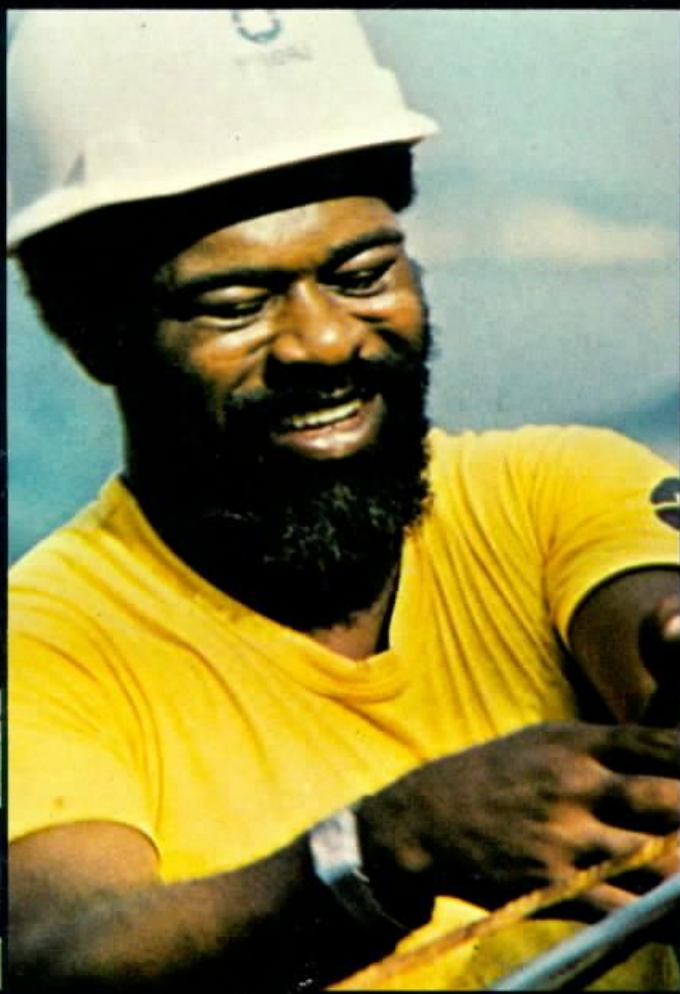


SINO AZUL

Especial



TELÉRJ

**Obrigado, pessoal.
Valeu a pena acreditar em vocês.**

SINO AZUL

REVISTA DA TELERJ • ANO 58 • Nº 407 • 1985

Índice

3 - *Editorial*



4 - *Marketing - uma necessidade*



8 - *Assinante - um bom serviço*



20 - *Uma rede a toda prova*



34 - *O homem - personagem principal*

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

Programação visual - Lino Carvalho
Arte-final - Jonas Lourenço e Marieta Costa
Revisão e Acompanhamento Gráfico - Milton Costa
Redação: Av. Pres. Vargas, 2560, 8º andar - 20213
Rio de Janeiro
Tel.: 105 Ramal 9821 - CP450

VALEU A PENA

“Queremos um copo de leite, Presidente.”

Este singelo pedido foi feito ao Presidente Nelson Souto Jorge, em maio de 1979, um mês após a posse da nova Diretoria da Telerj, quando ele visitava o prédio da Rua Alexandre Mackenzie, onde trabalham 1.300 telefonistas.

*A visita dava início a um programa de verificação **in loco** das condições de trabalho dos empregados e das necessidades de cada setor, com o objetivo de recuperar a Empresa, que então passava por uma séria crise e estava desacreditada perante a opinião pública.*

A resposta do Presidente foi curta e objetiva: “Prometo que vocês terão o copo de leite e muito mais.”

Aquele copo de leite foi o primeiro passo da nova administração na busca de sua meta-síntese: a do “Empregado Satisfeito”. Meta-síntese, porque só o empregado satisfeito consigo mesmo e com a sua empresa possibilitaria que fossem alcançadas as outras duas metas fixadas em abril de 1979: a recuperação da rede telefônica e o respeito aos assinantes.

*Esta edição do **Sino Azul** mostra como foi desenvolvida esta política de valorização do homem, base de todo o trabalho realizado pela Telerj na administração Souto Jorge.*

E graças a esta política os resultados obtidos foram altamente compensadores:

A rede telefônica foi inteiramente pressurizada, em menos de um ano, num total de 580 cabos de assinantes e 212 troncos. Além disso, foram recuperadas 549 caixas subterrâneas no mesmo período.

O número de telefones interrompidos, que com as chuvas de abril de 1979 havia chegado a 14.400 e aumentado, com os novos temporais de junho, para 35.000, foi reduzido para apenas 384, em média, um ano depois. Atualmente, apesar das enchentes que assolaram o Estado, os telefones não emudecem. E mais: em vez de ser um problema, o telefone transformou-se no principal — e às vezes único — meio de comunicação com as áreas atingidas.

O prazo de recuperação de telefones com defeitos, que em 1979 levava em média cinco dias e em alguns casos chegava a um mês, foi reduzido para apenas 24 horas em 98% dos casos. A partir de 1980 nenhum telefone fica mudo por mais de 72 horas.

Dos 57 mil carnês do plano de expansão em atraso em abril de 1979, 47.794 foram atendidos no prazo de um ano e os restantes 9.206 até o final de 1980. Só então o plano foi reaberta, mas com uma nova política: verificar antes de inscrever o assinante a viabilidade técnica de instalação do telefone. Com isso, os novos telefones passaram a ser instalados rigorosamente dentro dos prazos contratuais.

De abril de 1979 a fevereiro de 1985 foram implantadas 53 novas centrais telefônicas e ampliadas 65, na Capital e no Interior. Isso representou mais 400.000 novos terminais em operação na área da Telerj.

Paralelamente o número de telefones aumentou de 958.223 para 1.391.487, significando que 31,14% desse total foram instalados no mesmo período.

O programa de interiorização da telefonia possibilitou que o Rio de Janeiro se tornasse o primeiro Estado a ter todas as suas sedes municipais dotadas de serviço local automático.

*Além de interiorizar, a Telerj popularizou o telefone: o número de orelhões instalados passou de 2.721 em 1979, para 10.853, em fevereiro de 1985. Foram criados também os **orelhinhos**, destinado às crianças; os **orelhoezinhos**, para os deficientes físicos; os orelhões em favelas, que em 1982 passaram a ser do tipo comunitário, e os **fonetáxis**, especialmente instalados nos pontos de táxis.*

Em relação aos assinantes, foi imediatamente adotada a política de conceder crédito condicional automática, sempre que o valor da conta telefônica fosse contestado, em lugar de exigir que se efetuasse o pagamento primeiro para só então poder reclamar.

Ainda em 1979 foi instituído um programa de Visitas às Estações Telefônicas, para os assinantes que desejassem conhecer de perto o funcionamento de seus telefones e, principalmente, dos marcadores de pulsos. O próprio Presidente da Telerj passou a receber os assinantes pessoalmente em encontros realizados periodicamente.

E o mais importante. Tudo isso foi feito pelos mesmos empregados, antes desmotivados, embora o quadro de pessoal não tivesse sido reforçado por novas contratações.

Ao contrário: de 16.227 empregados que existiam em abril de 1979, o quadro de pessoal, por força do processo normal de demissões e aposentadorias, reduziu-se para 15.502 no início de 1985.

Hoje, as três metas fixadas pelo Presidente Nelson Souto Jorge no dia de sua posse foram amplamente atingidas, mudando a imagem da Telerj:

- A rede foi recuperada e continua em plena expansão;
- O assinante respeitado também respeita a Empresa;
- O empregado satisfeito, que trabalhou como nunca, continua dedicando-se com entusiasmo à tarefa de tornar a Telerj uma empresa nova de corpo e alma.

A Telerj tem plena consciência de que tudo isso só foi possível graças à política de valorização do homem.

Foi o empregado satisfeito que, reparando e pressurizando a rede, instalando novos cabos e telefones, permitiu a expansão dos serviços. Foi o empregado satisfeito que soube respeitar o assinante, dando-lhe um bom atendimento.

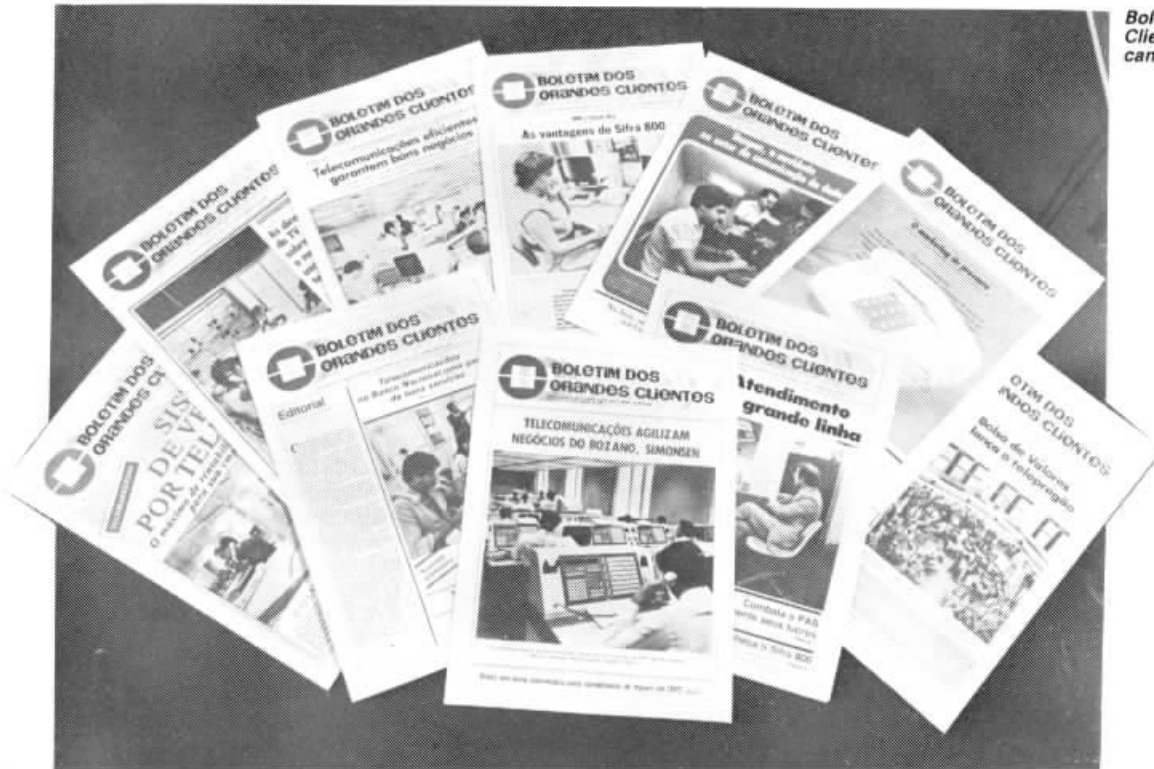
E tudo começou com um simples copo de leite.

A capa desta edição é, antes de tudo, o reconhecimento da Empresa aos seus empregados: “Obrigado, pessoal. Valeu a pena acreditar em vocês.”



Marketing—uma necessidade

O desenvolvimento da política interna de valorização do empregado e o salto de qualidade do serviço telefônico prestado à população do Estado do Rio de Janeiro contam com um poderoso aliado na Telerj: o marketing, uma atividade que, a partir da criação da Comissão Permanente de Marketing em 1981, vem demonstrando sua força, através da introdução de novos e eficientes serviços para a população carioca. A realização de seminários periódicos, com a participação de especialistas nacionais e estrangeiros, tem sido um dos mais importantes fatores para o desenvolvimento do marketing na Telerj. Agora em março, mais uma vez, profissionais do setor, jornalistas, professores e estudantes estarão reunidos no II Seminário de Marketing e Comunicação Social, a ser realizado por iniciativa da Empresa, para trocar idéias, debater e aprofundar um tema que tem muito a ver com uma experiência bem sucedida na Telerj: o Marketing e a Valorização do Homem.



O desenvolvimento das atividades de marketing é um dos pontos básicos fixados pela Diretoria da Telerj. Para a colocação em prática desse trabalho foi criada, em 1981, uma comissão de marketing, ligada à Presidência da Empresa. Em janeiro de 1982, a comissão passou a ter caráter permanente, tendo como objetivo básico explorar a potencialidade de comercialização de outros produtos e serviços, além da simples venda de telefones.

A Comissão Permanente de Marketing (CPM), está dividida em três setores, integrados por empregados da Telerj que já vinham trabalhando com marketing em outras áreas. Há um núcleo operacional, o núcleo de apoio administrativo, a representação permanente das Diretorias.

Nos últimos quatro anos, foram inúmeros os trabalhos desempenhados pela CPM, apresentando resultados bastante positivos para a Empresa, como a venda direta de terminais em algumas lojas da Telerj e a elaboração de projetos destinados à ampliação das oportunidades de negócios. Entre esses, destaca-se a descoberta de mercados interessados em explorar serviços gravados, através da série 13x. A CPM entra em contato com firmas interessadas em produzir esses serviços, oferece o sistema. As firmas fornecem as fitas de produção, em troca do tempo para publicidade e mais uma participação, acima de determinado tempo de pulsos. É a Telerj, com isso, ganha os pulsos faturados. Com relação aos grandes assinantes, a CPM lançou, em 1983, o Boletim dos Grandes Clientes, um veículo bimestral para divulgação dos serviços prestados pela Telerj, informando também sobre a legislação de telecomunicações e práticas normativas de utilização do sistema. É custeado pelos fabricantes de equipamento de telefonia, que têm direito a um espaço para anunciar.

Em sua última edição, o Boletim dos Grandes Clientes atingiu uma tiragem de cerca de 19 mil exemplares.

SURGE O TELEMARKEETING

A necessidade de maior presença do vendedor junto ao cliente tornou o marketing por telefone indispensável ao sistema moderno de vendas. Diante dessa realidade, a Telerj implantou, recentemente, a agência de telemarketing, onde o cliente pode alugar todas as facilidades de telecomunicações para a comercialização de seus produtos e serviços, além de receber orientação técnica necessária.

A agência de telemarketing funciona na Rua Mayrink Veiga, 18, térreo (Centro) e seus serviços podem ser solicitados através do telefone 233-0909. Esta nova modalidade de prestação de serviços permite, entre outras vantagens, a utilização planejada do telefone, substitui a venda pessoal porta a porta, pode ser utilizada como instrumento de mídia, complementa a propaganda e tem grande eficiência na pesquisa de mercado.

São três os principais objetivos da agência de telemarketing: testar a aplicabilidade do telemarketing para aqueles que desejam praticar o marketing por telefone em seus negócios; auxiliar os clientes cujas características de seus produtos e serviços sejam de natureza sazonal ou necessitem oferecer produtos ou serviços eventualmente ao mercado; e auxiliar a estrutura do telemarketing do cliente que, em função de suas próprias necessidades de expansão, não tinha condições de atender uma demanda temporária de seus produtos e serviços.

A estrutura da agência de telemarketing permite a utilização de até 15 posições de atendi-

to, que podem ser empregadas, simultaneamente, por mais de um cliente.

Em poucos meses de funcionamento, a agência de telemarketing já vem sendo utilizada por diversos clientes. Para o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, "o telemarketing é a prova de que, mesmo na época em que novas tecnologias estão revolucionando a comunicação, o nosso conhecido telefone, quando corretamente usado, por pessoal devidamente treinado, pode se transformar num eficaz e importante fator de incremento às vendas."

SEMINÁRIOS: ATUALIZAÇÃO E DEBATE

A realização de seminários também tem sido decisiva para o desenvolvimento do marketing. Em 1981, a Telerj promoveu, em conjunto com a Associação Brasileira de Marketing e Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, o Seminário de Marketing de Serviços, na sede da ECT. O evento mobilizou representantes das empresas do Sistema Telebrás, profissionais, professores e estudantes de comunicação social. O alto nível das palestras de convidados brasileiros e estrangeiros permitiu aos presentes tomarem conhecimento do que vinha sendo feito no Brasil e no exterior em termos de marketing de serviços, em particular na área de telecomunicações.

Durante o seminário, o presidente da Associação Brasileira de Marketing, Ruy Schneider, falou sobre *Características do marketing de serviços*, abordando os aspectos de desenvolvimento dos serviços, relacionamento com o usuário e com o Governo, competição e distribuição. A *propaganda é o topo do iceberg* foi o título da palestra do diretor da Alcântara Machado Periscinoto Comunicações, Alex Periscinoto, que falou sobre o com-



Agência de telemarketing amplia as facilidades para os clientes.

portamento brasileiro e concluiu: "Se usarmos a pesquisa, dentro do instrumental de marketing, e colocarmos aí uma carga emocional, atravessaremos a crise econômica sem reduzir o consumo."

O crescimento do mercado, identificação e avaliação das oportunidades — uma estrutura de marketing numa empresa privada foi o tema da palestra de Conrado Venturini, gerente de marketing do grupo Itaú. O assessor de marketing da direção geral da PTT — Postes et Télécommunications, Jacques Metz, falou sobre a ação renovadora das telecomunicações francesas, colocada em prática a partir de 1975, que resultou no desenvolvimento das comunicações, aumento do tráfego telefônico, barateamento no custo dos serviços, ampliação do número de cabines telefônicas e a introdução de novos serviços.

O chefe do Departamento de Marketing da Telebrás, Nelson Carvalho, mostrou a importância da atividade na empresa, a partir de 1976, quando foi estabelecida sua política operativa, com o

objetivo de oferecer melhores serviços a menores preços, garantindo melhores lucros e melhores condições de trabalho para os empregados. *O marketing nas empresas telefônicas dos Estados Unidos* foi o tema da palestra de Donald Wendel, diretor da Continental Telephone Corporation, que atribuiu o futuro das telecomunicações ao setor de marketing, "a partir do qual as empresas podem prestar serviços rápidos e eficientes, e obter o retorno em vendas, negócios e lucros." Homero Sanchez, na época diretor de pesquisas da Rede Globo de Televisão, falou sobre *Análise da pesquisa de marketing* ressaltando a importância da pesquisa de mercado para a implantação, expansão e avaliação dos serviços.

A publicidade de serviços no contexto de um programa de marketing foi o tema da conferência de três especialistas: Márcio Murgel (Oliveira, Murgel), Ney Cantinho (Norton) e Paulo Rolf Feil (Artplan). Eles apresentaram campanhas que desenvolveram para a Telerj, juntamente com as ati-

vidades desenvolvidas pelo Departamento de Comunicação Social da Empresa, o que permitiu a recuperação da imagem e a conquista do prêmio Top de Marketing de 1980. José Roberto Whitaker, diretor da Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, falou sobre a tentativa de encontrar o caminho do marketing brasileiro.

O marketing na Telerj foi a palestra apresentada pelo chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, destacando que o produto da Telerj é o serviço e que este depende basicamente de quem o executa, o homem. Nelson Luiz demonstrou como foi formulada a política de comunicação social da Empresa — que resultou na recuperação da sua imagem pública — e discorreu sobre a implantação do serviço medido, a comercialização de terminais, o lançamento de novos serviços e as atividades voltadas para o bem-estar dos empregados.

MARKETING E COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em 1982, a Telerj realizou o Seminário de Marketing e Comunicação Social, com o co-patrocínio da revista *International Management*, da Editora McGraw Hill/Londres, que despertou grande interesse pelo tema central: o impacto das novas tecnologias (como o videotexto, a fibra ótica, o raio laser, os satélites e o fac-símile). A primeira palestra, *Propaganda e novas tecnologias da comunicação* foi proferida por Mauro Salles, na época presidente da International Advertising Association, que destacou a necessidade dos profissionais de comunicação acompanharem a mudança repentina da mídia tradicional para a mídia do futuro.

Informática e marketing foi o tema da palestra do secretário executivo da Secretaria Especial de Informática — SEI, Joubert de Oliveira Brizida, que apresentou uma visão "panorâmica da informática, com o objetivo de despertar reflexões que venham a contribuir para engajar ainda mais os homens de marketing no desenvolvimento desse extraordinário setor". A experiência francesa foi demonstrada pelo assessor de Telemática da direção geral da PTT — Postes et Télécommunications, Jacques de Foucauld, na palestra *O marketing e as novas tecnologias da comunicação*, em que apontou as novas técnicas em utilização na França, como o videotexto, o tratamento de texto, a telecópia e o telepagamento.

Na conferência *O impacto das novas tecnologias nos meios de comunicação*, o diretor do Institut Français de Presse et des Sciences de l'Information da Universidade de Paris frisou: "Temos certeza de que as transformações provocadas pela telemática serão positivas para o público, pois obrigará as empresas jornalísticas a diversificarem seus serviços, tornando-se multimídias." O editor-sênior da revista *International Management*, David Clutterbuck, em sua palestra *Novas tecnologias e mudanças sociais*, fez uma longa exposição das mudanças nos padrões do trabalho, que estão ocorrendo rapidamente em todo o mundo, em particular nos países desenvolvidos. *O marketing e telecomunicações na Grã-Bretanha*



foi a palestra do diretor de Marketing da British Spectrum/British Telecom, Alex Reid, que destacou as atuais técnicas utilizadas nas telecomunicações britânicas, como o videotexto, telefonia móvel, comunicação entre computadores, TV por cabo e serviço de alarme em residências.

O chefe do Departamento de Marketing da Telebrás, Arthur Pereira e Oliveira Filho, apresentou a palestra *Marketing e as telecomunicações no Brasil*, em que mencionou o esforço da Telerj nos últimos anos para se reestruturar e consolidar uma filosofia voltada para usuários e para os próprios empregados: "Foi um extraordinário trabalho de marketing." O consultor de marketing da Telebrás e diretor da Continental Telephone Co., de Atlanta, Estados Unidos, Donald Wendel, falou sobre o *Marketing na Telebrás*.

Comunicação social e estratégia de marketing foi o tema da conferência do chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, que destacou: "A valorização dos empregados é estratégia de marketing, é o objetivo de atuação da área de comunicação social, pois é no homem que as coisas começam e terminam." O diretor de Operações da Telebrás, Raul Antônio Del Fiol, falou sobre *Desenvolvimento de serviços no Sistema Telebrás*. E o ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, encerrou o seminário, ressaltando a sua vontade de ver "desenvolver-se no setor um marketing que, além da percepção do mercado em si, promova a avaliação das necessidades sociais quanto as telecomunicações." Simultaneamente ao seminário, o público assistiu a demonstrações da utilização prática das novas tecnologias, no saguão do auditório da Escola de Guerra Naval.

TELEMARKETING

Em 1984, durante três dias, autoridades e especialistas em telemarketing debateram a importância da utilização do telefone como veículo de comunicação básico para as várias aplicações do marketing, no Seminário de Telemarketing, realizado no auditório da Escola de Guerra Naval. O encontro foi organizado pela Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, com apoio da Telerj, Telebrás, Associação Comercial, Clube de Diretores Lojistas do Rio de Janeiro e Associação Brasileira de Empresas de Marketing Direto.

O presidente da Confederação das Associações Comerciais do Brasil e da Associação Comercial do Rio de Janeiro, Ruy Barreto, abriu o seminário, destacando que "a utilização do telefone para a promoção de vendas constitui um imperativo ao qual não podemos fugir. O telefone significa economia de custos, diálogo entre o ven-

dedor e o cliente e uma aferição de novas necessidades no universo dos consumidores". O chefe do Departamento de Planejamento de Marketing da Telebrás, Mário Sérgio de Camargo, lançou em sua palestra uma idéia para os empresários do setor: a criação de uma associação brasileira de telemarketing.

Em sua palestra *A importância do telemarketing hoje e no futuro*, o presidente da Associação Brasileira de Empresas de Marketing Direto, Eduardo Souza Aranha, definiu o telemarketing como "a única mídia interativa para o aumento dos negócios". Os bons resultados do uso do telefone no Credicard foram apresentados por seu gerente nacional de vendas por telefone, Victor Daniel: "Por telefone, contactamos 30 vezes mais clientes e fechamos um volume maior de negó-

cios." Dois painéis foram apresentados no seminário. Um deles com a participação do gerente de classificados do Jornal do Brasil, Roberto Garcia, e do diretor da Emissora Telecomputadorizada de Belo Horizonte, Reginaldo Gonçalves, tendo Mário Sérgio Camargo da Telebrás como mediador. O outro painel contou com Cosme Ferreira, da Xerox do Brasil, e Raul Guelman, gerente do programa Disque Direto ao Produto da IBM do Brasil. O mediador foi o consultor de marketing da Telebrás, Alexis Stepanenko.

O funcionamento da Agência de Telemarketing da Telerj foi o tema da palestra do chefe do Departamento de Métodos e Controle Operacional da Empresa, Gérson Duque Estrada. A última conferência do encontro foi apresentada por Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, presidente da Comissão Permanente de Marketing da Telerj, que falou dos prêmios recebidos pela Empresa em 1980 — Top de Marketing — e 1981 — Destaque de Marketing — resultantes do trabalho realizado pela Diretoria para recuperar a imagem da Telerj. Nelson Luiz informou que a Telerj está promovendo um estudo visando a inclusão, em sua estrutura, de um órgão de marketing. "Entretanto, mesmo sem esse órgão, a Telerj busca a meta assinalante respeitado em seu sentido maior. Ou seja: dar ao mercado o que ele necessita. Dar suporte aos negócios, propiciar bons negócios. Exemplo disso é a agência de telemarketing, recentemente criada". O encerramento do seminário coube ao presidente do Clube de Diretores Lojistas do Rio de Janeiro, Sylvio Cunha.

2º SEMINÁRIO DE MARKETING E COMUNICAÇÃO SOCIAL

A valorização do homem

O marketing e a valorização do homem é o tema do II Seminário de Marketing e Comunicação Social, a ser realizado de 4 a 7 de março, no auditório da Escola de Guerra Naval, numa iniciativa da Telerj, com apoio da Associação Brasileira de Marketing e da Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro. A escolha do tema central, segundo o presidente da Comissão Permanente de Marketing da Telerj, Nelson Luiz, é resultado de uma experiência bem sucedida na Empresa: "O marketing e a comunicação social foram sobejamente utilizados pela Telerj para atingir as metas empregado satisfeito e assinante respeitado.

Durante quatro dias, alguns dos maiores especialistas brasileiros vão falar sobre o marketing e a comunicação social dentro do atual contexto político-social do País, para profissionais do setor, jornalistas, professores universitários, dirigentes desportivos, diretores em empresas privadas e entidades governamentais e estudantes.

O PROGRAMA

O ciclo de palestras será aberto a 4 de março pelo colunista político do Jornal do Brasil, Carlos Castello Branco, que falará sobre a comunicação e a abertura política. O marketing na iniciativa privada será o tema da palestra do empresário Roberto Medina, presidente da Arplan Publicidade. No dia 5, o presidente da Confederação Brasileira de Vôlei, Carlos Arthur Nuzman, falará sobre O marketing esportivo, e o presidente da Sailes Interamericana de Publicidade, Mauro Sailes, vai apresentar a palestra Publicidade e marketing. No dia seguinte, Iris de Araújo Rezende Machado, presidente da Fundação Legionárias do Bem Estar Social de Goiás, fará pale-



Nelson Luiz: a importância da valorização do homem.

tra sobre A mulher e o marketing social, seguida do deputado federal Márcio Braga, cuja palestra será sobre A valorização do homem através do esporte, e do empresário Luis Alberto Garcia, vice-presidente da Companhia de Telefones do Brasil Central, sobre Marketing em uma empresa privada de telecomunicações.

No último dia, Luis Eduardo Borgerth, diretor da área internacional da Rede Globo de Televisão, fará exposição sobre Marketing e comunicação. Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, chefe do Departamento de Comunicação Social e da Comissão Permanente de Marketing da Telerj, fará conferência sobre Comunicação social na Telerj e a valorização do homem.

ASSINANTE - UM BOM SERVIÇO



“O êxito só será alcançado com o apoio e a compreensão dos usuários e dos órgãos de divulgação. A estes, pedimos um crédito de confiança. Mas amanhã, que nos cobrem o fruto do trabalho que agora nos propomos realizar”. (Nelson Souto Jorge, 11 de abril de 1979).

O esforço desenvolvido pela Diretoria da Telerj, desde o primeiro dia de sua administração, foi reconhecido poucos meses depois: as reclamações reduziram-se sensivelmente, as cartas aos jornais, bastante agressivas, deixaram de existir. Da mesma forma, a imprensa passou a elogiar a Empresa em seus acertos e dar às críticas um tratamento leal e construtivo.

A meta assinante respeitado se consolidou e passou a ser praticada no dia-a-dia da Empresa. O rápido atendimento aos carnês de planos de expansão, as visitas de assinantes às centrais, os Encontros com o Presidente, a criação dos códigos especiais, a automatização do Serviço 102/121, a implantação dos Centros de Operações, a diversificação dos telefones públicos e a adoção de modernas técnicas de marketing foram algumas das realizações da Telerj nos últimos seis anos. Missão cumprida.



A situação encontrada pela Diretoria, ao assumir a Telerj há seis anos, pode ser caracterizada pelas manchetes dos jornais e pelas declarações do próprio ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, em sua primeira visita à Empresa: "Ministro acha a Telerj a pior da Telebrás", dizia o *Jornal do Brasil* em manchete de primeira página no dia 12 de maio de 1979.

Na ocasião, somavam 57 mil os carnês a serem atendidos, muitos quitados em 1973. Diante desta situação, a Diretoria da Telerj estabeleceu um intenso programa, com o objetivo de modificar inteiramente a imagem da Empresa, tão desgastada pelo público e imprensa. Planejou uma série de medidas baseadas numa meta prioritária: o respeito ao assinante.

A instituição do crédito condicional,

nos casos de reclamação quanto a qualquer item da conta telefônica, foi uma medida significativa. Com isso, o assinante passou a obter, imediatamente, uma redução dos valores contestados, pagando apenas as demais importâncias. Depois, a reclamação é apurada e, caso seja constatada sua improcedência, a importância abatida é refaturada na conta seguinte. Se o assinante só reclama depois do pagamento da conta, o crédito a que tem direito é concedido em conta futura.

PRIMEIROS RESULTADOS

A Telerj passou a intensificar a instalação dos telefones e, já em outubro de 1979, através da então Diretoria Comercial, 24 mil carnês do plano de expansão já tinham sido atendidos. No início de 1980, a Empresa reabriu as inscri-

ções para o plano de expansão, dentro de uma nova filosofia: só firmar contratos nos casos em que possa, efetivamente, instalar o telefone dentro do prazo contratual de 24 meses.

Com o novo sistema de cadastramento, a Telerj estuda a viabilidade técnica de instalação dos telefones nas áreas solicitadas e os usuários só começam a pagar após a confirmação do pedido. Para confirmar a possibilidade de instalação do telefone, a Empresa verifica a disponibilidade de terminais na central telefônica que serve à área para a qual foi feito o cadastramento. Estuda, ainda, se a rede de cabos — existente ou projetada — estará pronta a tempo de possibilitar a ligação do telefone dentro do prazo. Após este estudo detalhado, a Telerj tem condições de atender ou não a solicitação. E o prazo de instalação do telefone começa a contar



A instalação de telefones mobilizou todos os recursos da Telerj.

a partir da data do pagamento da primeira prestação ou do valor total à vista.

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

A Empresa alcançou, ainda, em 24 de outubro de 1980, mais três metas antes do prazo previsto (31 de dezembro): a instalação de 9 mil linhas privadas (a 24 de outubro já havia 9.463 LPs instaladas); o rearranjo de 137.400 linhas internas, dentro do programa de manutenção para conservar os fios nas caixas terminais dos prédios (já estavam rearranjadas mais de 146.766 linhas); e a instalação de 250 novos telefones públicos.

Dentro desse panorama, a Telerj atinge 7,8 de produtividade, o melhor índice de todo o Sistema Telebrás. Em Brasília, o ministro Haroldo Corrêa de Mattos declara: "A Telerj é o maior exemplo de recuperação de uma empresa". A evolução do comportamento dos assinantes em relação à Telerj também se modifica inteiramente.

DIÁLOGO FRANCO E ABERTO

Outra medida adotada, especificamente, para alcançar a meta assinante respeitada: a criação, no Departamento de Comunicação Social, de uma Divisão de Relações com a Comunidade, destinada a suprir uma lacuna no diálogo entre a Empresa e o público, que

não tinha a quem recorrer depois de vencida a primeira instância (unidade comercial). Assim, diariamente, a Divisão passou a receber dezenas de solicitações por telefone, carta ou pessoalmente. E até hoje nenhuma ficou sem resposta. Os números comprovam: de 1979 até o final de 1984, a Divisão de Relações com a Comunidade atendeu 65.437 assinantes.

Para estabelecer um diálogo franco e aberto com o público, a Telerj implantou um programa de visitas de assinantes às centrais telefônicas, permitindo que todos conheçam de perto o funcionamento de seus contadores de pulsos e esclareçam dúvidas sobre seu funcionamento, o sistema de contagem e a tarifação. Durante as visitas, organiza-

das pela Divisão de Relações com a Comunidade, os assinantes são divididos em grupos, de acordo com a central telefônica a que pertencem seus aparelhos. Na estação, o grupo é acompanhado por um técnico, que fornece todas as explicações, levando-os até o painel onde estão instalados os contadores.

O programa foi iniciado em 1979, com um total de 116 visitas, envolvendo 873 participantes (uma proporção de 7,5 participantes para cada visita). Prosseguiu nos anos seguintes e, em 1984, dentro de uma política de otimização de custos, foram realizadas 37 visitas, reunindo 949 participantes (uma proporção de 25,65 participantes para cada visita). Desde a sua criação até dezembro de 84, foram realizadas 548 visitas de assinantes, totalizando 6.325 participantes na Capital e Interior.

De acordo com a meta assinante respeitada, foi criado o Encontro com o Presidente, quando os assinantes e usuários têm a oportunidade de dialogar com Nelson Souto Jorge, de uma maneira franca e aberta. O primeiro desses encontros foi realizado em novembro de 1979, no auditório da Empresa, na Rua Beneditinos. Além da Capital, a programação é mantida também no Interior.

Durante os Encontros com o Presidente, cada inscrito recebe um formulário, onde escreve seu nome, endereço, telefone para contato e a pergunta sobre seu problema específico. A grande maioria diz respeito a atendimento de carnês de planos de expansão, mudanças de endereço e pulsos excedentes. O presidente Nelson Souto Jorge está sempre assessorado pelos diretores Técnico, Luís d'Alpoim, e de Opera-



As visitas a estações telefônicas contam sempre com o interesse dos assinantes.



O programa Encontros com o Presidente abriu as portas da Telerj ao público.

ções, Mário Lang Ferreira, ou por assistentes dessas Diretorias. No início, havia uma grande revolta por parte dos usuários, queixando-se com clamor de seus problemas. Nos últimos tempos, muitos chegam a comparecer aos encontros para dar, publicamente, os parabéns à Diretoria da Telerj, por sua disposição de ir pessoalmente escutar críticas e sugestões, e também para elogiar a qualidade atual dos serviços da Empresa.

De 1979 até o final de 1984, a Telerj promoveu, através da Divisão de Relações com a Comunidade, 26 Encontros com o Presidente, reunindo 1.508 pessoas inscritas na Capital e Interior.

NOVO CONCEITO EM ATENDIMENTO

Para dinamizar ainda mais o atendimento ao assinante, permitindo que seus problemas sejam resolvidos no menor tempo possível, a Telerj implantou os Centros de Operações — uma nova forma de trabalho, que utiliza os mais avançados meios operacionais, conjugando rapidez e eficiência técnica.

Mudanças de endereço, pedidos de extensões, fios espiralados, troca de aparelhos, informações sobre o plano de expansão, reclamações de conta e de defeitos são obtidos rapidamente pelo telefone, através do sistema de atendimento dos Centros de Operações.

O Centro de Operações (CO) funciona como um advogado do usuário perante a Telerj, fazendo com que se-

jam cumpridos os prazos assumidos, através de providências diretas e urgentes junto aos demais órgãos da Empresa.

As primeiras experiências da Telerj com Centros de Operações foram feitas no Interior, com as implantações-piloto dos COs de Petrópolis e Niterói. Vieram, em seguida, os COs Leblon, Engenho de Dentro e Leme e, assim, gradativamente, o novo sistema de atendimento ao assinante foi sendo estendido a outras áreas.

Hoje, todos os distritos da Capital e Interior estão adaptados à filosofia de Centros de Operações. Em alguns, o pessoal que atende solicitações de reparos e serviços trabalha no mesmo ambiente. Os arquivos lineares foram substituídos por rotativos, facilitando a consulta. Há novas mesas de despacho, com mapas em quadros magnéticos. E em outros, houve apenas a adequação e remanejamento dos recursos existentes no distrito.

O CO Engenho de Dentro, o segundo a entrar em operação na Capital, ao iniciar as suas atividades, em 1980, tinha mais de 200 carnês com prazo de atendimento vencido em sua área de atuação, que abrange as estações de Engenho de Dentro e Engenho Novo. Pouco tempo depois, não existia nenhum carnê com mais de 24 meses.

Funcionando como apoio ao Centro de Operações, o Centro de Manutenção da Rede (CMR) visa dar maior velocidade e eficiência no atendi-

to aos pedidos de serviços e reclamações dos assinantes. As atribuições do CMR incluem os trabalhos de instalação e reparo de equipamentos e linhas de assinantes; a manutenção da rede externa e dos distribuidores gerais, e a prevenção e supervisão dos serviços. Todas as solicitações de serviços e reparo que chegam ao CO são transmitidas diariamente às equipes de manutenção do CMR, por telefone.

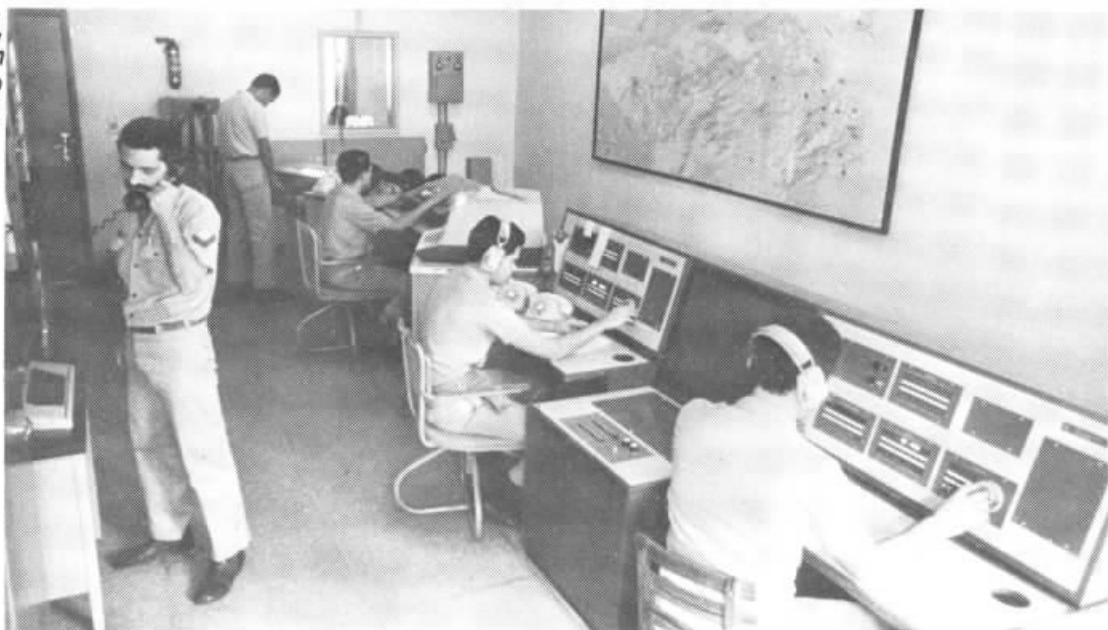
AUXÍLIO ÀS LISTAS

O Serviço de Auxílio às Listas (antigo Serviço de Informações) 102/121 implantado pela Telerj através de teleprocessamento, no início de 1981, representou um avanço em relação ao processo manual, que vinha sendo utilizado há 50 anos.

O principal objetivo de Serviço de Auxílio às Listas Telefônicas é fornecer números de telefones de assinantes da Telerj e Cetel, através de dois códigos: 102 — quando as solicitações são originadas em telefones dentro da própria área de 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, instalado no Centro de Processamento de Dados da Telerj, na Rua General Polidoro, em Botafogo. Atende um volume diário de cerca de 52 mil pedidos de informações e funciona 24 horas por dia, inclusive aos sábados,

**Através do 193,
a comunidade tem
acesso rápido ao
Corpo de Bombeiros.**



domingos e feriados, representando aproximadamente 1.450.000 atendimentos mensais.

Mediante consulta telefônica do usuário, o Serviço de Auxílio às Listas fornece o número do assinante desejado, o qual pode ser acessado por nome ou número do telefone anterior.

CÓDIGOS DE EMERGÊNCIA

A implantação dos códigos especiais de emergência, através de três dígitos, foi também outra importante etapa do trabalho desenvolvido pela Diretoria da Telerj, facilitando a vida de toda a comunidade. Denúncias de ocorrências policiais; esclarecimentos sobre assistência médica, auxílios e outros serviços da Previdência Social; socorro a incêndio; informações sobre trânsito; reclamações sobre água e esgoto; problemas de falta de energia; atendimentos nos casos de explosões, escapamentos e normalização do consumo de gás; queixas dos consumidores em relação à qualidade dos gêneros alimentícios e pedidos de socorro em épocas de calamidade pública. Em todas essas situações, os usuários da Telerj podem utilizar os códigos especiais para chamadas de emergência.

Hoje, são nove os códigos da série 19x implantados pela Telerj: Polícia (190), Central de Informações da Previdência Social (191), Corpo de Bombeiros (193), Detran (194), Cedae (195), Light (196), Gás (197), Sunab (198) e Defesa Civil (199).

CÓDIGOS DE SERVIÇOS

Com seu teto de investimentos limitado, a Telerj partiu para a implantação

de novos serviços que resultam em receitas adicionais, garantindo, simultaneamente, um melhor atendimento aos usuários. Para isso, os técnicos da Empresa trabalharam na adaptação das centrais telefônicas, estabelecendo pequenas modificações em todas as centrais locais da Capital. Quase todo o material utilizado foi remanejado, dentro da política de reaproveitamento de equipamento.

Assim, acertar o relógio pela hora oficial, manter-se informado sobre os acontecimentos do Brasil e do mundo, garantir o despertar a qualquer hora do dia ou da noite, passar telegramas, conhecer o boletim do tempo, saber as previsões do horóscopo ou ouvir histórias infantis são as facilidades oferecidas pela Telerj à população.

