

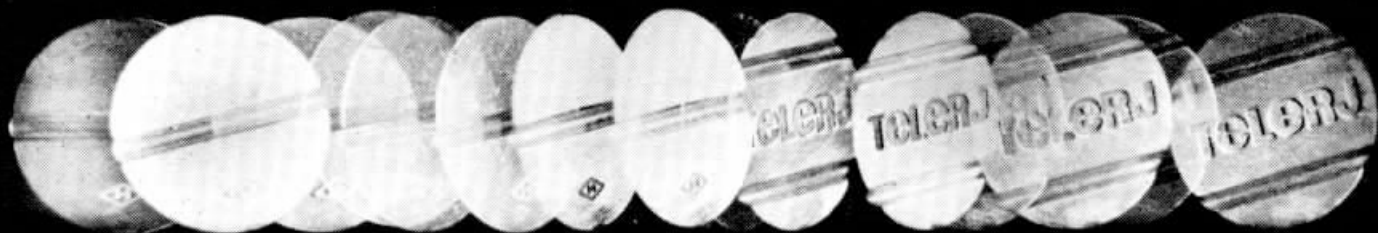
# sino azul

Revista da Telerj • Ano 56 • N.º 404 • 1983



TELERJ  
60 ANOS

# A Telerj manda ficha em defesa do consumidor.



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

Para todo mundo ficar sabendo disso, a Telerj resolveu colocar em todos os seus Agentes Autorizados um cartaz infor-

mando ao consumidor o preço que ele deve pagar.

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

Se alguém cobrar mais caro, não aceite.  
Disque

para 233-1002 e verifique o preço correto.

AJUDE A TELERJ A AJUDAR VOCÊ.

Um serviço em defesa do consumidor.



60 ANOS SERVINDO O RIO

ou P... 7

# SINO AZUL

Revista da Telerj • Ano 56 • Nº 404 • 1983

## Índice



**4**

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

**10**

Da CTB à Telerj, um longo caminho

**23**

Os contrastes dos anos 80



**29**

A Empresa que conquistou  
o Rio

**41**

Telerj 1983 - A visão da Diretoria

**51**

Valorização do homem, meta  
permanente

### SINO AZUL

Publicação do Departamento de Comunicação Social

Editor-Chefe - Nelson Luiz Souto Jorge

Editor-Responsável - Renato Francalanci

Chefe de Redação - Rogério Fabiano

Redatores - Maria Arlete Gonçalves, Maria Cristina Brasil,  
Mônica Cotta Piersanti, Nícia Cherem Ribas e  
Shirley Fioretti Costa

Programação visual - Lino Carvalho

Arte-final - Jonas Lourenço e Marieta Costa

Revisão e Acompanhamento Gráfico - Milton Costa

Capa: Ilustração de Jonas Lourenço

● As fotos das páginas 7, 8 e 9 pertencem ao acervo do Museu da Imagem e do Som.

Redação: Av. Pres. Vargas, 2560, 8º andar - 20213

Rio de Janeiro

Tel.: 105 Ramal 9821 - CP450

Impresso na ASG-31, Seção de Serviços Gráficos da Telerj

# Jazz, Charleston, Valentino e o nascimento da Telephonica



---

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

---

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

Na Europa Ocidental, a economia estava totalmente arrasada. A França enfrentava uma de suas mais sérias crises, da qual só iria começar a se recuperar em 1936. Em Portugal, os problemas econômicos, aliados a divergências partidárias, terrorismo e descontentamento dos católicos com uma república anticlerical, levaram a uma série de golpes militares. A Es-

panha era sacudida por violenta agitação social, agravada pela alta do custo de vida e pelo *lockout* patronal, terminando por conduzir o país a uma ditadura branda, instaurada em setembro de 1923 pelo general Miguel Primo de Rivera.

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



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

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

Mas era na Alemanha que a situação assumia as proporções mais críticas. Amargando a terrível humilhação pela derrota na Primeira Guerra, o país se viu, por força do Tratado de Versalhes, sem um sexto de seu território, sem parte de sua produção de carvão, ferro e zinco, sem sua frota mercante e sem armamentos. Consi-

derada responsável pelo conflito, a Alemanha foi ainda intimada a pagar uma dívida de guerra fixada pela Comissão de Reparações em US\$ 33 bilhões. A elevadíssima inflação, resultado da emissão exagerada de papel-moeda, contribuía para agravar a crise. Dia a dia o marco perdia seu

valor. Em novembro de 1923, a cotação da moeda chegou a 2,5 trilhões de marcos por dólar, com efeitos desastrosos para as classes assalariadas e aumento descontrolado da especulação imobiliária e da inflação. Assim como havia ocorrido na Itália, a situação econômica favorecia o apareci-



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

---

A diva Gloria Swanson  
levava multidões ao  
cinema.

---

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

---

## ERA DE PROSPERIDADE

---

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

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

Em contrapartida, a mão-de-obra começou a escassear, provocando a



elevação dos salários. Novas forças de trabalho foram então atraídas para as grandes cidades industrializadas do Norte e Nordeste dos Estados Unidos.

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

Os trabalhadores do Leste e Sul da Europa também emigraram em mas-

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



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

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

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

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

por cento entre 1929 e 1932 e os desempregados em todo o mundo chegaram a totalizar 26,4 milhões, em 1932, o ano mais crítico da Grande Depressão.

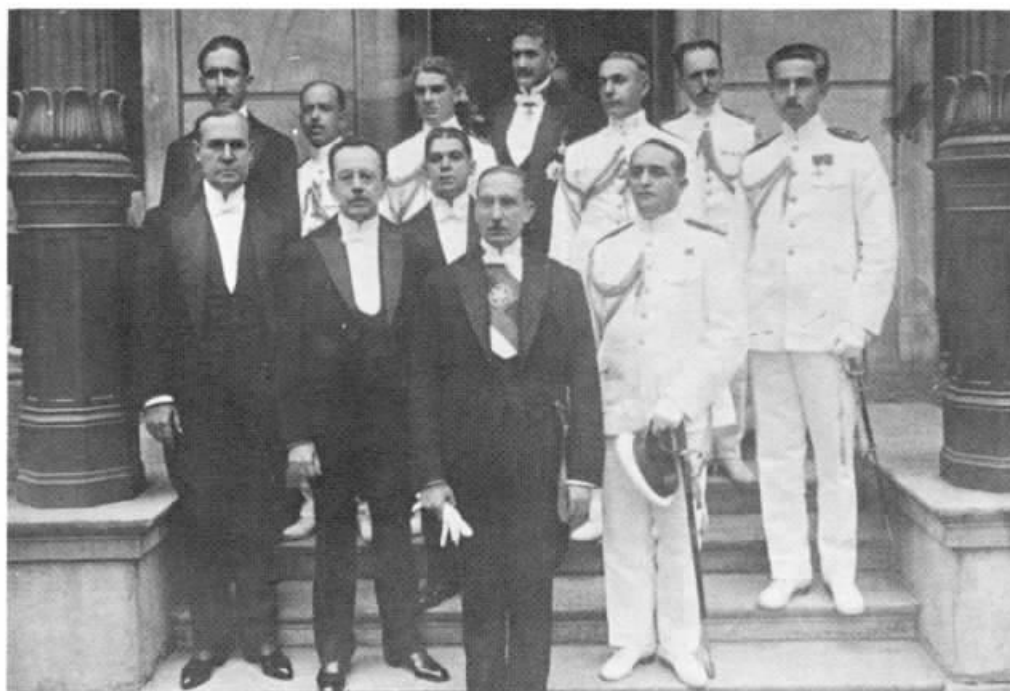


O paraibano Epietácio Pessoa enfrentou forte oposição da tradicional política do café com leite.

## A CRISE DOS ANOS 20

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

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



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

15 de novembro de 1922, quando assumiria Artur Bernardes.

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

Um cronista carioca assim viu a transformação da cidade: "Do velho Passeio Público, o lindo e histórico jardim, até a Ponta do Calabouço, e daí demandando, após leve e graciosa curva, a esplanada do Mercado, estende-se a exposição (...) que o visitante percorre entre deslumbrantes monumentos arquitetônicos. Na sua primeira parte, inteiramente recta, constitui a Avenida das Nações, em que se alinham os palácios das representações estrangeiras (...) Ao fim dessa avenida, marcando um ângulo de curvatura, levanta-se o torreão do antigo forte do Calabouço transfigurado em pontentosa obra de arte. Mais para além, feita a curva, e constituindo já a segunda parte do certame, abre-se a magnífica praça em torno da qual se erigem os palácios brasileiros - mostruários magestosos de nossa riqueza e de nossa capacidade de trabalho".

No discurso de abertura das solenidades, transmitido pelo serviço de rádio-telefone com alto-falante, instalado pela Westinghouse e pela Western Electric, Epitácio apresentou um balanço do progresso alcançado pelo Brasil em cem anos de soberania: "... passámos de 3 a 30 milhões de habitantes (...) o valor de nossa balança comercial cresceu na proporção de 20 mil para 1 milhão e hoje se expressa em 4 milhões de contos (...) a



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

extensão das nossas linhas férreas e de 30 mil kilometros (...) contamos perto de 60 mil kilometros de linhas telephonicas, 1.500 kilometros de carris urbanos, talvez mais de um milhão de objectos de correspondencia postal, cerca de 50 mil kilometros de linhas telegraphicas (...) Do Rio de Janeiro de 1822 fizemos, durante o Império e principalmente, na República, a cidade moderna que actualmente se honra de hospedar-vos, sem as epidemias dizimadoras, que eram com razão o terror do estrangeiro".

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



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

veis e negativas e seu impacto perdeu por muito tempo.

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

Mas enquanto as grandes questões nacionais levavam os políticos e militares a pegarem em armas, a sociedade parecia mais preocupada com os assuntos mundanos. Data, inclusive, de 1923, o primeiro concurso de Miss Brasil, promoção da *Revista da Semana* e do *Jornal A Noite*. Em abril

daquele ano, o júri composto pelo pintor Batista da Costa, pelo escultor Correia Lima e pelo caricaturista Raul Pederneiras escolheu, entre 319 senhoritas, a mais linda *flor patricia*: Zezé Leone, *jeune fille* do *grand monde* de Santos.

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

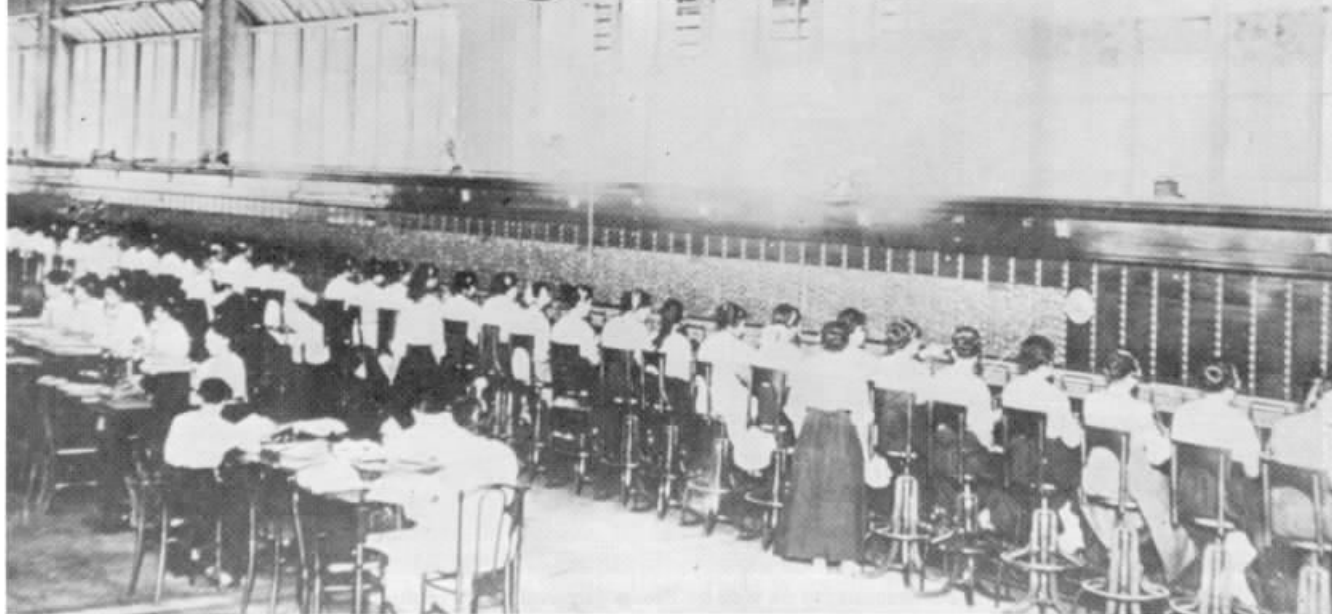
Além da ópera ou do teatro, a sociedade dos anos 20 freqüentava os cinematógrafos. Outras maravilhas da eletricidade que conquistaram rapidamente as atenções foram a *victrola*, com seus pesados discos de 78 rotações, e o rádio, introduzido no Brasil por Roquete Pinto que, em 1923, fundou a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro. Com seus longos colares e gra-

ciosos chapéus *cloche*, as melindrosas se reuniam para o chá das cinco na Confeitaria Colombo. Nos salões, os almofadinhas dançavam maxixe, tanto, *fox-trot* e *charleston* com frágeis senhoritas, sob o olhar vigilante de suas sisudas mães.

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

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

# Da CTB à Telerj, um longo caminho



---

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

---

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

“Um homem de cerca de 46 anos de idade, que deu o nome de Joshua Coppersmith, foi preso em Nova Iorque por tentar extorquir o dinheiro de pessoas ignorantes e supersticiosas, exibindo um aparelho que, segundo ele, ‘levará a voz humana a qualquer distância sobre fios metálicos, de modo que ela será ouvida por qualquer pessoa na extremidade da linha’. Ele chama o instrumento de *telefone*, com o fim evidentemente de imitar a palavra *telégrafo*. As pessoas bem instruí-

das sabem que é impossível transmitir a voz humana sobre fios, e que, se fosse possível fazê-lo, do modo indicado a coisa não teria valor prático.”

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

Em 1860, um modesto mestre-escola alemão, Philippe Reis, impressionado pelos trabalhos do físico americano Page sobre a música galvânica – produzida por uma barra imantada colocada num ele-

troimã –, decidiu reproduzir aquelas experiências. Mas ele queria ir mais além, objetivando transmitir sons musicais à distância, através de interrupções de correntes em um fio condutor, semelhante a um telégrafo elétrico.

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



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

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

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

#### GRAHAM BELL EM CENA

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

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

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

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

Mas Graham Bell não desanimou. Prossequindo em suas investigações, ele tomou conhecimento das pesquisas de Philippe Reis e terminou por projetar um aparelho, o *telégrafo harmônico*, que permite

enviar, por meio de diversos diapasões, mais de um som simultâneo pelo mesmo fio e separar os tons no terminal de recepção.

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

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

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

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

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

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

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



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

### MEU DEUS, ISTO FALA!

Em maio de 1876, Graham Bell levou seu invento para a Exposição do Centenário, em Filadélfia. O estranho e precário aparelho foi colocado sobre uma mesa, à

espera do interesse dos juizes da exposição, entre eles Gardner G. Hubbard, seu amigo e futuro sogro.

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

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

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

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



Nos idos de 1915, uma pose para a posteridade.

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

Vossa Majestade se dignasse examinar”  
“Com muito prazer”, respondeu Dom Pedro II, “e podemos passar a vê-lo imediatamente”.

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

“Meu Deus, isto fala!”

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

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

## A CHEGADA AO BRASIL

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

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

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



## OS HOMENS DE FINANÇAS

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

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

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

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

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



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

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

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

— Sr. Patrício, bota tempo nisso. Ambos riram, bastante descontraídos. Faltava pouco para meia-dia, quando Patrício se lembrou do “voto do aposentado” e, olhando para o relógio, disse: “Eu vou indo”.

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



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

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

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

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

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

## UMA VIDA DEDICADA À TELEFONIA

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

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

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

Em 1931, José Raminho veio para a CTB, por intermédio de Castanheira, e passou a trabalhar na Rua Larga, atual Marechal Floriano, como instalador de repetidoras, sob a chefia de Rinaldo Franco, "muito expe-

riente e grande amigo". Mais tarde, Raminho atuou em Nova Iguaçu, como operador de repetidora e, por volta de 1944, foi para Niterói, como operador de estação. Em 1960, passou a trabalhar no Departamento de Relações Públicas, mantendo contato com governadores de Estado como Miguel Couto, Roberto Silveira e Celso Peçanha.

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

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



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

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

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

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

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

#### NASCE A CTB

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

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

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

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



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

#### AS BOAS LEMBRANÇAS DE UMA SECRETÁRIA

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

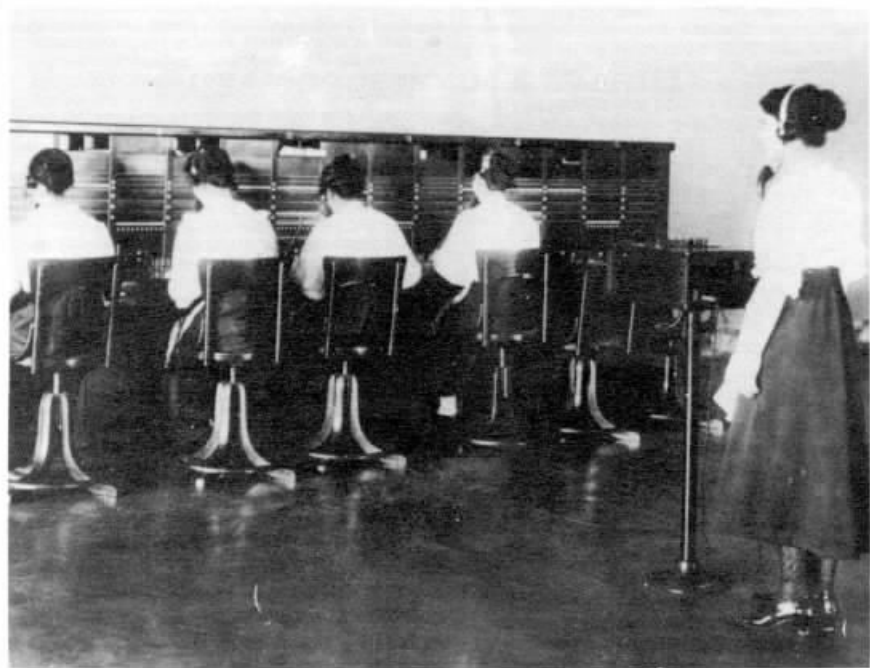
O surgimento da telefonia automática, entretanto, provocou muitas críticas. Foram muitas as crônicas publicadas na imprensa, destacando o papel das telefonistas que marcaram época na vida da cidade. A frase "Número, faz favor" apareceu como título de muitas dessas crônicas,

recordando momentos marcantes da cooperação das telefonistas à vida do carioca. Todos temiam que o serviço automático trouxesse dispensas em massa das moças.

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

"Guerra ao mosquito! Número, faz favor".

Durante três dias, 13, 14 e 15 de maio de 1929, a frase foi repetida mais de 1.500.000 vezes por cerca de 1.200 telefonistas, encarregadas, assistentes de te-



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

lefonistas-chefes e telefonistas-chefes e ficou tão popular que virou até nome de uma revista teatral de sucesso, encenada no Teatro Carlos Gomes.

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

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

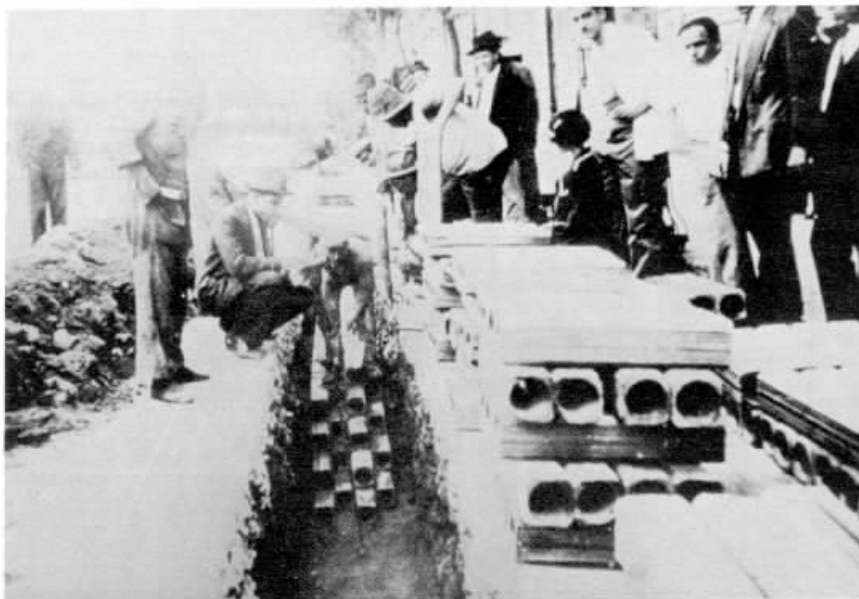
#### A LUZ QUE VEIO DA ITÁLIA

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

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

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

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



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

## WILTGEN, PRESENÇA NAS TELECOMUNICAÇÕES

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

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

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

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

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

Em 1951, como diretor Técnico da Companhia Telefônica, Wiltgen trabalhou in-



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### OS ANOS 50

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

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

Com o objetivo de acompanhar sempre as últimas conquistas da técnica, a CTB inaugurou, em 1955, o primeiro cabo coaxial do País, entre Rio e Petrópolis. O cabo se destinava a servir ao intenso tráfego interurbano entre as duas cidades e a coletar o tráfego de Belo Horizonte, Zona Sul e Zona da Mata de Minas, norte dos



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

Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo. Foram instalados, entre Rio e Petrópolis, 63 quilômetros de cabos, dos quais 26 em dutos e o restante simplesmente enterrado em valas ao longo da rodovia, em consequência das dificuldades na obtenção do direito de passagem pelos terrenos particulares. Além disso, foram implantadas seis estações repetidoras intermediárias entre as duas cidades.