São os seguintes os serviços implantados pela Empresa, através do código de três dígitos: Hora Certa (130), Teletempo (132), Noticiário (133), Serviço Despertador (134), Telegrama Fonado (135), Tele-Horóscopo (138) e Tele-Conto (139).

O Serviço de Hora Certa, criado em 1972, com o número 288-0130, foi logo absorvido pela população carioca. Ano a ano, o volume de chamadas tem aumentado. Em março de 1983, através do código 130, foram processadas 4.341.172 chamadas. Um ano e oito meses depois (novembro de 84), atingiu 6.255.940 chamadas.

Em relação ao código 132 (Teletempo), o dia de maior volume de ligações é sexta-feira. Todos querem saber como será o fim de semana: com ou sem praia. E os que programam viajar, informam-se sobre a situação das estradas antes de sair de casa, pois o Teletempo também presta esta informação.

O código 138 (Tele-Horóscopo) é um dos mais utilizados, desde o seu lançamento. Se o número de chamadas mensais atingiu 800 mil, em 1983, alcançou a marca de 1.126.848 chamadas em novembro de 1984, surpreendendo a própria astróloga que grava as previsões. A maior parte das pessoas que liga para o 138 disca pela manhã, para saber como será seu dia. Por isso, o grande pique de chamadas ocorre entre 8 e 9 horas.



O público tem acesso às previsões de Zora através do código 138.

INFORMAÇÕES ATUALIZADAS

A população do Rio de Janeiro merece manter-se atualizada sobre tudo o que acontece de importante. Dentro desta filosofia, a Telerj implantou o Telesporte — serviço iniciado em 1982, na época da Copa do Mundo, com o nome de Telegol. Discando para o número 216-1982, o assinante passou a ter acesso às mensagens gravadas, transmitindo resultados dos jogos ou informações sobre futebol. Durante a última Copa, em apenas 16 dias de funcionamento do serviço, foram completadas 236.014 chamadas, correspondendo a uma média de 14.750 ligações por dia (614 por minuto).

Nas eleições de 1982, os cariocas utilizaram intensamente o Teleurna, outro serviço criado pela Telerj para manter a população bem informada a respeito do resultado das urnas. Foram realizadas, na época, cerca de 35 mil chamadas por dia para o número 216-1889 (prefixo 216 mais o ano da Proclamação da República).

IMAGEM QUE VALE PRÊMIOS

No setor de publicidade, foram realizadas campanhas institucionais e mercadológicas, dirigidas ao público externo — assinantes, usuários e à comunidade — enquanto, paralelamente, o público interno era alcançado pelos veí-



Em 1980, a Telerj foi premiada com o Top de Marketing.



O Telesporte dá todos os resultados dos jogos da rodada.

culos de comunicação de massa, pelo fato de os empregados aparecerem nos filmes e anúncios impressos. O empregado passa a ser o principal ator dos filmes da Telerj e modelo para os anúncios impressos, sempre identificado pelo nome, o cargo ou a função que desempenha na Empresa, com o objetivo de dar maior credibilidade ao trabalho realizado e, principalmente, para valorizar e motivar o empregado.

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.

Em 1980, a Telerj foi uma das ganhadoras do Top de Marketing. O prêmio, concedido pela Associação dos Dirigentes de Vendas do Brasil (ADVB), é um dos mais importantes e foi entregue em solenidade realizada no Palácio das Convenções do Anhembi, São Paulo, com a presença do ministro Haroldo Corrêa de Mattos. O objetivo é selecionar os melhores casos e estratégias de marketing empresarial e, entre os 12 classificados, a Telerj foi a única empresa de serviços públicos premiada. Disse o ministro, na ocasião: "É a evidência de um trabalho bem realizado."

Em 1981, mais uma premiação para

a Empresa: a escolha da Telerj para ser Destaque de Marketing. Assim a Associação Brasileira de Marketing justificou, publicamente, o motivo da escolha: "A Telerj evitou o caminho da dissimulação e da demagogia, para ser a primeira a reconhecer seus problemas, abrir suas portas, divulgar seu trabalho e motivar a população e empregados para apoiar seus esforços de renovação. E o fez escondida em buracos nas ruas, fechada em centrais telefônicas, enfrentando medidas totalmente impopulares, como a multimedição, contra o caos que sobrevinha a cada período de chuva." A solenidade de entrega do diploma ao presidente Souto Jorge foi realizada no Hotel Intercontinental-Rio. Ao agradecer, o presidente da Telerj declarou que o Destaque de Marketing "representa o reconhecimento da comunidade ao trabalho de todos os empregados da Telerj e constitui um estímulo para melhorarmos cada vez mais".

Diploma Os Bens Sucedidos, da Revista Bolsa — outro prêmio conquistado pela Telerj durante dois anos consecutivos: 1981 e 1982. Neste último, a Telerj foi duplamente premiada — melhor empresa de serviços públicos e o presidente Nelson Souto Jorge é escolhido Profissional do Ano, entre 16 profissionais da área de gerência empresarial.



*Nelson Luiz
recebeu o Prêmio
Tendência das
mãos do ex-prefeito
João Carlos Vital.*

Além destes, a Telerj recebeu outros prêmios. Eis a relação dos filmes, anúncios e trabalhos:

- **Prêmio Tendência 83** - concedido pela revista Tendência, Editora Bloch, a Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, entre os profissionais que mais colaboraram com o desenvolvimento social e econômico do País.

- **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 julho de 1980; Galo de Ouro, 1º prêmio para o melhor filme institucional nacional no 2º Festival do 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 do Festival de Cannes, junho de 1981 (melhor roteiro).

- **Filme Feliz Natal da Telerj** - prêmio Colunista, Medalha de Ouro de 1981, conferido pela Associação Brasileira de Propaganda.

- **Filme Aquele abraço** - melhor fil-

me veiculado em março de 81, conferido pela Revista Meio e Mensagem.

- **A Telerj atende a chamada** - melhor anúncio veiculado em janeiro de 1981, conferido pela Revista Meio e Mensagem.

- **Destaque do Ano** - prêmio Colunistas 81, realização do Seminário de Marketing, de 25 a 29 de maio, no Rio.

O RECONHECIMENTO DA IMPRENSA

A mudança da Telerj, iniciada em 1979, abrangeu tanto a melhoria dos serviços quanto um esforço paralelo de comunicação social, anunciando, para diversos públicos, os aperfeiçoamentos introduzidos. Um dos principais instrumentos para aferir a qualidade dessa imagem é o **clipping**, conjunto de recortes de notícias sobre a Telerj em jornais e revistas. Ano a ano, este instrumento vem atestando o respeito e a confiança da coletividade nos serviços prestados pela Empresa.

Um rápido exame nos gráficos de avaliação mensal do noticiário nos últimos seis anos demonstra, de maneira clara e objetiva, a grande virada na imagem da Telerj, de uma concessionária totalmente desacreditada perante a opinião pública ao que ela representa hoje: uma Empresa respeitada por toda a população a quem presta serviços.

A Diretoria da Telerj colocou em prática um programa de comunicação social com o objetivo de transformar a imagem da Telerj perante a opinião pú-

blica e, a partir de então, preservar o conceito conquistado. Um dos itens mais importantes desse programa é o relacionamento com a imprensa, enfatizando os princípios de livre acesso à informação, diálogo franco e antecipação dos fatos.

Os resultados logo começaram a surgir. O mês de abril de 1979 ainda espelhava a situação negativa, sedimenta-



Dois empregados da Telerj, Liberalino e Ângela, foram os protagonistas do filme "Fala com ele, Elizabeth".

da ao longo dos anos, com 7.200 centímetros quadrados dos jornais cariocas ocupados com notícias negativas sobre a Telerj, enquanto o noticiário positivo alcançava apenas 3.300 centímetros quadrados. Em maio e junho, a proporção entre os dois tipos de notícias começou a tender para o equilíbrio. E o mês de julho assinalava uma nova etapa na história da Empresa: as notícias positivas alcançavam uma centimetragem de 6.100, enquanto as negativas baixavam para 3.800. Essa tendência se confirmou em todos os meses subsequentes.

Cinco anos depois, os gráficos mensais de avaliação do noticiário continuavam a apontar a imagem da Telerj em alta. No total geral do ano de 1983, a centimetragem evidencia o resultado da atuação de toda a Empresa: 64.907 centímetros positivos contra 7.544 negativos. Essa tendência prosseguiu no ano seguinte, confirmando o objetivo da Telerj: prestar cada vez mais um melhor serviço à população.

Além do reconhecimento da imprensa, a recuperação da Empresa também foi alvo de elogios entre os parlamentares. Nas câmaras municipais do Estado do Rio de Janeiro, foram inúmeros os votos de louvor à Telerj.

TELECARD

Em prosseguimento à política de atender com todo o empenho os usuários, a Telerj lançou o Telecard — um cartão de crédito que oferece conforto e segurança para os assinantes que originam grande número de ligações interurbanas ou internacionais ou que costumam viajar com frequência: o portador do cartão pode fazer ligações, sem efetuar o pagamento no ato.

A utilização do Telecard é simples: o assinante só precisa discar o código 101 para ligações nacionais e 000111 para internacionais ou, quando desejar falar de um telefone público, o código 107. Em seguida, ele se identifica junto à telefonista como portador do Telecard, fornecendo o número do seu cartão e o código de sigilo. Se as informações estiverem corretas, a ligação é completada e a despesa cobrada em sua conta telefônica do mês seguinte.

Recentemente, a Telerj ampliou o sistema de atendimento para facilitar a aquisição do Telecard. Agora, para solicitar o cartão, os assinantes de aparelhos residenciais e de negócios, situados na Capital, só precisam discar o prefixo de seus telefones, acrescidos de 2040. Os assinantes de linhas tronco (que dispõem de mesas telefônicas PBX, PABX e Key System) são atendidos pelos telefones 292-5353 (na Região Centro); 273-5353 (Região Norte) e



Os bons serviços da Telerj receberam o reconhecimento da imprensa.

287-5353 (Região Sul). Os assinantes do Interior podem solicitar o cartão através do código 104, com exceção de Niterói, cujo atendimento é pelo telefone 710-5353. As solicitações podem ser também feitas pessoalmente, nas lojas da Telerj espalhadas pela cidade.

Após fazer o pedido, o assinante firma contrato com validade de um ano, renovado automaticamente, recebe o cartão com seu número de sigilo e paga o valor correspondente a uma ORTN. Em seguida, passa a utilizar o serviço, cuja cobrança é inserida em sua conta telefônica.

TELEFONES PÚBLICOS

A diversificação dos telefones públicos foi outra importante etapa do trabalho desenvolvido pela Telerj no Estado do Rio de Janeiro. O orelhão convencional passou a ser instalado também nas favelas, atendendo solicitação de suas associações de moradores. O primeiro desses aparelhos foi colocado na favela da Maré, na estrada da ilha do Fundão. A relação das favelas servidas com telefones públicos foi realizada na Telerj, em colaboração com a Fundação Leão XIII, que ajudou a definir os locais prioritários, indicando os grupos populacionais mais isolados e carentes. A comercialização das fichas é feita por crianças moradoras na favela — os telecotecos.

Em 1979, Ano Internacional da Criança, a Telerj marcou sua presença com a implantação dos orelhinhas. São minitelefones públicos, instalados nas escolas da rede municipal. Vanessa Af-

fonso Magalhães — com oito anos na época, filha de um empregado da Telerj, Ricardo Gomes Magalhães — foi quem sugeriu a criação do orelhinha, inaugurado inicialmente na Escola Roma, em Copacabana. Um grupo de crianças, alunos da escola, os telecolegas, são incumbidos de zelar pelo orelhinha e recebem da Telerj a faixa de telecolega para ser usada no braço, como identificação.

Dentro do programa de popularização da telefonia, com a finalidade de atender as comunidades carentes, que até então não tinham meios de receber ligações telefônicas em situações de emergência, a Telerj colocou em funcionamento o orelhão comunitário, que emite e recebe chamadas. O novo aparelho foi pela primeira vez instalado no Parque Osvaldo Cruz, em Mangueiras, onde moram mais de duas mil famílias. Com o aparelho, as próprias pessoas que trabalham na associação de moradores têm a responsabilidade de atender às ligações, chamando a pessoa procurada, através de um sistema de alto-falante.

Adotados a partir do show de Frank Sinatra, em janeiro de 1980, no Maracanã, os orelhões móveis foram, imediatamente, aceitos pelos cariocas. Desde então, passaram a fazer parte do espetáculo em todos os principais eventos da cidade, contribuindo para mostrar a presença da Telerj na prestação de serviços à população. As kombis com telefones públicos não se destinam apenas ao atendimento de pessoas em grandes eventos, como jogos de futebol ou desfiles de carnaval. Graças à sua

Os orelhões em favelas contribuíram para popularizar o uso do telefone.



facilidade de instalação, os orelhões móveis podem ser utilizados sempre que houver necessidade de comunicações em situações de emergência, como em áreas de cabos com defeito.

No Ano Internacional da Pessoa Deficiente, 1981, a Telerj inaugurou, na sede do Clube do Otimismo, Méier, o primeiro orelhãozinho, com 70 centímetros de altura, destinado especialmente aos deficientes físicos. Logo em seguida, a ABBR, o Clube dos Paraplégicos da Guanabara e a Sociedade dos Amigos dos Deficientes Físicos também receberam orelhõeszinhos.

A implantação do orelhão com DDD, permitindo ligações sem o auxílio da telefonista, através do sistema de Discagem Direta à Distância, foi também outro passo decisivo no trabalho de diversificação de telefones públicos. O TP com DDD tem a concha azul e as fichas são maiores do que as utilizadas no orelhão convencional.

Fonetáxi, mais um tipo de telefone público, criado em 1983, atendendo a uma antiga reivindicação do Sindicato dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários do Município do Rio de Janeiro. Segundo o presidente da entidade, Adorino Pinheiro, o serviço permite grande economia de combustível, evitando deslocamentos desnecessários, além de oferecer maior comodidade aos usuários. O primeiro fonetáxi foi instalado na Praça General Osório, em Ipanema, e logo depois foi estendido a outros pontos de táxi da Capital. O aparelho é um telefone público, do tipo comunitário (com concha branca), que recebe chamadas e faz ligações, inclusive para as áreas 3 (Cetel) e 7 (Niterói, São Gonçalo, Rio Bonito, Itaboraí, Baixada Fluminense e Teresópolis).

Até dezembro de 1984, a Telerj já tinha instalado 171 orelhões em favelas, 84 orelhões comunitários, 49 orelhinhos, 5 orelhõeszinhos e 17 fonetáxis.

A Telerj pensou, também, em modernizar a manutenção dos telefones públicos. Assim, engenheiros da Empresa projetaram e desenvolveram o sistema de supervisão de telefones públicos (Sisu-TP). É um equipamento controlado a microprocessador, que modifica toda a filosofia de manutenção dos TPs, permitindo maior produtividade, rentabilidade e confiabilidade, resultando, em consequência, na prestação de melhor serviço ao usuário.

COMPUTADOR NOS POSTOS DE SERVIÇO

Um equipamento controlado a microprocessador permite aos usuários de postos de serviços telefônicos a realização de chamadas interurbanas (regionais e nacionais) e internacionais, através de aparelhos telefônicos comuns existentes nas cabines. Após a conversação, é emitida, automaticamente por uma mini-impressora, uma conta relativa ao valor da chamada efetuada. Projetado e desenvolvido por engenheiros da Telerj, o Controlador de Interurbano Automático para Postos



O CIAPS dinamiza o serviço prestado nos Postos de Serviço Telefônico.

de Serviço — CIAPS funcionou, em caráter experimental, no PS Méier e foi estendido depois a outros postos de serviço da Capital e Interior.

A introdução do Controlador de Interurbano Automático para Postos de Serviço, além de representar uma série de vantagens para o usuário, permitindo um serviço de melhor qualidade, dinamiza o trabalho da Telerj. Com a menor utilização da mesa interurbana 101 as telefonistas podem se dedicar a outros serviços especiais, como o interurbano a cobrar, através do código 107. O acesso à mesa 101 passou a ficar restrito às chamadas para localidades que ainda não dispõem de DDD e DDI.

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

DDG-800

Discagem Direta Grátis — DDG-800, mais um serviço prestado pela Telerj. Permite à qualquer empresa que ofereça produtos ou serviços em outros Estados a inclusão em sua conta telefônica dos valores correspondentes às ligações interurbanas de seus clientes.

As solicitações de terminais DDG-800 na Capital podem ser feitas nos centros de serviços especiais, através dos mesmos telefones utilizados para a obtenção do Telecard. O preço da aquisição à vista (através de autofinanciamento) e a assinatura mensal são idênticos ao do tronco convencional. Outra opção é a locação de terminais DDG-800. O custo das chamadas recebidas pode ser menor em relação à tarifa normal, em virtude de descontos que os usuários recebem, de 10 a 40 por cento, de acordo com os minutos de utilização do sistema.

Para o cliente da empresa que dispõe do DDG-800, o acesso ao sistema é simples: basta discar, de qualquer ponto

do País, o código DDD da área desejada, o prefixo 800 e mais quatro dígitos que variam de assinante para assinante. Com isso, sem nenhuma despesa, o cliente pode solicitar o produto ou serviço da empresa. Posteriormente, o valor da chamada será debitada à empresa em uma conta especial DDG-800.

DISCAGEM DIRETA A COBRAR

Para falar a cobrar de qualquer tipo de telefone, inclusive de orelhão, o usuário não precisa mais de ficha nem da intervenção da telefonista. A Telerj implantou o sistema de Discagem Direta a Cobrar — DDC e, em muitas localidades do Interior e bairros da Capital, o serviço já é uma realidade. O novo sistema beneficia o usuário, proporciona aumento na receita da Empresa e o crescimento na demanda do serviço telefônico.

Para utilizar o DDC, o usuário deve discar o dígito nove, seguido do código DDD da cidade chamada e do número do telefone com o qual deseja falar. Os usuários, tanto o que chama quanto o que é chamado, ouvirão, simultaneamente, a seguinte gravação: "Aguarde mensagem gravada de chamada a cobrar." Para o usuário que chama, a próxima mensagem diz: "Para que sua chamada seja aceita, após o si-

nal diga seu nome e a cidade da qual está falando". Ao mesmo tempo, o assinante chamado ouvirá outra mensagem: "Você está recebendo um interurbano a cobrar. A pessoa que chama se identificará. Caso você não concorde em pagar esta chamada, desligue imediatamente após a identificação." A ligação só será registrada para cobrança se após 12 segundos, o usuário chamado não colocar o fone no gancho.

Nos telefones públicos da Capital, há uma instrução de uso junto aos aparelhos, para que o usuário saiba se poderá ou não fazer uma ligação através do sistema de Discagem Direta a Cobrar daquele TP.

TELECOMUNICAÇÕES NO MERCADO FINANCEIRO

Com a evolução da economia brasileira, houve também uma mudança no perfil dos investidores em ações no País. Hoje, a predominância é dos investidores institucionais. Eles estão espalhados em todo o País e usam, na maioria das vezes, o telefone para transmitir as suas ordens.

Diante dessa realidade, a Telerj implantou para a Bolsa de Valores do Rio de Janeiro a Discagem Direta ao Mercado — DDM, facilitando as comunica-



A Telerj acompanhou o dinamismo do mercado de ações com a implantação do DDM.



As corretoras de valores contam hoje com sofisticados sistemas de telecomunicações.

ções entre as corretoras cariocas e suas correspondentes em outros Estados, assim como investidor independente melhorando o fluxo de informações entre clientes e corretoras.

A Discagem Direta ao Mercado é um sistema de telefonia privada que dinamiza a realização de negócios, através de centrais PABX instaladas em importantes centros financeiros, como Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Porto Alegre, Curitiba, Belo Horizonte e Salvador.

O setor de telecomunicações da BVRJ já contava com um complexo sis-

tema de transmissões, com sete centrais telefônicas, central de telex para as corretoras e uma rede de terminais de teleprocessamento para vários Estados brasileiros. Com a introdução do DDM, a Bolsa de Valores entrou no rol das instituições que usufruem dos mais modernos meios de comunicações disponíveis no Brasil.

CENTRAIS PRIVATIVAS EM CONDOMÍNIO

Dentro do programa de popularização do telefone, a Telerj lançou, em 1984, as centrais telefônicas privativas em condomínio. A exemplo do que

ocorre em empresas, mesas PABX e PBX podem ser instaladas em edifícios residenciais, permitindo a seus moradores partilharem de um mesmo sistema e número-chave, utilizando os ramos da mesa telefônica. Com isso, o novo serviço amplia o acesso ao uso do telefone para um maior número de pessoas, a custo reduzido.

O CPCT em condomínio pode atender a qualquer faixa social mas, pela economia que oferece, deve ser mais utilizado pela população de menor poder aquisitivo. Substitui ainda o interfone, por realizar comunicações internas do prédio, interligando dependências distintas como garagem, portaria e áreas de lazer. O edifício que instala a sua CPCT recebe, mensalmente, uma conta telefônica única, cujo custo é rateado entre os moradores. Como suporte, na venda do serviço, o fabricante fornece uma planilha para a operadora do CPCT, que anotará as ligações interurbanas e internacionais feitas pelos moradores. A exemplo do que ocorre em hotéis, os troncos são bloqueados ao DDD e DDI, cujo acesso será sempre feito através da telefonista. A operadora da mesa poderá funcionar como uma central de recados para os moradores, quando estes não se encontram em casa.

A fabricação e comercialização dos equipamentos são de responsabilidade dos fabricantes, cabendo à Telerj, em todos os casos, a comercialização dos terminais.



As CPCTs em condomínios permitem o acesso ao telefone a maior número de pessoas.

EXTENSÕES EXTERNAS

Outra medida adotada pela Telerj, dentro da meta assinante respeitado: em novembro de 1984, a Empresa autorizou que qualquer assinante do Estado do Rio de Janeiro ceda extensão do seu telefone, para endereço localizado ou não no mesmo prédio. A extensão deve ser solicitada exclusivamente para a mesma área de atendimento de estação telefônica do assinante titular do terminal.

A extensão solicitada deve ser do mesmo tipo do aparelho principal. Assim, extensões de linhas residenciais só podem ser instaladas em endereços residenciais, da mesma forma que telefone comercial só pode ceder extensão para endereço comercial. Quanto ao PABX e aparelhos KS, a Telerj não autoriza a instalação de extensão externa.

Ao autorizar a instalação de extensões externas, a Telerj visa permitir que um maior número de pessoas tenha acesso ao serviço telefônico, poupando o usuário de um investimento financeiro maior.

Para ceder extensão externa de seu terminal, o assinante na Capital deve ligar o prefixo do seu telefone seguido de 2040. No Interior, deve discar o código 104. Se houver condições técnicas no endereço, o assinante titular e o que vai receber a extensão externa serão convidados a comparecer à loja comercial da Telerj para assinatura do contrato.

REDUÇÃO DO PAB

A melhoria dos serviços telefônicos em sua área de atuação foi obtida pela Telerj graças ao esforço conjunto da Empresa para reduzir o PAB — Perda no assinante B.

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. Para evitar esse problema, a Telerj, nos últimos anos, se empenhou em reduzir o seu índice de chamadas perdidas por LO — Linha Ocupada — ou NR — Não Responde. O indicador PAB 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 registro de todas as chamadas completadas e não completadas nos

horários de maior movimento (9 às 11h) durante dois dias consecutivos no mês, forneceu aos técnicos da Telerj o indicador PAB que, em fevereiro de 1981, estava para a Empresa na ordem de 50 por cento. Isto significa que a metade das chamadas destinadas à rede da Telerj era perdida por LO ou NR, enquanto a média nacional estava em 44 por cento. Em novembro de 1984, o índice PAB da Telerj baixou para 41 por cento.

Além de aplicar métodos eficientes, a Telerj dispõe de outra grande arma de combate ao PAB: a Busca Automática, um serviço oferecido gratuitamente 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 um terminal ocupado, busca o seguinte, automaticamente, até encontrar um terminal livre.

A EXPANSÃO, ANO A ANO

Paralelamente à introdução de novas técnicas e ao esforço desenvolvido pela Telerj no sentido de proporcionar aos assinantes e usuários um serviço de boa qualidade, ano a ano a Empresa expandiu seu sistema telefônico, oferecendo-lhe também maiores facilidades na área comercial.

Em 1981, a Telerj colocou em serviço 73.541 telefones, elevando para 1.189.267 o total de aparelhos instalados. Desses, 59.678 telefones eram do plano de expansão, reduzindo a 1.164 a fila dos que esperavam seus aparelhos há mais de 24 meses. Foram atendidos 107.574 pedidos de mudança de endereço.

Em 1982, a Telerj elevou para 1.225.293 o total de aparelhos instalados, através da colocação em serviço de 66.026 telefones. O número de carnês com prazo de atendimento vencido foi reduzido a 91. Foram atendidos 76.326 pedidos de mudança de endereço na Capital.

Quando a Telerj completou 60 anos de existência, em 1983, houve bons motivos para comemorar a data: uma empresa que inverteu sua imagem pública, tornando-se um exemplo de recuperação e eficácia, sob a administração Souto Jorge. Foram colocados em serviço 48.513 terminais e 70.820 telefones, elevando para 1.326.113 o número de aparelhos instalados. Em relação ao plano de expansão, a Empresa atendeu 51.143 carnês, reduzindo de 26.502, em 1979, para apenas sete o total de pessoas que aguardavam há mais de 24 meses a instalação de seus telefones. Atendeu 98.830 pedidos de mudança de endereço. Do total de 48.513 colocados em serviço, 8.461 beneficiaram o Interior.

Também em 1983, o trabalho nas lojas de atendimento ao público foi simplificado, com o Programa de Desburocratização Administrativa. O novo conceito junto aos usuários conquistado pela Telerj resultou no bom desempenho na venda de terminais: foram comercializados 32.114 terminais do plano de expansão.

Em 1984, o acréscimo de 2.080 terminais no sistema telefônico de Campos, de mais 17.960 terminais em centrais das estações São Gonçalo e Niterói e a ativação das centrais 511 na estação Leblon, com 2.080 terminais, e 552, na estação Praia, com 8.320 terminais, fizeram com que a Telerj atingisse mais um marco em sua história: o milionésimo terminal instalado.



O operário-padrão 84, Gilson Ramos de Oliveira, fez a chamada inaugural do milionésimo terminal da Telerj.



Uma rede a toda prova

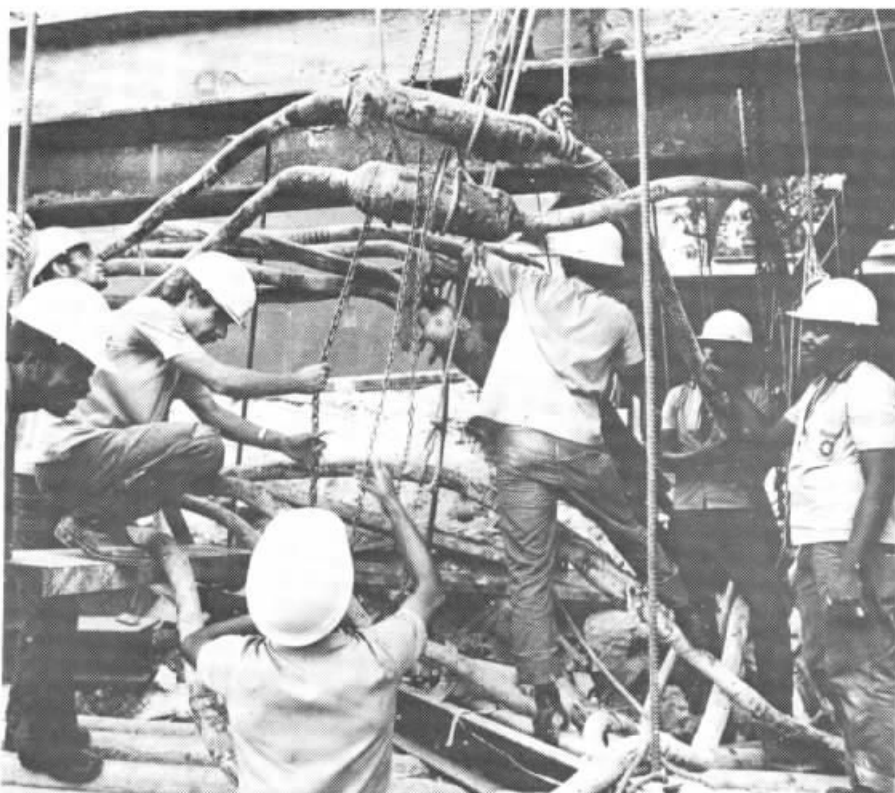
... "Daremos prioridade fundamental à manutenção da rede telefônica, carreando para ela os melhores técnicos da Empresa (...). A credibilidade da Telerj perante o povo depende tão somente da força de sua voz. E a voz da Telerj nada mais é do que a voz do povo, transmitida através do telefone". Compromisso assumido, promessa cumprida. Seis anos passados desde sua posse, em abril de 1979, o presidente Nelson Souto Jorge tem hoje justa razão de se sentir satisfeito com os resultados alcançados durante sua administração, a partir da colocação em prática de um plano de emergência para recuperação, em curtíssimo prazo, da rede telefônica e, por extensão, da imagem da Telerj perante a opinião pública. Entre outras conquistas, a Empresa conseguiu colocar em serviço, no Estado, cerca de 400 mil novos terminais, ampliar a utilização de terminais de 69,4 por cento, em 1978, para 89,8 por cento, em dezembro de 1984, e estender a telefonia local automática, que, em 1979, existia em 50 municípios, a todas as 65 sedes municipais do Estado do Rio de Janeiro.

Fevereiro de 1978. Em pleno domingo de carnaval, a animação da cidade é grande. No final da tarde, as arquibancadas da Marquês de Sapucaí já estão lotadas de foliões e turistas, que aguardam, ansiosos, a entrada das escolas de samba. Súbito, uma explosão acidental no canteiro de obras do metrô, na esquina das ruas do Catete e Dois de Dezembro, derruba uma ponte de concreto, parte das paredes de alguns prédios e a fachada de um banco e deixa sem água, luz, gás e telefones os bairros do Catete, Glória e Flamengo.

Para a Telerj, as conseqüências não poderiam ter sido mais desastrosas. Ao atingir galerias subterrâneas, a explosão 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 até hoje já enfrentado pela Telerj, mobilizou todos os recursos necessários para os reparos. Mas só na quarta-feira de Cinzas as equipes puderam iniciar os trabalhos, já que dependiam da remoção de 30 mil metros cúbicos de água e 100 mil metros cúbicos de entulho. Enquanto as empreiteiras removiam os escombros, as equipes determinavam uma linha de ação para a recuperação, no mais breve espaço de tempo possível, de sistema telefônico afetado.

Em edital publicado na imprensa, a Telerj comprometeu-se a normalizar a situação antes do prazo previsto de 60 dias, o que foi alcançado. Na ocasião



O acidente no Catete emudeceu 50 mil telefones.

também expressou 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, a fim de minimizar os efeitos do congestionamento das linhas.

Como foi prometido, os aparelhos interrompidos voltaram a funcionar antes dos 60 dias. Mas os serviços telefônicos continuaram críticos, agravando-se a cada ano. Os problemas não eram recentes, vinham desde o tempo da antiga CTB, do descompasso entre a explosão demográfica e a ex-



A melhoria da rede foi uma das metas adotadas pela Diretoria da Telerj.



A pressurização pôs fim aos telefones interrompidos por causa das chuvas.

pansão da telefonia. A própria Empresa estava consciente da situação: más condições do subsolo, pantanoso e cheio de lençóis d'água; estado precário da rede subterrânea, com cabos que tinham mais de 50 anos; e toda uma infra-estrutura desfavorável ao bom funcionamento dos telefones.

A GRANDE VIRADA

Abril de 1979. No Estado do Rio de Janeiro, estão instalados 847 mil terminais telefônicos, dos quais apenas 540 mil se encontram em serviço; há cerca de 14 mil telefones mudos por mais de 24 horas — cerca de 2 mil há mais de 30 dias; a recuperação de equipamentos de assinantes e de estação não se faz em menos de cinco dias; 57 mil carnês do plano de expansão estão em atraso, muitos desde 1973.

O protesto da opinião pública contra a Telerj podia ser medido através de cartas de assinantes e usuários e também através de editoriais e reportagens, com críticas à ineficiência da Empresa. Na Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, uma Comissão Parlamentar de Inquérito tentava, há meses, apurar as causas da situação caótica da telefonia na cidade. Internamente, a situação não era melhor, refletindo-se nos empregados, que se sentiam desmotivados, e na própria qualidade do serviço.

A rede era o melhor exemplo da crise em que estava mergulhada a Telerj:

dos 580 cabos de assinantes, apenas 48 estavam pressurizados, 190 tinham pressurização parcial e os demais sem qualquer proteção contra a umidade, ocasionando a interrupção de milhares de aparelhos a cada temporal.

Em meio a este quadro, onde as crises se sucediam, uma nova Diretoria, tendo à frente Nelson Souto Jorge, tomou posse na Telerj. "Assumo a Presidência da Telerj", afirmava então o

novo presidente, "com muita esperança e com a firme determinação de proporcionar ao povo do nosso tão querido Estado do Rio de Janeiro um eficiente serviço de telecomunicações".

"Sei que não será tarefa fácil", admitia, "mas não medirei esforços na busca do nosso objetivo. Não me proponho, em absoluto, apenas ocupar um cargo. Eu venho para trabalhar. Trabalhar dia e noite se preciso for, não só no meu gabinete, mas na via pública, junto aos abnegados e sofridos cabistas e instaladores, apoiando-os e estimulando-os".

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 chegara a mais de 35 mil, em maio do ano anterior, e já baixara, graças ao esforço de recuperação planejado, para 778, em setembro, era então de apenas 384, sendo que nenhum há mais de sete dias; a recuperação de equipamentos de assinantes e de estação passou a ser feita em apenas 24 horas e, em casos excepcionais, no máximo em 72 horas.

Como ocorreu essa virada de 180 graus? Certamente, milagres não existem no universo das telecomunicações. O grande segredo da Telerj foi a própria administração da Empresa: planejada e disposta a corrigir antigas falhas e a mudar inteiramente sua imagem.

PLANO DE EMERGÊNCIA

A partir de abril de 1979, a Diretoria tomou uma série de medidas que, ao



O trabalho realizado na rede subterrânea contribuiu para a melhoria do sistema.

longo do tempo, viriam mostrar seu acerto.

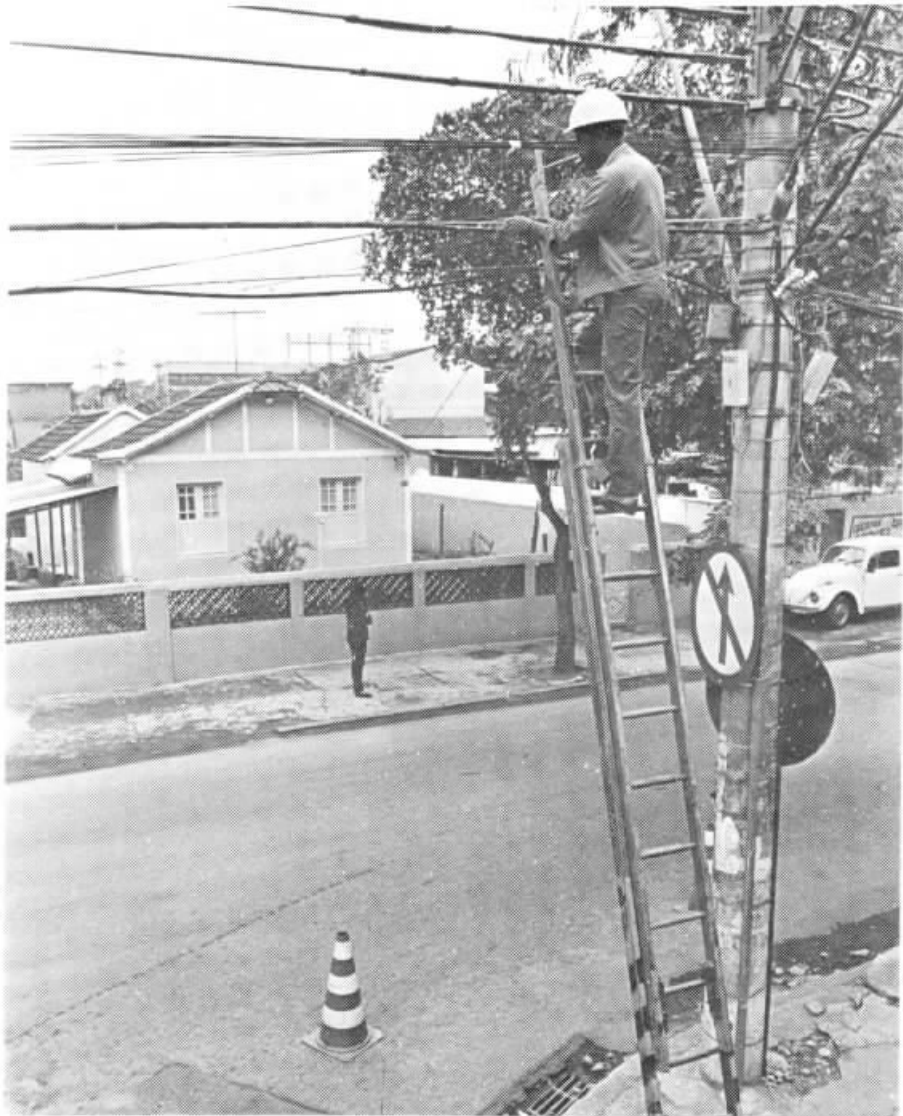
A primeira providência importante foi a colocação em prática de um plano de emergência para a recuperação dos telefones interrompidos, estabelecendo como metas, nos casos de defeitos de cabo, os seguintes prazos: até 30 de agosto, os telefones seriam recuperados dentro de no máximo 30 dias, a maioria dos quais em apenas 15 dias; até 30 de setembro, nenhuma interrupção maior que oito dias; a partir de 18 de outubro, este prazo foi diminuído para um máximo 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 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 reparo.

A pressurização da rede telefônica, considerada fator fundamental para o fim do problema dos telefones interrompidos em consequência da chuvas, foi totalmente concluída no final de 1979.

O sistema consiste na injeção de ar seco ou gás sob pressão no interior dos cabos. Para um perfeito controle do sistema, equipes de pressurização fazem, regularmente, a leitura dos cabos, nos pontos onde existem válvulas de pressão. Tal atividade permite diminuir os riscos de um problema mais sério, dando tempo às equipes para localização de um eventual vazamento ou ponto de defeito. Além do controle da pressão nas válvulas, o pessoal de pressurização verifica também a pressão na saída do túnel de cabos. Em caso de queda nos níveis, máquinas desidratadoras injetam ar seco no interior do cabo. A pressurização dispõe ainda de um sistema de alarme que é automaticamente acionado quando a pressão no interior do cabo cai a níveis críticos, permitindo a ação imediata das equipes especializadas para a solução do problema.

Paralelamente à pressurização, a Empresa concentrou esforços na substituição de cabos antigos, sujeitos a maior índice de defeitos, objetivando um melhor desempenho de todo o serviço telefônico, na arrumação de caixas subterrâneas, na eliminação de emendas provisórias em cabos subterrâneos, no rearranjo de linhas aéreas na Capital e na revisão das instalações de proteção elétrica da rede. Todas essas medidas tiveram por objetivo oferecer aos



O rearranjo de linhas aéreas fez parte do programa de recuperação da telefonia.

cariocas um serviço telefônico com maior grau de qualidade.

REDE EM DESTAQUE

Um outro fator foi também decisivo para o alto grau de qualidade alcançado nos serviços executados na rede: o desdobramento da Diretoria de Operações da Empresa em Diretoria de Rede e Diretoria Comercial. A medida, proposta pela Diretoria da Telerj, foi aprovada em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em agosto de 1979, e teve como objetivo básico criar melhores condições para que a Empresa alcançasse sua prioridade número um — a melhoria de serviços.

A partir daquele momento, a Diretoria de Rede passou a ser responsável pela execução da política, diretrizes e atividades de manutenção e construção de rede externa e de manutenção de equipamentos.

Coube a ela dar andamento ao programa de modernização da rede externa. Esse programa compreendeu a construção de novas galerias de dutos, construção de novas caixas subterrâneas, redistribuição de cabos, ampliação da rede de cabos de assinantes, inclusive aqueles situados fora da área de tarifa básica.

Tal programa envolveu também a implantação de equipamentos eletrônicos, destinados à manutenção preventiva e à garantia de qualidade do serviço do usuário. Entre esses equipamentos, menção especial se deve fazer ao 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 223 sistemas PCM em cabos



Estação Rádio Sumaré: um importante avanço nos sistemas de transmissão.

de pares, com um total de 6.690 troncos.

Outro equipamento eletrônico introduzido na Telerj foi o rádio-enlace digital, já em operação em 13 rotas no Estado do Rio de Janeiro. Os sistemas via rádio-digital estão de acordo com a tendência mundial se digitalizar a rede externa, como passo intermediário para a rede digital de serviços integrados.

NO SUMARÉ

A entrada em operação, em dezembro de 1983, da nova estação rádio da Telerj, no alto do morro do Sumaré, com 737 metros de altitude, representou um importante passo no programa de utilização de sistemas de rádio-digi-

tal no Estado. Além disso, a estação permitiu um avanço nas comunicações da Capital, em consequência da interligação entre as estações da Telerj e da Cetel, através dos sistemas PCM via rádio-digital, na faixa de SHF (microondas). Tais sistemas estão de acordo com a tendência mundial de se digitalizar a rede externa, como passo intermediário para a rede digital de serviços integrados.

A cidade do Rio de Janeiro, devido à sua topografia, não favorece o emprego de enlace com visada direta. Em consequência, foi necessário escolher um ponto que permitisse aos sistemas via rádio-digital serem roteados às duas estações terminais. Assim ficou determinado que o ponto seria sobre as cadeias de montanhas do Sumaré, tornando possível as ligações entre as es-

tações telefônicas das Zonas Norte, Centro e Sul da cidade. Além disso, esse sistema de transmissão funcionaria como alternativa à rede local existente, formada, em grande parte, por cabos com muitos anos de uso, em solo bastante hostil, com caixas normalmente cheias de água.