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

### "O JAÚ PARTIU, NÚMERO, FAZ FAVOR."

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

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

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

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

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



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

Todos queriam notícias do Jaú e os telefones não paravam de tocar. Nesta época, o veterano Rinaldo Franco, que trabalhava na CTB desde 1920, chefiava o Distrito de Tráfego da Estação Norte e acompanhou de perto a crescente amperagem registrada pelo quadro de força da estação tele-

fônica. "A medida em que se aproximava a hora da partida do avião, crescia o número de ligações", lembra Rinaldo Franco.

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

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

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

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

#### UM SISTEMA EM CRISE

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

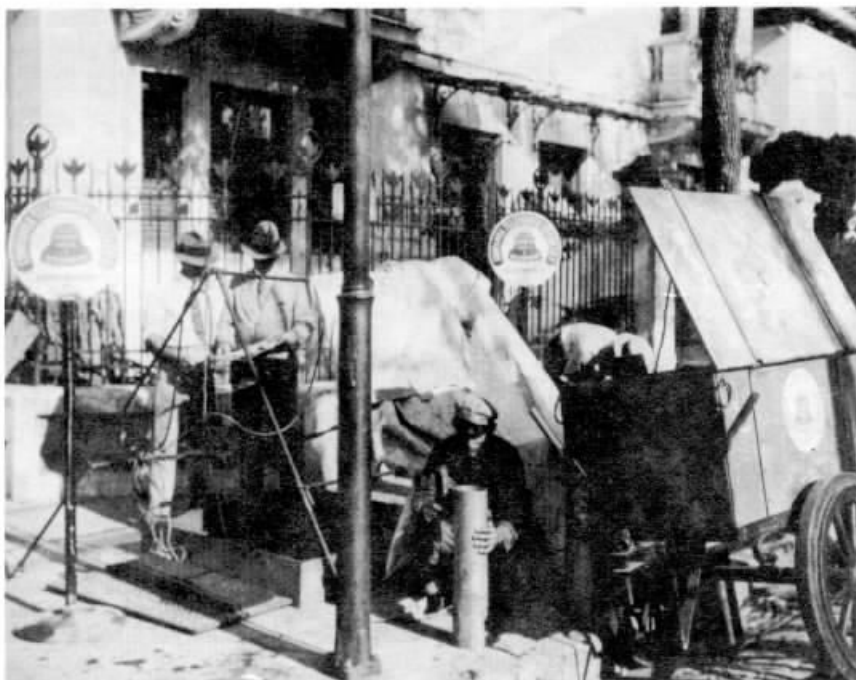
Os sucessivos relatórios da CTB e suas subsidiárias, CTMG e CTES, apresentavam um quadro bem pouco animador. Durante 17 anos, a Empresa não distribuiu dividendos a seus acionistas, reinvestindo todos os resultados financeiros na tentativa de contornar a gravidade da situação.

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

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

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

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



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

#### UM VETERANO FELIZ

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

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

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

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

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

Sempre lidando com pessoal, Arthur Martinez foi, mais tarde, transferido para a chefia do Serviço Social. Nesta função,



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

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

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



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

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

Em agosto de 1962, foi aprovado o Código Brasileiro de Telecomunicações, através da Lei 4.117, que criou o Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel), órgão diretamente subordinado à Presidência da República. A Secretaria Executiva do Contel, exercida pelo Departamento Nacional de Telecomunicações (Dentel), tinha por objetivo elabo-

rar o plano de telecomunicações, promover o seu desenvolvimento, fiscalizar as concessões e propor as tarifas a serem pagas pela execução dos serviços.

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

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

#### COMPRA DA CTB

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

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

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

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

### UMA ROSA PARA MARGARIDA

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

## TROCA DE EXPERIÊNCIAS

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

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

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

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



é brasileiro e deu tudo certo", lembra Goulart.

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

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

Oswaldo Aranha, considerava telefone um serviço supérfluo, objeto de luxo, e criou um ágio para se pagar sobre o valor do dólar.

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

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

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

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

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

Entre os encargos iniciais da nova empresa estavam a continuação dos estudos para a implantação de mais 30 mil novos terminais de telex, a expansão dos siste-



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

mas nacional e estadual de telecomunicações e instalação de mais 10 milhões de terminais telefônicos no País. Além disso, foi planejada a implantação de um sistema brasileiro de telecomunicações por satélite.

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

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

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

## O VALOR DO TRABALHO BEM FEITO

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

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

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

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

"Mas na minha época", lembrou Sussekind, "a Empresa não tinha qualquer sis-



tema de computação. O que existia eram relatórios de controle de qualidade, enviados diariamente às 9 horas da manhã, mostrando a situação da véspera. Com isso conseguimos manter a qualidade dos serviços, mas claro que de forma bem menos precisa que hoje em dia".

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

"Durante a guerra", contou Sussekind, "não conseguimos nenhum equipamento e os carriers de três canais para serem instalados na rota Rio-São Paulo tiveram que ser desenvolvidos aqui mesmo, com assistência dos engenheiros da CTB. Enfrentávamos muitos problemas no dia-a-dia, como era o caso do roubo dos fios também na

rota Rio-São Paulo: os ladrões cortavam os fios num determinado ponto e iam roubar a 20 quilômetros adiante, dificultando a localização".

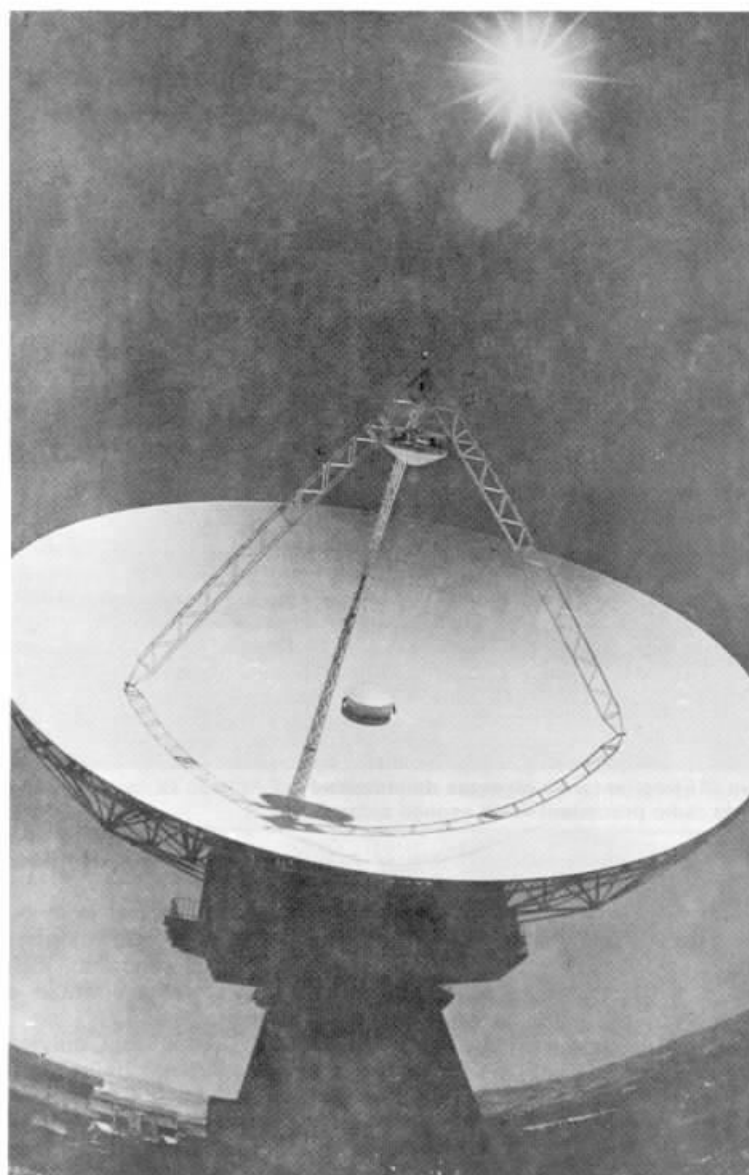
E com muita satisfação que Sussekind fala do trabalho que vem sendo realizado de recuperação de antigas centrais, "muitas delas ainda do meu tempo".

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

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

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

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



# Os contrastes dos anos 80

---

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

---



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

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

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

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

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

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

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

O mundo mudou profundamente nestes 60 anos, mas nem sempre para melhor. Havia fome e guerra nos anos 20. Em nossos dias, as manchetes dos

jornais continuam falando de guerras, enquanto populações inteiras sofrem de fome.

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

e se manifestam contra a bomba e os mísseis.

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

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

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

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

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



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

fascistas e neonazistas tentam reviver os horrores do passado, enquanto os pacifistas pregam o desarmamento

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

### NO REINO DA FICÇÃO CIENTÍFICA

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

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

Uma das mais recentes maravilhas é a casa criada pelas Indústrias Elétricas Matsushita, que nos abre a porta para o futuro. Em seu interior, tudo obedece ao comando invisível de um computador. As luzes acendem e apagam, os eletrodomésticos ligam e desligam, o telefone dá e recebe recados. O computador também é o responsável por todas as contas, pelo controle

do dinheiro no banco, pelo corte das despesas supérfluas e pela elaboração da lista de compras. Na cozinha, tem uma relação de 300 receitas, não esquece as dietas nem os pratos preferidos de cada membro da família. Ajuda as crianças com os deveres, toma as lições, improvisa programas exclusivos na televisão e ainda recepciona o patrão com uma relaxante banheira cheia de água quente e a patroa com o jantar pronto para servir. Num incêndio, telefona automaticamente para o corpo de bombeiros. Se entrar ladrão, chama a polícia. Por enquanto a casa só existe em forma de protótipo, mas a empresa calcula que dentro de cinco anos, portanto antes do final da década, os japoneses já poderão comprar as primeiras unidades.

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

Na França, o videotexto, a telecópia e o telepagamento são algumas das aplicações da telemática ao alcance da população, assim como o

correio eletrônico, que permite o envio de mensagens de pessoa para pessoa ou através da formação de grupos específicos.

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

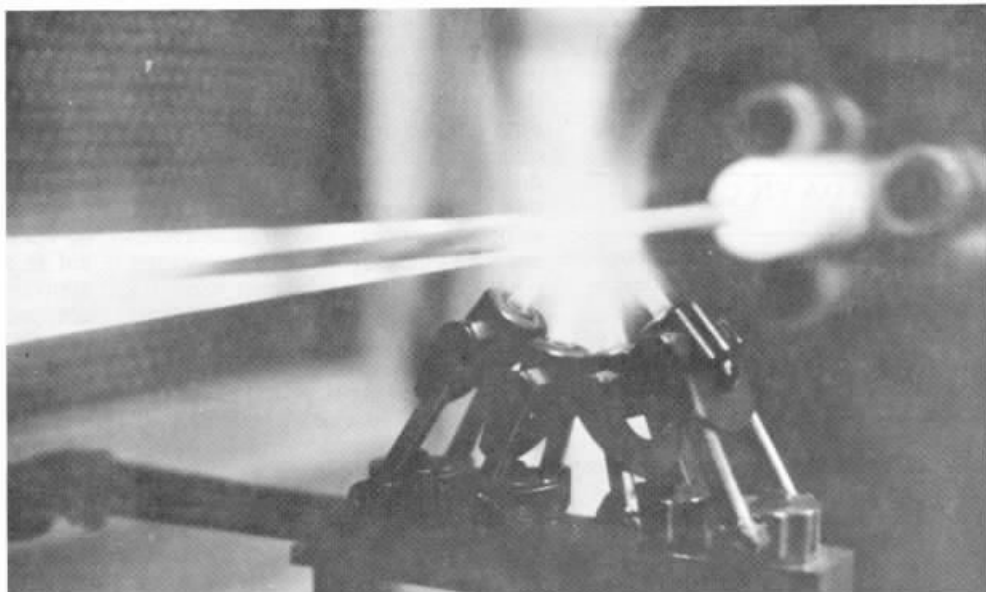
A fibra ótica é outra invenção que abre imensas perspectivas para o futuro. Ainda restrita, no Brasil, a testes de laboratórios no Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás e a uma linha experimental ligando duas estações telefônicas da Cetel, a fibra ótica tem sido largamente empregada no Japão.

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



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

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



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

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

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

Mas a grande manchete espacial de 1983 ficou por conta da descoberta de um sistema, semelhante ao solar, em órbita da estrela Vega, duas vezes maior que o Sol e 60 vezes mais lumi-

nosa. A descoberta, inteiramente casual, segundo o astrofísico norte-americano Fred Gillett, só foi possível graças ao telescópio orbital Iras, que está girando a 996 quilômetros de altitude da Terra. Dotado de instrumentos sensíveis às emanações de raios infravermelhos, que todos os corpos celestes irradiam, o Iras foi lançado em janeiro deste ano da Base Aérea de Vandenberg, na Califórnia, e custou o equivalente a Cr\$ 30 bilhões aos Estados Unidos, Inglaterra e Holanda, os países que o construíram e o operam.

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

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



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

### O VELHO E O NOVO

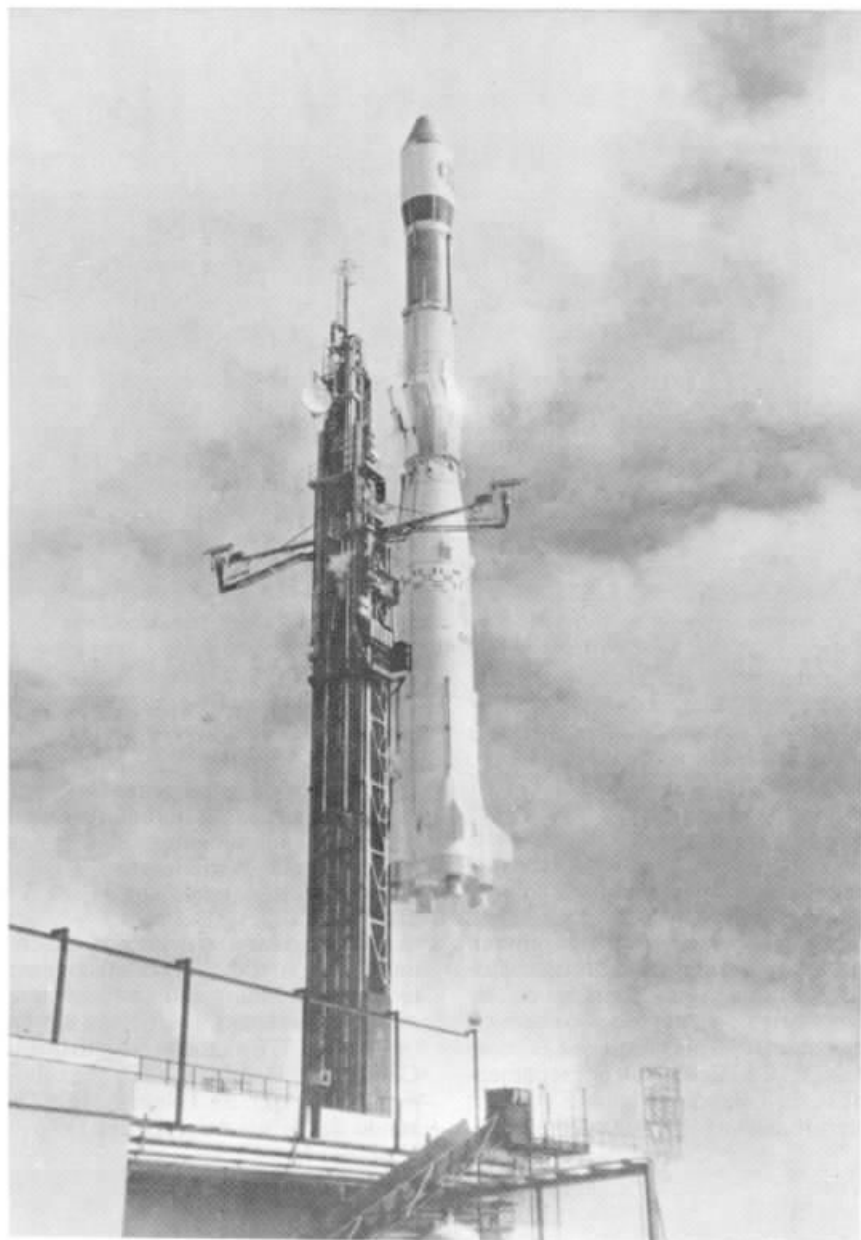
Apesar do grande domínio do homem sobre a técnica nos vários campos de atividades, que bem caracteriza o mundo desenvolvido, nos países em desenvolvimento avanços como as centrais com controle a programa armazenado – as CPAs o raio *laser* e a fibra ótica convivem com centrais rotativas e até mesmo com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

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

“Não podemos, por isso, esperar deles ajuda efetiva para nossas decisões. Ao mesmo tempo, nossos sistemas têm que incorporar soluções da mais moderna tecnologia e outras de extrema simplicidade.”

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

Como alternativa para a escassez de recursos dos países do Terceiro Mundo, engenheiros e técnicos em



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

geral têm buscado, através da criatividade, soluções engenhosas e baratas para o preenchimento das necessidades. No campo das telecomunicações, isso também vem ocorrendo como forma de contornar a crise que afeta o setor, sem prejudicar a qualidade e a expansão dos serviços.

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

ra integradas ao sistema de telefonia do Estado do Rio de Janeiro.

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

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



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

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

Outra importante solução encontrada para o barateamento de custos diz respeito à mesa de análise de tráfego, obrigatória em todos os centros de comutação IU equipados com mais de 10 posições IU, por recomendação da Telebrás. Algumas centrais interurbanas não possuíam o equipa-

mento e por causa de seu custo muito elevado a Telerj não poderia comprá-lo. Mas a recomendação da Telebrás teria de ser atendida. Para solucionar o problema, o equipamento foi projetado a partir de mesas interurbanas comuns e componentes eletrônicos que se encontravam desativados, barateando sensivelmente os custos.

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



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

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

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

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

O lançamento do satélite doméstico brasileiro - Brasilsat, previsto para 1985, também contribuirá efetivamente para a economia de divisas, já que deixaremos de alugar canais do sistema americano Intelsat. Além disso, o satélite doméstico permitirá que os serviços de telecomunicações cheguem a regiões isoladas, cobrindo assim os municípios brasileiros ainda não atingidos pela rede nacional de telecomunicações, por meio da qual se fazem as ligações telefônicas interurbanas e se transmitem programas de televisão para pontos distantes das estações geradoras.

Parte do tráfego nacional de sinais de telefonia e televisão ainda se faz por meio dos satélites do Intelsat, através do aluguel de três transmissores. O Brasilsat, ao contrário, porá 24 transmissores a serviço dos brasileiros, a custos mais baixos que o Intelsat. Com isso, as TVs educativas poderão, por exemplo, chegar a pontos distantes do País com suas aulas. Por meio dos canais do satélite doméstico será também possível fazer 28 mil ligações telefônicas simultâneas, o triplo do volume atual do tráfego telefônico entre Rio e São Paulo. ●