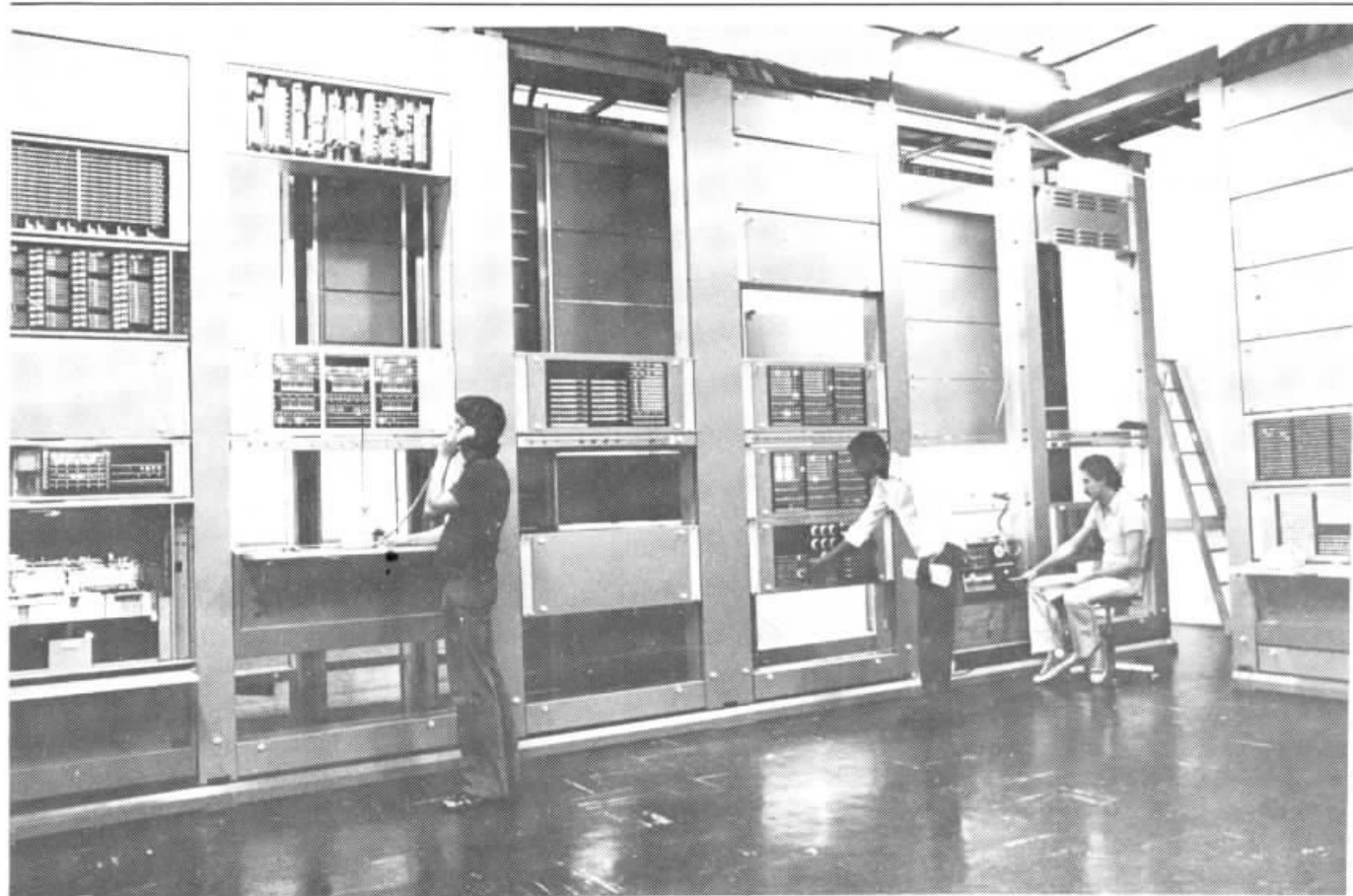
Entretanto, para a construção da Estação Rádio Sumaré, muitos obstáculos tiveram que ser removidos, pois neste local já estavam estabelecidas estações de televisão, emissoras de radio-difusão e emissoras que prestavam os mais variados serviços, constituindo um verdadeiro *paliteiro* de antenas. Qualquer construção nova não poderia obstruir nem ser obstruída pelas vizinhas. Levantamentos, estudos de engenharia, testes e acordos foram feitos com os usuários do Sumaré para que interferências prejudiciais fossem evitadas.

Inicialmente, entraram em operação os enlaces-rádio Telerj/Telerj, interligando as estações Leblon-Ramos, Santa Rita-Ramos, Santa Rita-Leblon, Arcos-Engenho de Dentro, Arcos-Leblon e Arcos-Ramos, com um total de 2.160 circuitos que vinham sendo realizados através de uma instalação provisória, com as antenas colocadas na torre de uma estação de televisão. Numa segunda etapa, foi implantado o entroncamento Telerj/Cetel, interligando 6.720 canais entre cinco estações da Cetel e dez da Telerj, via rádio-digital, através dos enlaces Alvorada-Maracanã, Alvorada-Ipanema, Alvorada-Arcos e Alvorada-Flamengo. As 13 rotas da rede rádio-digital representam um total de 22.320 canais. Entrou também em funcionamento na Estação Rádio Sumaré o rádio VHF móvel, para atendimento às viaturas de manutenção da rede telefônica da Capital e Interior do Estado, além do serviço de segurança da Empresa.

A Estação Rádio Sumaré permitirá a implantação de novos serviços, como a telefonia móvel. Está previsto também o atendimento de linhas privadas para os grandes usuários, através da implantação de enlaces rádio UHF de 60 canais. Futuramente, a estação servirá como alternativa à rede interurbana via rádio, que hoje se apóia na Central Rádio Rio.

ALTO TRÁFEGO

Outro importante evento que contribuiu para a melhoria da rede foi a entrada em operação das centrais de alto tráfego, que reduzem sensivelmente o congestionamento de linhas e melhoram o desempenho de todo o tráfego telefônico da Capital. Quatro centrais de alto tráfego — Santa Rita I e II e Ar-



As centrais de alto tráfego reduziram o congestionamento de linhas na Capital.

cos I e II — estão em operação na cidade, cada uma com capacidade final para 3 mil terminais.

Entre outras vantagens, elas possuem maior capacidade de escoamento de tráfego por linhas — o que resulta em maior velocidade de comutação e, conseqüentemente, em melhor serviço — permitindo também futuras ampliações do número de troncos das mesas telefônicas.

A central de alto tráfego, que atende exclusivamente grandes assinantes, permite a separação completa dos fluxos de entrada e saída, possibilitando a divisão adequada do tráfego pelos troncos de entrada, saída e bidirecionais das mesas telefônicas. A distribuição desses troncos pode também ser alterada sem substituição do número-chave, o que resulta em melhor equilíbrio de tráfego e melhor desempenho do sistema. O equipamento tem acesso a maior quantidade de órgãos de controle graças à redução dos circuitos, proporcionando, em conseqüência, a otimização dos serviços de manutenção.

A entrada em operação das centrais de alto tráfego apresentou ainda vantagens adicionais, pois permitiu a liberação de terminais de centrais conven-

cionais e, em decorrência, o atendimento de um grande número de assinantes, através de um corte de área de proporções inéditas na telefonia mundial, pois abrangeu, apenas no centro do Rio, um total de 50 mil terminais.

Considerado como a melhor alternativa para a expansão a médio prazo da rede telefônica, em locais de crescimento acelerado, o corte de área permite o atendimento de carnês de plano de expansão ou mudanças de endereço, de modo a suprir a crescente demanda de telefonia em áreas de grande densidade de tráfego.

O processo de corte de área é relativamente simples, consistindo, basicamente, na redução dos limites geográficos de uma estação telefônica, o que é feito em várias etapas.

Numa determinada região da cidade, as áreas A e B são atendidas pela estação telefônica X, dimensionada pela Telerj, de maneira a suprir a necessidade de comunicações de seus moradores. No entanto, essas duas áreas cresceram aceleradamente. Com isso, a estação X ficou saturada. Para atender às novas necessidades de comunicações das duas áreas, a Telerj projeta então a estação Y.

A estação Y será ativada após a construção de um parte de rede nova,

interligada à parte da rede já existente na estação X, estando capacitada para atender, além dos assinantes de sua área, aqueles que, situados na área A, estavam esperando a instalação de seus aparelhos. Dessa maneira, as duas estações ganham novas áreas de atuação. Os assinantes da área B, que passarão a ser atendidos pela estação Y, terão seus números trocados, ganhando novos prefixos.

Num determinado momento, os cabos da antiga rede, depois de interligados, são cortados. Alguns assinantes da área A passam, então, a ser atendidos pela estação Y. Essa redistribuição de terminais, denominada corte de área, é a solução técnico-econômica encontrada pela Telerj para permitir a instalação de novos terminais da estação Y. O corte permite, ainda, o descongestionamento do tráfego telefônico, bem como a liberação de terminais da estação X, para serem utilizados na área A.

CONVÊNIO COM O METRÔ

O relacionamento entre a Telerj e a Companhia de Metropolitan do Rio de Janeiro foi objeto de atenção especial da Diretoria, já que tal fato era fundamental para manutenção da rede ex-



Muitos cabos foram remanejados em canteiros de obras do metrô.

terna em operação nos locais onde havia canteiros de obras.

Com a finalidade de dinamizar as relações entre as duas empresas, foi então assinado um convênio, que tinha como ponto principal 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.

O convênio pretendeu, antes de tudo, estabelecer um planejamento integrado para remanejar a rede de telefonia nas rotas implantadas pelo metrô. A Telerj forneceu todo o material previsto nos remanejamentos da 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. A Seção de Atendimento ao Metrô, da Telerj, atuou em 61 lotes e prestou uma grande contribuição ao sistema telefônico da cidade do Rio de Janeiro, sendo desativada no início de 1983, com o término das frentes de trabalho do metrô carioca.

REGIONALIZAÇÃO

Com os problemas sérios que afetavam a telefonia sob controle, a Telerj partiu para a regionalização das atividades do setor operacional da Empresa, objetivando com isso melhorar ain-

da mais o padrão dos serviços prestados aos usuários.

A colocação em prática da regionalização dos serviços foi desencadeada com a transformação das Diretorias da Rede e Comercial em Diretoria de Operações-Capital e Diretoria de Operações-Interior. As duas novas Diretorias, que entraram em atividade em 1º de janeiro de 1981, foram criadas segundo proposta aprovada em Assembleia Geral Extraordinária.

Em relação à antiga estrutura, a então adotada — chamada de multifuncional, pois reunia sob uma mesma supervisão as atividades de Comercial, Rede e Tráfego — apresentava vantagens importantes, com visíveis benefícios para os assinantes.

Essas vantagens se fizeram sentir também no Interior, permitindo a rápida tomada de decisões, para melhor solução de problemas, em benefício do usuário.

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

Como consequência direta da redução da área geográfica, a nova estrutura trouxe ainda benefícios que representaram economia de tempo e de combustível, além de maior eficácia, alívio de carga de trabalho de direção,

maior desenvolvimento de pessoal de gerência e maior motivação de todos os empregados em geral.

Os resultados alcançados por essa regionalização, que objetivou principalmente compatibilizar a estrutura operacional da Empresa à filosofia dos centros de operações, mostraram, ao longo daquele ano, que tal fim foi plenamente atingido. Isso possibilitou à Empresa cuidar da reunificação das duas Diretorias de Operações, medida aprovada em Assembleia Geral Extraordinária, em abril de 1982.

Sob sua responsabilidade estão o planejamento, a coordenação, a orientação normativa, a execução e o controle das seguintes atividades, na Capital e Interior do Estado do Rio de Janeiro: operação e manutenção do sistema de telecomunicações; comercialização dos serviços; instalação, em caráter de emergência, dos equipamentos rádio destinados ao atendimento de assinantes; operação do tráfego; projeto e construção de rede externa; manutenção de prédios operacionais e distribuição de material.

Assim como ocorria com a Diretoria de Operações-Capital e Diretoria de Operações-Interior, os serviços continuaram regionalizados, cabendo a cada uma das cinco regiões de operações a responsabilidade pela operação e manutenção da rede externa e equipamentos de estação, comercialização dos serviços e atendimento aos usuários.

PROJETO UTI

Dentro da meta prioridade para a rede, merece destaque especial o projeto Utilização de Terminais Instalados — UTI, realizado de acordo com o Programa de Inversões Técnicas, estabelecido pela Telebrás.

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

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

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

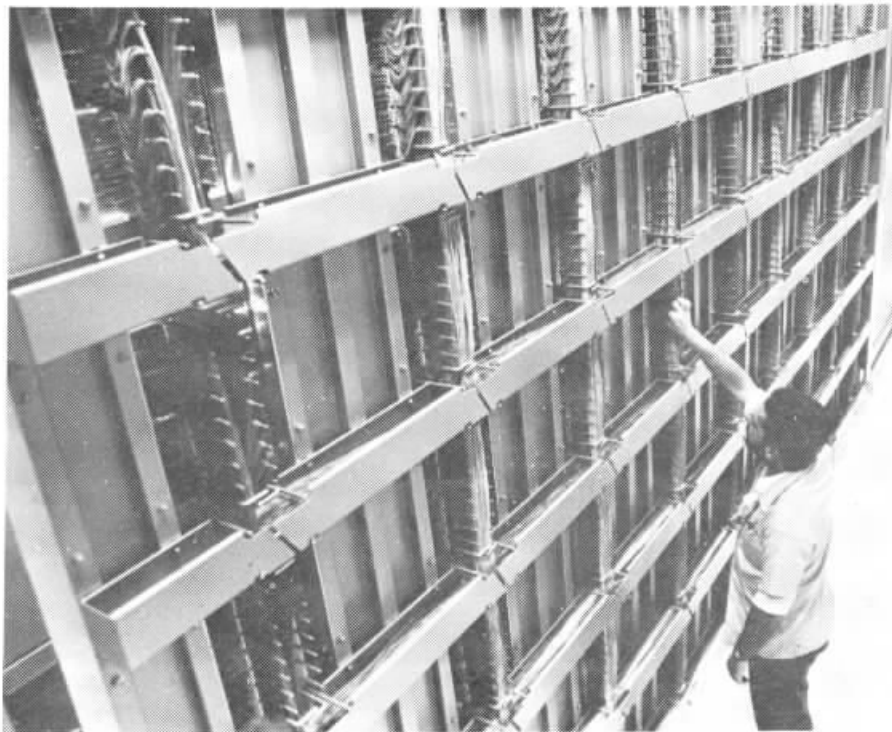
A reserva técnica, considerada um dos componentes mais críticos na formação do indicador UTI, também foi examinada pela Empresa. Nos primeiros meses de 1981, esta reserva na Telerj era bastante significativa, atingindo um total de 62 mil terminais. A maior concentração destes terminais estava na área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

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

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

As alterações em centrais telefônicas foram de três tipos. A primeira foi uma solução inédita no mundo: a transformação de centrais PC-1000 B em centrais de semi-alto tráfego. Na estação Santa Rita, esta mudança beneficiou três centrais, cada uma das quais obteve um ganho de 1.040 terminais. Na estação Arcos, uma central convencional foi acrescida em igual número de terminais.

A segunda alteração foi uma espécie de "engorda" de órgãos, com a finalidade de ampliar a capacidade de tráfego em centrais congestionadas. Este trabalho de reforço de tráfego, envolvendo acréscimo de órgãos de controle (registradores e buscadores de cha-



O projeto UTI resultou em melhor aproveitamento dos terminais instalados.

madas) e órgãos de entrada e saída (juntoras), foi também aplicado em outras centrais da Capital e do Interior do Estado.

A melhor distribuição de terminais em função da demanda foi a terceira alteração realizada pela Empresa, através do remanejamento de terminais de uma central para outra.

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

Os esforços desenvolvidos no sentido de aumentar a taxa de Utilização de



A chegada da telefonia é sempre motivo de festa no Interior.



Em 1982, a Telerj completou a automatização de todas as sedes municipais.

Terminais Instalados possibilitaram suplantarem a meta de 85,8 por cento fixada para o final de 1981. A Empresa conseguiu atingir um índice de 85,9 por cento nesse período, com a liberação de 9.824 terminais em todo o Estado. Em dezembro de 1984, a taxa de UTI era de 89,9 por cento.

INTERIORIZAÇÃO

A interiorização da telefonia, que segue diretriz traçada pelo Governo federal, através do Ministério das Comunicações, mereceu da Diretoria atenção bastante especial, o que permitiu à Telerj o registro de uma importante marca: em 1982, a Empresa concluiu a implantação da telefonia automática em todas as 64 sedes municipais, o que tornou o Estado do Rio de Janeiro a primeira unidade da Federação a atingir o objetivo do programa governamental. E hoje, até mesmo o mais novo município do Estado, Italva, criado em 1983, já está dotado de telefonia automática.

tado do Rio, acompanhando o crescimento sócio-econômico da região, inclui novos prédios e centrais telefônicas, substituição de equipamentos, ampliação de rede externa e maior número de telefones públicos, acesso aos sistemas DDD e DDI e implantação de Serviços

especiais, como Hora Certa e Serviço Despertador. De abril de 1979 a dezembro de 1984, o Interior teve um ganho de aproximadamente 100 mil terminais.

O programa teve início em setembro de 1979, quando Nova Friburgo (Mercado do Produtor da Região Serrana), Trajano de Moraes, Rio das Flores e São José de Ubá passaram a contar com uma infra-estrutura de comunicações adequada a seus próprios ritmos de crescimento.

Com a implantação da telefonia nessas localidades, organizações como as Centrais de Abastecimento — Ceasas, Cooperativas de Leite e unidades do Funrural ficaram mais próximas dos órgãos de apoio, espalhados por todo o País.

Alguns desses estabelecimentos se encontravam praticamente isolados, em matéria de telecomunicações. Outros eram atendidos por sistemas deficientes, interligados a postos de serviço telefônico. Com isso, o contato entre o produtor e o atacadista era realizado, muitas vezes, via caminhoneiro. Os motoristas percorriam quilômetros de distância, atravessavam cidades e Estados para efetivar a compra de determinado produto, o que prejudicava o volume de negociações nessas regiões. Com o novo sistema, os produtores passaram a efetuar a comercialização

à distância, através do telefone, mantendo-se sempre atualizados quanto às cotações dos produtos. Por outro lado, as agências bancárias servem ao sistema de apoio ao agricultor também passaram a dispor de meios de telecomunicações.

Um dos problemas enfrentados pela Telerj no programa de interiorização da telefonia foi o limite de investimentos para a expansão da telefonia. Mas, aliando a criatividade ao desejo de levar o telefone aos pontos mais distantes do Estado, a Telerj conseguiu contornar o problema, através do trabalho de recuperação e adaptação de centrais PABX para reaproveitamento em localidades com pequena demanda de terminais.

As primeiras centrais desse tipo a entrarem em operação no Interior foram as de São José de Ubá e Trajano de Moraes. Depois dessas experiências bem sucedidas, várias outras localidades foram beneficiadas, entre elas, Duas Barras, São Sebastião do Alto, Santa Maria Madalena, Casimiro de Abreu, Sumidouro, Carmo, Sapucaia, Silva Jardim e Piabetá.

Inteiramente desenvolvido na Telerj, o sistema oferece várias vantagens, pois, além dos custos mínimos para o trabalho de adaptação da central, já que é aproveitado material disponível

na Empresa, é possível beneficiar pequenas localidades, cuja demanda varia entre 50 e 150 terminais.

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

Mas, sem dúvida alguma, foi a conclusão da automatização da telefonia nas 64 sedes municipais do Estado — marco atingido a 24 de junho de 1982 — o principal evento da interiorização dos serviços telefônicos nestes seis anos. Naquela data, foram inauguradas as centrais de Itaocara, Cambuci e Rio Claro, além da nova estação São Cristóvão, na Capital, e de uma central em Guapimirim, distrito de Magé.

O acontecimento, saudado com alegria pelo presidente Nelson Souto Jorge e por todos os demais diretores, recebeu destaque nos pronunciamentos do ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, e do presidente da Telebrás, general José Antônio de Alencastro e Silva. Para eles, o pioneirismo do Estado, ao se tornar a primeira unidade da Federação a dispor de serviço



A recuperação de centrais PABX permitiu a expansão da telefonia no Interior.

de telefonia local automática em todas as sedes municipais, era tão importante quanto a inauguração simultânea de cinco centrais telefônicas.

ESTAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO

Naquela mesma data, 24 de junho de 1982, o tradicional bairro carioca de

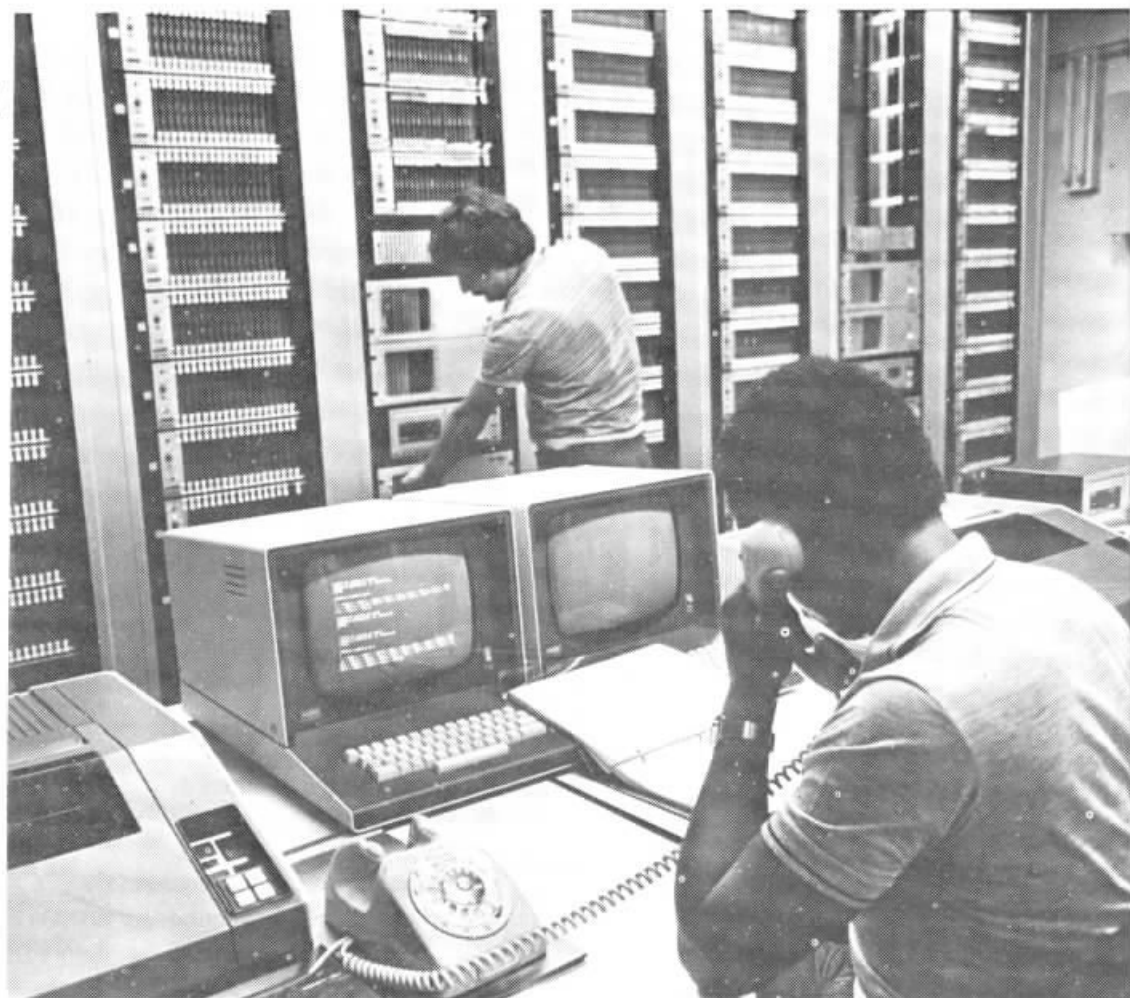
São Cristóvão ganhava sua estação telefônica, especialmente dimensionada pela Telerj para atender o crescente desenvolvimento da área, com capacidade final para 60 mil terminais.

Na nova estação, a Telerj ativou a primeira central do tipo PC-1000 D fabricada no País, com capacidade para 8.200 terminais. O equipamento consis-



A estação São Cristóvão atendeu o crescente desenvolvimento do bairro.

O Sitasu é um sistema totalmente desenvolvido por pessoal técnico da Telerj.



te numa nova versão da central de barras cruzadas e foi desenvolvido em conjunto pela Telerj e Standard Eletrônica S/A.

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

A central PC-1000 D permite o atendimento de assinantes que geram grande número de ligações, ao mesmo tempo em que atende assinantes de baixo tráfego, sendo, portanto, indicada para zonas comerciais e residenciais, como é o caso de São Cristóvão.

O sistema implantado tem um índice de nacionalização de 98 por cento e, em termos de espaço, ocupa 16 por cento a menos que uma central PC-1000 B. Também em relação a custos de equipamento de comutação, o desenvolvimento da central de São Cristóvão permitiu uma redução da ordem de 10 por cento em comparação ao equipamento convencional.

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

A central de São Cristóvão introduziu ainda os primeiros módulos do Sistema de Tarifação e Supervisão — Sitasu, desenvolvido na Telerj. O sistema, como um todo, é constituído de unidades de supervisão e comutação, transmissão e tarifação que, na opinião de técnicos da Telerj, se constituem na solução para os problemas de importação de equipamentos e para a modernização do sistema brasileiro de telecomunicações.

Com a inauguração da nova central, entraram em operação, pela primeira vez no País, dois módulos do Sitasu relacionados à comutação: a Unidade

de Supervisão e Controle de Estação (USCE) e a Unidade de Registro de Tempos e Eventos (URTE) que, em síntese, permitem ao homem responsável pela manutenção obter maior agilidade na detenção e remoção de defeitos na central. Como conseqüência, o usuário é beneficiado com um melhor tráfego telefônico local, interurbano e internacional.

Além da central 580, de São Cristóvão, já existiam em operação na Capital mais quatro centrais PC-1000 D: 593 e 594, do Engenho de Dentro; 581, do Engenho Novo; e 511, do Leblon. Quanto ao Sitasu, o sistema já está também em operação em duas centrais PC-1000 B — 273 e 293, de Cidade Nova — além das centrais PC-1000 D.

CRIATIVIDADE X CRISE

Apesar dos diversos efeitos negativos de qualquer crise, a limitação dos investimentos teve, na Telerj, um efeito positivo, colaborando, inclusive, na expansão da planta instalada: a mobilização dos empregados na busca de soluções criativas, de forma a utilizar

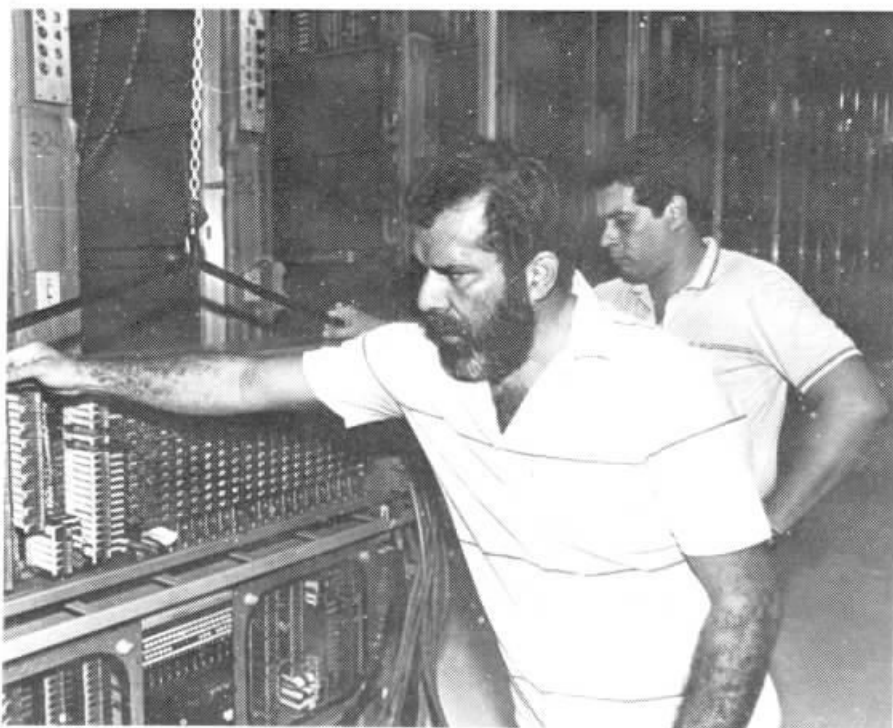
equipamentos remanejados e considerados obsoletos.

Uma dessas soluções criativas foi a ampliação da central 254, da estação Maracanã, executada a partir do reaproveitamento de material desativado da antiga central 243, da estação Floriano.

Considerado pioneiro entre as operadoras do Sistema Telebrás, o trabalho — que incluiu o projeto de engenharia, a desmontagem, recuperação e montagem do equipamento e a implantação de rede externa — foi executado com mão-de-obra própria, o que representou para a Telerj, em 1983, uma economia de Cr\$ 200 milhões.

Para a entrada em operação dos cinco mil novos terminais foi necessário recuperar vários componentes do equipamento, além da realização de ajustes mecânicos e da confecção de ferragens para a descida de cabos. O equipamento reaproveitado é uma central rotativa 7A2, a exemplo da central 254, inaugurada em 1953, com quatro mil terminais, passando depois em 1967 para cinco mil. Com a ampliação, o equipamento passou a dispor de 10 mil terminais, todos integrados aos sistemas DDD e DDI.

Parte integrante do projeto de ampliação da central 254, os serviços de execução de rede externa incluíram a implantação de quatro novos cabos de assinantes em galerias de dutos já existentes.

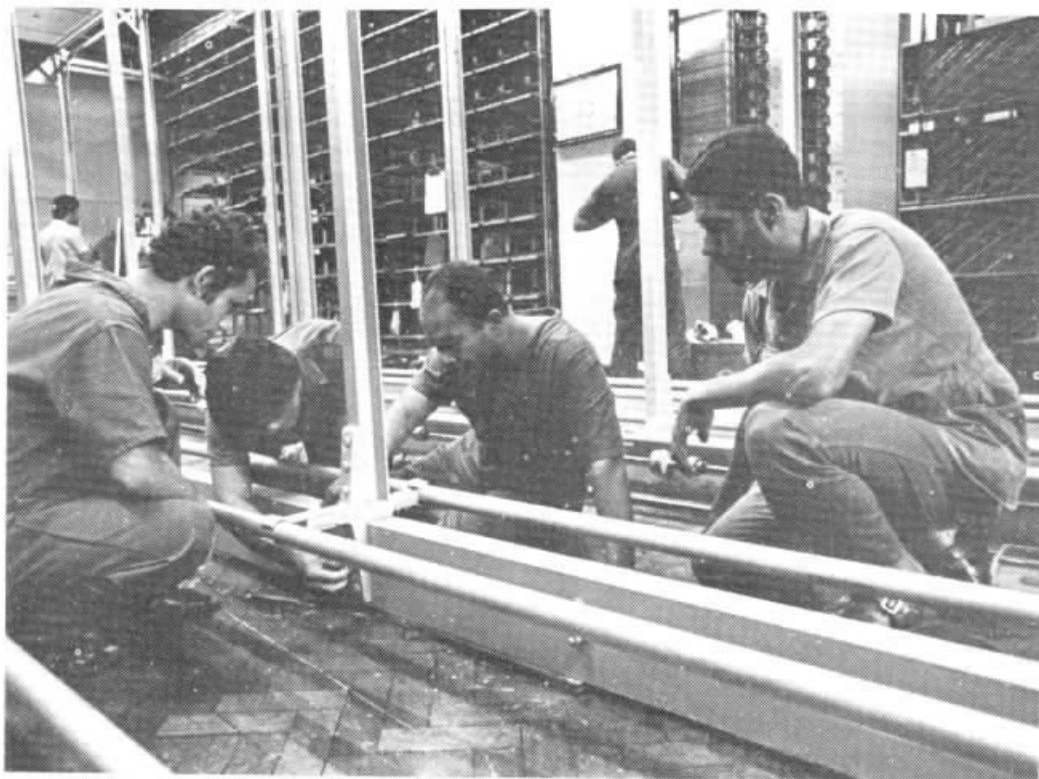


A antiga central 243, de Floriano, foi reaproveitada para a ampliação da 254, de Maracanã.

Outra etapa da expansão telefônica na Capital, que se tornou possível com o trabalho de recuperação feito pelo corpo técnico da Empresa, permitirá a entrada em operação de 10.400 novos terminais, originários de uma central telefônica pertencente à estação São

Cristóvão, que se incendiou em 1980, antes de ser ativada. Os terminais irão agora compor centrais nas estações Engenho Novo (central 241, com 5.200 terminais) e Tijuca (central 278, com 3.120 terminais).

Após o incêndio, o equipamento foi



Considerada sucata depois de um incêndio, uma central da estação São Cristóvão foi totalmente recuperada por técnicos da Empresa.



O contrato assinado com a NEC prevê o fornecimento de duas CPATs.

considerado sucata, pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Mas graças à dedicação do pessoal, foram recuperadas, numa primeira etapa, 460 unidades do equipamento de comutação, permitindo uma economia de mais de Cr\$ 5 bilhões para a Empresa, o equivalente aos 8 mil terminais que serão instalados nas estações Tijuca e Engenho Novo.

O trabalho de recuperação da central foi realizado em três etapas: inspeção visual para avaliação do estado do equipamento; estudo de laboratório visando soluções para a limpeza e recuperação da central telefônica; e a execução do serviço propriamente dita. Parte da recuperação está concluída e agora a equipe encarregada se prepara para iniciar a limpeza de 240 outras unidades de seção terminal para serem reaproveitadas na ampliação de 2 mil novos terminais na central 22, da estação Barra Mansa.

O equipamento originário da estação São Cristóvão é do tipo PC-1000 D, de fabricação da Standard Eletrônica. Os terminais reaproveitados serão ativados em 1985.

RUMO À EXPANSÃO

Adotada a partir de 1982, com a contratação de 31.534 novos terminais telefônicos, a retomada da expansão, no Estado do Rio de Janeiro sofreu uma retração no ano seguinte, devido aos cortes nos gastos públicos, em decorrência da conjuntura econômica nacional.

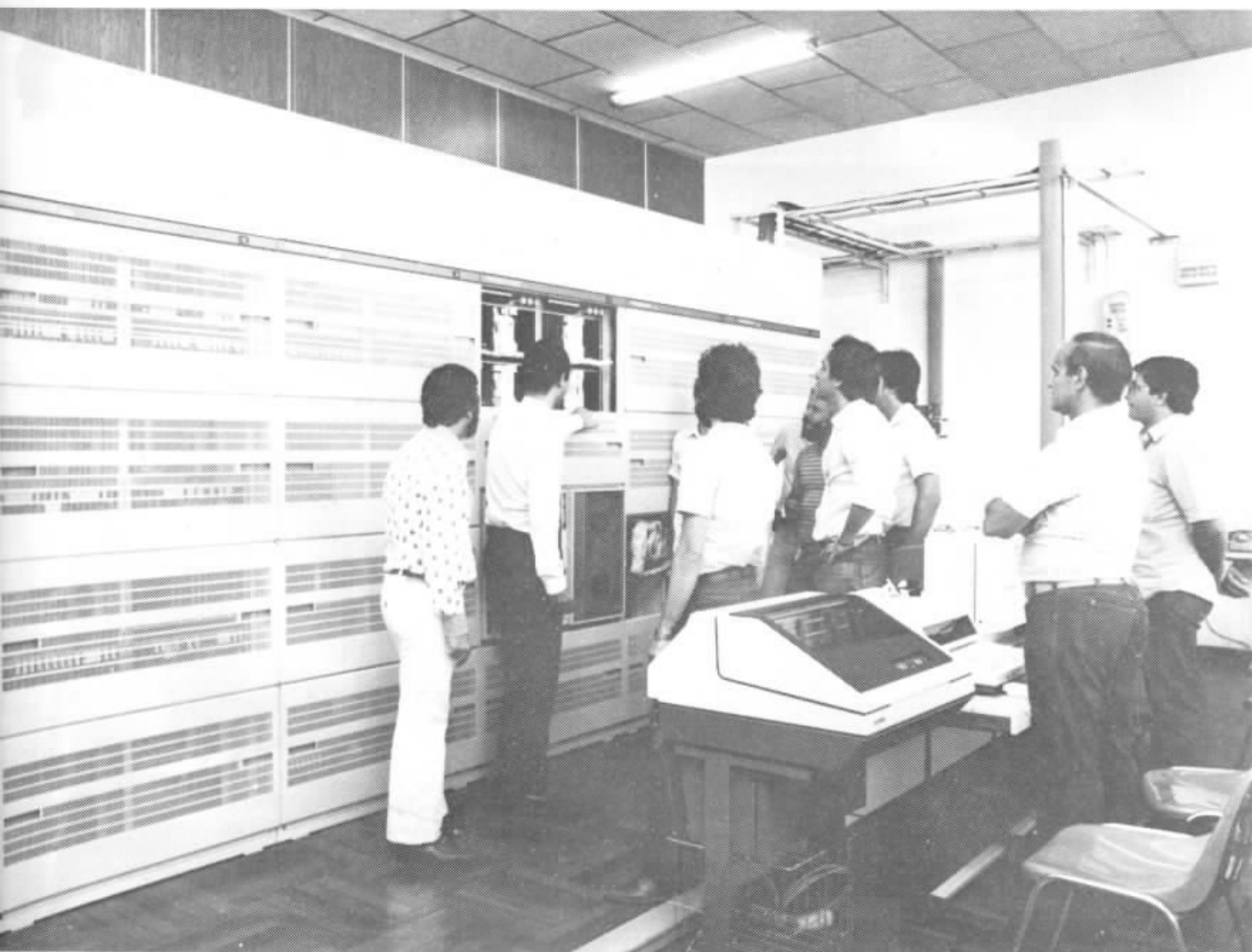
Mas em 1984 a meta recebeu novo impulso, através da assinatura de dois contratos com a Standard Eletrônica para o fornecimento e instalação de 13.500 terminais para o Interior do Estado. Por esses contratos, serão beneficiados as localidades de Angra dos Reis, Armação de Búzios, Barra Mansa e Corrêas, Itaipava, Itaipu, Rio Bonito e Teresópolis. Os projetos deverão estar concluídos este ano, assim como a expansão do sistema telefônico em Duque de Caxias, que representará um ganho de 6.720 terminais.

Ainda no ano passado, outro contrato foi assinado com a Standard, para atendimento da ampliação de uma central da estação Cidade Nova e de duas centrais-trânsito nas regiões de Cabo Frio e Volta Redonda.

Os mais importantes contratos assinados em 1984 foram com a NEC do Brasil, para fornecimento de duas Centrais de Controle por Programa Armazenado Temporais (CPATs), as primeiras a serem fabricadas no Brasil. O primeiro equipamento, uma central tandem que será instalada na estação Arcos, deverá entrar em operação em outubro de 1986, e o segundo, uma central local a ser ativada na futura estação Vila Isabel, que começará a operar no início de 1987.

As duas centrais contratadas são comercializadas com o nome de NEAX 61 e a NEC já possui, entre instalados e contratados, cerca de seis milhões de terminais deste tipo, em mais de 30 países, entre eles os Estados Unidos, Noruega, Portugal, Argentina, Venezuela e Peru.

O sistema de comutação digital NEAX 61 pode ser considerado como integrante da mais moderna geração de centrais telefônicas atualmente em operação no mundo. A construção modular do sistema assegura máxima flexibilidade e contribui, significativamente, para uma simplificação dos projetos de *hardware* e *software*. Além disso, a presença da microeletrônica garante maior



O sistema NEAX 61 está entre os mais modernos em operação no mundo.

confiabilidade operacional ao sistema.

As principais características do NEAX 61 são as seguintes: comutação inteiramente digital; configuração de construção em blocos para crescimento uniforme; sistema de processamento distribuído; serviços diversificados de assinantes; facilidade de operação e manutenção, que são executadas através de um terminal-vídeo; entroncamento direto com PCM; rede de comutação digital virtualmente sem bloqueio; *software* modular; e tamanho reduzido — o equipamento ocupa aproximadamente 10 por cento do espaço exigido por uma central eletromecânica, com o mesmo número de terminais.

Outra importante vantagem do sistema é sua grande versatilidade, permitindo atender a todos os tipos de aplicações: central local, tandem, trânsito, remoto, rural, móvel e internacional —

através dos correspondentes pacotes de *hardware* e *software*.

O sistema possui também um grande elenco de facilidades, que incorporam à central diversos novos serviços que representam o passo inicial de uma nova era nas comunicações, que visará o atingimento de uma rede digital de serviços integrados. Essa rede associará as facilidades das redes de comunicações aos recursos do computador, permitindo, além do serviço telefônico, a transmissão de dados, fac-símile, vídeo e outros.

Entre os serviços diversificados colocados à disposição dos assinantes estão o bloqueio controlado de chamadas originadas, discagem abreviada, linha direta, despertador automático, não perturbe, chamada de espera, consulta, conferência e transferência de chamadas, em caso de não responde ou linha ocupada.

Além de todas essas facilidades, o

equipamento oferece uma melhor qualidade de serviço, pois as taxas de congestionamento interno são praticamente inexistentes.

Outro importante fator presente no projeto é a economia: a utilização de componentes eletrônicos e a infraestrutura menor do que a necessária na comutação eletromecânica reduzem sensivelmente o custo do projeto. Um exemplo desta economia pode ser constatado em relação à central tandem. Uma central eletromecânica deste tipo é duas a três vezes mais cara que uma CPAT do mesmo tipo, que ainda tem a vantagem de contribuir para uma melhor performance global do sistema telefônico.

A central tandem, que vai operar na estação Arcos, possui 3.900 troncos. A central local, a ser instalada na estação Vila Isabel, tem uma capacidade de 10.240 terminais. Os dois equipamentos estão orçados em Cr\$ 15 bilhões.

O homem-perso



“Só acredito na eficiência do trabalho quando realizado pelo homem satisfeito consigo mesmo e com a instituição que representa.” Foi assim que Nelson Souto Jorge, em seu discurso de posse — a 11 de abril de 1979 — antecipou a diretriz que seria uma das metas de sua administração: empregado satisfeito, trabalho bem feito. Para isso, a Diretoria da Telerj implantou, gradualmente, programas básicos nas áreas de saúde, habitação, educação, alimentação e lazer. Em pouco tempo, o ânimo dos empregados começou a mudar, refletindo, em vez de desânimo e contrariedade, satisfação e orgulho. Atualmente, uma análise dos últimos cinco anos comprova que a valorização do homem resultou em maior produtividade e na melhoria dos serviços de telecomunicações prestados à população de nosso Estado.