# A empresa que conquistou o Rio



---

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

---

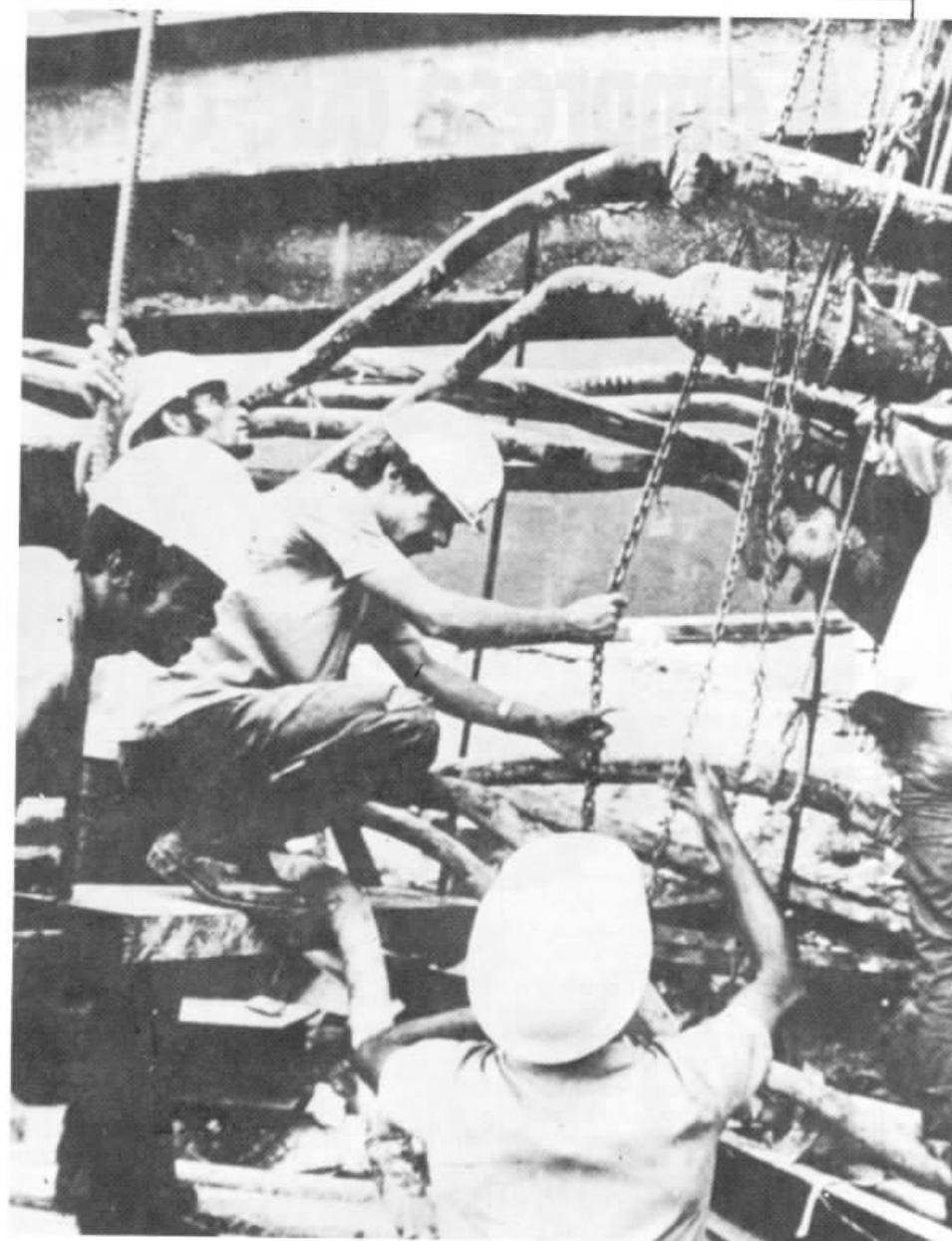
O acidente no Catete, em 1978, provocou a interrupção de 50 mil aparelhos e afetou a comunicação entre o centro e os bairros da zona sul.

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

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

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

Os aparelhos voltaram a funcionar, mas os serviços telefônicos no Rio continuavam críticos, agravando-se de ano para ano. Os problemas vinham do tempo da antiga CTB. Enquanto a cidade do Rio de Janeiro experimentava um processo de explosão demográfica, não havia expansão da telefonia. A própria Empresa tinha



consciência da situação; más condições do subsolo, pantanoso e cheio de lençóis d'água; estado precário da rede subterrânea, com cabos que ultrapassavam os 50 anos; e toda uma infra-estrutura desfavorável ao bom funcionamento dos telefones.

#### A VIRADA DE 79

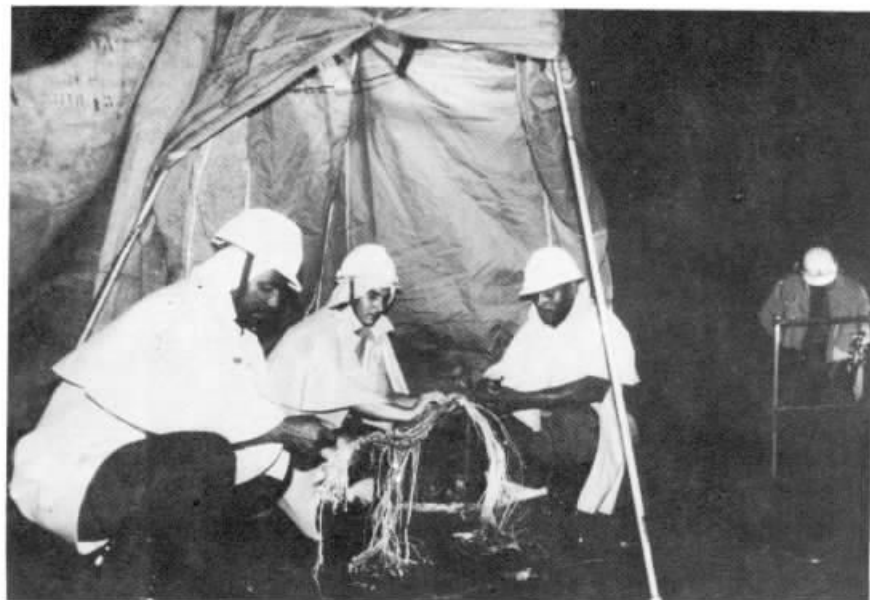
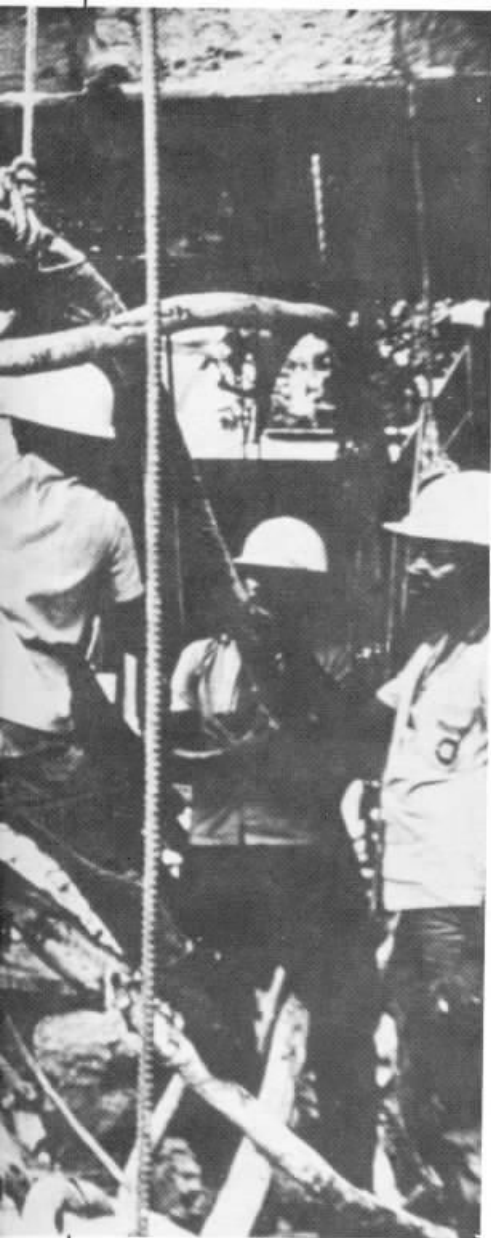
Abril de 1979. Quatorze mil telefones mudos – cerca de 2 mil há mais de 15 dias; equipamentos de assinantes e de estação cuja recuperação não se fazia em pelo menos cinco dias; 57 mil carnês de plano de expansão em atraso, muitos desde 1973. Nos meios de comunicação, o clamor público se manifestava contra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

Internamente, a desmotivação geral dos seus 16.300 empregados se refletia na própria qualidade do serviço. A rede era o

melhor exemplo da crise em que estava mergulhada a Telerj: dos 580 cabos de assinantes só 48 tinham pressurização; 190 eram pressurizados apenas parcialmente e os restantes 292 estavam inteiramente sujeitos a infiltração das chuvas. A situação dos cabos-tronco não era melhor: só 150 eram pressurizados e os demais 62 não tinham qualquer proteção contra a umidade.

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

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



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

de recuperação de uma empresa de serviços telefônicos”

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

#### PLANO DE EMERGÊNCIA

A colocação em prática de um plano de emergência para a recuperação de telefo-

nes interrompidos estabeleceu como metas nos casos de defeitos em cabos os seguintes prazos em 1979: até 30 de junho, não haveria telefones interrompidos por um período superior a 30 dias; 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, não haveria interrupção por mais de oito dias; e a partir de 18 de outubro, este prazo seria 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

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

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

#### DIÁLOGO QUE FAZ AMIGOS

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

Sempre em contato com o público, Maria José afirma que a crescente preocupação da Telerj com os usuários vem recebendo muitos elogios. “As pessoas telefonam, cumprimentando pela rapidez e presteza do atendimento e realização dos consertos. Fico satisfeita pois sei que agora temos mais meios de resolver os problemas que surgem.” A criação de novos serviços, como a prática que regula o atendimento dos assinantes fora de sua região, é um dos exemplos citados pela assistente



comercial: “Qualquer pessoa, estando em Nova Iguaçu por exemplo, pode solicitar algum serviço para o seu telefone instalado em Copacabana”

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

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

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

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

### **EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS**

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

A rede da Telerj recebeu também PCM via cabo, um dos sistemas de transmissão mais utilizados no mundo. Sua principal vantagem é reforçar o entroncamento entre centrais telefônicas, representando uma economia de 28 pares físicos por sis-



tema e permitindo 30 conversações telefônicas em apenas dois pares de fios. Atualmente, estão instalados 157 sistemas PCM em cabos de pares e outros 35 estão em fase de implantação, interligando as centrais de Ipanema, Leme, Leblon, Praia, Botafogo, Floriano, Cidade Nova, Arcos, Ramos, Engenho Novo, Engenho de Dentro e Maracanã.

Outro equipamento eletrônico introduzido na Telerj é o rádio-enlace digital, em 34 Mbits, já em operação em nove rotas do Rio de Janeiro. Esse sistema permite a interligação de estações telefônicas sem meio físico, deixando-as imunes a interrupções causadas por acidentes na rede. Os sistemas via rádio digital estão

de acordo com a tendência mundial de se digitalizar a rede externa, como passo intermediário para a rede digital de serviços integrada.

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

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



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

#### CONVÊNIO COM O METRÔ

Outra medida para melhorar o serviço telefônico foi o convênio assinado entre a Telerj e a Companhia do Metropolitano do Rio de Janeiro, para dinamizar o rela-



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

cionamento entre as duas empresas, no sentido de resolver nas áreas de planejamento, projeto e construção das linhas do metrô, os problemas relacionados a remanejamento, ampliação e melhoria da rede telefônica da Telerj.