« Um dos grandes problemas de nosso País é o social. Nesta pequena célula de nossa sociedade — a Telerj — tenho procurado resolver o problema criando o bem-estar social para todos os empregados.” Essas palavras de Nelson Souto Jorge, pronunciadas durante um encontro com empregados da Presidência, Vice-Presidência e Diretoria Econômico-Financeira, sintetizam o pensamento e ação da Diretoria na atual administração da Telerj.

Desde que tomou posse, o presidente Nelson Souto Jorge estabeleceu um programa permanente de visitas às Regiões de Operações, na Capital e no Interior. De Itaperuna, no extremo norte do Estado, a Volta Redonda, de Friburgo a Campos, praticamente todos os 15.576 empregados da Telerj tiveram oportunidade direta de dialogar com o presidente.

Hoje, quando vai longe o tempo em que a Empresa sofria de falta de credibilidade, Souto Jorge atribui o

mérito da virada da Telerj à política de criar benefícios sociais para o empregado. Em sua opinião, “a mudança da imagem da Empresa, com a melhoria dos serviços e um novo conceito de respeito ao assinante, decorreu de esforço e dedicação dos empregados. Eles são o mais valioso patrimônio da Telerj”, afirma o presidente.

SAÚDE ATENDIDA

A saúde é fundamental para o trabalhador e sua família. Além do

nagem principal



A saúde da família do empregado da Telerj está garantida pelo SAMS.

atendimento médico-hospitalar gratuito prestado pela Previdência Social, o empregado da Telerj conta, desde dezembro de 1979, com outra opção: o Sistema de Assistência Médica Supletiva — SAMS.

O SAMS atende em duas modalidades. A primeira, o reembolso das despesas médicas do empregado e seus dependentes em consultórios, clínicas e laboratórios de análises particulares. A segunda modalidade é o credenciamento de profissionais da área médica. O empregado nada paga no ato do atendimento; é descontado depois, proporcionalmente à sua faixa salarial, numa tabela de honorários muito mais acessível do que a dos sistemas convencionais.

Para facilitar a escolha, o SAMS preparou e distribuiu o Manual do Empregado, que conta, atualmente, 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 de serviços médicos e oferecer novas opções aos empregados e dependentes.

Desde a criação do SAMS até novembro de 1984, foram pagos 59.845 pedidos de reembolso e 799.849 documentos de credenciamento, através do regime de escolha dirigida.

Além do Sistema de Assistência Médica Supletiva, o Serviço Médico da Telerj desenvolveu um trabalho de medicina preventiva, com exames periódicos para todos os empregados e também está presente a todos os grandes eventos da Empresa com ambulâncias aparelhadas para atender a qualquer emergência.

CASA PRÓPRIA

Atualmente, 2.038 famílias de empregados da Telerj já moram em casas adquiridas através de convênios firmados entre a Empresa e a Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro — Cehab-RJ. Outros 1.300 serão beneficiados em novos conjuntos nos próximos anos, resultado de um trabalho permanente do pessoal da PRH — Assessoria de Assistência Habitacional da Telerj, órgão diretamente ligado à Presidência da Empresa. Mas o trabalho da PRH não pára aí. Muitos outros empregados foram atendidos em financiamentos imobiliários individuais.

Tudo começou há cinco anos, quando foi criado o Prohab, um grupo de trabalho destinado a estudar a possibilidade de um programa habitacional para os empregados da Telerj. A primeira

medida foi fazer uma pesquisa sócio-econômica envolvendo todos os empregados, com índice de 98,5% de respostas e uma adesão ao programa de 89,5%. Isso ofereceu ao presidente Souto Jorge um quadro preciso de expectativa dos empregados quanto à compra da casa própria. Da Prohab, surgiu a PRH.

BAIXA RENDA

O convênio com a Cehab-RJ foi a solução encontrada para atender ao contingente de empregados de baixa renda — aqueles que ganham até cinco salários mínimos. A Cehab passou a destinar unidades habitacionais ao pessoal da Empresa. Em contrapartida, a Telerj se comprometeu a construir quadras de esporte e áreas comunitárias, em conjuntos indicados pela Cehab. Isso ocorreu em Cesarão, Urucânia, Quafá, Nova Campinas e Votorantins. Empregados da Telerj moram também nos conjuntos Estrada do Taquaral, Estrada dos Gouveias, Estrada Sargento Miguel Filho, Estrada da Paciência, Manguariba e Parque Aeroporto (Macaé). Ao todo, já foram atendidos 1.684 empregados de baixa renda.

No momento, a PRH estuda ainda a viabilidade do programa

Parte do programa de treinamento de empregados, o curso de Formação Geral em Marketing foi aberto por Nelson Luiz, presidente da Comissão Permanente de Marketing da Telerj.



Pró-Morar, que atende o pessoal de renda até dois salários mínimos. A Empresa planeja reavaliar a demanda habitacional dos empregados, para traçar um novo quadro de suas necessidades e condições financeiras.

Individualmente, a PRH já atendeu cerca de 100 empregados, com assessoramento que envolve desde esclarecimentos sobre o Sistema Financeiro de Habitação até a participação em empreendimentos particulares que dão descontos à Telerj. A Assessoria de Assistência Habitacional trata ainda da parte jurídica, facilitando a obtenção de documentos, e orienta os empregados quanto a outras formas de pagamento.

Para defender os interesses dos empregados, a PRH e o TIT-4 (Divisão de Obras) inspecionam a qualidade de construção da obra e localização das casas destinadas à Empresa. Nos dias de mudança, a Telerj apóia os empregados e seus familiares com lanches, serviço médico e recreação para as crianças. Aqueles que compram casas em conjuntos da Cehab recebem, na entrega das chaves, uma muda de planta para iniciar o jardim. Para motivar ainda mais os moradores, a Telerj promoveu o Concurso Árvore, Jardim & Horta.

EDUCAÇÃO: ESCOLA PARA TODOS

A educação é outro item que

mereceu a atenção da Diretoria da Telerj. A Empresa oferece uma série de opções, tanto no ensino de 1º grau (empregados e dependentes) quanto em cursos supletivos, exclusivos para empregados.

Em 1980, a Telerj firmou convênios com diversas entidades especializadas, como o Centro Educacional de Niterói e o Serviço Especial de Bolsas de Estudo, para formação de técnicos de telecomunicações; Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial — Senai, para formação e treinamento de artífices na área de redes telefônicas. Paralelamente, foram oferecidos aos dependentes dos empregados 25 mil bolsas de estudo do 1º grau em diversos estabelecimentos de ensino.

Em 1981, empregados e dependentes contaram com 25.350 bolsas para cursos de 1º grau. Em 1982 o sistema foi alterado: passou a incluir convênios com 58 instituições de ensino na Capital e 127 no Interior, para oferta de bolsas-educação em cursos de 1º grau. No programa suplência, 197 empregados receberam certificados de conclusão parcial do curso supletivo de 1º grau. Foi também ampliado o programa Reembolso das Despesas de Instrução, beneficiando 960 empregados e 1.280 dependentes.

Em 1983, a utilização do salário-educação beneficiou 176

empregados e 2.017 dependentes com bolsas de estudo. Outros 3.074 dependentes receberam o reembolso das despesas com instrução. No ano passado, 185 empregados e 3.315 dependentes receberam bolsas de estudo, enquanto 3.483 dependentes contaram com reembolso das despesas com instrução.

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 bolsistas da Telerj, em termos integrais. Pelo sistema de reembolso, o empregado recebe semestralmente um percentual, relativo a seus gastos com educação.

O treinamento objetivou fundamentalmente otimizar a mão-de-obra especializada e aprimorar os escalões gerenciais, visando o aumento da eficácia dos empregados e a melhoria da qualidade do serviço. A Comissão Permanente de Marketing ofereceu um curso especial de formação geral a nível de chefes de departamento e de divisão.

Também merece destaque a elaboração do programa de técnicas digitais desenvolvido a partir de 1980. O programa objetiva familiarizar os empregados da Telerj com a nova tecnologia e prepará-los para planejar, implantar e operar os novos equipamentos. Ainda de

acordo com a idéia de disseminar a moderna tecnologia digital, a Empresa executou um plano especial para facilitar a compra de microcomputadores por empregados de nível superior.

ESPORTE, CULTURA & LAZER

Prática de esportes em diversas modalidades, participação em campeonatos, festas juninas, bailes carnavalescos, cursos e concursos. Uma intensa vida social, cultural e esportiva. Confraternização entre colegas. Tudo isso os empregados e suas famílias encontram nos clubes da Associação Social Esportiva — ASET que, em pouco mais de um ano, já havia se transformado de sonho em realidade, na concretização da meta “valorizar o homem que trabalha e oferecer condições adequadas a seu lazer”.

Em junho de 79, em mensagem dirigida aos empregados através do Jornal da Telerj, o recém-empossado presidente Nelson Souto Jorge conclamou todos a participarem da arrancada de criação da ASET, “um clube do qual nos orgulharemos.

Menos de um ano depois, em 1º de abril de 1980, estava fundada a Associação Social Esportiva Telerj — ASET, sociedade civil, que já conta com 11.983 sócios nesses quase cinco anos de existência. A ASET centraliza as atividades esportivas e de lazer em toda a Empresa e está presente onde quer que haja um núcleo de empregados no Estado do Rio de Janeiro.

Em sua bandeira, o branco, o amarelo-alaranjado e o azul representam as origens e tradições da Empresa. Hoje, como resultado do trabalho empreendido pela ASET, a bandeira da Telerj tremula em todas as Regiões de Operações da Empresa, em clubes com sedes próprias no Rio (Galitos), Nova Iguaçu, Niterói, Campos e Volta Redonda. A ASET tem ainda sedes regionais em Petrópolis, Nova Friburgo e Barra do Pirai e outras distritais em Itaperuna e Teresópolis.

AS OPÇÕES DE LAZER

A participação dos empregados e dependentes é realidade nos torneios, festas e encontros nas diversas sedes esportivas, na Capital e no Interior. A sede em Galitos, na Capital, foi inaugurada em grande estilo, com capacidade oficial, competições esportivas e uma animada festa junina para 1.500 pessoas. Mas o primeiro grande evento que sacudiu o clube foi a



Na escolinha, a preparação dos futuros atletas da ASET.

eleição de Miss Telerj 82, Maria Helena Araújo, apresentada pelos atores Denis Carvalho e Maitê Proença, com show de Bebeto.

Em Galitos, os associados têm à disposição uma piscina semi-olímpica, outra infantil, bar, ginásio esportivo e social, quadra polivalente, vestiários e campo de futebol soçaite numa área de 8.160 metros quadrados.

As sedes esportivas construídas pela ASET oferecem inúmeras opções a seus dependentes associados: campeonatos de vôlei, basquete, futebol de salão e soçaite, damas, xadrez. Além disso, os empregados utilizam, com apoio da associação, as áreas momentaneamente ociosas nas estações telefônicas, para a prática de esportes. Um exemplo é o



Todos os anos, a eleição de Miss Telerj reúne milhares de pessoas no clube da ASET-Rio.



Em outubro, a criançada brinca a valer no Tivoli Parque.

aproveitamento de um andar na Estação Leblon onde há aulas de ginástica e uma quadra de futebol de salão.

Novos atletas se destacaram durante a realização de competições internas, tais como os Jogos da Independência, Jotel, Jogos Empresariais e Jogos da Telerj.

Para quem quer aprender a nadar, jogar vôlei, treinar judô ou aprimorar o físico através de ginástica estética ou corretiva, a ASET oferece cursos gratuitos, abrangendo associados e dependentes. As escolinhas de iniciação esportiva cresceram notavelmente em número de praticantes e modalidades e foram abertas às comunidades, que convivem harmoniosamente com os empregados da Telerj e seus dependentes. Além da participação nas escolinhas, a ASET de Galitos vem realizando um trabalho comunitário especial com os meninos da favela Rato Molhado. Eles formam turmas de futebol e recebem assistência que vai de uniformes e lanches, incluindo ainda cuidados médicos. As colônias de férias também são abertas às crianças da comunidade.

EMPOLGAÇÃO

Além da participação nas escolinhas, a criançada tem papel de destaque na programação da ASET. Em todas as sedes, elas comemoram o seu dia com festas animadas por super-heróis, entre brindes e brincadeiras. No Rio, as crianças têm, no mês de outubro, um dia no Tivoli Parque e, por conta da Telerj.

A empolgação não é só dos pequenos. Ela é uma constante entre o pessoal da Empresa que prestigia as promoções da ASET. Ainda estão bem vivas as imagens do carnaval, quando os foliões saíram às ruas do centro, animando o Bloco do Teleco, que há quatro anos desfila pela Avenida Rio Branco. Nas sedes dos clubes, bailes proporcionam a todos, um excelente carnaval.

Durante um encontro do presidente Nelson Souto Jorge com os empregados do Norte-Fluminense, realizado na ASET de Campos, Nelson Luiz, presidente da ASET, diante da animação dos empregados, definiu a finalidade básica da associação: "A ASET não é um prolongamento da Telerj, mas sim da casa de vocês. Não pensem em vir aqui para discutir problemas de trabalho, mas para lazer e

camaradagem. Usem e abusem da ASET."

No momento, em Galitos, o projeto "Mérito à Condição Física" prepara e estimula os empregados da Telerj a participarem das competições esportivas. Trata-se do maior programa de corridas desenvolvido pelo pessoal de uma Empresa brasileira. Somente no ano passado, 190 empregados fizeram exame médico e receberam ajuda material da ASET para compra de uniformes. Hoje, é comum ver o amarelo da Telerj predominar nas grandes corridas promovidas na cidade.

A ASET conta ainda com várias equipes preparadas tecnicamente para corridas rústicas, disputadas tanto no Rio de Janeiro, quanto em outras cidades brasileiras, como Belo Horizonte e São Paulo (Corrida de São Silvestre). A equipe da Telerj participou de todas as competições fundistas organizadas pela Federação Estadual de Atletismo e de maratonas importantes, como a internacional do Rio (Bradesco/Jornal do Brasil).

Tudo isso nos leva a constatar que eram bem fundamentadas as palavras do presidente Souto Jorge,

quando, em 81, entregou o clube de Galitos aos empregados: "O que temos aqui é apenas um embrião, que dará origem a uma sede digna, com um bom ginásio de esportes. E não é muito. O trabalho é a coisa mais digna do mundo e é isso que procuramos fazer: respeitar e premiar o trabalhador, fazendo que ele faça da Telerj uma continuação de sua casa."

ESPAÇO CULTURAL

A descoberta de novos atletas e o incentivo ao esporte não são as únicas finalidades da ASET. O Museu do Telephone, instalado no antigo prédio da Estação Telefônica Beira Mar, na Rua Dois de Dezembro, Catete, representa a participação da ASET na criação de um importante espaço cultural para a cidade. Com ritmo permanente de exposições, que podem incluir desde peças do artesanato brasileiro até equipamentos das Forças Armadas, o museu recebeu, até o ano passado, 40.348 visitantes. Além dos salões de arte abertos aos empregados — Telearte — o Museu do Telephone realiza exposições itinerantes e recebe visitas de colégios da rede municipal, estadual e particular.

Vale lembrar o que afirmou o presidente Souto Jorge, ao inaugurar o novo espaço cultural: "O Museu do Telephone 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."

CORAL DA TELERJ

Com a sala Cecília Meireles lotada, a estréia do Coral da Telerj, ao lado da Orquestra Sinfônica Nacional, em 1981, emocionou a platéia que aplaudiu de pé a primeira apresentação pública desse grupo de 60 harmoniosas vozes. A frente do coral desde os seus primeiros passos, está o maestro Armando Prazeres.

O coral se apresenta em festividades internas da Telerj, como a missa das telefonistas, a festa de Natal e a comemoração de aniversário da Telerj. Um notável destaque na história do coral foi sua apresentação no Projeto Aquarius, com o Coral da Petrobrás e a Orquestra Sinfônica Brasileira, no adro da Igreja de Nossa Senhora da Glória do Outeiro. Houve ainda uma apresentação no Projeto Aquarius, na Quinta da Boa Vista.



As exposições são uma constante no Museu do Telephone.

No final de 1984, o Coral da Telerj gravou um LP — Viagem através da Música — na igreja da Medalha Milagrosa com 11 músicas, entre elas *Cielito Lindo* (canção popular mexicana); *Because of You*, de Hammerstein e D. Wilkinson; *As Pastorinhas*, João de Barro e Noel Rosa, e *Yesterday*, de Lennon e McCartney.

Mas o maior sucesso do coral é o Hino da Telerj, já gravado anteriormente em forma de

compacto simples. O Hino da Telerj foi escolhido através de concurso entre os empregados, selecionado entre 16 finalistas de 222 músicas concorrentes. O compositor vitorioso foi José Paulo da Costa Crim, adjunto do Departamento de Apoio Administrativo (TAA). "Ser o autor do Hino da Telerj, "diz ele, orgulhoso, "é o mesmo que ser a voz da Empresa." Para ele, "esta música foi mais do que uma simples inspiração. Foi um ato de amor."



Em suas apresentações, a harmonia de vozes do Coral da Telerj.



TELECO, SÍMBOLO DA VIRADA

Em 1980, muita coisa havia mudado na Telerj. Já estava inclusive consolidado a integração entre Empresa e empregado. Essa integração se manifestava através de uma nova bandeira e de um hino. Raimundo Viana de Oliveira, do Departamento de Material, e João Geraldo Stuttgarten, do Departamento de Comutação, idealizaram uma bandeira com grande força de expressão.

O Departamento de Comunicação Social (PRCS) 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.

Bastante conhecido na Empresa (o Teleco também está presente nos murais informativos do PRCS) ele apareceu de repente com ares tristonhos e ninguém sabia o motivo. Um dia, ele voltou a sorrir: era a companheira Teca que estava chegando. Em novembro de 1982, durante uma festa de aniversário da Telerj em Galitos, o casal apresentou ao público uma surpresa: o Tequinho, o casal de gêmeos que completou a família.

ALIMENTAÇÃO

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. Subvencionada a alimentação, a Empresa pôde oferecer refeições mais baratas, balanceadas, controladas por nutricionistas.

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 agosto de 80, surgiu uma

nova medida beneficiando a maioria do pessoal: os preços das refeições passaram a ser cobrados de acordo com a faixa salarial de cada um.

Para os empregados que não dispõem de restaurante em seus locais de trabalho, foi ampliado o sistema tíquete-restaurante. No Interior, o sistema se baseia nos mesmos valores dos tíquetes-restaurante aplicados na Capital. A diferença fundamental é que, em vez do empregado se dirigir a um restaurante credenciado, ele faz suas compras de alimentos em supermercados ou fornecedores previamente indicados.

Em todos os lugares onde é necessário o trabalho noturno, cada empregado recebe seu lanche, sanduíche e leite aromatizado. No caso das telefonistas, que trabalham em turnos na Alexandre Mackenzie, elas receberam melhores acomodações para o lanche noturno. Além do refeitório, seus dormitórios foram reformados e ampliados. A Telerj também construiu novas salas de descanso, com televisão e espaço para a prática de exercícios, orientados por professores da ASET.

PESSOAL MOTIVADO

O programa de valorização do empregado inclui, com destaque, a

promoção social. Um exemplo: a implantação do Plano de Classificação de Cargos e Salários — PCCS, substituindo o que estava em vigor desde 1971.

A implantação do novo Plano de Classificação de Cargos e Salários, em 1981, teve como principal finalidade dar tratamento diferente a cargos diferentes. Isso resultou na adoção de um sistema de administração mais justo, principalmente para os cargos-fins da Empresa (aqueles direta ou indiretamente ligados à operação do sistema telefônico). O PCCS define os cargos necessários à Empresa, estabelecendo um sistema de remuneração adequada, assim como a criação de um sistema adequado de promoções e admissões.

A partir da adoção do novo PCCS, os empregados foram beneficiados com a valorização da experiência adquirida, a redução dos interstícios para efeito de promoção e o aumento do número de níveis salariais para cargos das áreas operacionais e de serviços, administrativa e de nível superior. Ao mesmo tempo, a Empresa criou o Cadastro de Recursos Humanos para atender solicitações de transferência de local ou lotação, mudança de cargo e readaptação profissional.

Em julho de 1984, houve uma correção da curva salarial e posterior



Refeições balanceadas a mais baixo custo para o pessoal.

ajuste, em dezembro, dos salários interníveis à escala salarial, permitindo a eliminação dos salários interníveis e a melhor adequação dos valores salariais da Telerj à realidade de mercado.

Outra medida positiva: o período de frequência dos horistas, que

representam mais de 50 por cento do total de empregados da Telerj, passou por uma reformulação. O novo parâmetro para cálculos de salário dos horistas é o mesmo dos mensalistas, atendendo assim a uma antiga reivindicação desse pessoal. Ficou assegurado ainda o



Onde quer que esteja o empregado, o lanche noturno vai até ele.



Com a edição extra do Jornal da Telerj, a boa notícia da volta do triênio.

pagamento do PIS/Pasep no próprio contracheque mensal do empregado.

A partir de janeiro de 81, a Telerj instituiu o pagamento quinzenal, facilitando a vida dos empregados, que não mais necessitaram pedir adiantamento de salário. Pela nova sistemática, o empregado recebe 30 por cento de seu pagamento, sem qualquer desconto, na primeira quinzena. Os 70 por cento restantes são pagos até o último dia útil de cada mês.

A VOLTA DO TRIÊNIO

Vinte e cinco de abril de 1984. Esta data tem um significado especial para os empregados da Telerj: o restabelecimento do triênio calculado sobre o valor do salário nominal.

O presidente Nelson Souto Jorge sempre se mostrou confiante em relação ao restabelecimento do cálculo do triênio, nos moldes adotados pela administração da Empresa, desde 1982, ou seja, três por cento do salário nominal. No dia 14 de setembro de 1983, Souto Jorge se dirigiu aos empregados, através da coluna Linha Direta, publicada no Jornal da

Telerj, comunicando que, por decisão superior, a Empresa se via obrigada a calcular o triênio como vinha sendo feito antes de novembro de 1982: 10 por cento do salário mínimo regional. No texto, o presidente informava sobre as primeiras de uma série de providências tomadas pela Telerj junto ao Conselho Nacional de Política Salarial — CNPS, “por entender que a medida que fora adotada não contraria a legislação vigente”. E concluía Souto Jorge: “Podem estar certos de que, em nenhum momento, deixaremos de ter em mente o bem estar de vocês.”

No dia em que recebeu, em seu gabinete, o telex confirmando que a Diretoria da Telerj praticava um ato legítimo e de extrema justiça, contido na mais restrita obediência à lei, o presidente estava satisfeito: “Tinha tudo para dar certo, pois o decreto que suspendia a concessão de benefícios às empresas estatais era posterior à data em que alteramos o cálculo do triênio”, comentou o presidente. Nessa ocasião, ele atribuiu o sucesso da conquista à persistência e dedicação do grupo que o assessorou no assunto, aos

presidentes dos Sindicatos dos Telefônicos da Capital e do Interior e ao apoio irrestrito do ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos. “Foi um reconhecimento ao trabalho dos empregados”, definiu Souto Jorge.

AUXÍLIO-CRECHE

A partir de 1º de dezembro de 1981, todas as empregadas da Telerj em atividade e com filhos na faixa de zero a dois 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. Como tudo que acontece na Empresa é dinâmico, o benefício, em 1984, foi ampliado passando a atender crianças até três anos de idade.

A alternativa escolhida para a implantação do projeto-creche foi a do reembolso/valor variável, que propicia às empregadas o reembolso parcial da mensalidade paga, até três vezes o valor referência (3VR), limite máximo para o cálculo de reembolso, que obedece a uma



Crianças na creche. Uma tranquilidade para as mães que trabalham na Empresa.

tabela de faixa salarial. Este limite é equivalente à permanência de cada criança durante 10 horas diárias na creche. Caso a permanência seja inferior a este número de horas, o valor limite será proporcional às horas efetivamente utilizadas.

O valor limite é atualizado nas mesmas datas da Previdência Social.

Este sistema de reembolso de despesas/valor variável apresenta uma grande vantagem: permite às empregadas a escolha da creche que melhor atenda as suas necessidades, no que diz respeito à distância da residência, prestação de serviços e custos.

EMPREGADO TEM VOZ E VOTO

Tanto interna quanto externamente, no trato com o assinante e a imprensa, a Diretoria traçou uma linha de ação aberta e democrática. Atitudes que não se resumiram a declarações impressas no jornal dos empregados. A democracia se manifestou, principalmente, através da criação das caixas de sugestões e da eleição livre e direta do operário-padrão.

Nas caixas de sugestões - encontradas em todos os locais da Empresa onde há concentração de empregados - o empregado deposita sua sugestão para melhoria dos serviços, idéias novas e também reclamações contra o que considera inadequado. As mensagens são analisadas e respondidas através da

coluna Diálogo Aberto publicada semanalmente pelo Jornal da Telerj. Também através das caixas de sugestões, a Empresa mantém um diálogo permanente com o empregado através de pesquisas de opinião.

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



Através das Caixas de Sugestões, o diálogo aberto entre o empregado e a administração.



Souto Jorge inaugurou a galeria de operários-padrão da Telerj.

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 de seus locais de trabalho e os empregados que recebem 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.

Foram os seguintes os empregados eleitos através do sistema do voto direto de seus companheiros: José Pereira Chaves (1980); Florisval de Amorim (1981); Orlando Cordeiro, pelo Interior, e Sérgio Gomes de Almeida, pela Capital (1982, único ano que houve desmembramento Interior e Capital); Joaquim Gomes Barreto (1983) e Gilson Ramos de Oliveira (1984).

Eles passam o ano efetivamente representando os empregados em todas as solenidades e festividades. Em 1980, o operário-padrão José Pereira Chaves recebeu, juntamente com o presidente Souto Jorge, homenagem especial da Câmara dos Vereadores do Município do Rio de Janeiro, pelos bons serviços prestados pela Telerj. Outra homenagem: no Museu do

Telephone há uma galeria permanente com os retratos dos 17 empregados já escolhidos como operários-padrão da Telerj.

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 da Câmara Municipal do Rio de Janeiro e um encontro na ASET com um dia repleto de jogos e brincadeiras. Na festa da ASET é proclamada a Telefonista do Ano, eleita por suas próprias colegas da Capital Centro. O mesmo acontece nas demais Regiões de Operações no Interior do Estado.

MAIS OPORTUNIDADES

A Telerj realizou uma série de concursos entre seus empregados nos últimos seis anos, oferecendo a todos eles boas oportunidades, prêmios e maior motivação em trabalhar. Além da escolha da Bandeira e do Hino da Telerj, em 1980 foi realizado o concurso de fotografia Arte & Flagrante que, devido ao alto nível dos trabalhos apresentados e à boa receptividade dos empregados, foi repetido no ano seguinte.

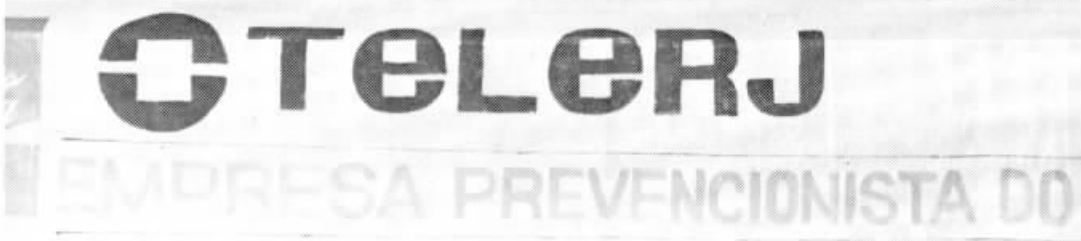
Durante a posse dos empregados representantes das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes - CIPAs em 1981, foi lançada a campanha *Segurança é Vida*. O concurso de frases e cartazes sobre o tema que despertou grande



Em seu dia, elas têm missa e escolhem a telefonista do ano.



A campanha "segurança é vida" cobre todo o Estado do Rio de Janeiro.



interesse entre o pessoal da Empresa, teve como finalidade conscientizar os empregados sobre a importância do respeito às normas de segurança, e reduzir os acidentes de trabalho ao índice zero.

Em 1983 a Telerj viu seu trabalho no setor de segurança do trabalho reconhecido com o título de Empresa Prevencionista do Ano, concedido pela Associação Brasileira para Prevenção de Acidentes (ABPA). Para o presidente Souto Jorge, "a complexidade do mundo de hoje, onde a máquina colocada a serviço do homem dá a ele maiores recursos, expõe esse homem, ao mesmo tempo, a maiores riscos."

O Concurso Permanente de Inventos e Idéias, criado a partir de 1981, visa estimular a criatividade do pessoal e incentivar o trabalho individual da pesquisa. Os empregados concorrem com inventos e idéias no campo das telecomunicações, da engenharia em geral, ou voltados para a solução de problemas administrativos, que facilitem o trabalho e possibilitem aumento da produtividade, redução ou eliminação de custos em qualquer área da Telerj.

CONFRATERNIZAÇÃO

Todos os anos, empregados e familiares da Telerj se reúnem nas festas de Natal. A confraternização de Natal da Capital é no

Maracanãzinho em tarde de grande festa. Em 1984, mais de 24 mil pessoas vibraram com a chegada do Papai Noel, a Banda do Teleco, o show do Jorge Ben e outras



No Maracanãzinho, mais de 24 mil pessoas vibraram com a festa de Natal 1984.



Nos encontros entre o presidente e os empregados, um clima de confraternização e amizade.

atrações destinadas especialmente ao público miúdo.

O concurso Miss Telerj também é um acontecimento na Empresa. A escolha é realizada em noite de festa na sede da ASET-Rio, nos moldes do concurso Miss Brasil. Elas desfilam em traje passeio e de maiô e são selecionadas por uma comissão julgadora formada por artistas, empregados e gente famosa que entende de mulher bonita. Ao final da festa, a celebração, com um animado baile que vai até a madrugada.

E o veterano? Esta figura humana que dedicou tantos anos de sua vida à Empresa e andava meio esquecida? Para dar continuidade à sua ligação com a Telerj, com os profissionais do meio, foi criada a Avete - Associação de Veteranos Telefônicos, em 1980, que já conta com cerca de 500 associados e uma biblioteca em sua sede social com mais de dois mil volumes. Sobre a Avete, Souto Jorge diz: "Devemos olhar com respeito e gratidão aqueles que nos

antecederam e prepararam o caminho que, agora, podemos seguir com tranqüilidade."

ENCONTROS COM O PRESIDENTE

Desde o início de sua administração, o presidente Souto Jorge tem visitado as regiões da Capital e do Interior, mantendo contato direto com milhares de empregados. Até o ano passado, estas visitas tinham um objetivo básico: saber como ia a Telerj em seus aspectos administrativos, operacional, técnico e econômico-financeiro.

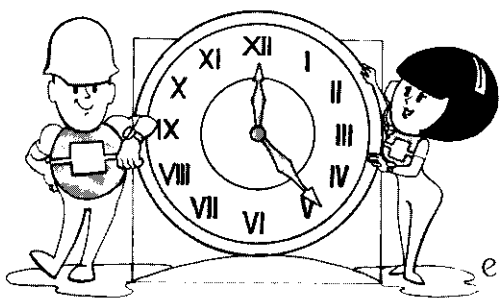
Nos últimos meses, os empregados - satisfeitos com a atual administração - resolveram transformar estas visitas em homenagens ao presidente. Assim, durante sucessivos encontros realizados nos diversos setores de atividades, o pessoal ressaltou a importância da atuação de Nelson Souto Jorge na recuperação da imagem da Telerj diante da comunidade. Em todos os momentos, foi evidente a

demonstração de carinho e o agradecimento de quase 16 mil empregados pelos benefícios obtidos nos últimos anos.

O reconhecimento ao tratamento especial dado aos empregados não se limitou ao pessoal da Empresa, diretamente atingido pelas medidas adotadas em seu benefício nos últimos seis anos. A Telerj foi eleita, pela Agape - Seccional Rio de Janeiro da Associação Brasileira de Recursos Humanos, a Empresa do Ano (1983) no setor de recursos humanos. Ao erguer o troféu de Empresa do Ano, Souto Jorge declarou: "Receber este prêmio significa o reconhecimento público de todo o esforço que temos feito para dar aos nossos empregados melhores condições de vida e de trabalho."

Telerj, presente em todos os momentos.

134 SERVIÇO DESPERTADOR



130 HORA CERTA

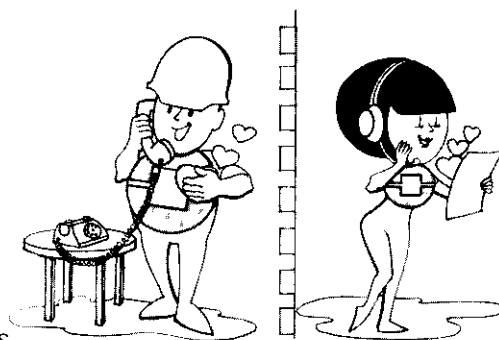


Dia e noite, a Telerj oferece a você e sua família os mais variados serviços, tornando o seu dia-a-dia mais fácil. Ligando para os telefones de serviço, você tem informações precisas sobre a hora certa, a previsão do tempo, as principais notícias do dia, os resultados esportivos, o horóscopo e conta ainda com o serviço despertador, o telegrama fonado e as histórias infantis.

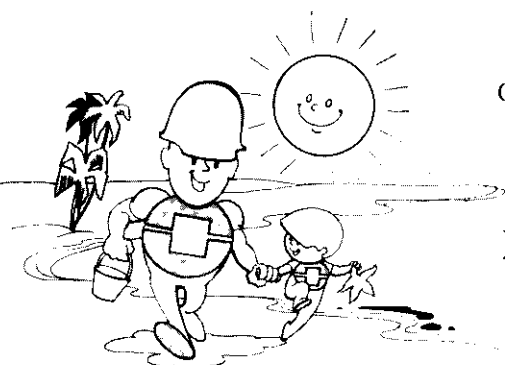
E para facilitar ainda mais, a maioria destes telefones têm apenas três algarismos. Quer dizer, fácil de guardar, fácil de ligar.

Utilize os serviços da Telerj.

Nós fazemos questão de acompanhar você o dia todo.



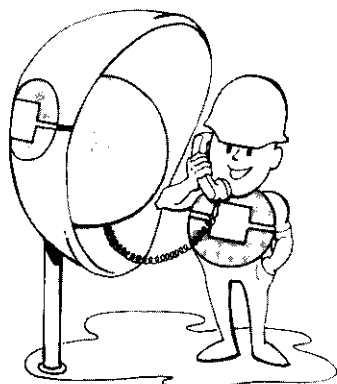
135 TELEGRAMA FONADO



132 TELETEMPO



138 TELEHORÓSCOPO



133 TELENOTÍCIAS

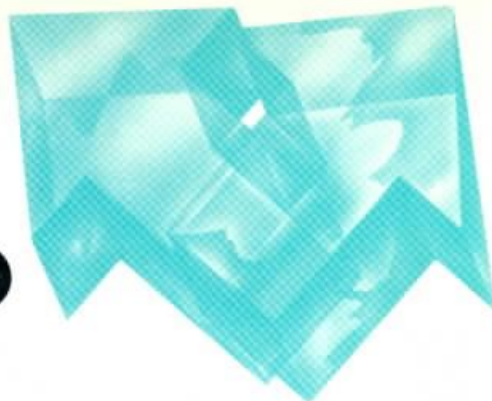


216-1982 TELESPORTE



139 TELECONTO

2º SEMINÁRIO DE MARKETING E COMUNICAÇÃO SOCIAL



O 2º Seminário de Marketing e Comunicação Social da Telerj é fruto de uma experiência acumulada e bem sucedida: a de valorizar o homem.

Foi assim que a Telerj se recuperou e recuperou os seus serviços.

E agora traz, com este Seminário, alguns dos maiores especialistas brasileiros para falar sobre o Marketing e a Comunicação Social dentro do novo contexto político-social do País.

Um contexto de valorização do homem-empregado através do trabalho, do esporte, da cultura, do lazer; um contexto de valorização do homem-empresário, através das novas perspectivas que se abrem à iniciativa privada; um contexto, enfim, que permite uma maior participação de todos que trabalham, empregados e empregadores, pelo desenvolvimento do País e pelo aprimoramento da democracia.

Participe.

A sua contribuição é importante.

De 4 a 7 de Março das 8.30 às 12.15h.
Local: Av. Pasteur, 480 - Praia Vermelha
(Auditório da Escola de Guerra Naval)

DIAS	CONFERÊNCIAS	CONFERENCISTAS
4/03 2ª feira	"A Comunicação e a Abertura Política" "Marketing na iniciativa privada"	Carlos Castello Branco Colunista político do "Jornal do Brasil" Roberto Medina Diretor Presidente da Artplan Publicidade
5/03 3ª feira	"O Marketing esportivo" "Publicidade e Marketing"	Carlos Arthur Nuzman Presidente da Confederação Brasileira de Volei Mauro Salles Presidente da Salles-Interamericana de Publicidade
6/03 4ª feira	"A mulher e o Marketing Social" "A valorização do homem através do esporte" "Marketing em uma empresa privada de telecomunicações"	Iris de Araújo Rezende Machado Presidente da Fundação Legionárias do Bem-Estar Social de Goiás Márcio Braga Deputado Federal / ex-Presidente do Clube de Regatas do Flamengo Luís Alberto Garcia Vice-Presidente da Companhia de Telefones do Brasil Central
7/03 5ª feira	"Marketing e Comunicação" "Comunicação Social na Telerj e a valorização do homem"	Luiz Eduardo Borgerth Diretor da Área Internacional da Rede Globo de Televisão Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge Chefe do Departamento de Comunicação Social / Presidente da Comissão de Marketing da Telerj

Inscrições gratuitas:

Iniciativa:



Apoio:

**ESCOLA
SUPERIOR DE
PROPAGANDA E
MARKETING**
Rua Barão do Flamengo, 32
Tel.: 285-6796

associação brasileira de marketing
Av. Passos, 123 - GR. 1302
Rio - Tel.: 263-8441

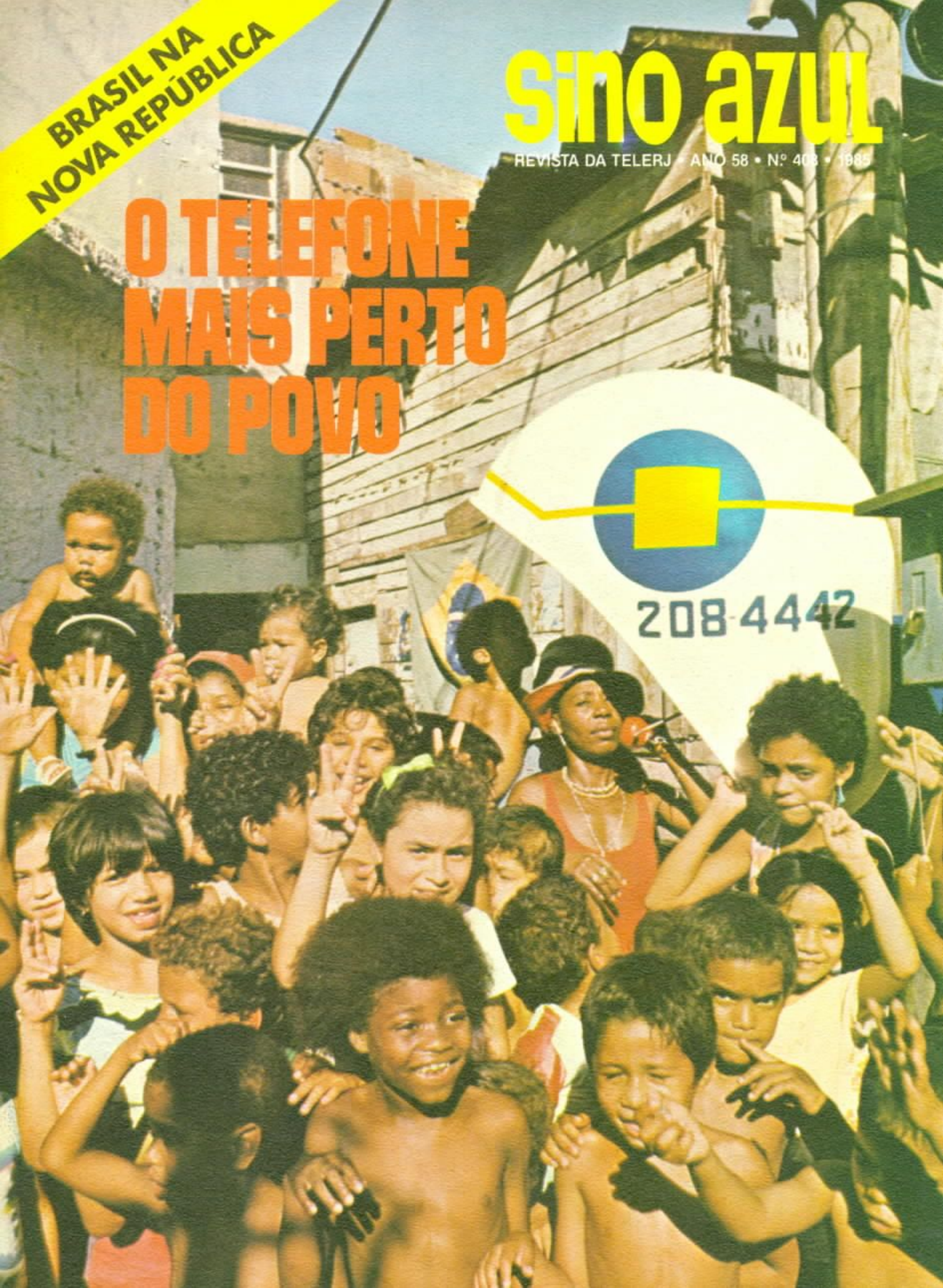


**BRASIL NA
NOVA REPÚBLICA**

SINO AZUL

REVISTA DA TELERJ • ANO 58 • Nº 408 • 1985

O TELEFONE MAIS PERTO DO POVO



208-4442

ALUGUE UM TELEFONE NA TELERJ



Se você precisa de telefone, oferecemos, além do autofinanciamento, a possibilidade de aluguel diretamente na Telerj.