A principal finalidade do convênio foi estabelecer um planejamento integrado

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

#### TESTEMUNHO DE UM CLIENTE

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

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

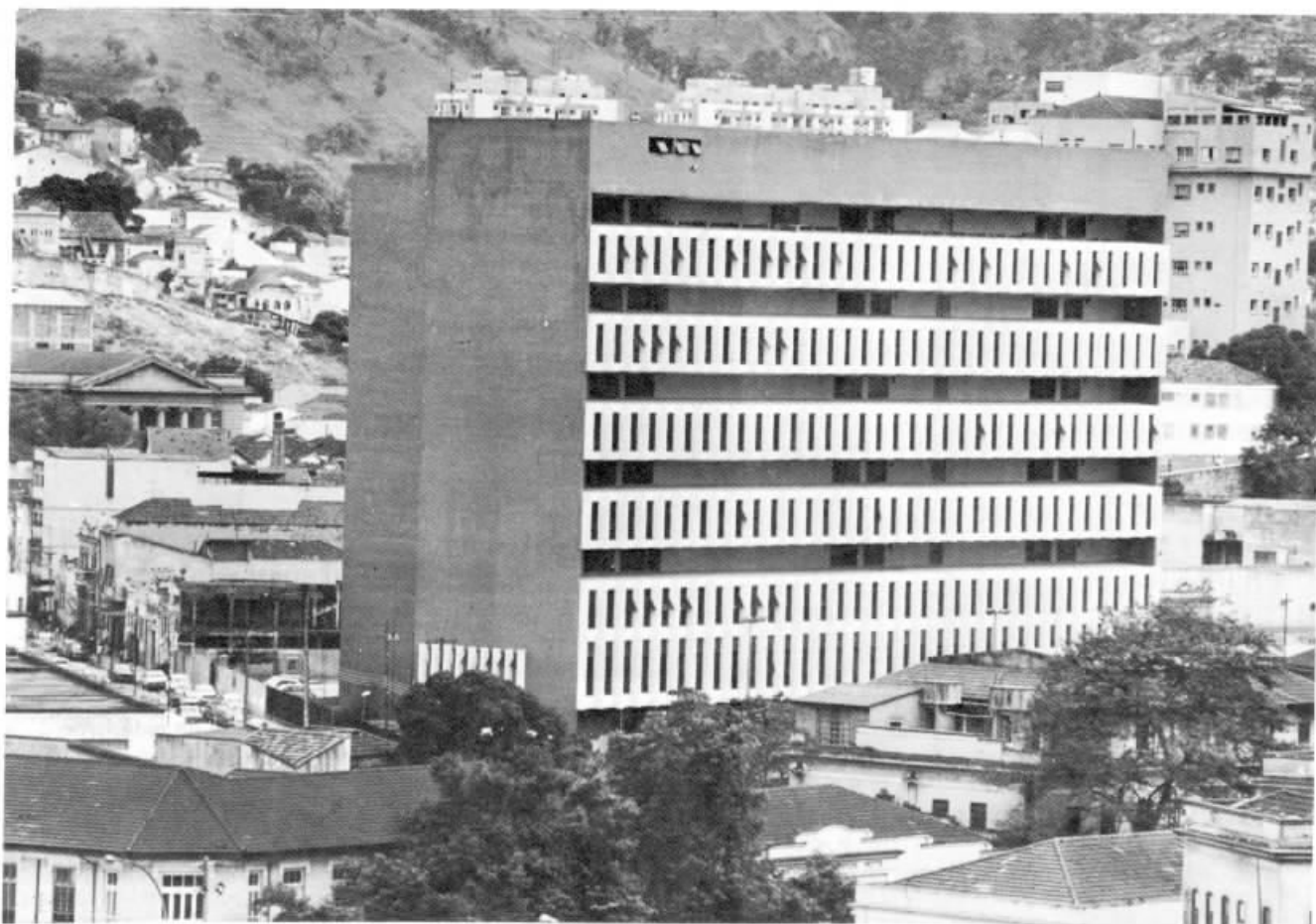
*Para evitar que seus clientes - vindos de outros Estados para o Rio de Janeiro - tenham dificuldade em obter transferência de telefones, Klien propôs à Telerj a elaboração de um folheto explicativo. "Numa grande empresa, nem sempre sabemos a quem nos dirigir. O folheto esclareceria es-*



*tas dúvidas, evitando que se perca tempo em filas."*

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

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



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

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

#### **O RESPEITO AO ASSINANTE**

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

Uma nova filosofia no sistema de cadastramento de novos assinantes modificou inteiramente o critério de comercialização de telefones. A Telerj passou a estudar a viabilidade técnica para a instalação dos telefones nas áreas solicitadas, e os inscritos só começariam a pagar após a confirmação do pedido. Com esse sis-

tema, embora o prazo para instalação do telefone fosse de 24 meses, em áreas que apresentavam facilidades na rede externa, os aparelhos passaram a ser instalados em 30 dias.

A inauguração de prédios e centrais telefônicas na cidade do Rio de Janeiro também concorreu para acelerar a entrega de telefones. E já em 1980 surgiram os

primeiros resultados. Entre janeiro e outubro daquele ano, a Telerj instalou na Capital 34 mil telefones – um aparelho de três em três minutos, contadas as horas úteis do período – alcançando, com dois meses de antecedência, a meta prevista para o final do ano: o atendimento de todos os carnês com prazo vencido. Outras metas foram alcançadas antes do prazo previsto:



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

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

### CENTRAIS DE ALTO TRÁFEGO

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

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

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

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

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

### ATENDIMENTO EFICAZ

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

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



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

### INCENTIVO DA FAMÍLIA

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

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

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

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

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

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

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



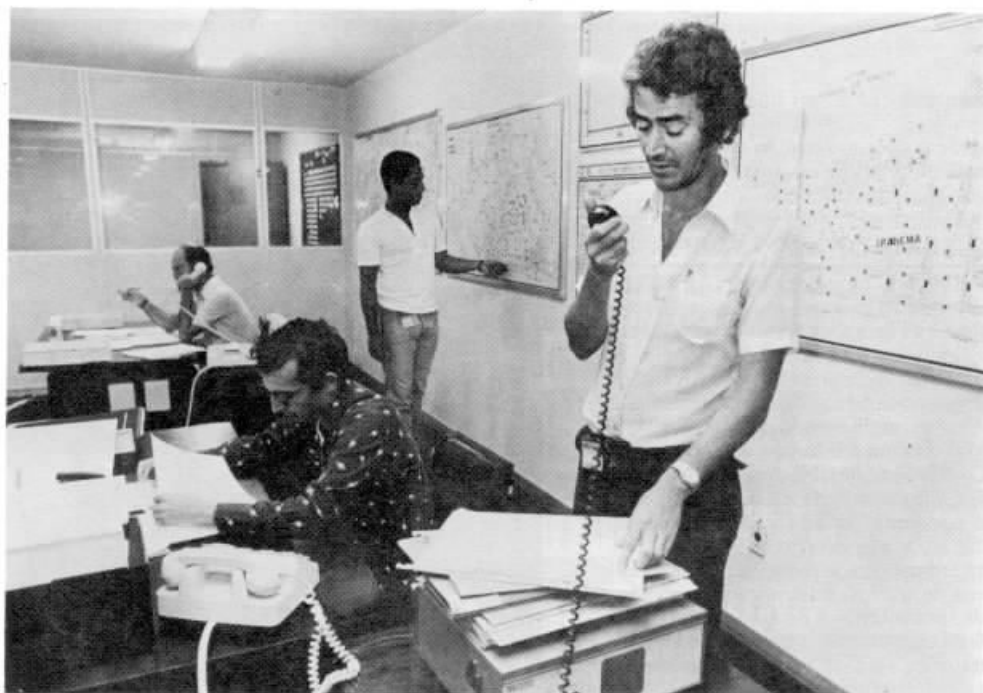
as colegas estavam olhando e eu triquei com vergonha, mas que deu vontade, deu".

O trabalho é feito em turnos alternados, de seis horas de duração, e Shirley explica que as telefonistas casadas trocam às vezes de horário com as colegas, quando precisam olhar os filhos à noite. "São todas muito solidárias e se ajudam muito".

Nas horas vagas Shirley gosta de ler, ir à praia, ao cinema ou ao teatro. "Meus livros favoritos são de Agatha Christie. No cinema, eu prefiro os filmes românticos, tão raros hoje em dia".

Frequêntadora assídua do Teatro João Caetano, ela lembra com saudade dos espetáculos da série seis e meia, que assistiu com entusiasmo.

**Centro de Manutenção da Rede: eficiência e velocidade nos pedidos de serviços e reclamações de consertos.**



As mudanças de endereço, pedidos de extensão, fios espiralados, troca de aparelhos, informações sobre planos de expansão, reclamações de contas e de defeitos passaram a ser obtidos rapidamente, pelo telefone, dentro da nova filosofia adotada pela Telerj: os Centros de Operações, que funcionam nas estações telefônicas.

Cada Centro de Operações reúne, em um só local, os setores de estatística, estudos da rede, programação, triagem, despacho, exame de linha e um de facilidades, capaz de analisar as condições técnicas para instalações mais rápidas. Isso permite que eles funcionem como um advogado do usuário, fazendo com que sejam cumpridos os prazos assumidos, através de providências diretas e urgentes junto aos demais órgãos da Empresa.

Como apoio aos Centros de Operações, passaram a funcionar os Centros de Manutenção da Rede (CMRs) que dão maior velocidade e eficiência ao atendimento aos pedidos de serviços e reclamações de consertos.

A implantação do serviço de auxílio às listas telefônicas – 102/121 – totalmente computarizado, em substituição ao rotativo/manual, foi mais um passo decisivo para a concretização do objetivo *assinante respeitado*. O sistema fornece, em poucos segundos, informações sobre telefones da Telerj e Cetel pelo código 102, para os usuários da Capital, e 121 para as localidades do sistema DDD.

A concentração de esforços na redução dos altos índice de PAB (perda do assinante B) é outra medida da Telerj para

melhorar a qualidade da telefonia, pois, além da evasão de renda para a empresa operadora, esses altos índices provocam o descontentamento do assinante, que não consegue completar suas chamadas.

Uma avaliação estatística forneceu aos técnicos da Telerj o indicador PAB, que em fevereiro de 1981 estava para a Empresa na ordem dos 50 por cento. Isso significava que a metade das chamadas destinadas à rede da Telerj eram perdidas, enquanto a média nacional estava em 44 por cento. Com a aplicação de métodos eficientes, a Telerj conseguiu reduzir a taxa de PAB para 42,1 por cento, em julho de 1983. A meta estipulada para dezembro próximo é de 41,6 por cento.

Todas essas medidas surtiram efeito nos próprios indicadores operacionais.