Pedidos e maiores informações:

Residencial e não residencial

Capital - xxx-2040 (*)

Interior - 104

Troncos

Capital - Centro - 292-5353

Sul - 287-5353

Norte - 273-5353

Niterói - 710-5353

Interior - 104

(*) xxx - prefixo da central que atende seu bairro

 **TELERJ**

SINO AZUL

Revista da Telerj • Ano 58 • n.º 408 • 1985

Índice

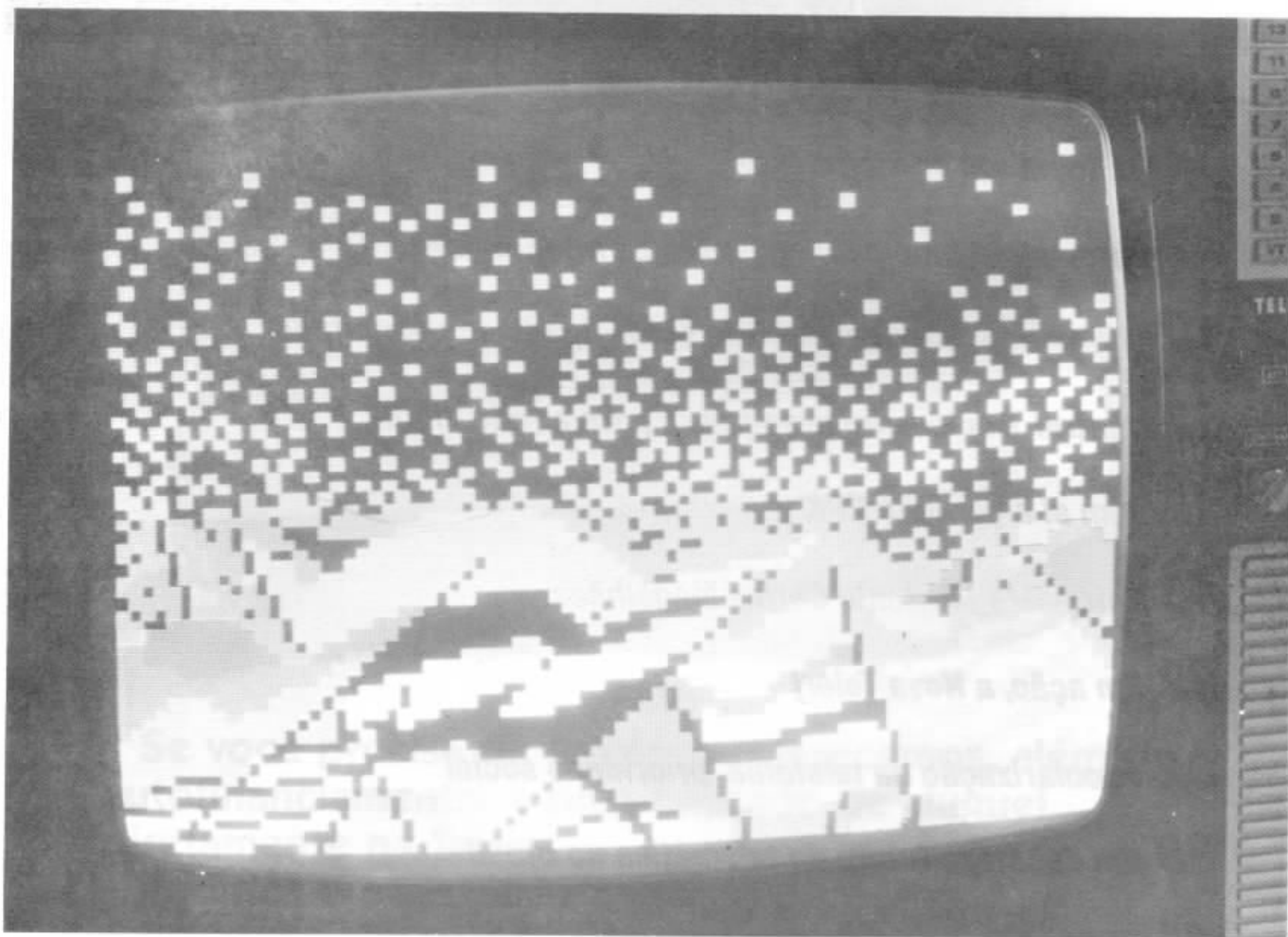
- 4** *O Rio na era do videotexto*
- 7** *Surge o telefone público da era da informática*
- 10** *Aluguel de “modems” - O telefone ligado ao computador*
- 12** *Central Trópico, um novo passo para a rede digital*
- 15** *Vem aí a geração CPA*
- 18** *Entrevista - Antonio Carlos Magalhães*
- 22** *Em ação, a Nova Telerj*
- 32** *Popularização da telefonia, prioridade social*
- 39** *Em debate, o futuro da telemática no Brasil*
- 41** *SESA, o renascer de uma empresa*
- 45** *Panorama*

SINO AZUL

Publicação do Departamento de Comunicação Social da Telerj
Editor-Chefe - Ernesto Dória
Editor Responsável - Renato Francalanci
Chefe de Redação - Rogério Fabiano
Redatores - Maria Arlete Gonçalves, Maria Cristina Brasil,
Mônica Cotta Piersanti, Nícia Cherem Ribas, Shirley Fioreti
Costa, Aníbal Ribeiro.

Programação Visual - Lino Carvalho
Arte-final - Jonas Lourenço e Marieta Costa
Revisão e acompanhamento gráfico - Milton Costa
Redação: Av. Presidente Vargas, 2560, 8.º andar - 20213
Rio de Janeiro. Tel.: 105, ramal 9821 - CP 450
Impresso na ASG-12, Seção de Serviços Gráficos da Telerj
Capa: Foto de Maria Elisa Ramos

O Rio na era do videotexto



Uma pessoa se senta à frente de um terminal — televisor comum, acoplado a um telefone e a um "modem", com respectivo teclado e letras do alfabeto, contendo números e alguns caracteres especiais — conectado ao computador da central telefônica. Apertando as teclas, segundo um procedimento padronizado e de fácil aprendizagem, ela solicita, por exemplo, informações sobre um filme. Imediatamente, surgem no vídeo matérias veiculadas nas últimas edições dos jornais. Cena futurista? Nem tanto. Esse sistema de acesso a banco de dados, conhecido por videotexto, foi implantado em São Paulo em 1983 e chegará ao Rio de Janeiro em 1986, com uma disponibilidade total de 2.500 terminais de consulta - 1.625 para a Telerj e 875 para a área da Cetel.

Em 1979, a PTT — Postes et Télécommunications - empresa de telefonia francesa, já apresentava uma série de experiências no domínio da telemática. Nos domicílios, 3 mil terminais tinham acesso ao videotexto na cidade de Vélizy, próxima a Paris, oferecendo uma variedade de 160 serviços de natureza administrativa ou comercial, além do catálogo eletrônico desenvolvido para Ille et Vilaine, outra comunidade da região parisiense. No campo profissional, eram realizadas mais de 40 experiências inter ou intra-empresariais.

Noticiários, críticas de filmes, anúncios de classificados, venda de passagens, serviço bancário e telecompra (compra à distância) foram algumas das primeiras aplicações do videotexto francês (Télétext). Outra importante descoberta do sistema foi o correio eletrônico, que permite o envio de mensagens de pessoa a pessoa ou através da formação de grupos específicos ou fechados. Enfim, a partir de um sistema relativamente simples, os usuários passaram a ter condições de entrar em contato com toda a sociedade.

Na Inglaterra, as primeiras experiências com videotexto foram feitas na década passada, onde o sistema conhecido como Prestel opera desde 1979.

No Japão, os assinantes da estatal de telefonia e telegrafia já recebem em casa ou no escritório o serviço regular de videotexto. Com uma tarifa adicional mensal, o aparelho 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 também a compra a domicílio. Sem sair de casa, o cliente examina pela televisão o catálogo de vendas e, por controle remoto, faz a encomenda ao computador da loja.

Se, há cinco anos atrás, os países desenvolvidos como a França, Inglaterra e Japão e, posteriormente, Alemanha e Itália, exibiam com orgulho a nova tecnologia, pouco a pouco ficou comprovado que o videotexto é um veículo poderoso, versátil e de boa aceitação.

PIONEIRISMO EM SÃO PAULO

A implantação do videotexto no Brasil começou em São Paulo. A Telesp iniciou um programa baseado na tecnologia francesa (Antiope) que, de acordo com os resultados, apresenta uma performance satisfatória em relação



No âmbito empresarial ou em residências, o sistema orienta, informa e serve aos clientes 24 horas por dia.

ao custo. Durante a fase experimental, fornecedores nacionais ganharam condições de suprir o mercado de terminais (residenciais, institucionais e de edição), além de kits para microcomputadores. Houve ainda pesquisas visando identificar atitudes, hábitos e preferências do brasileiro como consumidor de informações e serviços veiculados pelo videotexto.

Em 1981, foi assinado o contrato de fornecimento do "pacote tecnológico" francês com a empresa Matra. Em 1982, iniciava-se o serviço piloto, com 30 fornecedores de serviços e 5 mil páginas. No ano seguinte, surgiam os primeiros protótipos de terminais videotexto, desenvolvidos pela indústria nacional. Em 1984, uma nova marca: a instalação do milésimo terminal.

Hoje, os assinantes do videotexto em São Paulo têm acesso aos mais variados tipos de dados — econômicos, horários de voo, lazer, entre outros — obtidos a partir de mais de 80 fornecedores. O correio eletrônico reedita o mesmo sucesso registrado na França, possibilitando o envio direto de mensagens entre assinantes com a empresa, garantindo o sigilo: a mensagem fica armazenada numa caixa postal que só pode ser aberta com a senha privada de cada assinante.

São mais de 3 mil 200 terminais de videotexto instalados em São Paulo — 1.500 dos quais em residências. Há ainda 450 microcomputadores habilitados a fazer consultas. Breve,

estarão alugados mais mil terminais que, somados aos microcomputadores, totalizarão 6 mil a 6 mil 500 assinantes. No momento, a Telesp tem 7 mil pessoas na espera de terminais.

A Telesp importou da França os adaptadores e a central, com o compromisso de desenvolvimento no País dos produtos. Os adaptadores já estão no mercado e a empresa PGM - Projetos Avançados trabalha numa central que estará operando no segundo semestre.

A central videotexto em São Paulo opera 24 horas por dia, informando, orientando e servindo aos usuários. Entre as principais aplicações da nova tecnologia, em São Paulo, estão o noticiário local, nacional e internacional; serviço de meteorologia; acontecimentos esportivos; anúncios classificados; guias de restaurantes e hotéis; programas de cinema, teatro e demais casas de espetáculos; horários de aviões, trens e ônibus; roteiros turísticos; verificação de extrato bancário; oferta das principais lojas de departamento e supermercados; além de reservas de hotéis e teatros, reserva de passagens aéreas e terrestres e acesso a jogos, testes e questionários.

No âmbito empresarial, o videotexto oferece total facilidade de acesso às cotações de títulos, moedas, ouro e produtos agrícolas. Permite ainda o acesso a dados cadastrais de empresas, informações sobre preços e disponibilidade de imóveis, programas especializados de seminários, conferências e indicadores econômicos.

Com a possibilidade de instalar grupos limitados de interessados, o videotexto leva também informações especializadas sobre uso exclusivo de empresas e profissionais liberais, a exemplo de companhias aéreas, sindicatos, instituições financeiras, empresas comerciais, advogados, médicos e economistas.

ESCRITÓRIO DO FUTURO

Entusiasmados com as facilidades proporcionadas pelo sistema — entre elas a agilidade na transmissão e atualização da informação, a capacidade gráfica e interatividade com o público — os fornecedores de serviços e as empresas de *software* descobrem que o grande mercado da nova mídia não é o residencial, e sim as redes privadas.

E, a exemplo do que ocorre em vários países, os bancos constituem um segmento com forte interesse pelo uso das redes privadas de videotexto como sistemas de teleprocessamento.

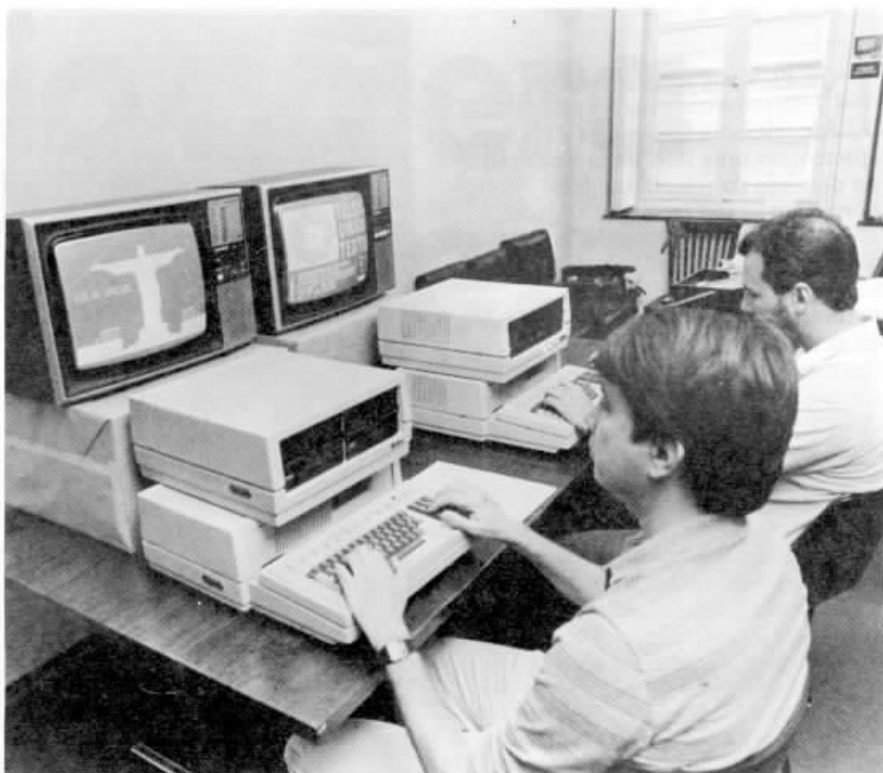
O Bradesco foi o primeiro, ao criar uma rede privada destinada à prestação de serviços na área bancária — o Telebradesco. De início, fornecia aos clientes portadores do cartão Bradesco Instantâneo informações sobre saldos e extratos de conta-corrente e de poupança. Logo depois, desenvolveu o Telebanco, através da ligação do terminal videotexto a um leitor do cartão, alcançando, em fevereiro último, mais de 2 mil chamadas por dia.

O videotexto é a primeira alternativa concreta ao acesso textual, através da rede telefônica, às informações armazenadas em bancos de dados. O sistema pode representar uma contribuição significativa ao escritório do futuro.

PRÓXIMO PASSO: RIO

Em 1986, cariocas e fluminenses também poderão utilizar o videotexto. Basta que o usuário disponha de uma linha telefônica, um televisor e um adaptador (*modem*, placa de interface e teclado). O serviço pode ser acessado também por microcomputador pessoal, com entrada adaptada ao videotexto.

Para a operação da nova tecnologia no Rio, será utilizada, inicialmente, a central de videotexto da Telesp. Assim, através da rede telefônica comutada, inclusive o interurbano, o usuário entra em contato com a central de videotexto da Telesp, onde está instalada a base de dados do novo sistema. Os usuários do Rio e de outras cidades do País que tiverem seus sistemas implantados deverão



Núcleo de videotexto da Telerj: terminais já editam e gravam na central.

discar 011 (código DDD da capital paulista), seguido de 148, número da central videotexto.

Até o final de 1987, serão 2.500 terminais de consulta — dos quais 1.625 na área da Telerj e 875 na da Cetel. O Rio terá uma disponibilidade de espaço de 3 mil páginas no banco de dados da Telesp. Desse total, estão abertas 300 páginas para a Telerj e 300 para a Cetel.

No momento, já estão disponíveis no Estado do Rio de Janeiro dois fornecedores de serviços (FS's): Rumo Processamento de Dados e o Banco Nacional. Há também outros fornecedores de São Paulo, como a ABUP - Rio de Janeiro e a ECB Turismo, que editam matéria no Rio, através da rede telefônica comutada ou da rede pública de comunicação de dados.

A fase preliminar da implantação do videotexto no âmbito Telerj começou com 10 adaptadores residenciais e seus respectivos aparelhos de televisão. Esses equipamentos já se encontram instalados nas sedes das Regiões de Operação da Capital e do Interior, e em outras áreas da Empresa. O núcleo de videotexto, localizado no prédio da Rua Beneditinos, 17, Centro, dispõe de dois terminais de editoração, fabricados pela Itautec, que já editam e gravam na central videotexto.

Após um período de treinamento preliminar na Telesp, os engenheiros e

técnicos da Telerj e Cetel voltaram ao Rio em condições de implantar o sistema. Em breve, será criado um curso na Telerj para disseminar o uso do videotexto, com aulas sobre editoração, grafismo e uso de microcomputador para videotexto.

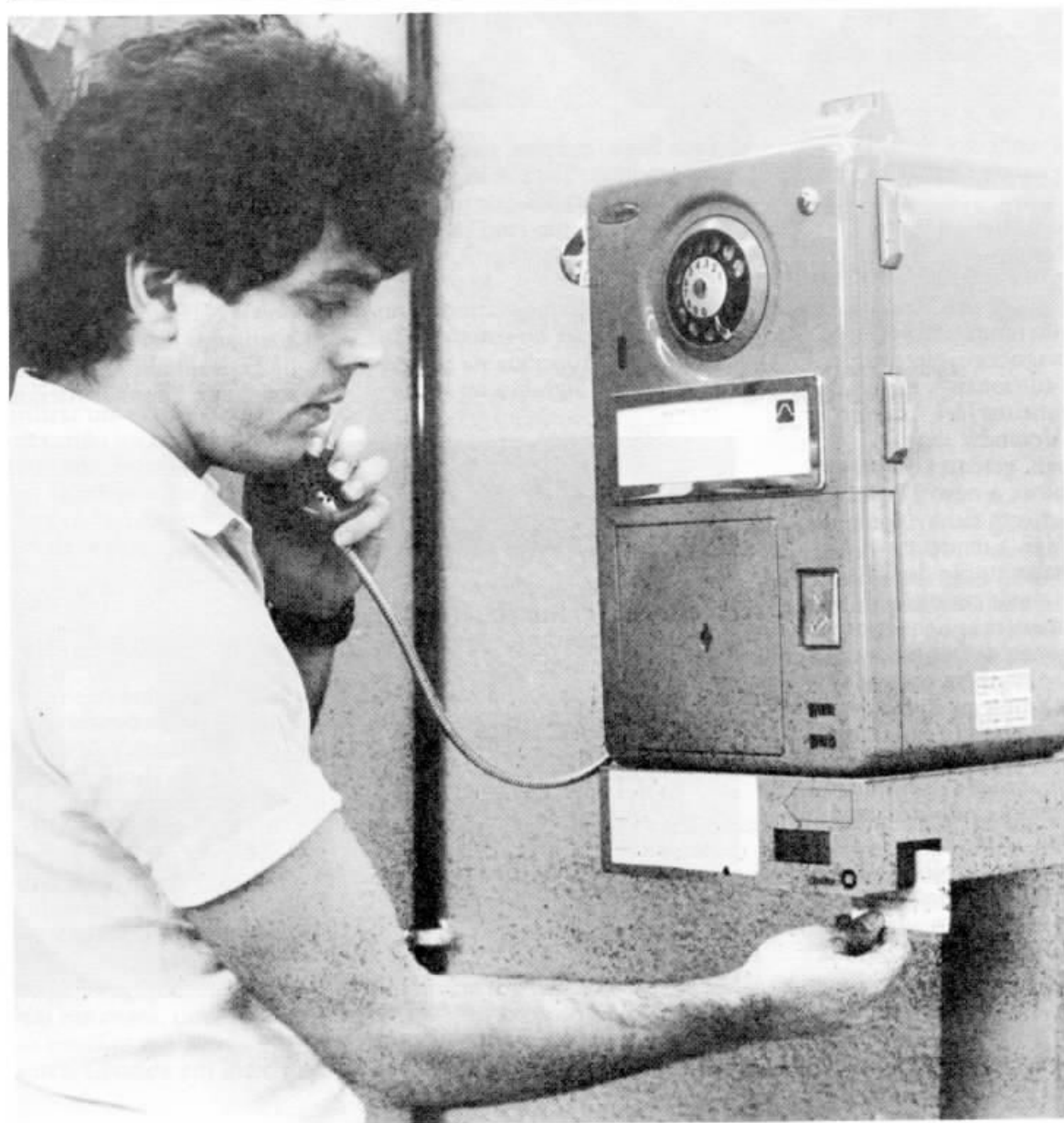
Recentemente, o público carioca teve a oportunidade de assistir a uma demonstração de videotexto, durante a 5ª Feira Marítima Internacional — Expoship-Riomar, no Museu de Arte Moderna. Lá, a Telerj montou um estande onde exibiu, além do videotexto, alguns de seus mais modernos serviços ligados ao setor de telecomunicações.

O grande objetivo da Telerj e Cetel é estimular a área de micros e também os *gateways* (computadores das empresas que se interligam com o computador de videotexto da Telesp). Com isso, poderão ser criadas bases de dados no Rio.

A implantação do videotexto marca a integração Telerj/Cetel nesse primeiro serviço a ser lançado em conjunto pelas duas empresas. Para a Telerj, a entrada em funcionamento dessa tecnologia significa um importante passo, com a implantação de novos serviços de comunicação de dados e transmissão de mensagens à distância. Dessa forma, a Empresa pode se atualizar tecnologicamente, de modo a atender às crescentes necessidades do mercado.

Surge o telefone público da era da informática

A Telerj desenvolveu um novo telefone público, dotado de microcomputador, que permite fazer ligações à base de cartão magnético. No início, o aparelho aceitará também as fichas telefônicas, mas a tendência é substituí-las completamente. Conheça o TP da era da informática e as vantagens que ele oferece.





José Antonio Dias e Alexandre Guterman desenvolveram o projeto do novo telefone público.

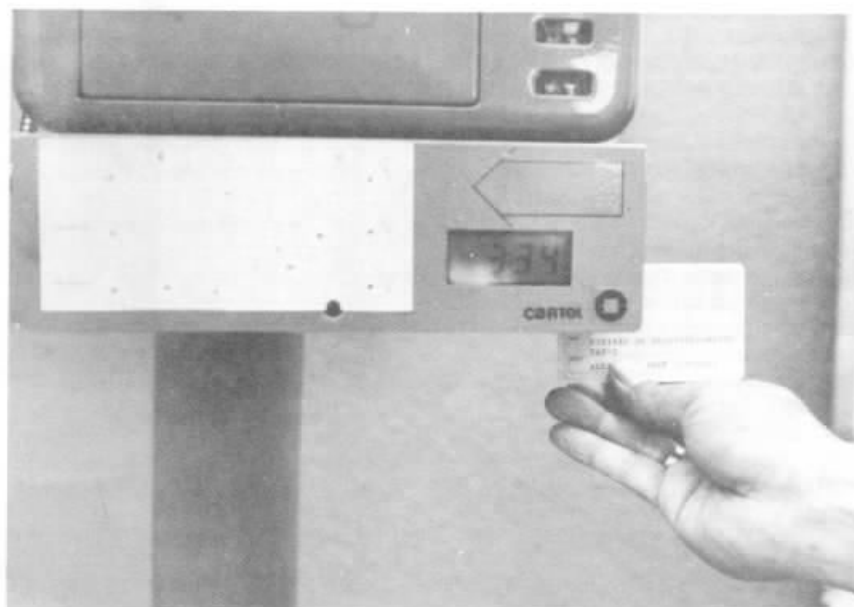
Em apenas cinco meses, o pessoal do Departamento de Apoio Técnico da Telerj projetou e montou o novo telefone público. “Desde o início, nossa idéia era criar um TP inteligente que funcionasse ao mesmo tempo com ficha e cartão magnético, oferecendo serviços adicionais”, explicam os engenheiros José Antônio Dias e Alexandre José Guterman, gerentes do projeto.

De início, o novo TP poderá funcionar com ficha e com cartão. Mas, a tendência é a total substituição da ficha. “Nesta fase de transição, é preciso manter as fichas por uma questão de hábito dos usuários e também para não onerar a Empresa, com a substituição imediata de um sistema pelo outro”, explica Dias. Atualmente, funcionam 6.800 telefones públicos comuns na Capital.

Para chegar ao NTP — o novo telefone público — os técnicos da Empresa adaptaram aparelhos tradicionais Daruma e Icatel. Eles montaram um módulo com placa de circuito impresso e leitora de cartão. O módulo é encaixado por baixo do aparelho e ligado por

uma fiação simples, não dispendiosa. Trata-se de um microcomputador que permite o funcionamento com cartão e oferece outras vantagens, como a localização dentro do próprio aparelho de todas as funções do adaptador que, no sistema tradicional, funciona na central telefônica. “Significa ter todas

as facilidades do ADM 200 — adaptador de TP DDD/Ciaps dentro do próprio aparelho. Isso vai facilitar bastante a instalação de telefones públicos em locais distantes de centrais telefônicas, pois o NTP dispensa o adaptador da central e funciona ligado a uma simples linha de assinante”, destaca Alexandre.



Ao invés da ficha, um cartão magnético é introduzido na base do aparelho.

Mas as vantagens do NTP não param aí. A manutenção e supervisão dos telefones públicos também mudam para melhor. O módulo desenvolvido pela Telerj indica onde há TP com defeito, TP de baixa renda, e TP com cofre cheio. Atualmente, estas são funções do Sisu-TP, um sistema de supervisão desenvolvido pela Telerj em 1983. Este sistema está implantado em quase todas as centrais da Telerj e faz uma supervisão centralizada na estação. O Sisu-TP otimiza a saída dos carros que fazem a manutenção e coleta de fichas. "Com as indicações do Sisu-TP, os veículos seguem direto para os aparelhos com problemas, em vez de ficarem rodando pela cidade e consumindo combustível", diz Dias. O Sisu-TP já foi adotado pela Cetel, Telepará e Telpa. Quem fabrica é a PHT, antiga P&D.

Cartão substitui ficha

Futuramente, para falar de um telefone público, o usuário vai utilizar um cartão. Trata-se de um cartão magnético padronizado, semelhante aos cartões de crédito dos bancos. Terá um código secreto por motivo de segurança e só funcionará após a marcação da senha.

Haverá duas opções em matéria de cartão para telefone público: de *débito*, com número limitado de unidade de cobrança. Poderá ser descartável ou recarregável, ainda a ser definido. Será vendido como ficha. É o cartão para uso imediato. E o cartão de *crédito*, com dois tipos de procedimento para cobrança: *fatura*, que consiste em firmar um contrato com a Empresa e pagar no final do mês pelas ligações efetuadas; e *débito em conta*, uma opção para os usuários que são assinantes. Consiste em inserir



Aparelhos tradicionais, Daruma e Icatel, receberão um módulo com um microcomputador.

todas as ligações feitas em telefones públicos na conta do telefone residencial ou comercial do usuário/cliente. O cartão de crédito, ao contrário do cartão de débito, tem uma quantidade ilimitada de unidade de cobrança. "Funciona mais ou menos como o Telecard automatizado, com a diferença de que dispensa o auxílio da telefonista", explica Alexandre.

A concepção do projeto do novo telefone público, com a idéia de aproveitar o TP comum, partiu do pessoal do Departamento de Apoio Técnico. "Toda essa simplicidade e inovação tecnológica foi possível graças ao *know-how* dos nossos técnicos que já participaram de projetos

anteriores, como o Ciaps, o Projeto Conta e a UTE," afirma Dias.

Inicialmente, o novo telefone público será instalado em aeroportos, postos de serviço telefônico, hotéis e outros locais onde fiquem protegidos de possível depredação.

A Telerj está encomendando alguns módulos para testes de campo do NTP. Por enquanto, o aparelho instalado no prédio da Telerj na Rua General Polidoro, Botafogo, funciona com perfeição. Está tudo pronto para o lançamento do novo produto. "Só falta completar o NTP em termos de operacionalização", conclui Alexandre.

O telefone ligado ao computador



As pequenas, médias e grandes empresas que utilizam serviços de computação têm agora mais uma facilidade oferecida pela Telerj. É o aluguel de "modems" — equipamentos que permitem a transmissão de dados, através de uma simples ligação telefônica, de maneira simples, confiável e com maior economia.

Quem se lembra do filme *Jogos de Guerra*, de John Badham, distribuído pela Metro-Goldwyn-Mayer/United Artists? Em uma das cenas, o jovem David retira o telefone do

gancho e inicia uma sensacional aventura através dos grandes mistérios dos computadores do Pentágono. Neste momento, o público brasileiro é apresentado ao *modem*, um aparelho que permite

a "conversa" do terminal-vídeo com o computador, via rede telefônica. Hoje, *modems* como os utilizados pelo herói do filme já são produzidos por empresas nacionais.

Em termos de acessório, o *modem* é uma nova tecnologia, voltada para um mercado mais sofisticado, ligado à área de informática. Embora muitas empresas já utilizem o aparelho na área do Estado do Rio de Janeiro, a novidade é o aluguel, através da Telerj, a exemplo do que já vem sendo feito em São Paulo, pela Telesp, e em Belo Horizonte, através da Telemig.

A transmissão de dados pelo telefone pode ser utilizada em qualquer tipo de aplicação necessária à empresa. Ligado a um *modem*, o telefone se transforma em eficiente canal de recebimento e transmissão de dados. Entre as aplicações, se destacam o acesso a banco de dados, consultas com respostas imediatas, controles, cobranças e atualizações de arquivos, reservas de passagens e hotéis, compartilhamento dos recursos de um computador central entre vários usuários (sistema *time-sharing*) e transmissão de pequenos e médios lotes ou arquivos de dados (sistema *batch* remoto).

Além dos vários tipos de aplicações, o *modem* tem ainda a vantagem de ser uma modalidade alternativa para comunicação de dados, em eventuais falhas do circuito permanente.

ALUGUEL, SOLUÇÃO INTELIGENTE

Para operar o sistema, basta que o usuário telefone para o ponto onde está instalado o computador ou terminal (inclusive em outro Estado ou outro País) e acione o *modem*, ao se completar a ligação. A partir desse momento, os equipamentos estarão interligados. Quando não se está transmitindo dados, o telefone opera normalmente, fazendo e recebendo chamadas. Os interessados no aluguel de *modems* devem ligar para 292-5353 (Capital Centro), 287-5353 (Capital Sul), 273-5353 (Capital Norte), 710-5353 (Niterói) e 104 (nas demais localidades do Interior do Estado do Rio de Janeiro), ou procurar diretamente qualquer loja de serviços especiais da Telerj.



Aluguel de "modems", nova alternativa para comunicação de dados.

Na fase inicial, o representante da Telerj expõe ao cliente as principais características do *modem*, como funcionamento, preço e vantagens de utilização. O aluguel só é realmente efetivado se o cliente se interessar pelo equipamento, podendo o *modem* ser oferecido ao cliente por um período experimental.

A Telerj utiliza para aluguel *modems* de diferentes tipos e velocidades de transmissão: 300 bps, duplex ou semiduplex, assíncrono; 1.200 bps, síncrono, semiduplex, com um canal secundário de 75 bps; e 2.400 bps, síncrono, semiduplex, com ou sem resposta automática. A Telerj também está prevendo alugar *modems* de 1.200 bps, síncrono, duplex, visando diversificar ainda mais as opções de atendimento aos usuários.

Atualmente, os *modems* alugados na área do Estado do Rio de Janeiro, através da Telerj, são fabricados por três empresas: Parks, Moddata/Coencisa e Digitel.

O aluguel de *modems* apresenta uma série de vantagens. Para a Telerj, significa mais uma forma de

aumentar a utilização da linha telefônica. Para o cliente, representa também uma economia, pois, na realidade, ele só paga efetivamente o tempo de uso da transmissão de dados.

Outra facilidade: a manutenção é feita pela própria Telerj. Se houver algum defeito no *modem*, o equipamento é imediatamente substituído por outro. Além disso, o aluguel entra como despesa operacional cobrada em conta telefônica e não como um investimento. Isso é vantajoso para o cliente.

PREÇO

O custo de utilização de um *modem* é o mesmo de um telefonema, incluindo também os descontos. Nas transmissões locais nos dias úteis, entre 20 horas e 8 horas da manhã seguinte, e a partir das 14 horas de sábado até às 8 horas de segunda-feira, o cliente só paga um pulso, independente do tempo de ligação. Em transmissão interurbana para localidade ligada a um centro de tarifação que diste mais de 100 quilômetros, há uma redução de 50 por cento.

Central Trópico, um novo passo para a rede digital

Projetadas e desenvolvidas no Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás, as centrais Trópico serão utilizadas dentro de dois anos nas concessionárias de telefonia do País, colocando o Brasil em igualdade de condições com o que existe de mais moderno em termos de tecnologia internacional de telecomunicações. Na área do Estado do Rio de Janeiro, a Telerj se prepara para instalar as novas centrais, que integrarão, no futuro, o processo de digitalização da planta da Empresa e por onde cursarão não apenas as comunicações telefônicas, mas também a comunicação de dados.

A necessidade de atender a evolução tecnológica da rede brasileira levou a Telebrás a criar, em seu Centro de Pesquisa e Desenvolvimento (CPqD), em Campinas, São Paulo, o Projeto Trópico. Adotou-se, inicialmente, o sistema Trópico R - uma central telefônica desenvolvida em tecnologia CPA-T (Controle a Programa Armazenado, tipo Temporal), que oferece facilidades de operação e manutenção compatíveis com as atuais necessidades das empresas de telefonia do País.

O Trópico R pode ser aplicado como central local ou local/Tandem, para médias capacidades de tráfego — até 4 mil terminais — ou ainda operar como central-satélite, utilizando numeração comum de centrais temporais em zonas urbanas.

Por suas características funcionais, a central Trópico está dimensionada para absorver, a médio prazo, novas funções de outras redes, como comunicação

de dados, preparando-as, desde já, para fazer parte da Rede Digital de Serviços Integrados (RDSI). Futuramente, a Trópico R terá acesso a alguns serviços oferecidos pelas CPA's, como chamada em espera, conferência e **follow-me** — sistema de transferência de chamadas de um número de telefone para outro, predeterminada pelo assinante.

Os recursos operacionais, de manutenção e de gerência, garantem o funcionamento automático da central. Isso possibilita a interligação por meio de troncos analógicos à central principal. Outra vantagem: a tarifação junto aos assinantes e não através da central principal. Com isso, em caso de falha no enlace com a central principal, é possível tarifar as chamadas internas do equipamento. Vale destacar que as medidas de tráfego são mais apuradas e que a obtenção de dados e gerência de informações são mais rápidas e eficiente do que na central convencional.

Para a utilização do Projeto Trópico, a Telebrás estabeleceu um contrato de obrigações com as duas empresas fabricantes: Elebra e PHT (antiga P&D). Cada uma dessas empresas desenvolveu um protótipo, instalando-os em Brasília e Campinas, onde houve testes de campo. Na fase inicial, a Telebrás contratou oito centrais e as transferiu a algumas empresas de telecomunicações.

Pelo contrato de obrigações, a Telebrás garante a cada fabricante a contratação mínima anual de 15 mil terminais durante os próximos cinco anos, representando um total de 150 mil terminais para o período.

A Telerj encomendou, inicialmente, duas centrais Trópico, uma de cada fabricante. Elas serão instaladas em Jardim Araras (Petrópolis), com 576 terminais, e em Barra de Maricá (Região dos Lagos), com 560 terminais. Também este ano, serão contratadas mais cinco centrais



Representantes da Telebrás, Telerj e Telesp decidiram adquirir as novas centrais.

Trópico para o Interior do Estado do Rio de Janeiro: São Pedro d'Aldeia, 496 terminais; Saquarema, 1.440 terminais; Iguaba Grande, 2.112 terminais; Vassouras, 1.824 terminais; e Bom Jesus de Itabapoana, 1.824 terminais.

LICITAÇÃO NO RIO

Adquirir centrais Trópico por licitação foi uma decisão conjunta tomada entre a Telebrás, Telesp e Telerj, durante uma reunião realizada na sede da Telerj, no Rio de Janeiro.

"Isso só foi possível", explica o diretor Técnico da Telerj, engenheiro Hélio Kestelman, "porque nossa Empresa foi a primeira a demonstrar junto à Telebrás seu entendimento em relação à melhor forma de aplicar o previsto no contrato de obrigações, visando a contratação de centrais Trópico, através de licitação".

Durante o encontro, no Rio, entre diretores da Telebrás, os diretores técnicos da Telerj e Telesp e o secretário-executivo do Geicom, Salomão Wajnberg, foram estabelecidas as principais regras de relacionamento com as indústrias fabricantes de Trópico. De acordo com a licitação, o teto máximo de preço não pode superar o estabelecido no contrato de obrigações.

Além da Telerj, que implantará inicialmente sete centrais Trópico em localidades do Interior do

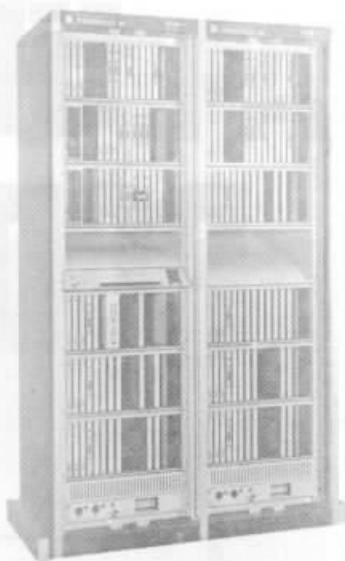
Estado, outras empresas do Sistema Telebrás também utilizarão a nova tecnologia. A Telesp realizará sua concorrência em duas etapas e receberá 32 mil terminais. Uma nova licitação foi programada em âmbito da Telepar, Telemig e Telebahia, cabendo à Telebrás a coordenação de uma licitação para outras concessionárias de telefonia que se interessarem pelo projeto.

REDE DIGITAL

Para o diretor Técnico da Telerj, a utilização de centrais Trópico coloca o Brasil em igualdade de condições com a tecnologia internacional. "Passamos a adquirir", ressalta Hélio Kestelman, "uma capacitação tecnológica em termos de desenvolvimento numa primeira fase, e em termos industriais na fase que ora se inicia".

Em termos operacionais, os custos de implantação das novas centrais são menores, assim como a parte de obras civis, infraestrutura, energia e manutenção. "É importante observar que as estruturas utilizadas em centrais convencionais, tipo Pentaconta, são desnecessárias nas centrais Trópico, reduzindo os gastos", acrescenta Hélio Kestelman. Além desse aspecto, as novas centrais se adaptam a qualquer prédio já existente e são bem menores que as demais centrais telefônicas.

O critério de escolha das cidades



A central Trópico pode absorver novas funções de outras redes.

que receberão as primeiras centrais Trópico na área da Telerj envolve dois aspectos: primeiro, as localidades fazem parte de um anel digital, estabelecido previamente pela Empresa. Em segundo, permitem o início efetivo da digitalização da rede do Interior do Estado do Rio de Janeiro.

Assim, nos próximos anos, as centrais Trópico atenderão às localidades que exigirem até 4 mil terminais, e também vão substituir as centrais convencionais com capacidade saturada no Interior.

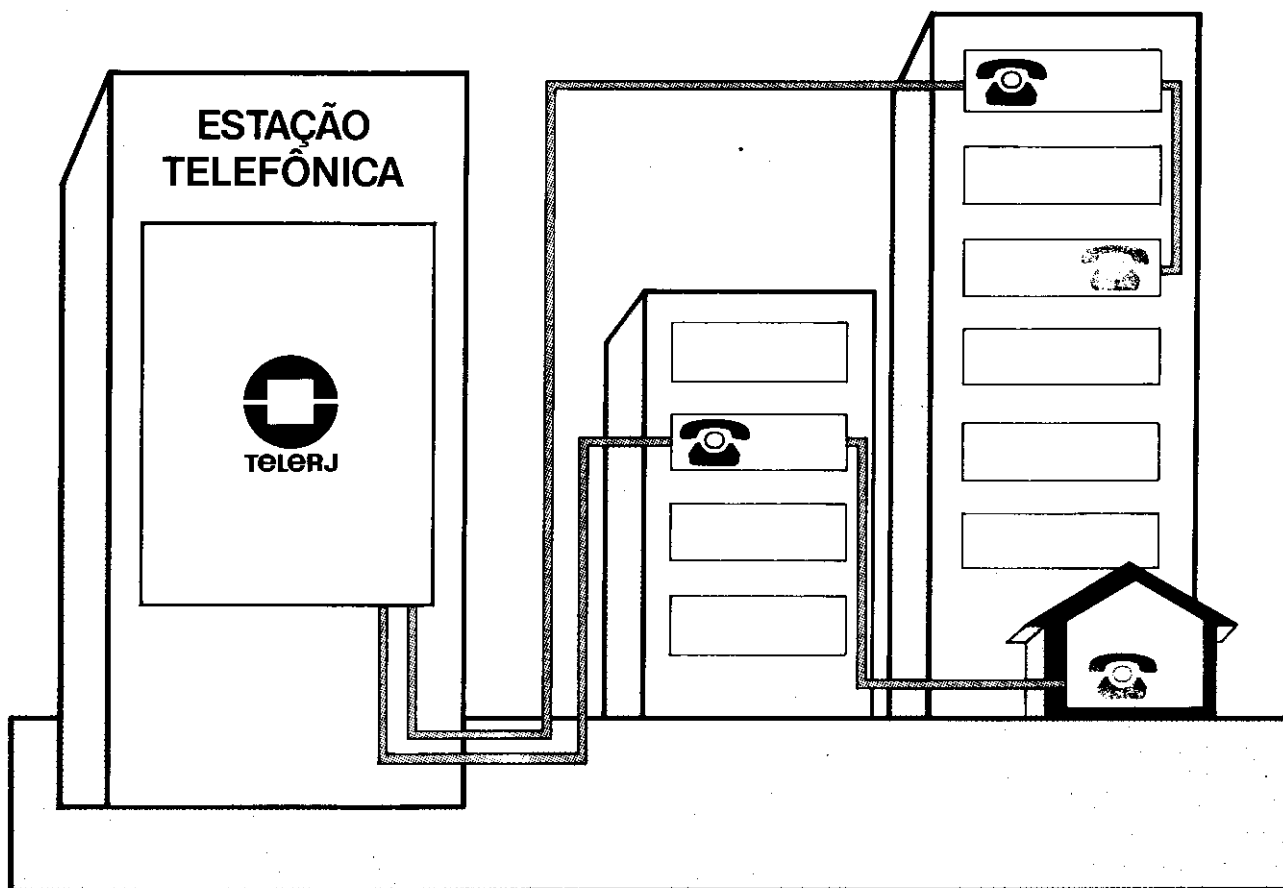
PROGRAMAÇÃO DA TELERJ

As sete centrais Trópico já encomendadas pela Telerj aos fabricantes entrarão em funcionamento em 1987 (Barra de Maricá e Jardim Araras, nos primeiros meses e as outras cinco localidades em dezembro).

De acordo com o estabelecido no contrato de obrigações, a Telerj tem um programa anual de contratação de cerca de seis centrais Trópico até 1989.

Para 1986, por exemplo, estão previstas as contratações de centrais Trópico em Valença, 3.136 terminais; Queimados, 1.552; Universidade Rural, 976; Guapimirim, 1.104; Arraial do Cabo, 1.200 e Rio das Ostras, 1.760 terminais.

SEU TELEFONE PODE VIRAR DOIS



A Telerj instala extensões externas no mesmo prédio ou em outro qualquer, desde que ambos estejam na mesma área de uma Estação Telefônica.

Peça um folheto à recepcionista.

Pedidos e maiores informações:

Capital - xxx-2040 (*)

Interior - 104

(*) xxx - prefixo do seu telefone

Vem aí a geração CPA



O sistema de comutação digital, integrante da mais avançada geração de centrais telefônicas, chega ao Estado do Rio de Janeiro. Este é o resultado do contrato assinado em novembro último entre a Telerj e a NEC do Brasil para aquisição de 7.248 terminais e 6.120 troncos para centrais do tipo CPA-T (Controle por Programa Armazenado Temporal).

Dentro do programa de melhoria de serviços da Nova Telerj, o contrato com a NEC do Brasil é um dos vários que serão assinados no sentido de atender os anseios da comunidade fluminense. No biênio 85/86, serão contratados

165 mil novos terminais, dos quais 76 por cento deverão beneficiar o Interior do Estado do Rio de Janeiro — de acordo com a política de interiorização da telefonia, preconizada pelo ministro das Comunicações, Antonio Carlos Magalhães.

O contrato entre a Telerj e a NEC do Brasil, no valor aproximado de Cr\$ 63 bilhões, permitirá a instalação de novos troncos e terminais na Capital. De acordo com a programação, a estação Leblon, que atende Leblon, parte de Ipanema, parte

da Lagoa e Gávea, receberá 5.200 terminais; e a estação Arcos — responsável pela área do centro da Cidade, da Avenida Chile até a Beira-Mar — contará com 2.048 terminais, que permitirão a implantação de novos tipos de serviços.

Os 6.120 troncos destinados à estação Arcos, localizada na Avenida Chile, possibilitarão o melhor escoamento do tráfego telefônico no centro da Cidade que, no horário comercial, é responsável por 45 por cento do movimento de chamadas da cidade do Rio de Janeiro.

Assinaram o contrato, na sede da Telerj, o presidente Antonio João e o diretor Técnico, Hélio Kestelman, e pela NEC do Brasil, o presidente Hervê Pedrosa e o diretor Técnico-Comercial, Arthur Alves Peixoto. Serviram como testemunhas o vice-presidente da Telerj, Arolde de Oliveira, e o vice-presidente da NEC Corporation, Toshiro Kunihiro.

Durante a solenidade, o presidente da NEC do Brasil, Hervê Pedrosa, disse que a assinatura do contrato representa um grande passo para a reestruturação das atividades de sua empresa em nosso País. "As centrais telefônicas que hoje nos comprometemos entregar à Telerj significam o que há de mais moderno em sistema de comutação."

Em seguida, Toshiro Kunihiro falou em nome da NEC Corporation: "Tenho imenso prazer em participar como testemunha desse contrato no Brasil. É uma grande honra poder contribuir para a modernização do sistema telefônico do Rio de Janeiro, oferecendo à Telerj esta nova tecnologia."

O presidente Antonio João ressaltou, em seguida, que "o dia de hoje marca um evento por demais precioso para a Telerj e só foi possível através da intervenção direta do ministro das Comunicações, Antônio Carlos Magalhães, e do presidente da Telebrás, Almir Vieira Dias"

"Temos, no momento, uma demanda reprimida no Estado do Rio de Janeiro da ordem de 200



No sistema de comutação digital, o equipamento e seu peso são reduzidos ao mínimo.

mil terminais. Com a contratação, nos próximos três anos, de 237 mil terminais atenderemos essa demanda e estamos certos de que muita coisa está sendo feita em benefício da população do Rio", disse Antonio João.

O presidente Antonio João falou ainda da Nova Telerj: "em marcha no atendimento aos anseios dos clientes e que dará não apenas um passo à frente, mas uma vigorosa marcha com esse passo que se inicia no dia de hoje".

RITO DE PASSAGEM

Para o diretor Técnico da Telerj, engenheiro Hélio Kestelman, a assinatura do contrato com a NEC do Brasil envolve dois aspectos. Sob o ponto de vista econômico-social, "é um contrato a mais na expansão da nossa planta, com a possibilidade da Empresa vir atender a demanda existente no Rio de Janeiro". Sob o aspecto técnico-tecnológico, "é um passo que a Telerj estará dando, no

sentido de sintonizar a sua cultura e a sua inteligência no momento tecnológico atual".

Segundo Hélio Kestelman, está ocorrendo um rito de passagem, no sentido das mudanças de tecnologia. A eletrônica dos serviços está marchando exatamente nesta direção. Assim, este tipo de equipamento exigirá da Telerj uma reformulação técnica e até intelectual "porque teremos que dar oportunidade aos recursos humanos existentes na nossa Empresa de conhecerem novas tecnologia e se adequarem a elas".

"Diante desse quadro, o homem vai ser um elemento chave na operação e na confiabilização das necessidades da Empresa com o andamento tecnológico. E para o público, que também socialmente já vive um momento diferente pelas necessidades de utilização de serviços mais ágeis, será dada oportunidade de ter novas facilidades com os equipamentos da Telerj", observou Kestelman.



Com a arquitetura modular, novos serviços podem ser adaptados à central.

COMUTAÇÃO DIGITAL

A central telefônica a ser instalada na estação Leblon utilizará o equipamento NEAX-61, que constitui um sistema de comutação digital. Este equipamento é baseado na tecnologia dos computadores e componentes eletrônicos, através da técnica de Controle por Programa Armazenado (CPA) e circuitos integrados.

A central CPA permite a implantação de um *hardware* (equipamento) bastante sofisticado em espaços menores, com menor consumo de energia, alta confiabilidade e manutenção fácil e eficiente.

A arquitetura modular do sistema assegura grande facilidade e contribui para simplificar o *hardware* e o *software* (programa). Diante desta facilidade, novos serviços podem ser adaptados à central, além de possibilitar inovações técnicas e ampliações na sua capacidade de terminais.

VANTAGENS

O sistema de comutação digital apresenta uma série de vantagens. O equipamento e seu peso são reduzidos ao mínimo. Isso reduz, conseqüentemente, a quantidade de *hardware* e facilita a construção do prédio que aloja a central.

Além dessas facilidades, a utilização de componentes eletrônicos e a infra-estrutura menor do que a necessária na comutação eletromecânica diminuem o custo do projeto. Permite, ainda, uma melhor qualidade do serviço, devido às taxas de congestionamento interno praticamente inexistentes, e oferece grandes facilidades para instalação, operação e manutenção.

O sistema NEAX-61 oferece uma ampla gama de serviços ao assinante: *Bloqueio controlado de chamadas originais* - uma restrição previamente estabelecida para as chamadas originadas, que é programada pelo assinante; *Discagem abreviada* - possibilita que os números abreviados a partir do aparelho telefônico sejam convertidos para os correspondentes números programados, procedendo-se ao encaminhamento normal da chamada; *Linha executiva* - consiste no encaminhamento automático de uma chamada a um número predeterminado, caso o assinante não inicie a discagem dentro de um tempo certo; *Linha direta* - encaminhamento automático de uma chamada a um número predeterminado, quando o assinante retira o fone do gancho; *Despertador automático* - é a geração automática de

chamadas para o assinante em horário previamente programado; *Não perturbe* - o assinante pode restringir as chamadas recebidas, que são encaminhadas a um anúncio; *Chamadas em espera* - permite que o assinante, durante a conversação, receba uma indicação (por meio de tom especial) de que há uma tentativa de outra chamada para o seu número; *Consulta* - o assinante, durante uma ligação telefônica, pode estabelecer uma nova chamada, retendo a chamada original; *Conferência* - além dos recursos de consulta, esta facilidade possibilita o estabelecimento de uma ligação, envolvendo simultaneamente as três partes; *Transferência temporária* - as chamadas destinadas ao assinante são transferidas para um outro número, previamente programada pelo assinante; *Transferência automática em caso de não responde* - as chamadas destinadas ao assinante são transferidas automaticamente para um outro número, caso não haja atendimento dentro de um certo tempo; e *Transferência automática em caso de ocupado* - as chamadas destinadas ao assinante que dispõe do serviço e está com o terminal ocupado são transferidas para outro número.

Antonio Carlos Magalhães

“O setor não pode ser penalizado pelo seu êxito”



Desde que assumiu o Ministério das Comunicações, a 15 de março de 1985, o ministro Antonio Carlos Magalhães voltou sua administração para o campo social. Ao fixar as diretrizes fundamentais do setor, o ministro partiu do princípio de que as comunicações são um instrumento indispensável à evolução da sociedade nos campos político, econômico e social.

A seu ver, “a extensão de benefícios de tão poderoso agente dos vários segmentos da sociedade implica que se atenda de maneira harmônica — mas necessariamente diferenciada — a condicionamentos de cunho social e a exigên-

cias de natureza econômica”. Seu ponto de vista é claro: “Cumpra atender ao segmento mais numeroso e carente da comunidade, a partir de medidas onde o caráter social se sobreponha sempre ao econômico”.

Partindo dessa orientação, Antonio Carlos Magalhães iniciou sua gestão no Minicom elaborando e implantando programas de interiorização das telecomunicações (com ênfase ao atendimento às áreas rurais), e com a ampliação dos serviços para os segmentos mais carentes da população. A Telebrás foi instruída no sentido de elaborar projetos e planos diretores para o atendimento de distritos, subdistritos,

vilas e povoados, ainda não integrados ao sistema nacional de telecomunicações.

Nas áreas urbanas, o ministro determinou o atendimento aos segmentos carentes, com o provimento nos grandes centros de serviços de uso público ou comunitário, recomendando a instalação de telefones públicos de 500 em 500 metros. Com a infra-estrutura já existente, recomendou a ampliação da oferta de serviços, para conciliar recursos restritos e o atendimento a necessidades inadiáveis de interiorização e universalização das telecomunicações.

Ao mesmo tempo, o ministro determinou medidas visando reduzir despesas operacionais. Com isso, evitou a imposição de um perfil de tarifas lesivo ao usuário, ou capaz de alargar os índices da inflação. Em consequência imediata dessa orientação, todos os reajustes de tarifas dos serviços de telecomunicações têm sido feitos abaixo dos índices de inflação.

Em entrevista a *Sino Azul*, o ministro Antonio Carlos Magalhães analisa a situação do Mincicom, discorre sobre os principais problemas que afetam o setor e anuncia as metas para 1986.

Sino Azul - Como o Sr. encontrou o setor, ao assumir o Ministério das Comunicações?

Ministro - Até os anos 60, o Brasil não dispunha de um sistema confiável de comunicações. Quando a população já atingia 70 milhões de habitantes, o País só possuía um milhão de telefones instalados. A partir de 62, com a aprovação do código brasileiro de telecomunicações, teve início o período extremamente positivo do setor e três instrumentos foram de suma importância: a criação do Contel; a criação da Embratel e a instituição do Fundo Nacional de Telecomunicações. Com a acelerada ampliação do setor, o Governo decidiu criar, em 67, o Ministério das Comunicações. Cinco anos depois, com a necessidade de se aprimorar os serviços existentes, foi implantada no País a empresa *holding* Telebrás, que logo deu início ao programa de consolidação dos serviços de telefonia, dentro da premissa de constituir somente uma grande companhia telefônica em cada unidade da Federação. O número de telefones em operação cresceu no Brasil de 1,16 milhões, em 62, para 10,9 milhões em 84. A densidade telefônica cresceu de 2,4 para 8,4 telefones por 100 habitantes no período de 72 a 84. Apesar do crescimento representar expressiva conquista, ainda apresenta-se modesto, quando comparado às densidades telefônicas em outros países.

A ECT, criada em 69, também é outro setor do Ministério das Comunicações que vem crescendo ano a ano. A relação percentual receita/despesa que, em 64, era de 16,5% está atualmente acima de 98%, o que revela perfil extremamente saudável para serviços que, no mundo inteiro, são originariamente deficitários. O número de objetos postados cresceu de 1,6 bilhão em 76 para 4,4 bilhões atualmente. O tempo decorrido entre a postagem e a entrega de cartas simples confirma o alto índice de eficiência da empresa. Este é o quadro geral das comunicações brasileiras, em seus aspectos essenciais, com que me defrontei ao assumir a Pasta.

Sino Azul - E qual foi a principal prioridade?

Ministro - Após tomar posse no cargo de ministro das Comunicações uma das minhas preocupações foi justamente a telefonia rural. Criei um Plano Diretor de Telecomunicações Rurais que tem por objetivo integrar o Sistema Nacional de Telecomunicações. Os investimentos, a preços médios

de hoje, serão de Cr\$ 1,4 trilhão. A insuficiência dos meios de comunicação nas áreas rurais tem contribuído para agravar os custos de produção e dificultar o processo de comercialização. O plano prevê o atendimento de 41 mil novos assinantes em propriedades rurais isoladas. Ainda este ano serão atendidas cinco mil propriedades isoladas, sendo 500 na Região Nordeste, 1.800 na Região Sudeste e 2.700 no restante do País.

Sino Azul - Quais as principais políticas adotadas em sua administração? De que maneira essas políticas vêm sendo executadas?

Ministro - As políticas de serviços de telecomunicações, de serviços postais, de radiodifusão e a política industrial de telecomunicações, que enquadram as atividades-fins do Ministério das Comunicações, devem se subordinar ao atendimento das grandes prioridades nacionais. Devem ainda refletir o processo de evolução política em andamento, através dos princípios gerais de democratização, descentralização e liberalização.

Partiu-se da premissa de que devem ser asseguradas todas as facilidades que permitam levar os benefícios das comunicações ao maior número possível de brasileiros. Assim, baixei determinações no sentido de ser conferida prioridade a programas de universalização das comunicações, através da multiplicação de postos de serviços conjugados, simultaneamente telefônicos e postais, urbanos e rurais.

Desde que se preservem níveis tarifários adequados, a ampliação do Sistema Nacional de Telecomunicações é intrinsecamente não inflacionária, não pressiona o balanço de pagamentos e possui condições de auto-sustentação que lhe asseguram níveis adequados de crescimento autônomo. Essas razões recomendam seu aproveitamento como importante instrumento de expansão do nível de emprego e de reativação da economia.

Entendo que, por si só, os serviços de comunicações, mormente os de radiodifusão — escudados por largo espectro de cobertura unidirecional — devem ser crescentemente empenhados no contexto brasileiro como vigorosos coadjuvantes dos processos de educação formal, de apoio à atividade agrícola e em programas diretamente vinculados aos interesses da saúde pública.

O modelo da estrutura do Setor de Telecomunicações Públicas, ao ser concebido, previa uma empresa *holding*, a Telebrás, controlando uma empresa de telecomunicações por unidade da Federação. A *holding* competia exclusivamente supervisionar o desempenho econômico e operacional das empresas estaduais, a elas cabendo elaborar projetos, executá-los, e operar os subsistemas decorrentes.

A radiodifusão no Brasil se constitui em atividade eminentemente privada, onde o papel do Estado tem caráter meramente supletivo, no domínio da execução dos serviços.

Estabeleci que, em nível administrativo, o processo de desburocratização dos procedimentos gerenciais e de controle deve permear toda a estrutura, com destaque para a ampla disseminação de um entendimento: toda a atividade ou iniciativa que tenha cobertura legal e que não seja especificamente proibida, ou regulamentada, está implicitamente autorizada, sem restrições.

Sino Azul - E em relação à capacitação industrial e tecnológica do setor?

Ministro - No que concerne à política a adotar, com vistas à capacitação industrial e tecnológica, cumpre reconhecer

que os princípios implantados e desenvolvidos pelo Ministério das Comunicações, ao longo de uma década, vêm sendo coroados de pleno êxito, motivo pelo qual merecem, quando muito, ser aprimorados, sem que isto configure alteração substancial da filosofia que os concebeu.

É meta que encaro como de singular importância em minha gestão. A comunicação de dados, através do Sistema Nacional de Telecomunicações, deve ser posta a serviço do cidadão comum, mediante programas especiais e tarifas favorecidas.

As empresas do setor formam sólido complexo controlado pela União, com objetivo específico de prestação de serviços públicos em condições de virtual monopólio.

Tornou-se, portanto, recomendável que se desestimule a expansão de suas atividades para áreas afins ou serviços correlatos que não se caracterizem com serviços públicos e que façam concorrência com entidades privadas.

É forçoso admitir que a experiência brasileira no setor de telecomunicações exerce compreensível fascínio sobre os dirigentes e planejadores das nações em desenvolvimento.

O impacto causado por um sistema moderno e eficiente erigido em escala continental, o parque industrial que lhe dá sustentação, sua estruturação administrativa, as práticas do sistema, as normas e especificações dirigidas à nacionalização, as regras de tráfego mútuo e repartição de receitas, o satélite doméstico, a posição brasileira nas conferências internacionais, tudo é motivo de aguçado interesse, e pode ser utilizado como excelente instrumento de relacionamento cultural e de abertura de mercados.

As extensas transformações estruturais que afetaram o setor das comunicações e as profundas inovações tecnológicas e de serviços, ocorridas desde a promulgação da Lei nº 4.117, de 24 de agosto de 1962, impõem a revisão, atualização e consolidação da legislação em vigor, visando a transformá-la em sólida base jurídica para o desenvolvimento do setor.

Sino Azul - A independência tecnológica pode ser considerada uma realidade? Qual o índice de nacionalização dos equipamentos empregados no setor?

Ministro - A política adotada para a indústria brasileira de telecomunicações permitiu que se transferisse, sem qualquer trauma, para o efetivo controle de grandes empresários brasileiros, empresas de grande porte, que são as maiores fornecedoras do setor.

Esse processo de nacionalização, vale notar, vem se realizando dentro da política adotada, em níveis correspondentes às possibilidades de capitalização por parte dos respectivos acionistas que desejam beneficiar-se da preferencialidade, prevista em lei.

Evidencia-se, portanto, que essa política vem assegurando a consecução de uma série de objetivos estratégicos: fabricação no país de todos os equipamentos e produtos necessários ao sistema nacional de telecomunicações; fabricação desses equipamentos e produtos por indústrias controladas por capitais brasileiros ou de capital integralmente brasileiro; maximização do índice de nacionalização desses produtos e equipamentos; efetiva transferência para o País da tecnologia de produtos e equipamentos fabricados localmente com apoio em tecnologia externa; e desenvolvimento no País de tecnologias necessárias ao Sistema Nacional de Telecomunicações.

Hoje, para se fabricar no País um terminal de comutação eletromecânica, cujo preço médio é de 360 dólares, importam-se somente 12 dólares. Se lembrarmos que, há 10 anos, para a fabricação do mesmo terminal importavam-se



180 dólares em componentes, teremos uma visão concreta do que representa a evolução do nosso parque fabril de telecomunicações, e do que significa — em insumos — para o desenvolvimento do País.

Devo dizer que a virtual totalidade dos produtos industrializados pelo setor é produzida por nós, com alto índice de nacionalização, ou seja, em torno de 90 a 95 por cento. Além disso, nossa indústria já tem, inclusive, participação progressiva no mercado internacional, o que nos envaidece, além de honrar nossa engenharia.

Sino Azul - Das realizações do Minicom em 1985, quais as que o Sr. considera mais importantes?

Ministro - Uma das principais realizações do Ministério das Comunicações, em 1985, foi o lançamento do serviço denominado **Telestrada**, um sistema de telefonia móvel que permitirá a caminhoneiros e motoristas de transportes coletivos fazer ou receber chamadas telefônicas de todo o País ou mesmo do exterior. Com o **Telestrada** — lançado em setembro último pelo Presidente José Sarney — o setor de transporte de cargas do Brasil chega ao nível de alguns países desenvolvidos. Na área da ECT, foram instalados os primeiros postos rurais dos Correios. Eles permitem a venda de selos e aerogramas por comerciantes residentes em vilas e povoados. A telefonia rural também começou a tomar impulso em 85.

Sino Azul - Como vêm sendo conduzidos os programas de interiorização e popularização da telefonia? De que forma a implantação de telefones públicos e a utilização do satélite brasileiro contribuem para o sucesso desses programas?

Ministro - Vou inverter a pergunta e iniciar a resposta falando sobre o satélite. Iniciamos a utilização das comunicações por satélite no serviço internacional, em 1969, quando o Brasil inaugurou sua primeira estação terrena. Em 1984 foi inaugurada, também, uma estação terrena para comunicações com navios, integrando o sistema Inmarsat.

Apesar dos resultados obtidos com esses sistemas, havia um desafio a ser vencido: a imensa Região Amazônica, representando quase dois terços do território brasileiro, com uma grande quantidade de pequenas comunidades disseminadas pela região, necessitava ser integrada ao sistema nacional de telecomunicações.

Os meios convencionais (exceto o rádio HF, então utili-

zado internamente na região) não poderiam desempenhar economicamente esta tarefa.

Os sistema de rádio terrestre, em microondas, são de difícil utilização nesta floresta imensa e, mesmo que possível fosse tal penetração, seria impossível assegurar-se apoio adequado (energia, estradas de acesso, etc.) às estações repetidoras intermediárias. Todos sabemos que as distâncias entre comunidades na região são enormes, havendo a permeável a selva de difícil penetração.

Em tal contexto, somente as comunicações por satélite poderiam assegurar serviços de telecomunicações para a maior parte das localidades da região.

Um primeiro passo foi dado, a partir de 1974, quando foram introduzidas as comunicações por satélite na Amazônia, mediante aluguel de canais dos satélites do Intelsat e que permitiu à região os benefícios dos serviços telefônicos e de telex, além de outros serviços públicos de telecomunicações e recepção de TV.

O crescente uso das comunicações por satélite para o tráfego doméstico levou o governo brasileiro a contratar a instalação de um segmento espacial próprio, inaugurado com inteiro sucesso no dia 8 de fevereiro deste ano.

Dessa forma, o Sistema Brasileiro de Comunicações por Satélite — Brasilsat está promovendo a interiorização dos serviços de telecomunicações, desde a telefonia até os sinais de televisão, passando pelo telex e muitos outros. A Amazônia, na verdade, era a mais carente desse sistema por satélite, em face das condições topográficas, das distâncias e de outros fatores. Mas o fato é que o País inteiro está sendo enormemente beneficiado com o funcionamento do Brasilsat, cujo satélite reserva será brevemente lançado ao espaço.

Sobre telefones públicos, devo dizer que essa foi uma das minhas primeiras preocupações ao assumir a Pasta. Por essa razão, instruí o Sistema Telebrás para que suas empresas elaborassem planos diretores para o atendimento, por serviços de telecomunicações, de distritos, subdistritos, vilas e povoados ainda não integrados ao Sistema Nacional de Telecomunicações.

Nas áreas urbanas, voltando-se, sobretudo, para o atendimento aos segmentos carentes, determinei o provimento, nos grandes centros, de instalações de uso público ou comunitário, partindo do pressuposto de que nenhum usuário necessite deslocar-se mais de 500 metros para ter acesso a serviços telefônicos. O Serviço Multicompartilhado já é um resultado relevante desse esforço, assim como os telefones comunitários que vêm sendo ampliados.

Quanto à telefonia rural, devo adiantar que essa é uma das prioridades do Ministério das Comunicações, em consonância com as diretrizes traçadas pelo Presidente José Sarney. O Sistema Telebrás, por recomendação expressa minha, está elaborando planos que serão efetivamente desencadeados no próximo ano e com os quais nós desejamos não só recuperar o tempo perdido nesse setor, como também queimar etapas. Tecnologia e mão-de-obra especializada, como todos sabem, não nos faltam. Nossas dificuldades residem no setor econômico-financeiro e, para superá-las, estamos reciclando métodos e elaborando projetos que certamente viabilizarão a expansão da telefonia rural no País.

Até 1989 cerca de 11 mil localidades brasileiras, entre vilas e povoados, estarão integradas ao SNT.

Sino Azul - Como resolver o problema da expansão telefônica, nesse período de sérias dificuldades em termos de recursos para investimentos?

Ministro - Para a minha alegria, e por que não dizer de todos os brasileiros, hoje todos os municípios estão interligados por telefone. A cada dia, ligamos mais um distrito, mais uma vila, mais um povoado. Hoje, em vez de um milhão, temos 11 milhões de terminais em pleno funcionamento e, ainda, capacidade da nossa indústria para a produção de mais e precisamos de mais. Os recursos realmentê estão escassos não apenas no nosso setor, mas também em todos os setores do Governo. Estamos lutando com o que temos mas acredito que brevemente poderemos aplicar um maior volume de recursos neste setor.

Sino Azul - De que forma essa escassez de recursos vem se refletindo no desenvolvimento das comunicações no Brasil?

Ministro - O ponto crítico que mais nos preocupa é a manutenção de uma política tarifária irreal, em que os níveis de reajustes vêm sendo mantidos abaixo da inflação. Estamos impedidos de aplicar melhores remunerações dos investimentos a taxas compatíveis com as reais necessidades de expansão. A qualidade e confiabilidade dos nossos serviços já estão dando mostras de degradação. A falta de recursos, impedindo a reversão desse processo, nos leva a afirmar que, se não for encontrada uma solução para a carência de recursos das empresas do Sistema Telebrás, corremos um risco de um colapso de telecomunicações no País.

Sino Azul - A substituição do Fundo Nacional de Telecomunicações pelo Imposto sobre Serviços de Comunicações trouxe algum benefício para o setor?

Ministro - O antigo FNT — Fundo Nacional de Telecomunicações — atualmente com uma nova sigla, ISSC (Imposto sobre Serviços de Comunicações), continua não sendo aplicado no devido lugar, isto é, no setor das telecomunicações. Cada usuário paga a mais em sua conta telefônica uma taxa de 28% que deveria ser totalmente aplicada na melhoria dos serviços telefônicos e, quem sabe, prover uma diferenciação de tarifas para aqueles usuários de menor renda. Caso o ISSC continue alimentando outros setores a minha posição é de que ele deveria ser extinto. Se ele não retorna realmente para as telecomunicações, não deve ser cobrado do usuário. Os recursos estão na Secretaria de Planejamento, como no passado. Isto é uma burla, que já vem de longe e tem que terminar.

Sino Azul - E para 1986, ministro? Quais são as prioridades e perspectivas?

Ministro - Planos diretores para atendimento de serviços de telecomunicações em distritos, subdistritos, vilas, povoados que ainda não estão integrados ao Sistema Nacional de Telecomunicações. Nas áreas urbanas desejo que de 500 em 500 metros exista um telefone público para que todos possam utilizar. Ampliar a oferta de serviços, lançando mão da infra-estrutura existente ou ampliando-a para compatibilizar a oferta com as necessidades de um país carente que trilha pelo desenvolvimento.

O setor está amplamente capacitado para grandes programas. Conseqüentemente, não pode ser penalizado pelo seu êxito. Esse setor merece o aplauso da população e o apoio do empresário. Gostaria que fosse criada uma mentalidade no setor de telecomunicações, num momento em que a informática e a eletrônica tomam conta do mundo e aqueles que chegarem primeiro serão os melhores beneficiados.

Em ação, a Nova Telerj



Reativação dos projetos de expansão da rede e contratação de aproximadamente 64 mil novos terminais telefônicos. A novidade foi anunciada pelo presidente Antonio João, em entrevista à imprensa carioca, e resultou de entendimentos mantidos entre a Diretoria da Telerj, Telebrás e Ministério das Comunicações, que permitiram a alocação de recursos da ordem de Cr\$ 450 bilhões. A medida possibilitará à Empresa traçar uma nova linha de ação para atendimento da população de todo o Estado do Rio de Janeiro, com uma expansão anual na base de cinco por cento do número total de terminais atualmente instalados, mais de 1 milhão e 14 mil, entre Capital e Interior.

Com o objetivo de oferecer aos jornalistas uma visão a mais ampla possível das atividades atualmente desempenhadas pela Telerj e dos serviços prestados aos clientes e usuários, Antonio João recebeu os jornalistas na estação Leblon, onde os levou para conhecer o Centro de Operações (CO). Mas, antes de mostrar o funcionamento do CO, o presidente da Telerj fez questão de destacar a atuação do ministro das Comunicações, Antonio Carlos Magalhães, "que nos tem dado total apoio para o equacionamento de vários problemas que se apresentavam na Telerj, de modo a reativar a expansão dos nossos serviços". "Sensibilizado diante da necessidade da população de ter acesso a um serviço telefônico compatível com a importância do Estado, o ministro Antonio Carlos Magalhães liberou uma verba de Cr\$ 450 bilhões. Com



O Centro de Operações agiliza o atendimento ao cliente.

Indústria fluminense tem prioridade na Telerj

Com o objetivo de expandir sua rede de fornecedores, atraindo as indústrias fluminenses para as oportunidades que o mercado regional oferece, a Telerj, através do presidente Antonio João, assinou protocolo de intenções com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), representada por seu presidente, Arthur João Donato. O documento foi assinado na Firjan, durante uma das reuniões quinzenais do conselho da entidade.

Segundo o presidente da Firjan, "o documento estabelece uma série de providências, visando estreitar o relacionamento entre as indústrias fluminenses e a Telerj. Este tipo de acordo tem sido meta constante da Firjan, que terá grande prazer em participar desta aproximação entre a Telerj e as indústrias do Estado do Rio".

Por sua vez, o presidente Antonio João explicou as metas da Nova Telerj, destacando



a intenção de dar prioridade às indústrias estabelecidas no Estado do Rio de Janeiro, para ajudá-lo em seu desenvolvimento e aumentar o mercado de trabalho. "A Nova Telerj pretende mudar o antigo hábito de comprar quase todos os seus materiais e serviços fora do nosso Estado. Há poucos dias ouvi, com tristeza, que 60 por cento da riqueza do País estão em São

Paulo. Deste percentual, 40 por cento estão concentrados em Campinas. Isto mostra que é preciso mudar a situação. O que estamos fazendo para que a indústria fluminense floresça?"

Atualmente, apenas 20 por cento da rede de fornecedores da Telerj estão localizados no Estado do Rio, "mas é nossa intenção reverter tal quadro o mais rápido possível", observou o presidente da Telerj. Participaram também da solenidade de assinatura do protocolo de intenções o vice-presidente Arolde de Oliveira; o diretor Administrativo, Cláudio Chagas Freitas; o chefe de Gabinete da Presidência da Telerj, Emmanoel Eboli; o assistente do vice-presidente, Jorge Fonseca; o assistente do diretor Administrativo, Carlos Eduardo Coelho de Magalhães, e o chefe do Departamento de Apoio Técnico, Luiz Cláudio Guimarães.

isso, ainda este ano vamos poder realizar muitas coisas."

No CO Leblon, os jornalistas conheceram o sistema de atendimento da Telerj aos pedidos de consertos e serviços.

"O Centro de Operações", explicou, "tem como principal objetivo agilizar o atendimento ao cliente, fazendo com que seus problemas sejam resolvidos no menor tempo possível. Para tanto, reúne em um único local todas as atividades necessárias para o atendimento ao cliente." Hoje todos os clientes da Telerj são atendidos através de COs, num total de 17, entre Capital e Interior (Leblon, Leme, Praia, Santa Rita, Tiradentes, Arcos, Maracanã, Tijuca, Engenho de Dentro, Ramos, Niterói, Cabo Frio, Campos, Itaperuna, Nova Iguaçu, Petrópolis e Volta Redonda).

Antonio João falou aos



A cabine solar funciona onde não existe rede telefônica.

jornalistas sobre as duas atividades básicas do CO: serviços e consertos. Ao discar o prefixo de sua central seguido de 0103, o cliente pede conserto de telefone. Ao discar o prefixo de sua central seguido de 2040, ele pode solicitar qualquer tipo de serviço (mudança de endereço, instalação, fios espiralados, telefones coloridos e desligamento temporário), obter informações sobre plano de expansão e reclamar ou solicitar esclarecimentos sobre contas telefônicas.

Na ocasião, o presidente da Telerj informou que 90 por cento dos clientes que pedem conserto de telefone são atendidos em 24 horas. Os pedidos de serviços (extensões, fios espiralados e mudanças de endereço, entre outros) demoram no máximo três dias.

Menos burocracia, mais eficiência

Na Vice-Presidência da Telerj, o principal projeto em andamento é a desburocratização da Empresa. Para o vice-presidente Arolde de Oliveira, "isso significa, essencialmente, descentralizar a autoridade, reduzindo, portanto, a interferência da alta administração nas decisões que devem ser tomadas tão próximo quanto possível da ação." Para atingir esses resultados, foi criada uma comissão de desburocratização e, entre os primeiros resultados apresentados, um assunto merece destaque, na opinião de Arolde de Oliveira. Grande parte das despesas realizadas na Empresa, que antes dependia de aprovação da Diretoria, pode agora ser autorizada até o nível de chefe de setor, dependendo do caso: "Com isso", afirma, "além de desburocratizar, prestigiamos as gerências inferiores." Além da desburocratização, o vice-presidente observa que também é importante criar um

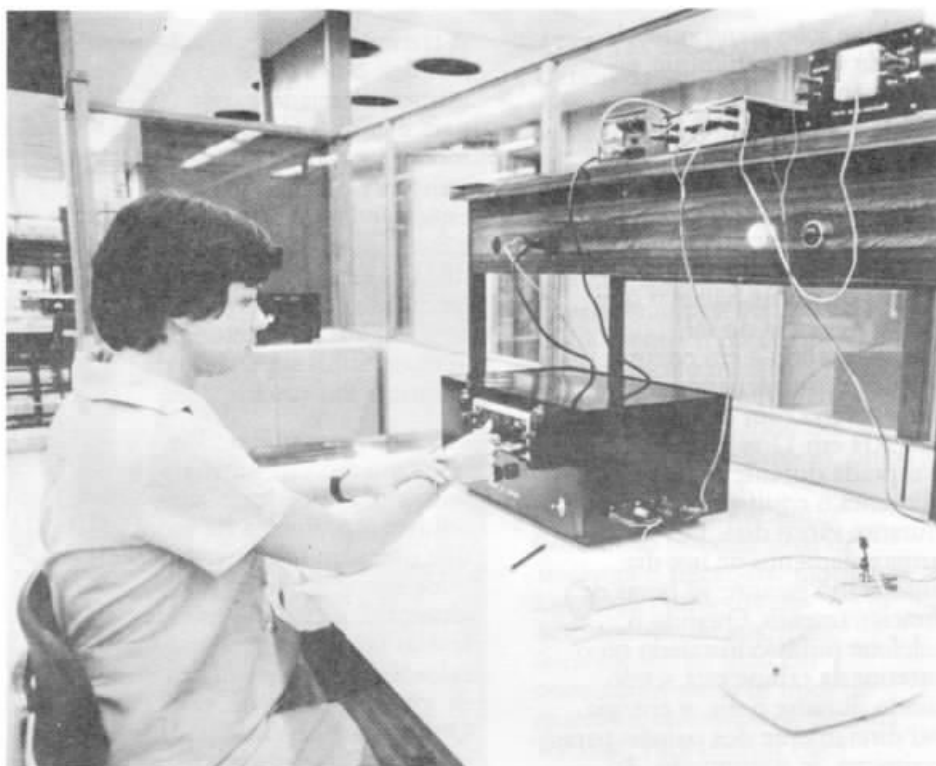


sistema de informações que traduza, para o conhecimento de todos os empregados, dois aspectos: por um lado, a situação em que se encontra a Empresa; por outro, as medidas que a Diretoria e os escalões gerenciais intermediários estão tomando para melhorá-la. "Em última instância, a Telerj vencerá suas dificuldades se os empregados se engajarem de forma consciente nos problemas." Segundo o vice-presidente,

o Departamento de Processamento de Dados terá uma grande função nesse processo de melhoria do sistema de informações gerenciais e no controle das atividades da Empresa, através da disseminação de terminais de processamento de dados. Diante dos cortes nos investimentos, a Vice-Presidência apresenta algumas soluções alternativas. Uma delas é a implantação do Procom — Programa Comunitário de Telefonia — com planta doada, onde a Telerj supervisiona a instalação de centrais e redes comunitárias e depois recebe essa planta em forma de doação. Outro exemplo é o estímulo que se pretende dar aos fabricantes de telefones semipúblicos, para que estes comercializem diretamente seus equipamentos, evitando que a Telerj mobilize elevada soma de recursos, além do uso intensivo de linhas compartilhadas e extensões.

ORELHÃO SOLAR

Em seguida, Antonio João levou os jornalistas ao pátio do prédio da estação Leblon, onde conheceram o orelhão solar. Inteiramente desenvolvida pela Telerj, a cabine que funciona à base de energia solar tem apresentado bons resultados nos testes. Segundo explicou, "as cabines solares são de grande importância para o atendimento a regiões isoladas que não dispõem de energia elétrica, como praias, favelas e estradas". "Cada cabine, com seus equipamentos, custa à Telerj, hoje, Cr\$ 100 milhões. Mas este preço poderá diminuir, já que o custo do protótipo ficou elevado devido à fabricação sob encomenda. A idéia é instalar, a partir de 1986, cabines em pelo menos cinco pontos da cidade."



O Noster faz a avaliação subjetiva do desempenho de aparelhos telefônicos.

O desafio de administrar a escassez

Quando assumiu a Diretoria Administrativa, Cláudio Chagas Freitas assumiu também um grande desafio: administrar a escassez. O caminho seguido foi então a adoção de novas práticas, mais econômicas e racionais, sem prejuízo dos serviços prestados.

Entre essas medidas, Cláudio Chagas Freitas destaca a simplificação do cadastro geral de fornecedores da Telerj, com importantes vantagens tanto para a Empresa como também para os próprios fornecedores. Até agora, uma pessoa jurídica ou física que quisesse se cadastrar na Telerj era obrigada a percorrer um longo, árduo e dispendioso caminho. O interessado tinha que anexar, entre certidões e declarações, um total de 16 documentos, o que representava muito tempo perdido e gastos bastantes elevados.

A fim de simplificar o processo, a Diretoria Administrativa substituiu toda documentação por apenas dois formulários: um



para as empresas e outro para os autônomos. "Agora, basta que os interessados preencham os formulários fornecendo as informações solicitadas. Em dois ou três dias, eles recebem o cartão de registro."

Para Cláudio Chagas Freitas, a nova prática faz com que "pequenos e médios empresários se sintam estimulados em obter o registro, o que pode, inclusive, contribuir para o incremento da indústria em nosso Estado."

O aproveitamento de sucata disponível, como parte do pagamento de material utilizado na rede da Capita!

também contribui para racionalizar custos e gerar receitas novas. A sucata é basicamente constituída por cabos e fios. Com relação aos cabos, o material é entregue a uma firma especializada, que o devolve em forma de lingotes de cobre e chumbo, utilizados pela Telerj como pagamento de cabos novos. Quanto aos fios, a recuperação também é feita por firma especializada. O material é depois devolvido a Telerj para reutilização, duplicando assim o tempo de vida útil dos fios. A utilização do tempo ocioso da oficina mecânica da Telerj para recuperação de veículos de outras operadoras do Sistema Telebrás também vem permitindo a geração de receitas alternativas. Apesar de recentemente adotado, a idéia está trazendo resultados positivos: diversas viaturas da Embratel já foram recuperadas e a perspectiva é de que tal procedimento seja gradativamente incrementado.

A cabine solar transportável, feita de vidro e alumínio, é totalmente fechada e tem proteção acústica. Na parte superior — o teto — fica o painel solar, formado por 36 células fotoelétricas, cada uma produzindo cerca de 0,36 volts. As células são constituídas por cristais de silício. São elas que captam energia do sol, transformando-a em energia elétrica e armazenando-a em uma bateria com capacidade de 180 AH em 12 volts. A energia é captada durante o dia e alimenta o equipamento durante vários dias. O armazenamento de um dia ensolarado garante 50 horas de funcionamento. Quando o telefone público instalado no interior da cabine está sendo usado durante o dia, a energia vai diretamente dos painéis para o sistema de transmissão. Ao desligar o telefone, a energia solar passa a carregar a bateria. Dessa forma, o equipamento terá sempre energia armazenada para seu funcionamento.

A transmissão dos sinais é muito simples: o usuário discar o número desejado e o sinal passa para o equipamento de rádio monocanal. Uma antena transmite os sinais para a estação telefônica mais próxima e esses sinais entram no sistema de telefonia. O projeto foi desenvolvido pela equipe de engenheiros da Diretoria Técnica, sob a supervisão de Maurício Pimentel.

“Acreditamos que o investimento vale a pena, porque a cabine solar vai resolver o problema de todos que precisam telefonar em locais onde a rede da Telerj não alcança. É o caso das estradas, favelas sem energia elétrica, calçadão das praias ou dos locais de eventos ao ar livre, como Quinta da Boa Vista, por exemplo.” Nesse aspecto, as novas cabines serão uma alternativa para os telefones públicos móveis, instalados em kombis, que a Telerj vem utilizando esporadicamente, já

que, para o funcionamento dos TPs móveis, a grande dificuldade é a ligação com as centrais telefônicas próximas, que deve ser feita através de fios. Segundo Antonio João, “o sistema é semelhante ao usado em painéis solares que transformam luz em eletricidade para o funcionamento de aquecedores ou aparelhos de ar condicionado”.

“Isso é viável no Brasil porque temos aqui mais de 300 dias claros por ano e, para que o painel funcione, basta claridade. Além disso, o sistema de transmissão da cabine continua funcionando mesmo depois de dois dias de total escuridão. Em dias de menor intensidade de luz ou durante a noite, a bateria supre a energia necessária para o funcionamento do equipamento.” O telefone público instalado na cabine solar permite fazer chamadas locais, regionais ou interurbano a cobrar, através do código 107.

Os bons resultados econômico-financeiros



Até o final de 1984, o quadro da economia brasileira para 1985 era ainda bastante incerto, como consequência da inflação, estimulada pelo déficit público e pela expansão monetária ascendente. Mas apesar de tais dificuldades, a Telerj obteve

excelentes resultados ao longo do ano, o que contribuiu fortemente para aliviar as pressões de caixa da Empresa.

Em relação a isso, merecem destaque o desempenho da comercialização de terminais, acima do previsto, e a participação na receita do tráfego internacional, conquistada pela Telerj após vários anos de pleito junto aos órgãos competentes.