**Serviço de Auxílio às Listas 102/121: outro passo decisivo para a concretização da meta assinante respeitado.**





Os indicadores operacionais alcançaram resultados expressivos, dentro dos padrões fixados pela Telebrás.

Com relação ao item solicitações de consertos/100 telefones, em dezembro de 80, a Telerj detinha a marca de 12 solicitações, tendo baixado para 8,2 por cento, em 1981; 6,8 por cento em 1982, e 5,6 por cento, em julho de 1983.

Quanto ao tom de discar, dentro dos três segundos estabelecidos de acordo com as metas da Empresa, em dezembro de 80, a Telerj atingiu em 96,1 por cento; em dezembro de 81 e 82, 98 por cento, e em julho de 83, 98,7 por cento.

O atendimento de serviços especiais, que em dezembro de 80 estava em 88,2 por cento, passou para 92,2 por cento em dezembro de 81; 91,5 por cento em dezembro de 82, e 92,8 por cento, em julho de 83.

#### TELEFONES PÚBLICOS

Ha 11 anos, mais precisamente no dia 20 de janeiro de 1972, a Telerj lançou no Rio de Janeiro, o primeiro telefone público. Apelidado, carinhosamente, pelos cariocas de *orelhão*, o aparelho passou a integrar a paisagem da cidade. Aos poucos, a Empresa implantou outros tipos de telefones públicos, como o orelhinha, instalado nos pátios das escolas e destinados às crianças; o orelhão em favela; o orelhãozinho, para deficientes físicos; o orelhão com DDD, que possibilita a Disca-gem Direta à Distância; e os TP's móveis, colocados em kombis e destinados a eventos especiais, como carnaval, grandes jogos no Maracanã, Grande Prêmio Brasil e em outras ocasiões.

Dentro do programa de popularização da telefonia, a Telerj introduziu um novo tipo de telefone público; o orelhão comunitário, que emite e recebe chamadas e atende, prioritariamente, às populações

carentes, que até então não tinham meios de receber ligações telefônicas em situações de emergência. O primeiro orelhão comunitário do Estado foi instalado no Parque Oswaldo Cruz, em Manguinhos, onde moram mais de duas mil famílias.

#### INTERIORIZAÇÃO

A interiorização da telefonia, de acordo com a política traçada pelo Governo Federal, é um dos grandes objetivos estabelecidos pela Telerj. A modernização no

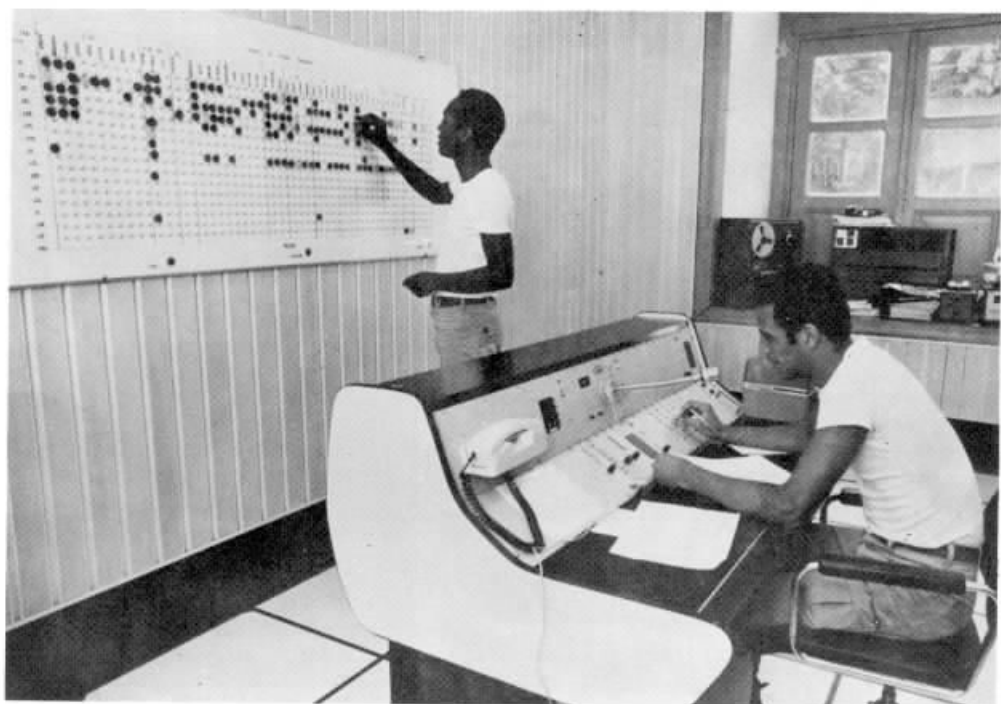
interior, acompanhando o crescimento sócio-econômico da região, inclui novos prédios e centrais telefônicas, substituição de equipamentos, ampliação da rede externa, maior número de telefones públicos e acesso aos sistemas DDD e DDI.

Uma retrospectiva dos fatos mais importantes que marcaram a atuação da Telerj nos últimos anos inclui, necessariamente, um acontecimento muito especial: o Estado do Rio de Janeiro se tornou pioneiro na automatização dos serviços em



Dentro do programa de popularização da telefonia, o orelhão comunitário foi muito bem recebido entre as populações carentes.

Os códigos especiais de três dígitos, como o do Corpo de Bombeiros, facilitam a vida de toda a comunidade.



todas as 64 sedes municipais. O marco foi atingido com a inauguração, em 24 de junho de 1982, de quatro centrais telefônicas no Interior: Cambuci, Itaocara, Rio Claro e Guapimirim (distrito de Magé).

O acontecimento, saudado com alegria pelo presidente Nelson Souto Jorge e por todos os diretores, recebeu destaque nos pronunciamentos do ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, e do presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, presentes à inauguração simultânea das cinco centrais, que teve como ponto central, a Estação São Cristóvão. Nela funciona a central telefônica 580, a primeira do tipo PC-1000 D, fabricada no País. Sua entrada em operação assinala um outro avanço no campo das telecomunicações, por introduzir os

primeiros módulos do Sistema de Tarifação e Supervisão - Sitasu, que conferem à manutenção da central uma rapidez nunca vista.

Atualmente, a Empresa continua dando prioridade ao projeto da interiorização através da implantação da telefonia automática nas sedes distritais e estendendo o atendimento a localidades mudas.

#### CÓDIGOS ESPECIAIS

Para prestar um atendimento cada vez mais eficiente aos seus usuários, a Telerj introduziu os códigos especiais de três dígitos. Entre os códigos de utilidade pública foram ativados: 190 (Polícia), 191 (Central de Informações da Previdência), 193 (Corpo de Bombeiros), 194 (Detran), 195 (Cedae), 196 (Light), 197 (Gás), 198

(Sunab) e 199 (Defesa Civil). Por serem considerados de maior importância social, as ligações para os códigos da Polícia, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil não são tarifadas.

A Telerj implantou, também, serviços especiais que resultam em receitas adicionais e, ao mesmo tempo, facilitam a vida de toda a comunidade. São os seguintes: 130 (Hora Certa), 132 (Teletempo), 133 (Fonoticias), 134 (Serviço Despertador), 135 (Telegrama Fonado), 138 (Tele-Horóscopo) e 139 (Teleconto).

#### EM DIA COM A INFORMÁTICA

Durante os últimos anos, a Telerj acompanhou, atentamente, o desenvolvimento da informática. A inauguração do Centro de Processamento de Dados, localizado na Rua General Polidoro, em Botafogo, permitiu a montagem de uma completa estrutura de prestação de serviços aos órgãos da Empresa, dotada dos mais modernos recursos de equipamentos e mantendo uma equipe técnica altamente capacitada para desenvolver, implantar e operar seus sistemas.

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

Outro importante trabalho realizado no setor foi a criação e integração dos bancos de dados centrais. Todo este processo



As chamadas para o Centro de Operações da Polícia Militar aumentaram com a inauguração do código 190.



**O Centro de Processamento de Dados, em Botafogo, coloca a Telerj em dia com o que há de mais moderno na área de informática.**

cessar a informação fora do centro computarizado da Empresa (General Polidoro), onde está instalado o sistema de grande porte. A grande vantagem do emprego do minicomputador é permitir o desenvolvimento de pequenos sistemas pelo próprio usuário, deixando os grandes sistemas para serem desenvolvidos pelo pessoal do Departamento de Processamento de Dados.

O primeiro minicomputador utilizado com essa finalidade – um Poly 201-DP – atende o Departamento de Métodos e Controle Operacional. Mais cinco equipamentos serão instalados em órgãos da Vice-Presidência, Diretoria Econômico-Financeira e Diretoria Técnica.

#### UTI, UM DESAFIO VENCIDO

Em dezembro de 1980, a Telerj apresentava a mais baixa taxa de UTI (Utilização de Terminais Instalados) entre as 10 maiores empresas do Sistema Telebrás: 78,6 por cento (76,4 por cento na Capital e 84 por cento no Interior). A taxa média de UTI do Sistema Telebrás era, na ocasião, de 84,6 por cento. Nesse

passou a ser empregado no apoio ao planejamento, controle, operação e gerência da Empresa.

Hoje, os sistemas de informações dispõem de facilidades de consultas *on line*, via terminal-vídeo e teleimpressoras, acessando milhões de informações sobre os

seus assinantes, rede de cabos, planos de expansão, acionistas, recursos humanos e materiais.

Um fato marcante foi a introdução, em julho último, da nova filosofia do processamento descentralizado/distribuído, utilizando minicomputadores. Significa pro-

### OPERÁRIO-PADRÃO 83 VALORIZA DIÁLOGO

Para quem está acostumado a ir ao banco mais próximo e pagar todas as contas, fica até difícil imaginar como era há alguns anos, quando o cobrador ia pessoalmente, de casa em casa, para receber a conta telefônica. Era assim mesmo. Joaquim Gomes Barreto, operário-padrão 83 da Telerj, era cobrador-recebedor em Niterói, no início dos anos 60, quando a cidade tinha cerca de 15 mil telefones. Segundo Joaquim, "os cobradores não recebiam mais do que 20 por cento das contas. Os 80 por cento restantes vinham pagar diretamente na caixa, na rua São Pedro, formando filas imensas. Depois de encerrado o expediente para o público, fechávamos a caixa. Se sobrasse um único centavo era necessário repetir toda a operação".

Nas recordações de Joaquim Barreto, o banco era uma instituição que só funcionava para os grandes depósitos. O dinheiro era guardado na própria seção de cobrança, "num rudimentar cofre inglês, que podia ser aberto com um soco", diz ele. E as dificuldades de troco? As quantias eram "quebradas", o que, para Joaquim e seus colegas, complicava o troco e resultava em discussão com o assinante.