Com respeito ao fluxo financeiro, a eficaz e criteriosa administração dos recursos de caixa, executada pela DEF ao longo do ano, permitiu a geração de ganhos financeiros em torno de Cr\$ 43 bilhões, oriundos de eventuais saldos remanescentes.

O ano apresentou ainda o menor grau de endividamento dos últimos seis anos (27,2%), consequência sobretudo

do substancial volume de amortizações pagas no exercício.

No segundo semestre, um fato merece destaque por sua importância: a retomada da expansão. Com o objetivo de acompanhar os segmentos mais ativos da economia, a Telerj conseguiu somar as melhores energias para empreender a expansão de terminais, em sua área de concessão, ainda em 1985.

Para tanto, foram aplicados investimentos no montante de Cr\$ 47 bilhões, dos quais Cr\$ 282 bilhões liberados pela Telebrás, em cumprimento aos entendimentos firmados com a Diretoria da Telerj.

A consequência de tal iniciativa será traduzida pelo melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais existentes na Empresa, em favor da população do Estado, e pela expectativa de resultados capazes de compensar os esforços dispendidos e o porte do empreendimento.



Antonio João mostrou à imprensa o telefone público com cartão magnético.

ALTA TECNOLOGIA

Depois da estação Leblon, Antonio João convidou os jornalistas a conhecerem o Laboratório de Ensaios da Telerj, no Centro Polidoro, considerado o mais importante da América Latina para testes e homologação de equipamentos de telecomunicações. Inicialmente, o presidente da Telerj mostrou o sistema Nosfer (Nouveau Système Fondamental pour la Determination des Equivalents de Reference), único da América Latina, recomendado pelo Comitê Consultivo Internacional de Telefonia e Telegrafia, destinado à avaliação subjetiva do desempenho de aparelhos telefônicos e no qual são examinados todos os tipos de aparelhos utilizados no Sistema Telebrás. Para realizar esses testes subjetivos, a Telerj selecionou a frase "vamos

Novas receitas garantem melhores serviços



Aumentar a receita e reduzir as despesas, sem comprometer a qualidade dos serviços prestados aos assinantes. Segundo o diretor de Operações, Lázaro José de Brito, esse é o principal objetivo dos projetos recentemente implantados pela área operacional da Telerj. Entre os novos projetos está a revisão dos critérios de concessão de créditos de

reclamação em contas telefônicas, que visa antecipar o recebimento de valores correspondentes a reclamações improcedentes. Pelo antigo critério, a Telerj concedia o crédito e somente depois verificava se o item reclamado era ou não procedente. "Dessa forma", observa Lázaro, "a Empresa levava cerca de 60 dias para recuperar uma receita que deveria ter sido arrecadada hoje." Agora, com a nova sistemática, o cliente reclama e a Telerj apura, antes de conceder o crédito.

A Diretoria de Operações planeja ainda o incentivo à venda de extensões internas. A medida traz como vantagem o aumento do tráfego telefônico, mediante o incremento de instalações internas com aparelhos do próprio cliente. Para isso, foi revogada a exigência do contrato de manutenção do aparelho a ser apresentado pelo cliente à Telerj. Outra vantagem é o aumento da receita do

serviço medido.

"A facilidade de se ter o aparelho telefônico próximo estimula o cliente a gerar mais chamadas", explica o diretor de Operações.

A implantação de equipamentos para testes de aparelhos telefônicos nos almoxarifados setoriais integra também a política traçada pela DO para aumentar a receita e reduzir as despesas. O objetivo desse projeto é reduzir a quantidade de aparelhos telefônicos retirados da rede para reparo. Com isso, a Empresa vai conseguir diminuir em cerca de 25 por cento o custo de reparo de telefones retirados da rede. A utilização de mão-de-obra própria, remanejada de outras regiões de operações, é outro recurso adotado pela DO para redução de custos. Segundo Lázaro, "haverá uma economia de aproximadamente Cr\$ 520 milhões, que seriam gastos com mão-de-obra contratada".



O Sitasu detecta defeitos em centrais telefônicas.

economizar a natureza pois ela é o combustível da vida", que traduz e permite analisar a mais

ampla gama de fonemas da língua portuguesa. Em seguida, os jornalistas

estiveram nas salas acústicas, onde são realizados os testes objetivos para determinação das

Em busca da valorização do homem



Dar continuidade e maior ênfase ao programa de valorização do homem é o grande objetivo da nova Diretoria de Recursos Humanos, criada em abril último, por ocasião da posse da atual Administração da Telerj. O diretor de Recursos Humanos, Franklin Madruga Luzes, fala com entusiasmo da criação de uma estrutura especial, capaz de dar tratamento integral e exclusivo ao empregado: "Vamos trabalhar para manter acesa

e ampliar a chama da valorização."

Dentro da linha de ação adotada pela DRH, a questão salarial é prioritária, segundo Franklin Madruga, "pois entendemos que uma remuneração justa é a melhor forma de reconhecimento ao trabalho"

"Neste sentido, vamos atuar de forma sistemática, através de pesquisas, análise de mercado e permanente vigilância, de forma que o pessoal receba salários tão justos quanto possível."

Outro aspecto importante para a DRH diz respeito às condições de trabalho. O objetivo é tornar as relações Empresa-empregado as mais sadias possíveis, não só através da abertura de novos canais de comunicação, mas também através da melhoria das condições ambientais na Empresa, para que o pessoal possa desempenhar a contento suas atividades. Ainda dentro dessa linha, caberá à DRH

a execução dos programas de benefícios e vantagens, abrangendo as áreas de alimentação, habitação, assistência médica e sócio-cultural e esportiva, entre outras.

O terceiro ponto prioritário se refere às perspectivas de desenvolvimento profissional e pessoal do empregado. Será dada continuidade aos programas já existentes, com a ampliação das oportunidades de treinamento e reciclagem do pessoal em todos os níveis.

"Nosso trabalho será sempre conduzido no sentido de que os empregados possam ter, junto à Empresa, um canal de comunicação, para que suas dúvidas e questionamentos possam ser encaminhados, estudados e resolvidos, dentro de um esquema aberto e democrático. Nossa idéia é resolver todas as questões através do diálogo e da negociação", disse Franklin Madruga.

características eletroacústicas de telefones, secretárias eletrônicas e outros equipamentos de ponta.

A imprensa também teve oportunidade de ver diversos equipamentos desenvolvidos pelos engenheiros do Departamento de Apoio Técnico, como o novo telefone público com cartão magnético para ligações locais, regionais, DDD e DDI. Este novo TP tem acoplado um microcomputador que possibilitará tanto o uso de cartão magnético, igual aos utilizados pelos bancos, como as fichas hoje existentes.

Antonio João também mostrou aos jornalistas o TFA — Teste Final Automático, equipamento utilizado nos Centros de Operações para detectar o tipo de defeito reclamado pelo cliente, com o objetivo de agilizar o reparo; o Sítasu, equipamento controlado por microcomputador que visa

detectar defeitos nas centrais telefônicas, agilizando o reparo e oferecendo, em consequência, melhor serviço ao usuário. Os jornalistas também viram o Ciaps — Controlador de Interurbano Automático para Postos de Serviços. Desenvolvido pela Telerj e já exportado para diversos países da América do Sul, o Ciaps é um equipamento controlado por microcomputador com a finalidade de agilizar os PSs. Com o equipamento o usuário faz suas chamadas interurbanas discando diretamente das cabines. Ao final da ligação, uma miniimpressora emite, automaticamente, um bilhete com o tempo real de conversação e o valor da chamada em cruzeiros.

MELHOR ATENDIMENTO

Do laboratório, Antonio João

convidou a imprensa a se dirigir ao auditório, localizado no 5º andar, onde concedeu entrevista coletiva.

Inicialmente, o presidente da Telerj destacou que a preocupação da Empresa, no momento, é prestar um melhor atendimento aos usuários. "A moderna filosofia de marketing leva a empresa ao encontro das necessidades dos seus clientes. Esta é a diretriz atual da Nova Telerj. Assim, já estamos estudando algumas medidas que acarretarão uma mudança completa de postura e relacionamento com o usuário." Entre essas medidas, estão a transferência de assinatura do telefone sem burocracia em qualquer loja da Telerj, independente do bairro em que esteja instalado; criação do microtexto, um serviço de transmissão de mensagem entre microcomputadores de marcas e sistemas operacionais diferentes

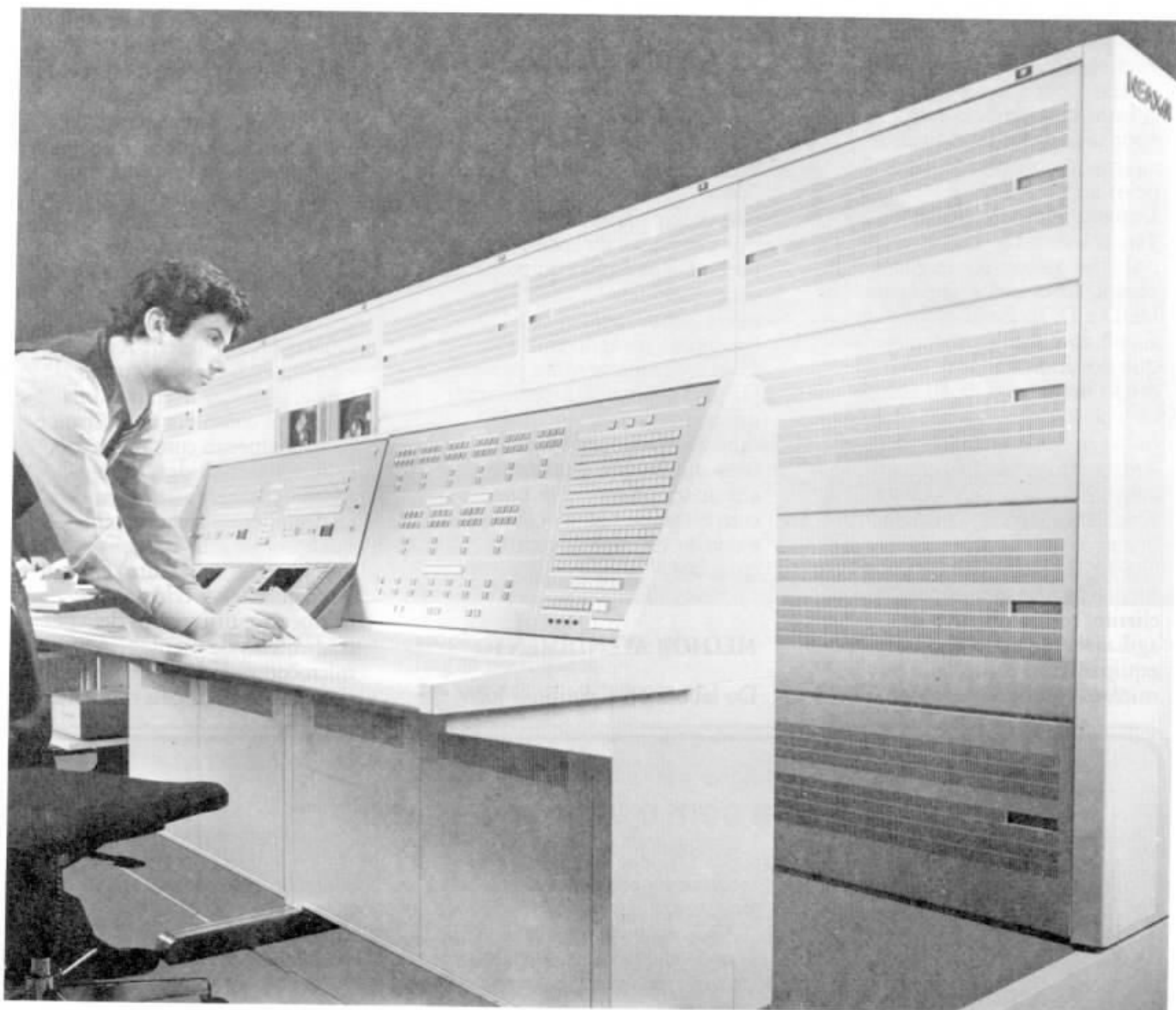
Em dia com o avanço tecnológico



"Uma diretoria tem sempre que se adaptar à realidade do momento". A afirmativa é do diretor Técnico, Hélio Kestelman, e tem servido como diretriz do novo ritmo de trabalho da Diretoria Técnica. Com base nessa premissa, Kestelman elaborou, com

o apoio de sua equipe, sua profunda reestruturação na DT. "Tínhamos que gerenciar de forma mais dinâmica os recursos de investimento, pois sofriamos dois graves problemas: a escassez de recursos e as eventuais injeções de dinheiro, que só ocorriam nos dois últimos meses do ano", explica. Segundo Kestelman, havia ainda o problema do atraso da Telerj em relação à informatização, tanto aquela voltada para a área interna, como também os controles, carentes de uma rede de dados ligada ao computador da Empresa. Uma das primeiras providências da DT foi a criação de uma assessoria responsável, basicamente, pela comunicação de dados, "que hoje ocupa 20 por cento do total da comunicação convencional, à base do telefone". Cabe à DT estar sempre em dia com o avanço tecnológico do

setor das telecomunicações. Por essa razão, caberá a ela coordenar o trabalho de preparar a Telerj para o ano 2000, prevendo as transformações do homem, da sociedade e da própria tecnologia. Para Kestelman, a Telerj tomou uma atitude séria e bastante corajosa ao se preparar para o ano 2000. A mudança de cenário, imposta pela evolução tecnológica das telecomunicações, envolve também aspectos políticos, sociais, industriais e econômicos. O trabalho será realizado em várias etapas e tem prazo de conclusão de dois anos. Inclui treinamento de pessoal e serão ouvidos especialistas de vários segmentos do Estado. "Esperamos com isso conseguir um bom suporte que nos permita configurar um novo cenário para os próximos 10 ou 15 anos", diz o diretor Técnico.



A primeira central CPA-T do Rio será instalada em Vila Isabel.

com a utilização do terminal telefônico; criação de um grupo de consultores técnicos para apoio à pequena e média empresas no dimensionamento das suas necessidades de comunicação (com apresentação de soluções que venham aumentar a rentabilidade das empresas pela utilização adequada do sistema telefônico); implantação de agências de telemarketing em vários locais da cidade, a fim de facilitar as empresas no contato com seus clientes através do próprio serviço telefônico da Telerj; implantação do serviço de videotexto, que permite ao assinante uma série de consultas

a produtos e serviços através de bancos de dados, utilizando um terminal telefônico, equipamento especial (**modem**)

e um televisor comum; total automação dos procedimentos internos, até junho de 86, por rede de computadores, visando agilizar e melhorar o tratamento das solicitações de serviços e reclamações de defeitos à Empresa, permitindo que grande parte possa ser atendida no mesmo dia; e expansão e modernização das atuais lojas comerciais, com a inclusão de novos serviços de telex, fac-símile, microtexto e videotexto. Segundo Antonio João, essas

modificações visam beneficiar o usuário na regularização gratuita de extensões e de qualquer aparelho telefônico dos assinantes; na provisão de meios aos clientes para instalação de todo e qualquer aparelho por eles adquiridos; no credenciamento de firmas para venda e instalação de aparelhos telefônicos e acessórios com cobrança através da conta telefônica; nas eliminação da cobrança de tarifa mensal pela instalação de tomadas telefônicas, permitindo grande flexibilidade no uso dos aparelhos; e na garantia, ao ser transferido um terminal telefônico, de que os débitos

anteriores continuarão sob a responsabilidade do cedente.

APOIO FEDERAL

Em seguida, Antonio João anunciou a liberação, pelo Ministério das Comunicações e Telebrás, de recursos da ordem de Cr\$ 450 bilhões, destinados à reativação de projetos de expansão da rede e contratação de aproximadamente 64 mil novos terminais telefônicos.

“A medida nos possibilitará traçar nova linha de ação para atendimento da população de todo o Estado do Rio de Janeiro, com uma expansão anual na base de cinco por cento do número total de terminais atualmente instalados — mais de 1 milhão e 14 mil, entre Capital e Interior. Posso inclusive adiantar que a Telerj acabou de assinar com a NEC do Brasil um contrato para fornecimento de centrais para São João de Meriti, Vilar dos Teles, Nilópolis, Campos Elíseos e Xerém, num total de 12.406 novos terminais. O contrato assinado é do valor de Cr\$ 18 bilhões.”

De acordo com o cronograma da Telerj, serão instalados a curto prazo 21.102 terminais — dos quais 7.782 no Interior, beneficiando as localidades de Barra Mansa, Carmo, Santo Aleixo, Parada Angélica, Piabetá, Farol de São Tomé e Avelar. Os 13.320 terminais na Capital beneficiam os bairros de Engenho de Dentro, Engenho Novo e Tijuca. No período 86/88, a Telerj instalará em todo o Estado 163 mil terminais. Serão beneficiados 63 localidades do Interior, abrangendo Baixada Fluminense, área de Volta Redonda, Região dos Lagos, áreas de Nova Friburgo, Campos, Itaperuna e Petrópolis. Na Capital, serão beneficiados os seguintes bairros: Engenho de Dentro, Méier, Todos os Santos, Piedade, Centro da cidade, Saúde, Santo Cristo, Flamengo, Botafogo, Engenho Novo, Tijuca, São Cristóvão, Leblon e Vila Isabel. Na estação Vila Isabel, será instalada a

primeira central CPA-T de clientes do Rio de Janeiro, totalmente eletrônica e que pode ser considerada como uma das mais avançadas em termos de comutação telefônica.

Segundo Antonio João, foi o bom relacionamento entre a nova Diretoria da Telerj, Telebrás e o Ministério das Comunicações que permitiu à Empresa conseguir uma revisão do orçamento original deste ano e, em consequência, uma alocação de recursos para a retomada da expansão e a modernização do sistema de comunicações do Estado do Rio de Janeiro.

“Graças a isso”, destacou, “será possível o surgimento da Nova Telerj.”

POPULARIZAÇÃO

O presidente da Telerj falou também dos programas de popularização de telefonia, tema considerado prioritário pelo ministro Antonio Carlos Magalhães.

Entre as novidades anunciadas para o Interior do Estado estão o Plano Diretor de Telecomunicações Rurais, que prevê o atendimento de 291 localidades mudas no período 85/94, a implantação de sistemas de rádio-telefone comunitário rural e rádio multiacesso, para atendimento a usuários afastados dos centros urbanos dotados da rede telefônica, e a expansão das linhas compartilhadas, que já estão sendo comercializadas em Três Rios e Cabo Frio.

Antonio João informou ainda que a Telerj pretende ampliar substancialmente o número de telefones públicos no Estado, “em consonância com a política do ministro das Comunicações de oferecer à comunidade maiores facilidades de comunicação, através da instalação de telefones públicos a cada 500 metros”.

O projeto Telestrada, do Ministério das Comunicações, criado com a finalidade de dar apoio de comunicação aos caminhoneiros ao longo das rodovias brasileiras, também

terá a participação da Telerj. Inicialmente, será dada cobertura na Rodovia Presidente Dutra (Rio-São Paulo), com a implantação de duas estações rádio-base na altura de Duque de Caxias e de Volta Redonda. A Telerj pretende, futuramente, ampliar o número das estações rádio-base.

LISTAS TELEFÔNICAS

Os problemas decorrentes do não cumprimento, pela empresa GTB, do contrato para edição e distribuição das listas telefônicas na Capital foram também mencionados por Antonio João. Segundo contou, o contrato entre a Telerj, Cetel e GTB foi assinado em 16.12.83 e, por ele, a GTB se obrigava a distribuir 1.005.000 exemplares da lista de assinantes e 1.015.000 exemplares da lista classificada. No período de 19.03 a 19.06.85, a GTB distribuiu apenas 78 mil exemplares da lista de assinantes. Depois desta data, foram feitas todas as gestões possíveis para que a empresa voltasse a fabricar as listas, mas foi tudo inútil. Assim, face à inadimplência da GTB, a Telerj e a Cetel rescindiram o contrato em 28.06.85.

“No Interior, não tivemos problema nenhum. O contrato assinado com a Empresa Guiatel — Editora de Guias Telefônicos Ltda. em 03.01.84 foi integralmente cumprido.”

Em consequência do não cumprimento do contrato pela GTB, os usuários da Capital não recebem listas desde 1983, “acarretando prejuízos a estes, aos clientes e à Telerj”.

“Para a Telerj, entre outros problemas está o congestionamento do Serviço do Auxílio às Listas — 102. Para superar este problema, é nossa intenção duplicar o número de posições do 102, passando para um total de 140, ao final do primeiro semestre de 86. Mas até o final do ano haverá 112 posições em operação, permitindo, a curtíssimo prazo, a agilização do serviço.”

POPULARIZAÇÃO DA TELEFONIA, PRIORIDADE SOCIAL



"Temos de nos conscientizar de que exercemos, também, um papel social como empresa de telecomunicações. O telefone, dessa forma, não pode ser um privilégio de poucos. Deve sim atender o maior número de pessoas possível. Essa é a filosofia do Ministério das Comunicações e da Telebrás, que a Telerj, através de seus programas de popularização do telefone já em desenvolvimento, ou de outros a serem criados, procurará tornar uma realidade em todo o Estado do Rio de Janeiro o mais rápido possível."

Essas palavras do presidente da Telerj, Antonio João, pronunciadas por ocasião do I Seminário Interno de Popularização do Telefone, dão a exata medida da importância do tema, para o qual todos os esforços estão dirigidos.

Muitos programas estão caminhando a pleno vapor, como o telefone semipúblico, que tem mostrado sua força não só no sentido de estender o serviço a maior número de pessoas, mas também como elemento gerador de receita. Outros têm sua implantação prevista para 1986. É o caso do aparelho telefônico Fale Fácil, uma extensão do telefone principal para uso dos clientes de estabelecimentos comerciais.

Até hoje, o serviço telefônico no Brasil sempre se caracterizou pela maior concentração de usuários nas classes A e B. Da mesma forma, os números continuam mostrando ser muito baixa a relação telefone público/habitante — 0,7 TP por mil habitantes.

Para o ministro das Comunicações, Antonio Carlos Magalhães, a reversão deste quadro, a curto prazo, é absolutamente indispensável, “pois garantir o uso intensivo da telefonia e dos meios de comunicação é um dos nossos deveres, como dirigentes do setor”.

Com o objetivo de popularizar a telefonia — política prioritária do Ministério das Comunicações — e colocá-la ao alcance do maior número de pessoas, operadoras do Sistema Telebrás empenham-se no momento em acionar programas, estabelecer diretrizes, fixar metas e criar novos serviços.

Na Telerj, a popularização tem recebido atenção especial. Muitos programas serão intensificados, como a instalação dos vários tipos de telefones públicos — TP multimedido, TP com DDD e TP comunitário — telefones semipúblicos e extensões externas. Além disso, a Telerj vai estimular a comercialização de novos serviços, entre eles as linhas compartilhadas, o Fale Fácil e os sistemas rádio para telefonia rural. O atendimento a localidades mudas também será acelerado, como forma de disseminar o uso do telefone a todos, indiscriminadamente.

Em janeiro de 1972, a cidade do Rio de Janeiro começou a se colorir de amarelo. Eram os novos telefones públicos, com cúpula de fibra de vidro, formato de concha, lançados pela então Companhia Telefônica Brasileira. Em pouco tempo, os novos aparelhos ganharam o apelido de orelhões, nome pelo qual ficaram definitivamente consagrados. Presentes nas ruas, praias, praças, pontos turísticos, escolas, favelas e hospitais, os orelhões passaram a integrar a paisagem da cidade e podem mesmo ser considerados o melhor símbolo do programa de



A meta do Minicom é instalar um orelhão a cada 500 metros.

popularização do telefone. Os primeiros aparelhos instalados permitiam apenas ligações locais. Dois anos depois chegavam os primeiros telefones com acesso às cidades da área de código 021, bem recebidos pela população. A família dos orelhões foi se ampliando. Em 1978, foi a vez dos orelhões que faziam ligações a cobrar, através do código 107. Vieram depois os orelhões de cúpula azul, que permitem chamadas DDD, e os de cúpula branca, comunitários, que também recebem chamadas.

A política de popularização da telefonia trouxe novo estímulo à instalação de orelhões. Com isso, em final de dezembro, operavam na área da Telerj, entre Capital e Interior, 11.086 aparelhos do tipo multimedido (convencionais) e 691 telefones públicos com DDD.

O telefone público comunitário, dirigido prioritariamente às comunidades carentes, também vem recebendo atenção especial. O primeiro aparelho deste tipo foi instalado no Parque Oswaldo Cruz, em Manguinhos, em 1982. No final do ano a rede totalizava



O TP comunitário presta importante serviço às comunidades carentes.



O telefone semipúblico foi bem recebido.

272 telefones comunitários.

Para receber chamadas, o telefone público convencional sofreu modificações técnicas, executadas pelo fabricante sob a supervisão de engenheiros do Departamento de Apoio Técnico da Telerj. Uma das modificações foi a extensão do poste do aparelho tradicional, permitindo a instalação de uma campainha externa no aparelho, em lugar alto, para ser ouvido à distância. Além disso, foi também necessária uma modificação técnica na central telefônica. Essa alteração envolveu a introdução de diodos no adaptador de TP, possibilitando a recepção da corrente de toque para o aparelho público, o que permite o funcionamento da campainha.

Os orelhões comunitários se incluem entre os mais bem conservados de toda a rede de TP's, o que reflete a importância do serviço para a vida das comunidades carentes. No Parque Oswaldo Cruz, por exemplo, foi montado um esquema especial de atendimento. Além de dispor de sistema de amplificação de som e mais de 10 alto-falantes espalhados pelos principais pontos da favela, os moradores contam com a

colaboração das pessoas que trabalham junto às diversas atividades comunitárias organizadas pela associação de moradores, como escolas ou postos de saúde, que se responsabilizam pelos recados. Cada um a sua maneira, todos colaboram atendendo o telefone, anotando mensagens ou transmitindo recados, sempre com boa vontade.

O orelhão comunitário tem até mesmo contribuído como saída para as dificuldades financeiras. É o caso do seu Américo, desempregado, seis filhos, responsável pela manutenção do aparelho do Parque Marechal Jardim, em São Cristóvão. Por apenas Cr\$ 300 recolhidos semanalmente de cada usuário, ele leva, a qualquer hora do dia ou da noite, recados para aqueles que requisitarem seus serviços.

Este mesmo aparelho também vem sendo instalado em pontos de táxis, resultado de antiga reivindicação do Sindicato dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários do Município do Rio de Janeiro. O fonetáxi, como é conhecido, permite que os usuários peçam um táxi por telefone, evitando assim que os motoristas fiquem rodando à

procura de passageiro. Além da economia de combustível e do próprio veículo, bem como da comodidade para os usuários, o fonetáxi tem, na opinião dos motoristas, outra importante vantagem: a segurança. Quando recebe um chamado, o motorista pede o número da pessoa e liga de volta para confirmar, evitando falsos chamados.

TELEFONES SEMIPÚBLICOS

Lançado pela Telerj em meados do ano passado, o telefone semipúblico também vem colaborando para a popularização da telefonia. O aparelho é especialmente dirigido a clientes comerciais de baixo tráfego e tem uma grande vantagem: pode ser utilizado como telefone convencional ou como telefone público operado com fichas.

O telefone semipúblico é, na verdade, uma das pontas de um sistema digital controlado por computador. A outra ponta, um juntor de entrada de telefone semipúblico, funciona interligada à central telefônica.

A operação do aparelho é bastante simples: através de uma chave seletora, ele funciona na posição "particular" ou na posição "público", neste caso operado apenas por fichas e com acesso restrito às ligações locais, regionais ou interurbanas a cobrar (107).

O aparelho oferece uma série de vantagens aos clientes, a começar pela não-cobrança do Imposto Sobre Serviços de Comunicações (ISSC) sobre as ligações locais e regionais. Além disso, quando o aparelho está sendo utilizado na posição "público" as chamadas DDD e DDI são automaticamente bloqueadas. Como vantagens adicionais, o aparelho recebe ligações tanto na posição "particular" como na posição "público" e permite a instalação de extensões. O telefone público possibilita ainda maior utilização do telefone pela comunidade, contribuindo também para aumentar o movimento do próprio estabelecimento onde o aparelho está instalado.

Na troca do telefone comum pelo telefone semipúblico, o

cliente não tem de pagar nenhuma taxa adicional pelo serviço. No final do mês, recebe uma conta telefônica normal em seu nome, com a franquia de 90 pulsos.

Para maior garantia do cliente, a chave seletora pode ser retirada quando o aparelho está operando na posição "público". Isso impede que o usuário, sem o conhecimento do cliente, vire a chave para a posição "particular", liberando o aparelho para ligações via DDD ou DDI.

Na ocasião da mudança do aparelho convencional pelo telefone semipúblico, o cliente compra um lote inicial de 200 fichas, com um desconto de 10 por cento sobre o valor determinado pela Telebrás para sua comercialização aos usuários. Além da chave seletora, o cliente recebe também a chave do cofre do aparelho, sendo por isso o responsável pela coleta de fichas, além de sua comercialização. Quanto ao reembolso das ligações efetuadas na posição "público", ele é obtido através da própria venda de fichas.

Desde que o telefone semipúblico começou a ser comercializado, a resposta dos clientes tem sido a mais positiva possível. Existem hoje em operação 175 aparelhos, mas a expectativa é de marca superior a mil no final do ano que vem. No momento, 24 sistemas estão instalados, 15 dos quais operando nas estações Copacabana, Flamengo, Ipanema, Leblon, Botafogo, Praia, Leme, Engenho de Dentro, Ramos, Maracanã, Engenho Novo, Tijuca, Tiradentes, Santa Rita e Nova Iguaçu. Os demais sistemas, instalados nas estações Arcos, São Cristóvão, Nilópolis, Duque de Caxias, Niterói, Alcântara, Cabo Frio, Icarai e São Gonçalo, estão em fase de comercialização.

Para a Telerj, o telefone semipúblico tem representado um considerável aumento de receita. Recente avaliação de desempenho em 54 telefones semipúblicos das centrais 255 (Copacabana) e 269 (Engenho de Dentro) concluiu que a média anterior à instalação do aparelho, que era de 285 pulsos, subiu para 872 pulsos, o que

representou um aumento médio total de 206 por cento.

Alguns segmentos de mercado tiveram mesmo um aumento de pulsos acima de qualquer expectativa. Nas farmácias analisadas, o aumento foi de 1.142 por cento, enquanto em consultórios dentários, chegou a 2.855 por cento. Mas o resultado realmente surpreendente foi obtido no telefone semipúblico de uma banca de jornais em Copacabana: o aumento médio percentual foi de mais 3 mil por cento, passando de 102 para 3.428 pulsos.

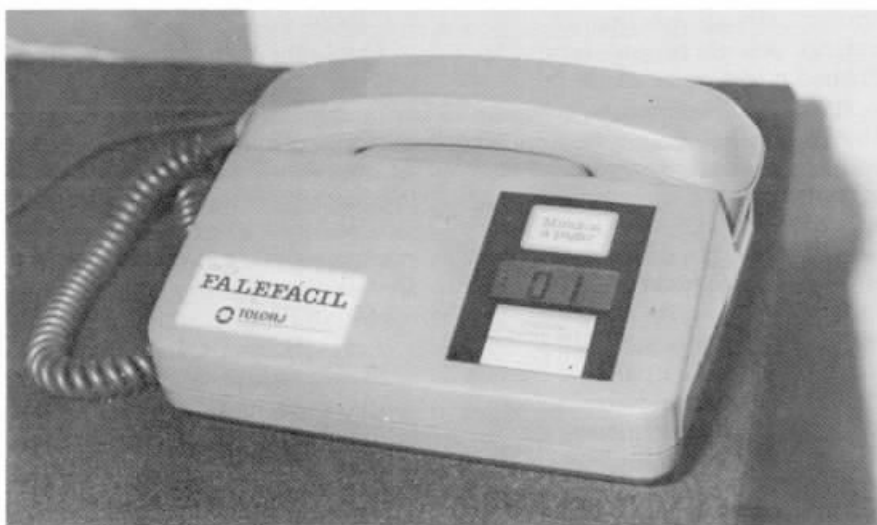
A exemplo do telefone semipúblico, o Fale Fácil é outro serviço destinado a clientes comerciais que contribui para a popularização de telefonia. O serviço consiste na instalação de um aparelho telefônico especial como extensão do telefone principal. Nesse aparelho especial, o disco ou teclado é substituído por um contador digital que registra o tempo de conversação. O funcionamento é simples: o usuário pede ao dono do estabelecimento que faça a chamada, através do telefone principal. Quando o número chamado começa a tocar, o usuário tira o manfone do aparelho especial do gancho. Assim que a ligação é completada o contador começa a registrar o tempo. Ao terminar, o usuário paga a chamada, acrescida de uma taxa de 15 por cento, por autorização do Minicom.

Entre as vantagens do Fale Fácil estão o baixo custo de instalação e manutenção, facilidade de operação e considerável aumento da receita. O serviço será implantado a partir de 1986. Já estão contratados 162 aparelhos para instalação na Capital e Interior. Esse número pode aumentar ao longo do ano.

POPULARIZAÇÃO NOS PS'S

Implantado pela Telerj em 1982 e já em operação em todos os postos de serviço telefônico (PS) na Capital, além de duas localidades do Interior — Petrópolis e Niterói, o Ciaps — Controlador Interurbano Automático para Posto de Serviços, foi a grande contribuição da Telerj para a popularização da telefonia. Inteiramente desenvolvido por engenheiros do Departamento de Apoio Técnico e industrializado pela Daruma, com o nome ADM 200, o equipamento já está sendo, inclusive, exportado para o Equador e outros países da América do Sul.

O Ciaps é controlado a microcomputador e permite que os usuários dos PS's realizem chamadas interurbanas (regionais, nacionais ou internacionais) discando diretamente das cabines. Ao final da ligação, é emitido automaticamente por uma mini-impressora um bilhete com o tempo real de conversação e o valor da chamada em cruzeiros. Com o Ciaps, o usuário passou a pagar



No Fale Fácil, o contador registra o tempo de duração da chamada.



O Ciaps agilizou o atendimento nos postos de serviço telefônico.

apenas pelo tempo real de conversação, o que é mais econômico. Quando a ligação era pedida através da mesa do 101, o usuário pagava pelo tempo mínimo de três minutos, ainda que falasse menos.

Em consequência da redução do custo da ligação, os PS's passaram a apresentar maior movimento de usuários, com aumento de 70 por cento no total de chamadas. O crescimento foi ainda mais expressivo: mesmo com a redução no custo das ligações, houve um aumento real da receita de 25 por cento.

O Ciaps também representa um conforto adicional para o usuário, pois ele próprio faz a chamada, sem necessidade de intervenção da telefonista. Além disso, o equipamento contribui para agilizar as chamadas e simplifica até mesmo a rotina operacional do PS.

A implantação do serviço possibilitou, inclusive, um aumento indireto da receita da ordem de 45 por cento: com a automação dos PS's passou a haver melhor escoamento do tráfego reprimido, em consequência da liberação das mesas 101.

Além dos PS's, o Ciaps também atende à coleta de fichas em telefones públicos com DDD,

tarifando as chamadas feitas a partir desses aparelhos.

OPÇÃO ECONÔMICA

A extensão externa, adotada a partir de 1983, é uma opção prática, rápida e econômica, capaz de levar o telefone a maior número de usuários. Além disso, o serviço contribui para o aumento do tráfego por terminal e da taxa de ocupação da rede externa, a custo zero em termos de investimento.

O serviço foi recebido com satisfação pelos clientes e usuários em geral. Até o final de setembro último, havia 4.070 extensões externas instaladas entre Capital e Interior.

Qualquer cliente da Telerj pode solicitar uma extensão externa, entre telefones residenciais ou telefones comerciais. No entanto há uma condição básica para a instalação: o endereço solicitado para a colocação da extensão externa tem de estar na mesma área de atendimento da estação telefônica do cliente titular.

Antes da instalação, o pedido é analisado para se saber se há condições técnicas, isto é, se há facilidade no cabo externo ou interno do endereço da extensão. A Telerj realiza também uma análise de tráfego, com o objetivo de verificar se a estação onde está

ligado o telefone principal não opera em seu limite máximo de tráfego. Neste caso, a extensão não será autorizada, pois poderia causar problemas de congestionamento de tráfego telefônico.

Depois de aprovada a solicitação, a Telerj entra em contato com o cliente titular, pedindo a ele que compareça, junto com o usuário, à loja comercial da Empresa para assinatura do contrato. O prazo para ligar a extensão é de cerca de três dias, a partir da assinatura do contrato.

Também destinada ao cliente de baixo tráfego, a linha compartilhada foi recentemente adotada pela Telerj. Na primeira fase, o serviço foi implantado em Cabo Frio, podendo atender até 400 clientes, e em Três Rios, para até 200 clientes. Em 1986, a Telerj ampliará o número de linhas compartilhadas em todo o Estado do Rio de Janeiro, estando prevista a implantação de mais 5 mil adaptadores para atendimento de 10 mil clientes compartilhados.

A linha compartilhada permite a utilização de uma única linha telefônica por dois assinantes diferentes que residem próximo um do outro, e tem praticamente as mesmas características de um terminal telefônico convencional, com acesso a chamadas locais, interurbanas e internacionais. Cada linha compartilhada tem conta telefônica separada e número diferente, assegurando ao cliente o conforto de atender apenas às chamadas a ele destinadas.

O sistema garante sigilo absoluto das comunicações telefônicas, isto é, um cliente não interfere nem ouve a conversação do outro. Por se tratar de um único terminal, a linha compartilhada não pode ser usada simultaneamente. É a única diferença que existe entre a linha convencional e a compartilhada.

O valor da participação financeira na linha compartilhada é 60 por cento do preço de uma linha convencional. Além disso, o cliente com baixo volume de tráfego pode, se quiser, vender parte de seu terminal à Telerj.

MUTIRÃO DA TELEFONIA

O atendimento às áreas rurais também faz parte do programa de popularização da telefonia da Telerj. Além dos benefícios de ordem social, o telefone é fundamental para tais regiões, pois colabora para o escoamento da produção local e, em conseqüência, para o desenvolvimento das atividades econômicas. Entretanto, antigas reivindicações para implantação do serviço telefônico automático em pequenas localidades esbarravam, freqüentemente, numa dificuldade: a falta de recursos e a limitação nos investimentos.

Com o propósito de atender à política do Minicom de popularização da telefonia e, por extensão, aos anseios das comunidades, e ao mesmo tempo contornar as dificuldades decorrentes dos limites de investimentos, a Telerj implantou o Programa Comunitário de Telefonia. O Procom, como é chamado, reúne num verdadeiro mutirão a comunidade, responsável pelos custos do projeto, e a Empresa, encarregada do assessoramento técnico durante todas as fases de sua implantação.

O programa é dirigido, em particular, às pequenas localidades não servidas de telefone, cabendo

às comunidades reunir os recursos necessários para implantação do projeto.

Inicialmente, a comunidade interessada no Procom deve enviar à Telerj uma planta da cidade, com a indicação dos locais onde há interessados em obter um terminal telefônico. Com base nessa planta, a Telerj faz um orçamento aproximado do projeto. Em seguida, o pessoal da Empresa vai à localidade, reúne os moradores e expõe o programa, iniciando-se, efetivamente, os entendimentos para a implantação do sistema.

Os terminais podem ser ativados entre seis e oito meses depois da assinatura dos contratos pelos interessados, que dividem todos os custos equitativamente. A forma de pagamento é definida através de entendimentos entre a comunidade e os fornecedores. Os moradores podem, por exemplo, estudar alternativas de financiamento junto às agências bancárias locais, órgãos financeiros ou até mesmo junto à Prefeitura do município.

Além do orçamento, a Telerj é também responsável pelo assessoramento técnico durante todas as fases de implantação do sistema. Depois da aceitação, a localidade doa a planta à Telerj, que passa a operar e manter o sistema.

A receptividade ao Procom tem sido a melhor possível. Estão adiantados os entendimentos em diversas localidades, como Tanguá, em Itaboraí; Aperibé, em Santo Antonio de Pádua; Praia Seca, em Araruama; e Porto do Frade e Portugal, em Angra dos Reis.

Para implantação do programa, um elemento é indispensável: os projetos têm de ser viáveis financeiramente. Por isso, uma preocupação permanente da Telerj é fazer projetos que atendam os anseios da população e sejam, ao mesmo tempo, adequados à disponibilidade financeira da comunidade. Um exemplo: o terreno pode ter dimensões mínimas, o suficiente para abrigar um prédio bastante simples, sem necessidade, inclusive, de instalações hidráulicas, pois as centrais são do tipo não atendidas.

O atual estágio da tecnologia das telecomunicações favoreceu a adoção de um programa como o Procom. O grande avanço no setor permitiu o desenvolvimento de centrais telefônicas inteligentes de pequeno porte até 300 terminais e com facilidades como DDD e DDI. Além disso, o grau de qualidade deste tipo de projeto é rigorosamente idêntico ao de qualquer projeto da Telerj.



O Procom beneficiará comunidades no Interior do Estado do Rio.

Além do Procom, o Plano Diretor de Telecomunicações Rurais (PDTR), elaborado pela Telerj e aprovado pela Telebrás, também contribuirá para estender os benefícios da telefonia às regiões mais isoladas. De acordo com o PDTR, a Empresa pretende, num prazo de 10 anos, atender 291 localidades, ampliando para 754 o total de localidades com serviço telefônico. Para tanto, serão aplicados investimentos anuais da ordem de Cr\$ 2 bilhões — valores out/85.

A Empresa vai também implantar sistemas de telefonia rural, colocando à disposição de usuários residentes em locais afastados as vantagens do serviço telefônico.

Entre as soluções técnicas previstas está o rádio multiacesso, que permite o atendimento a usuários dispersos e afastados dos centros urbanos dotados de rede telefônica. Na primeira etapa,

a Telerj implantou um sistema com 32 terminais telefônicos para atendimento a comunidades e propriedades rurais no Município de Campos, através do compartilhamento de seis canais rádio-frequência. O sistema, com o acesso ao serviço telefônico automático para chamadas locais, interurbanas e internacionais, tem capacidade final de 64 terminais, com o compartilhamento de oito canais. As transmissões telefônicas são feitas via rádio. Além do aparelho telefônico, é instalado na casa do assinante um equipamento rádio, interligando à Estação Rádio Base que, por sua vez, é interligada à estação telefônica mais próxima.

O rádio telefone comunitário rural é outro sistema dirigido aos usuários afastados de serviço telefônico convencional. O sistema é constituído de um telefone tipo KS com um tronco e 10 ramais. O tronco é conectado a um

terminal de assinante da central distante, e compartilhado por todos os ramais através de enlace rádio monocal em VHF. Inicialmente está prevista a implantação de dois sistemas, em Sapezal, na área da Região de Operações Norte-Fluminense, e em Andrade Costa, na área da Região de Operações Sul-Fluminense.

A Telerj também atenderá usuários através da Rede Nacional de Centrais Comunitárias (Renac). O sistema é do tipo rádio compartilhado (multiacesso) e permite o atendimento de até 450 assinantes, através de 10 canais de RF. A interface com a rede comutada é realizada através de mesas com operadores que controlam as chamadas saintes (tarifação) e entrantes (busca do cliente desejado). A primeira etapa da Renac prevê o atendimento de Sapezal, Itaperuna, Altíssimo Caledônia e Valença.

Na banca de jornais, o sucesso do telefone semipúblico

Quem costuma passar pela esquina da Rua Santa Clara com a Avenida Nossa Senhora de Copacabana já deve ter reparado que ali há sempre muita gente. É a fila do telefone que fica na banca de jornais do seu Fedele, um italiano de Paola, Calábria, que há 32 anos trocou sua terra pelo Brasil.

Interessado em oferecer sempre um bom serviço aos seus fregueses, Fedele di Blasi resolveu, há mais ou menos três anos, instalar um telefone em sua banca. Mais recentemente, numa ida a uma loja da Telerj, ele viu um telefone semipúblico, pediu algumas informações sobre o aparelho e não teve dúvida: solicitou a substituição de seu telefone convencional pelo novo aparelho, certo de que o sucesso seria imediato. Seu Fedele não se enganou. Em recente análise de desempenho realizada pela Telerj, foi

constatado que seu telefone obteve um aumento médio percentual de mais de 3 mil por cento, passando de 102 para 3.428 pulsos.

Seu Fedele está orgulhoso do resultado, que surpreendeu, inclusive, o pessoal da Telerj. Até mesmo a Região Administrativa de Copacabana elogiou a iniciativa, classificando-a de "verdadeiro serviço de utilidade pública".

A banca fica aberta 24 horas e tem movimento permanente. "Muita gente que usa o telefone me agradece pela idéia, bastante útil para todos", conta o jornaleiro. Entre o pessoal que usa o aparelho estão os comerciantes que trabalham em lojas próximas, a quem seu Fedele permite, inclusive, que recebam ligações. Em troca, ele tem uma freguesia mais que garantida.

Na banca são vendidas de 250 a 300 fichas por dia, o que

atrai um grande movimento para a banca. Em geral, as pessoas fazem ligações locais. Mas, vez por outra, um freguês mais antigo pede para fazer uma chamada interurbana.



Nesses casos, seu Fedele cobra a ligação quando recebe a conta telefônica.

O único problema é a chuva, pois o telefone fica em cima de um banco, do lado de fora da banca. Mas a dificuldade deve acabar em breve. Sempre em dia com as novidades, Fedele di Blasi vai substituir a velha banca por outra moderna, mais espaçosa, onde o aparelho e os usuários ficarão inteiramente abrigados da chuva.



Em debate, o futuro da telemática no Brasil

Debater as mudanças que a futura sociedade de informação provocará na vida do brasileiro. Fazer com que os segmentos mais representativos da sociedade reflitam sobre sua real situação no contexto da telemática e encontrem harmonia e eficiência no universo que se abre.

E, às vésperas da Assembléia Nacional Constituinte, fazer com que o Legislativo e o Executivo saibam o que será necessário incluir na nova Constituição, de forma a assegurar o melhor caminho para a sociedade de informação.

Foram esses os principais objetivos do congresso "O Futuro da Telemática no Brasil" — o primeiro do gênero a ocorrer no País — realizado em dezembro no Hotel Intercontinental-Rio, sob o patrocínio do Ministério das Comunicações e Índice — Banco de Dados.

O lançamento do congresso foi feito pelo ministro das Comunicações, Antonio Carlos Magalhães, em solenidade realizada na Associação Comercial do Rio de Janeiro. Na ocasião, o ministro afirmou se sentir "com bastante autoridade em patrocinar o encontro, por ser o setor das telecomunicações o responsável pelo incremento das áreas de eletrônica e informática". Ele definiu o congresso como um fórum aberto a todas as idéias, com o objetivo de colher subsídios para o estabelecimento de uma política para o setor de informática.

"Como ministro, fico feliz em afirmar que 35 por cento da indústria de telecomunicações são exclusivamente nacionais e 45 por cento de *joint ventures*, com capital nacional majoritário, o que significa um total de 80 por cento em mãos brasileiras. Em futuro próximo, chegaremos a 100 por cento, mas enquanto isso, não podemos fechar as portas à tecnologia estrangeira." No discurso inaugural, o ministro Antonio Carlos Magalhães disse que, ao co-patrocinar o evento, o Ministério estava reafirmando a certeza do quanto pode ser vital a sua participação no processo de informatização da sociedade, "mormente se levarmos em conta a inexorável convergência de interesses das telecomunicações e da informática em futuro que já se faz presente. Adquirimos, com nossa bagagem de realizações nos últimos 20 anos, indiscutível autoridade para contribuir — com importantes subsídios — para a arquitetura desses novos tempos."

"Contamos com eficiente infra-estrutura de comunicações, indispensável à implantação de serviços de telemática, bem como a indústria que nos permite fabricar no País, consoante concepção tecnológica nacional, a virtual totalidade dos produtos utilizados no sistema nacional de telecomunicações. Na adoção dessa linha vitoriosa, rechaçamos com veemência qualquer posição que implicasse atraso para o País,

combatendo medidas que determinassem a repetição interna de etapas do desenvolvimento tecnológico já superadas por nações mais evoluídas. Julgamos de nossa obrigação manter intransigente defesa dos princípios e postulados, em boa hora incorporados à conduta setorial, conduta que se contrapõe a radicalismos incapazes de assegurar indispensável aceleração da telemática em nosso País."

Antonio Carlos Magalhães prosseguiu reafirmando o papel das telecomunicações para a informatização da sociedade e o trabalho realizado pelo Ministério na implantação dos meios necessários à prestação dos serviços públicos de telemática. E concluiu: "Por tudo isso e pelo elevado grau de responsabilidade que caracteriza todos que trabalham no setor — na área pública ou privada — sentimo-nos inteiramente à vontade para desaconselhar a ingerência de qualquer outro setor na gestão de programas reconhecidamente de nossa competência exclusiva. A elaboração de uma política de telemática — em nação liberal e democrática — jamais poderá ser conduzida unilateralmente, não devendo prescindir da colaboração intensa dos segmentos mais responsáveis da sociedade, razão pela qual congressos como esse merecem nosso integral apoio".

Na mesa, com o ministro, estavam o senador Albano Franco, presidente da Confederação Nacional da Indústria, o professor Mário Henrique Simonsen, o presidente da Associação dos Bancos, Theophilo de Azeredo Santos, o secretário-geral do Ministério, Rômulo Furtado, e o presidente da Telerj, Antonio João Ferreira Mendes, entre outros.

Em seguida, os participantes se distribuíram pelos diversos segmentos, para discutir a telemática em seus respectivos setores: agricultura e pecuária; comércio varejista e alimentação; pesquisa, desenvolvimento e informática; telecomunicações e serviços postais; economia e finanças; tu-

risimo e transporte; radiodifusão, imprensa e comunicação; energia; educação; e comércio exterior. Ao final do congresso, os coordenadores apresentaram suas recomendações para serem encaminhadas à Assembléia Constituinte.

AGRICULTURA E PECUÁRIA

O presidente da Federação de Agricultura de São Paulo, Fábio Meirelles, demonstrou as preocupações do seu setor com o advento da telemática: "Para nós, da agricultura, que teimamos em semear e colher, prover, estocar, exportar, dar suporte técnico a esse incessante crescer e progredir, tantas e tão alvissareiras novidades precisam ser convertidas em respostas às indagações que nos assaltam, diante de tanta tecnologia de informação".

Entre as preocupações do setor com a implantação da telemática, Meirelles destacou as questões dos custos e possibilidades de retorno dos investimentos; da viabilização do levantamento das necessidades globais da nação, "tendo em vista não apenas o pleno abastecimento, mas também uma suficiente estocagem reguladora e excedentes exportáveis"; do acesso dos pequenos produtores, através de respaldo oficial ou custo diferenciado; e dos problemas que poderão afetar a mão-de-obra.

COMUNICAÇÃO

Humberto Quadros, do Jornal do Brasil, apresentou as recomendações do segmento radiodifusão, Imprensa e Comunicação. A primeira foi sobre a política tarifária da Telebrás que, na sua opinião, deverá levar em conta o questionamento dos usuários sobre seus critérios. Depois, defendeu o direito das empresas de comunicação eletrônica de abrir seu capital ao público.

Quadros defendeu também a descentralização da produção de informações e entretenimentos, a liberdade de recepção de sinais e o direito de importação, de forma que as empresas possam atualizar seus serviços.

ECONOMIA E FINANÇAS

"Os bancos são responsáveis por cerca de 60 por cento da receita auferida pela Embratel na prestação de serviços aos usuários". Com essa informação, o presidente da Associação dos Bancos do Estado do Rio de Janeiro, Theophilo de Azeredo Santos, iniciou a apresentação das proposições de seu segmento, demonstrando a importância da telemática para o setor bancário e vice-versa.

Theophilo de Azeredo Santos abordou a questão da comunicação por pacotes, através do serviço Renpac, implantado pela Embratel este ano. Apesar de ser adotado por todos os países industrializados, a entrada em operação da Renpac no Brasil ainda esbarra em dificuldades técnicas, especialmente porque as fabricantes de computadores de grande porte não dispõem atualmente de softwares adequados à Renpac.

O segmento demonstrou preocupações em relação ao custo do serviço.

Outra expectativa do setor é em relação à portaria 109, que exige que a comunicação de dados entre entidades jurídicas distintas seja feita através das redes públicas comutadas (telefonía, telex e Rempac). Existe forte interesse dos bancos e dos administradores de cartões de crédito no sentido de que essa portaria seja abrandada, "como forma de se obter uma redução dos custos de comunicações".

EDUCAÇÃO

"Quem está no sol e fecha os olhos, começa a não saber o que é o sol". Com essa citação do poeta português Fernando Pessoa, o presidente da Legião Brasileira de Assistência-LBA, Marcos Vinícius Vilaça, relatou as recomendações do segmento Educação. Para viabilizar um programa de informática aplicado à Educação, Vilaça considera imprescindível o reconhecimento oficial da prerrogativa do MEC de determinar e agir sua própria política de informática e telemática e educativa. Assim, o MEC poderia priorizar projetos voltados para o ensino de 1º e 2º Graus e se articularia com outros órgãos setoriais para desenvolvimento de pesquisas e experimentações da informática nas universidades.

O segmento pediu prioridade à continuação e ampliação do Projeto Educom, "por suas características de pesquisa, integração Universidade/ensino de 1º e 2º Graus e adequação às diferentes realidades regionais". Através do Educom, a nova tecnologia será disseminada entre as classes de renda mais baixa, reduzindo a defasagem entre as escolas públicas e particulares.

O envolvimento do corpo docente na fase de planejamento de uso da telemática foi outra recomendação do segmento, assim como a questão da produção de programas educacionais que, segundo Vilaça, vem sendo relegada a plano secundário. E concluiu, lembrando que o País não pode desperdiçar o momento de investir nessas ferramentas: "A pobreza não pode servir de pretexto para a impotência, nem a escudada da incompetência. Só com investimentos capazes de unir setores de base, como a Educação, a setores de ponta, como a Informática e Telemática, encontraremos o verdadeiro caminho para eliminar os estigmas da dependência e da pobreza".

COMÉRCIO EXTERIOR

Grande centro de negócios — decorrente da forte atividade econômica — sede dos principais organismos públicos e privados e com uma localização privilegiada, o Rio tem desempenhado importante papel como porto internacional para o Brasil. Diante dessa vocação natural da cidade, foi proposta, durante o Congresso, a criação de um centro de comércio internacional, com base na cidade do Rio de Janeiro, o Teleport.

Para Amaury Temporal, presidente da Confederação das Associações Comerciais do Brasil e coordenador do segmento Comércio Exterior, o Teleport-Rio é essencialmente uma interface eletrônica, capaz de permitir o uso corrente de bancos de dados e transações *on-line*, utilizando-se de satélites, distribuição em fibra ótica, instalações para grande volume de linhas telefônicas, de telex e telegramas e transmissão de fac-símile e comunicação de dados.

O Teleport-Rio oferecerá aos usuários um moderno centro de comunicações e informática. E a Embratel já está plenamente capacitada para atender às futuras exigências e ampliações de serviços. Serão aproximadamente 14.500 escritórios, compreendendo grande variedade de negócios. Esse plano, segundo os responsáveis pelo segmento, contribuirá, sem dúvida, para o progresso da cidade, preparando-a, inclusive, para o século 21.

ENERGIA

Jerzy Lepecki, diretor executivo do Centro de Pesquisa de Energia Elétrica da Eletrobrás (Cepel) e coordenador do segmento Energia, evidenciou a importância da utilização da telemática na vidas das empresas ligadas ao setor energético, tais como Petrobrás e Eletrobrás.

Entre os principais pontos, foi reafirmado o apoio do setor de energia ao princípio de reserva de mercado praticada pelo governo brasileiro. Entretanto, é indispensável que sejam fixadas e cobradas contrapartidas correspondentes aos privilégios concedidos.

TURISMO E TRANSPORTE

O segmento Turismo e Transporte foi coordenado pelo diretor da Varig, Oswaldo Trigueiros.

Entre os problemas no âmbito do Ministério das Comunicações, foram citados a qualidade das linhas urbanas, o prazo de entrega de LPs e de circuito Transdata e a necessidade de interiorização da rede Transdata.

A multiplicidade das empresas concessionárias foi outro ponto discutido. No caso do Galeão, por exemplo, as empresas aéreas são obrigadas a negociar com a Telerj, Cetel e Tasa, sendo que esta última onera os custos em cerca de 300 por cento. A sugestão é que as empresas passem a negociar diretamente com a Telerj e Cetel.

A falta do equipamento nacional para o gerenciamento da rede também foi questionada. Todas as empresas integrantes do segmento sofrem dessa necessidade a nível de hardware e software.

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

O diretor geral do Centro Técnico Aeroespacial (CTA), brigadeiro Hugo de Oliveira Piva, mostrou que muitos problemas são agravados pela velocidade de crescimento do conhecimento e da tecnologia, somada à demanda pelo mercado de serviços e de pessoal qualificado, na área de informática.

"Em um País onde a ainda precária estrutura de serviços de telemática pouco atingiu os meios acadêmicos, científicos e educacionais, a fixação de objetivos que busquem promover o desenvolvimento nestas direções parece ser de fundamental importância", observou o brigadeiro.

Nos segmento Pesquisa e Desenvolvimento ficou evidente uma conclusão: a obtenção de um produto final de qualidade cada vez melhor. Portanto, a ligação estreita com a indústria é indispensável. E finalmente, não pode haver nem indústria avançada nem pesquisa de ponta sem um sistema educacional de alto nível.

TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS POSTAIS

O grupo Telecomunicações e Serviços Postais, coordenado pelo presidente da Induco, Antonio Carrara, iniciou sua exposição no Congresso da Telemática, constatando o setor da política de atuação do Ministério das Comunicações.

Na questão monopólio e livre concorrência, o grupo recomenda que os serviços públicos de telecomunicações, postais e telegráficos do Brasil devem permanecer monopólio da União. E na definição da empresa nacional, sugere a participação de capital de risco estrangeiro, desde que as regras dessa participação sejam definidas em lei e que sejam estáveis e duradouras.

Outra recomendação: as empresas estatais prestadoras de serviços públicos de telecomunicações devem se capitalizar através do mercado de capitais, sem perda do controle acionário da União. É também importante que a Telebrás, a fim de dar liquidez às suas ações, que estão em poder do público — ingresse nas Bolsas de Valores.

Além da extinção do Imposto sobre Serviços de Comunicações (ISSC), o grupo recomenda que seja eliminada a imposição de limites de investimentos, para que as empresas mais produtivas e eficientes possam atender à demanda reprimida dos serviços de telecomunicações.

Antonio Carrera e os demais integrantes do segmento acham que, sem prejuízo dos programas de interiorização e da popularização das telecomunicações, deve ser enfatizada pelo setor a realização de novos serviços de teleanformática/telemática, essenciais ao desenvolvimento nacional.

Na conclusão de seus trabalhos, o grupo Telecomunicações e Serviços Postais, na unanimidade dos seus 65 integrantes, reafirmou o acerto do Ministério das Comunicações na formulação e condução de sua política. Exaltou, ainda, a iniciativa de realizar amplas consultas aos diversos segmentos da sociedade, de forma a identificar seus problemas e anseios e na busca de melhores soluções.

ENCERRAMENTO

"Nos últimos 10 anos, o setor de telecomunicações no Brasil vem apresentando evidentes sinais de degradação na qualidade de seus serviços e se não houver uma retomada de 50 por cento acima da inflação nos investimentos para 1986, o setor ficará perto do caos", ressaltou o secretário-geral do Ministério das Comunicações, Rômulo Villar Furtado, representando o Ministro Antonio Carlos Magalhães, no encerramento do congresso.

Segundo o secretário-geral, o Minicom veio ao longo dos anos fundamentando sua política de desenvolvimento em diversos objetivos, que se expressam essencialmente na necessidade de atendimento das demandas da sociedade. "Precisamos consolidar uma atividade industrial dentro das fronteiras do Brasil. É fundamental que possamos trazer para dentro das nossas fronteiras a capacidade de produção dos bens e serviços que a sociedade necessita, ao mesmo tempo que é importante que se dê solução ao problema da geração da capacitação tecnológica", observou Rômulo Furtado.

SESA

O renascer de uma empresa



Luzes apagadas, máquinas paradas, empregados de braços cruzados. Em março de 1985, era esta a situação da Standard Eletrônica S.A. — SESA, empresa com mais de meio século de atividades, que já foi o maior fabricante de equipamentos de telecomunicações do País. As concessionárias do Sistema Telebrás clientes da Standard sofriam as conseqüências da crise: os contratos de fornecimento de equipamentos não estavam sendo cumpridos. Para resolver o problema, o ministro das Comunicações lançou o Plano de Recuperação da SESA, executado pela Telebrás. Logo surgiram os primeiros resultados: em apenas seis meses, a Empresa aumentou gradativamente a sua produção e entregou todas as encomendas em dia. O sucesso incentivou a Telebrás a aumentar a amplitude do plano. Hoje, a Empresa produz a todo vapor e recupera sua imagem no mercado nacional.

Em julho de 1984, a Standard Eletrônica — SESA tinha dívidas e custos financeiros muito altos.

Sua receita futura estava inteiramente comprometida. Não havia como levantar capital de giro para a compra de insumos. A situação levou a SESA a uma paralisação gradativa das suas linhas de produção. Na época, a Empresa optou por não demitir empregados, mas não podia pagar salários em dia. Chegou a atrasá-los três meses e meio. "Fechamos o ano em plena crise. Com a venda de ativos da Empresa — equipamentos que estavam alugados, gerando receita mensal, conseguimos pagar um mês de salários atrasados, para melhorar o Natal dos empregados", lembra Leo Fidlerczyk, que tem 10 anos de SESA e atualmente acumula as diretorias industrial, técnica e de vendas públicas.

A crise da SESA atingia diretamente as concessionárias do Sistema Telebrás que haviam contratado o fornecimento de equipamento e nada recebiam. Conseqüentemente, os usuários do serviço telefônico em todo o Brasil começaram a sentir os reflexos da crise: demora na entrega de terminais do plano de expansão e congestionamento do tráfego telefônico. A Telerj estava entre as concessionárias clientes da SESA, pois tinha contratado 14 das 173 centrais paralisadas na fábrica.

Para contornar as dificuldades, em março de 1985, por orientação do Ministério das Comunicações, a Telebrás assinou com a SESA um contrato em regime de administração.

Um plano que deu certo

As concessionárias que tinham contratos assinados com a Standard Eletrônica fizeram uma cessão de direitos à Telebrás. Por sua vez, a Telebrás fez um contrato com a SESA para fabricação e fornecimento de centrais telefônicas, num sistema de administração. Pelo contrato, a Telebrás adquire a matéria-prima necessária à fabricação dos equipamentos encomendados e faz pagamentos quinzenais para cobrir os salários dos empregados e outras despesas.

A primeira etapa do contrato, o Plano A, envolvia 43 centrais encomendadas pela Telerj, Telepar, Telma, Telepará, Telebahia, Telemig, CRT, Telest, Telamazon e Telaima, totalizando 50 mil linhas. À Telerj couberam as centrais de Engenho Novo, Santa Rita 1 e 2, Arcos 1 e 2 e Tijuca, na Capital; e as centrais de Teresópolis, Barra Mansa, Itaipava, Correias, Angra dos Reis e Volta Redonda (trânsito).

Posteriormente, para atender às necessidades adicionais das concessionárias, a Telebrás contratou mais 33 centrais, incluindo as de Cidade Nova, Cabo Frio (trânsito) e Itaipu, além de equipamentos de Discagem Direta à Ramal (DDR) e Discagem Direta à Cobrar, para a Telerj. Nesta primeira etapa do plano, a Telebrás investiu Cr\$ 75 bilhões.

Reanimada, a SESA voltou a trabalhar em março, produzindo 17 quadros de central telefônica por dia, com seus dois mil empregados. Em agosto, com o mesmo número de empregados, aumentou substancialmente sua produção, atingindo em um só dia 34 quadros. De março a setembro, o problema estava resolvido. "Com a execução do Plano A, colocamos em dia, em agosto, o pagamento dos salários e equacionamos outras dívidas com bancos e fornecedores", lembra Leo.

O bom desempenho da SESA incentivou a Telebrás a utilizar regime idêntico para a produção de mais 97 centrais que também já haviam sido contratadas. Em agosto, o ministro das Comunicações autorizou a segunda etapa do Plano de Recuperação da SESA, o Plano B, em reunião na sede da Telerj (com a presença do cardeal arcebispo do Rio de Janeiro, Dom Eugênio Salles; do presidente da Telebrás, Almir Vieira Dias; da Telerj, Antonio João Ferreira Ribeiro Mendes; diretores da SESA e membros da Comissão de Fábrica; e representantes das concessionárias).

O Plano B inclui todos os outros contratos assinados que estavam paralisados, envolvendo oito concessionárias: Telerj, Telepar, CRT, Telma, Telemig, Teleron,



Leo Fidlerczyk: "O grupo de trabalho soube tomar as decisões certas com a velocidade necessária."

Telepará e Telesa, num total de 36 mil linhas. Nesta etapa, cabe à Telerj a central de Rio Bonito. A SESA tem prazo até maio próximo para cumprir todos os contratos do Plano B, cujo valor total será de Cr\$ 80 bilhões.

Com o Plano B, ora em andamento, começou uma nova produção, que permitiu manter estável a situação da SESA. Hoje, sua produção está em torno de 25 quadros por dia. A injeção de recursos da Telebrás deu força à Empresa, que conseguiu não apenas cumprir todos os contratos do Plano A, como também reativar a produção de aparelhos comuns, KS, PABX e equipamentos de energia e transmissão, que integravam a sua linha de produção antes da crise. Além disso, a SESA obteve outros faturamentos por conta própria, através da venda de serviços de laboratório eletrônico e da fabricação de peças de precisão para outras empresas.

Grupo de Trabalho

Pela proximidade geográfica, empregados da Telerj participam ativamente do Plano de Recuperação da SESA, como representantes da Telebrás. Um Grupo de Trabalho, formado por Gerson Rodrigues (coordenador geral), Bolivar Lomba Ribeiro (coordenador técnico) e Carlos Alberto Burlamaqui (coordenador administrativo), indicados pela Diretoria da Telerj e designados pela Telebrás, atuam na Standard. Mais recentemente, o técnico da Telerj, Manoel Moreira e Silva Neto, passou a integrar o grupo. Para secretariá-los, foi contratada Janete Gomes Machado. Desde março de 1985, o local de trabalho destes empregados da Telerj mudou para a Praça Aquidauana, 7, Vicente de Carvalho, onde a SESA ocupa uma área construída de 47 mil metros quadrados. Aos representantes da Telebrás foi destinada a sala 219, no mesmo andar da diretoria.

“Quando chegamos à SESA para iniciar nossos trabalhos, encontramos tudo parado. Não havia matéria-prima. As prateleiras dos almoxarifados estavam vazias”, lembram os integrantes do Grupo de Trabalho. E lembram também que foram muito bem recebidos por toda a diretoria e empregados da SESA. “Desde o início, a diretoria tem se mostrado muito aberta e acessível”, diz o coordenador geral do Grupo, Gerson Rodrigues. Para ele, que estagiou e trabalhou na Standard durante oito anos antes de ingressar na Telerj, o sucesso do Plano de Recuperação tem um sabor especial: “Esse trabalho dá um retorno de realização muito grande, não só pela meta atingida, mas também pelo aspecto social: se não desse certo, haveria dois mil desempregados.”

Cabe ao Grupo de Trabalho acompanhar as listas de material necessário à produção, colocar ordens de compra no mercado, controlar o recebimento do material nos almoxarifados e as notas fiscais. Eles utilizam a estrutura de compras da SESA, apenas acrescentando às notas fiscais um carimbo com a aprovação de um dos elementos do Grupo. A Telebrás funciona como uma revendedora de matérias-primas



Bem entrosados, diretores da SESA e o grupo de trabalho executaram, com sucesso, o Plano de Recuperação.

e componentes, uma vez que ela compra o material e o repassa à SESA, contra faturas. “Para isso, a Telebrás precisou se registrar no ICM e obter um CGC no Estado do Rio de Janeiro”, explica Gerson Rodrigues.

Com o controle da compra de materiais, surgiram na SESA os almoxarifados da Telebrás, que ficam sob a responsabilidade do Grupo de Trabalho. Os técnicos de projetos de comutação da Telerj, José da Silva Corga e Francisco de Paula Perdigão, atuam em tempo

integral nos almoxarifados de matérias-primas e componentes e de produtos acabados.

Para o diretor industrial da SESA, Leo Fidlarczyk, a participação do pessoal da Telerj no Plano de Recuperação de sua Empresa foi muito importante: “Se tivesse sido escolhido um grupo de burocratas, que conhecessem menos o que é uma indústria e seus problemas, o resultado poderia ter sido desastroso. Este grupo soube tomar as decisões certas com a velocidade necessária,



Atualmente, a fábrica trabalha a todo vapor, produzindo 25 quadros de centrais por dia.

zelando sempre pelos interesses da Telebrás."

Perspectivas

Durante a reunião com o diretor de Assuntos Industriais da Telebrás, em 21 de agosto de 1985, na sede da Telerj, quando foi aprovado o Plano B, representantes das concessionárias expuseram a necessidade de novas contratações a curto prazo, para alívio dos sistemas instalados em diversas localidades que já apresentam sérios congestionamentos de tráfego telefônico. Em plena atividade e em franca recuperação, a SESA está pronta para participar de uma nova arrancada do setor.

Atualmente, ela detém significativa fatia do mercado nacional de equipamentos telefônicos: 25 por cento.

Encontram-se em fase de aprovação as contratações adicionais que deverão completar a carga de produção para 1986, as quais permitirão a entrada de recursos necessários para a liquidação das dívidas existentes e o investimento em novas tecnologias. Na área de comutação, a SESA vai partir para a produção de equipamento CPA de pequena capacidade, dentro do Projeto Trópico, desenvolvido pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico — CPqD, em Campinas. "A SESA é uma das três empresas selecionadas para a produção deste tipo de equipamento. Devemos iniciar o seu desenvolvimento e produção durante o ano de 1986", informa Leo.

Na área de comutação privada, a SESA está concluindo o acordo com a Empresa americana Harris Corporation, para a transferência de tecnologia digital aplicada a PABX de pequeno, médio e grande porte. Os recursos necessários para desenvolver estes equipamentos de comutação pública e privada estão sendo requeridos junto ao BNDES Participações S.A. Com recursos próprios, a SESA está desenvolvendo o rádio móvel para o Programa Telestrada, o Minicom, e atualizando sua linha de telefones KS e de equipamento de rádio.

A VOLTA POR CIMA



Nilson Carolino, presidente da SESA acompanhou desde o início a recuperação de sua Empresa.

O economista Nilson Carolino, diretor-presidente da Standard Eletrônica S.A. desde junho de 1985, atribui a rápida recuperação de sua empresa a dois fatores: o apoio fundamental da Telebrás, sob a orientação do Ministério das Comunicações; e o trabalho bem entrosado da diretoria e dos empregados, incluindo a atuação construtiva da Comissão de Fábrica. E faz questão de destacar a valiosa participação do Grupo de Trabalho formado por empregados da Telerj para gerenciar o Plano de Recuperação da SESA: "Devemos a eles grande parte do sucesso."

Com 22 anos de SESA, onde entrou como analista de sistemas e já ocupou os cargos de diretor financeiro e vice-presidente, Nilson Carolino recebeu recentemente o título de Membro Permanente do Conselho de Telecomunicações da Associação Comercial do Rio de Janeiro, por sua experiência no setor. Ele assumiu a presidência da SESA em

plena fase de recuperação. "Implantamos um regime de austeridade total e realizamos um trabalho intenso junto à rede bancária e aos fornecedores, que souberam compreender a nossa situação e dispensaram juros e correção. Sem isso, não teríamos tido a menor chance", reconhece.

Nilson Carolino relembra as etapas de recuperação da SESA: "Em novembro de 1984, tínhamos um endividamento vencido da ordem de 18 milhões de dólares. Em junho de 1985, a dívida já havia sido reduzida para 12 milhões 800 mil dólares. Conseguimos em pouco tempo uma recuperação de 5 milhões de dólares. Em setembro último, só devíamos 11 milhões de dólares. Em outubro, tínhamos 9 milhões 700 mil dólares de endividamento bancário, dos quais apenas 2 milhões 900 mil dólares vencidos. Trata-se de um débito totalmente equacionado com o Banerj, através da rolagem para longo prazo; e com o Banco Regional de Brasília, por um acordo de capitalização. Oferecemos parte do ativo não operacional em pagamento e o restante foi rolado para junho e dezembro de 1986 e junho e dezembro de 1987."

Com relação à dívida com matérias-primas e serviços, da ordem de 848 mil dólares, o presidente informa que a maior parcela cabe aos fornecedores do exterior. "Fechamos o balancete de setembro do corrente exercício com lucro acumulado de Cr\$ 3 bilhões 346 milhões. Constatamos uma reação grande na área de faturamento, onde o crescimento foi uma constante desde o início do Plano A. Em agosto, registramos um faturamento de Cr\$ 13 bilhões e meio. Em outubro, a recuperação de vendas para o mercado privado, que havia sido bastante abalado com a crise, apresentou um crescimento substancial nas áreas de PABX e KS Angra 6", conclui Nilson Carolino.

ANTONIO JOÃO VISITA TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Em visita ao Palácio da Justiça, o presidente da Telerj, Antonio João, foi recepcionado pelo presidente do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, desembargador Paulo Dourado Gusmão. Durante o encontro, realizado no gabinete do presidente do Tribunal de Justiça, eles conversaram sobre a importância do telefone para o poder judiciário, em particular para os frequentes contatos com o Interior do Estado do Rio.

Na ocasião, Antonio João assinou o livro de visitantes e conheceu a biblioteca do Tribunal de Justiça, onde teve oportunidade de ver o livro mais antigo do acervo: o Livro das Ordenações Filipinas, todo de pergaminho, datado de 1602. O desembargador Paulo Gusmão aproveitou para contar que a biblioteca possui documentos importantes, como os inventários da Princesa Isabel e de Rui Barbosa, o casamento *in extremis* do Marechal Deodoro da Fonseca e os processos dos Dezoito do Forte, o do então capitão Luís Carlos Prestes, que comandou a Coluna Prestes, e o do escritor Euclides da Cunha, que morreu assassinado.

O presidente da Telerj visitou ainda a galeria de ex-presidentes do Tribunal de Justiça e o Tribunal Pleno, onde os desembargadores realizam suas sessões plenárias.

FIBRA ÓTICA CHEGA À TELERJ



ca, os sistemas integrarão os entroncamentos Ipanema/Alvorada (26 quilômetros) previsto para jan./87, Engenho de Dentro/Arcos (16 quilômetros) previsto para jul./87; e duas rotas Central Rádio Rio/Arcos (6 quilômetros cada uma), previsto para dez./87.

O valor total dos contratos, incluindo o instrumental e o ELO 34, é de Cr\$ 4 bilhões.

Estiveram também presentes à assinatura do contrato o diretor Técnico, Hélio Kestelmann, o chefe do Departamento de Infra-Estrutura e Transmissão (TIT), Álvaro Derzi Fernandes, e o chefe do Departamento de Gestão de Investimentos (TGI), Lutero de Castro Cardoso.

A Telerj vai utilizar, pela primeira vez, fibras ópticas em sua rede telefônica. A novidade é resultado do contrato assinado pelo presidente Antonio João com a Elebra Telecom S.A., e prevê o fornecimento de 26 Equipamentos de Linha Ótica (ELO) 34. Associados ao cabo de fibra óti-

TELECOMUNICAÇÕES NA FUNAI

A Telecomunicações Intraco forneceu recentemente 35 equipamentos Orion para a delegacia da Fundação Nacional do Índio (Funai) em Porto Velho, no Estado de Rondônia, no valor de Cr\$ 500 milhões.

Esses equipamentos, fabricados

com tecnologia própria da Intraco e lançados no mercado em julho do ano passado, irão complementar a rede de radiocomunicação já existente na Funai há 10 anos e serão instalados nas diversas reservas indígenas localizadas em Rondônia.

A FORÇA DAS EQUIPES DA TELERJ



Dia e noite, durante as 24 horas, equipes dos Distritos de Operações Tiradentes e Arcos e da Divisão de Implantação de Rede, envolvendo mais de 150 homens, recuperaram em apenas 12 dias — oito a menos do que a previsão inicial — 33 mil linhas telefônicas, emudecidas por um dos mais graves acidentes já registrados na rede da Telerj.

O acidente ocorreu em uma caixa subterrânea na Rua da Carioca, quando empregados da empreiteira ETE — Engenharia de Telecomunicações e Eletricidade S.A., contratada pela Telerj para serviços de manutenção preventiva, soldavam a luva de um cabo. Um defeito no maçarico provocou uma explosão, se-

guida de incêndio. Não houve vítimas. O acidente atingiu 27 cabos e deixou mudas 33 mil linhas telefônicas, paralisando, praticamente, todo o mercado financeiro, inclusive a Bolsa de Valores.

A pronta ação da Telerj evitou que a paralisação dos telefones tomasse proporções ainda maiores e já no dia seguinte ao acidente o pregão da Bolsa voltava a funcionar. Em turnos de oito horas, o pessoal da Telerj trabalhou sem parar e o prazo de recuperação, inicialmente previsto para 20 dias, pôde ser antecipado. Doze dias após o acidente, todas as 33 mil linhas estavam funcionando normalmente.

EMPOSSADO CONSELHO EMPRESARIAL DE TELECOMUNICAÇÕES



Em solenidade presidida pelo ministro das Comunicações, Antonio Carlos Magalhães, tomou posse na Associação Comercial do Rio de Janeiro o Conselho Empresarial de Telecomunicações, que tem por objetivo assessorar os empresários sobre o setor das telecomunicações. O conselho é formado por 20 membros, entre os quais o vice-presidente da Telerj, Arolde de Oliveira.

O conselho é presidido pelo empresário Antonio Carneira, da Induco, que, em seu discurso de posse, destacou o compromisso de defesa das empresas nacionais, "que estão aptas para apropriar e desenvolver novas tecnologias e capazes de gerar empregos".

Antonio Carlos Magalhães também discursou, afirmando que "devemos encetar uma luta em benefi-

cio das telecomunicações no Brasil, um setor que tem um crédito perante a nação brasileira". O ministro conclamou o empresariado brasileiro, para que o País se torne mais homogêneo, com uma distância cada vez menor entre os mais pobres e os mais ricos.

Em relação às telecomunicações, Antonio Carlos afirmou que "o setor está capacitado para amplos programas, tem o aplauso da população e o apoio do empresariado e não pode ser penalizado pelo seu êxito. Os senhores são fortes", disse se dirigindo aos empresários presentes, "e precisamos que nos estimulem na criação de uma nova mentalidade para o setor de telecomunicações e para que possamos, juntos, encetar essa batalha, que é a batalha pelos interesses do Brasil".

TELERJ MARCA PRESENÇA EM EXPOSIÇÕES

A Telerj participou, em 1985, de diversas exposições na Capital e Interior do Estado do Rio de Janeiro, mostrando o que há de mais moderno em termos de tecnologia de telecomunicações. Com estandes na Feira Marítima Internacional do Rio de Janeiro — Expoship Riomar-85, Feira da Providência, Rio Negócios e nas IV e V Feiras de Negócios da Microempresa (Femicro), a Empresa apresentou, entre outras novidades, o videotexto, o amplifone, o Fale Fácil — um aparelho para ser usado como extensão do telefone principal, especialmente dirigido aos clientes comerciais —, o telefone semipúblico e o sistema de linhas compartilhadas. Além disso, os interessados puderam adquirir, nas próprias exposições, o Telecard — cartão para ligações interurbanas.

Na Rio Negócios e nas IV e V Femicro, realizadas em Nova Friburgo e Volta Redonda, respectivamente, a Telerj participou como empresa compradora. Em seu estande, além das novidades do setor das telecomunicações, foram exibidos mais de 100 itens — como peças componentes de um aparelho telefônico, pequenas ferramentas, ma-

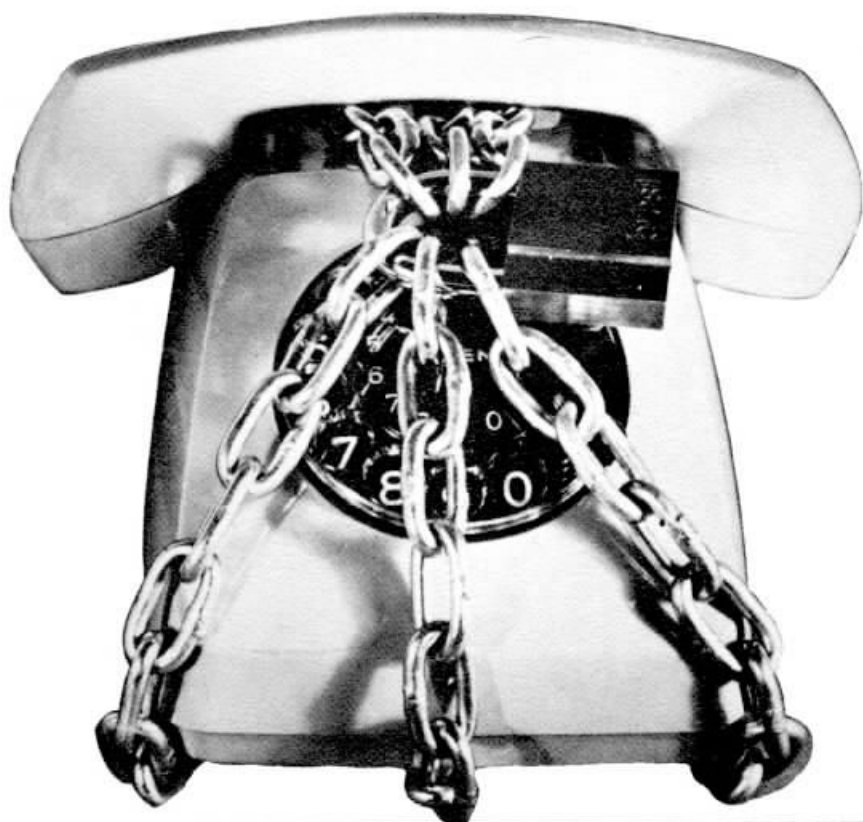


terial de segurança no trabalho, entre outros — com o objetivo de mostrar aos empresários o tipo de material utilizado pela Telerj e que eles poderão vir a fabricar, tornando-se assim integrantes da relação de fornecedores da Empresa. Um termi-

nal-vídeo, ligado ao computador da Telerj instalado no Centro Polidoro, permitia aos interessados consultar o cadastro geral de fornecedores e obter informações como total de peças em estoque de um determinado item, consumo médio mensal, rela-

ção de fornecedores. Com isso, os fabricantes potenciais podiam ter uma idéia bastante precisa do mercado, no caso de um interesse maior em produzir alguns dos itens expostos.

DESTE CADEADO SÓ A TELERJ TEM A CHAVE



Agora você pode pedir o BLOQUEIO PARCIAL do seu telefone. Só recebe – não faz ligações. Saiba tudo sobre o BLOQUEIO PARCIAL – Peça um folheto à recepcionista.

**Pedidos e maiores informações: Capital – xxx-2040 (*)
Interior – 104**

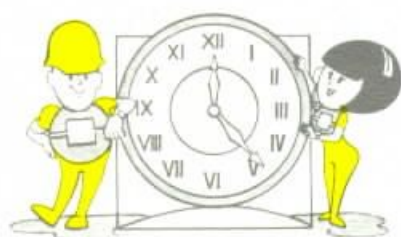
(*) xxx-prefixo do seu telefone



TELERJ

TELECOMUNICAÇÕES DO RIO DE JANEIRO S.A.
Empresa do Sistema Telebras

Telerj, presente em todos os momentos.



130 HORA CERTA



132
TELETEMPO



133
TELENOTÍCIAS



134
SERVIÇO DESPERTADOR



135
TELEGRAMA FONADO



138
TELE-HORÓSCOPO



139
TELECONTO



216-1982
TELESPORTE

Para facilitar a vida dos usuários do serviço telefônico do Rio de Janeiro, a Telerj oferece uma série de "códigos especiais"

OUTROS CÓDIGOS ESPECIAIS

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| 100 - Auxílio da Telefonista | 193 - Corpo de Bombeiros |
| 101 - Interurbano | 194 - Detran |
| 102 - Auxílio às Listas | 195 - Cedae |
| 107 - Interurbano a Cobrar | 196 - Light (Luz e Força) |
| 190 - Polícia | 197 - Gás |
| 191 - Previdência Social | 198 - Sunab |
| | 199 - Defesa Civil |



TELERJ

TELECOMUNICAÇÕES DO RIO DE JANEIRO S.A.

Empresa do Estado do Rio de Janeiro