Muitas foram as vezes que tanto ele quanto seus colegas apresentaram a sugestão de arredondamento dos valores das contas telefônicas. "Mas não havia o costume de se ouvir o empregado, principalmente quando os chefes eram pessoas de outra mentalidade e impermeáveis às novas idéias", lembra Joaquim. Sem mágoas pelo passado, Joaquim abre um largo sorriso quando fala sobre os dias de hoje:

"Da centralização total passamos à fase do diálogo. Em caso de necessidade podemos ir até ao presidente da Empresa. Com a introdução da Caixa de Sugestões, temos certeza de que nossas idéias vão ser estudadas", assegura.

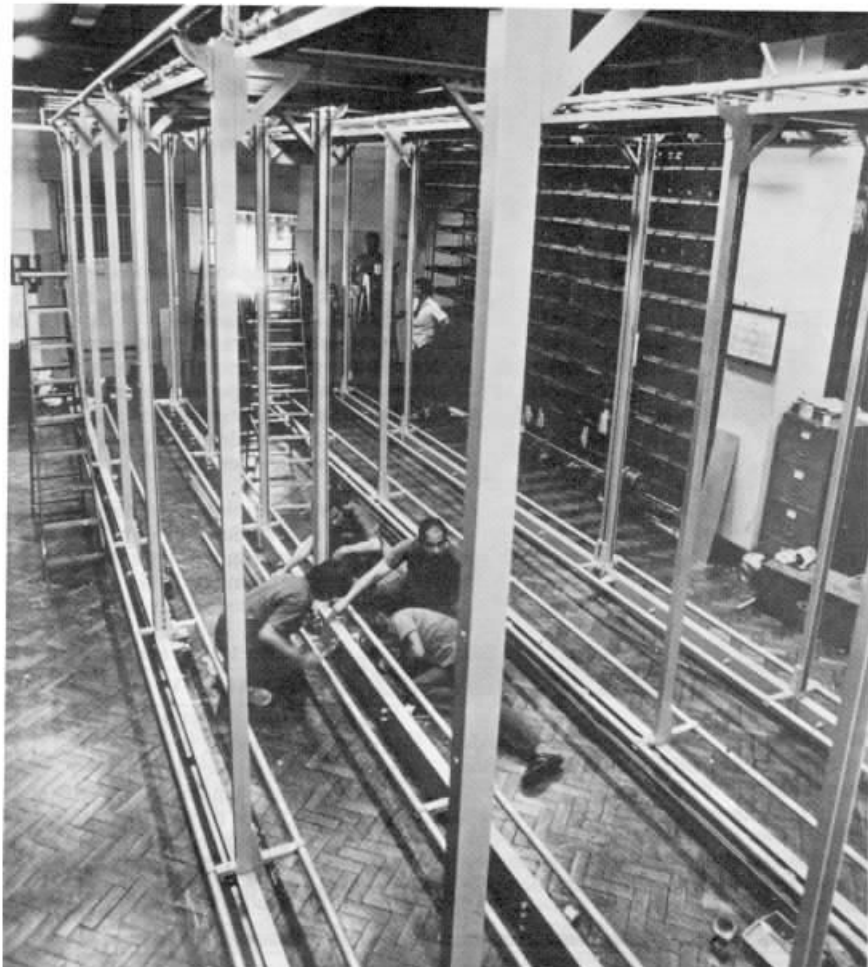


Com sua pasta repleta de dinheiro, Joaquim não temia assaltos e o desafio era enfrentar as estradas poeirentas do Interior para cobrar dos postos de serviço. Para ele, "ir a Pendotiba, Alcântara ou Rio do Ouro era uma verdadeira viagem".

Ainda segundo relato do operário-padrão, "as normas de segurança eram inexistentes". Para se ter uma idéia, diz ele, "o ajudante e o cabista arrastavam o carroboque com material sobre o trilho do bonde, manualmente". Outro exemplo de Joaquim: "Para verificar se havia ou não gás no interior da galeria subterrânea, só

existia um explosímetro, importado, para servir a todo o Estado do Rio de Janeiro. Valia a experiência e o cuidado de cada um."

Joaquim Barreto enaltece as conquistas dos empregados em termos de alimentação, educação e habitação e reconhece a importância na mudança de filosofia de atuação da Empresa junto ao empregado. Para ele, uma simples mudança de nomenclatura demonstra essa evolução: "O que se pode dizer de uma época em que o nome feitor era aplicado ao atual cargo de encarregado?"



Remanejamento de terminais de uma central telefônica para outra é uma das medidas técnicas do Projeto UTI.

período, havia no Estado do Rio de Janeiro, 911.410 terminais em serviço.

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

Um intenso plano de trabalho foi elaborado pela Empresa, envolvendo uma série de medidas técnicas: liberação de terminais de reserva técnica sem prejuízo da reserva para atender a mudança de endereço dos assinantes; transformação de centrais convencionais em centrais de semi-alto tráfego – projeto pioneiro em todo o mundo –; engorda de órgãos nas centrais, no sentido de aumentar a capacidade de tráfego; e uma melhor distribuição de terminais, através do remanejamento de terminais de uma central telefônica para outra.

Todo este trabalho gerou um excelente resultado. A Telerj chegou ao mês de junho de 83 com uma taxa de UTI da ordem de 88,8 por cento, superior à meta fixada para dezembro próximo, estimada em 88,3 por cento.

O Projeto UTI, considerado um dos maiores desafios enfrentados pela empresa, está vencido. A nova posição permite um aumento da receita operacional e da receita do autofinanciamento, a colocação em serviço de 82 mil terminais e, conseqüentemente, um melhor atendimento ao assinante, com reflexos positivos na parte de carnês de planos de expansão e mudanças de endereço.

## UM TALENTO NA ENGENHARIA

Chelomo Albagli trabalha na Telerj há 25 anos – desde os tempos da antiga Companhia Telefônica Brasileira – onde entrou por concurso como auxiliar técnico. Engenheiro electricista, formado pela Universidade Federal Fluminense em 1962, atualmente está na Divisão de Implantação (TEC-2). Chelomo é um dos responsáveis pela implantação de novas centrais e criador de vários projetos, entre eles o de aproveitamento e remanejamento de equipamentos. "Tínhamos algumas centrais sem uso na Baixada Fluminense e que estavam em bom estado. Como precisávamos de mais nove centrais para serem utilizadas em sedes de municípios, fizemos os reparos necessários e remanejamos o equipamento. Desta forma, o Rio de Janeiro passou a ser o primeiro Estado com todas as sedes municipais equipadas com telefonia automática" afirma.

Outro trabalho desenvolvido pela equipe do TEC-2 é o aproveitamento de mesas de PABX para transformá-las em centrais públicas simplificadas que são utilizadas em zonas rurais, diminuindo assim as "áreas silenciosas" do Estado. No momento, Chelomo cuida da implantação de duas novas centrais, em Italva (distrito de Campos) e Japeri (distrito de Nova Iguaçu). Cada uma dessas novas centrais tem 100 terminais. A Telerj, segundo o engenheiro, estuda agora a implantação de um sistema de DDD multimediado com o uso de microcomputa-

dores em centrais não-convencionais. A criatividade da equipe de Chelomo surge aqui: "Estamos desenvolvendo um adaptador que ligue a central não-convencional ao microprocessador. As empresas consultadas nos cobraram um preço elevado. Encontramos uma solução mais econômica."

Contador de histórias, Chelomo lembra da ativação do primeiro DDD, ligando o Rio a Niterói. "Foi em 1960 e, naquela época, a ligação era feita via cabo submarino. Mais tarde, em 1973, nossa equipe aproveitou o equipamento para ativar o DDD para Nova Friburgo. O sucesso foi tão grande, que em dois meses o investimento já estava pago. Antes, com a mesa manual, eram feitas no máximo 1.700 ligações por dia. Com o DDD, a média subiu para 2.500 chamadas/dia." Outra lembrança é da época em que a então CTB atendia, na parte de engenharia, o Espírito Santo. "Houve uma mudança dos números de telefone em Vitória, por questões técnicas. Criei então uma gravação informando aos assinantes que o número discado havia sido trocado e pedia que o usuário consultasse a nova lista telefônica. O problema é que a nova lista não foi distribuída. Imagine a confusão!"

Chelomo estudou na Escola Técnica Federal e atualmente é professor de Projetos de Instalações Elétricas na Escola Técnica Estadual Visconde de Mauá. "O aprendizado prático é muito importante para os jovens. O que aprendi na Escola Técnica me foi muito útil em toda a minha vida profissional, e procuro passar estes conhecimentos para meus alunos." E parece que



vem conseguindo. Afinal, entre seus colegas de equipe estão seis ex-alunos. Em sua casa, tudo gira em torno de engenharia. Seu filho mais velho é engenheiro de telecomunicações e já estagiou na Telerj. O mais novo, com 17 anos, faz um curso de eletrônica. "E eu cuido dos consertos de tomadas, trocas de lâmpadas e outros serviços", diz.

As mudanças ocorridas na Telerj nos últimos anos são mencionadas por ele. "Não só os empregados foram beneficiados. Os usuários também são mais ouvidos. O atendimento é rápido e muito eficiente e os novos serviços criados têm grande aceitação por parte do público."

Telerj 1983

# Avisão da diretoria

---

**Ao tomar posse, em abril de 1979, a atual Diretoria da Telerj, liderada por Nelson Souto Jorge, tinha pela frente um grande desafio: recuperar a imagem pública da Empresa, modernizar e fortalecer uma rede subterrânea sensível a menor ameaça de chuvas e motivar 16 mil empregados insatisfeitos. Desafio que enfrentou, atacando maciçamente os pontos nevrálgicos do sistema telefônico do Rio de Janeiro, a partir da fixação de três metas prioritárias: o respeito ao assinante, a melhoria da rede e a satisfação do empregado. Agora, o presidente Souto Jorge e seus companheiros de Diretoria contam como a Telerj deu a grande virada de sua história e se tornou o que é hoje: uma Empresa respeitada pela população a quem presta serviços.**

---

**A**virada da Telerj – que passou a figurar entre os mais significativos *cases* de marketing do País – partiu do óbvio, geralmente esquecido: o patrimônio de uma instituição é seu próprio pessoal, que precisa ser estimulado e acreditar em si mesmo. Essa linha de trabalho foi definida por Souto Jorge tão logo ele assumiu a Presidência da Empresa, quando se deparou com o impasse: a Telerj prestava um serviço deficiente à população, apesar de contar com os melhores técnicos do Brasil. “Segunda maior empresa de telecomunicações do País e *mater* do sistema, a Telerj sempre foi responsável pelo desenvolvimento e testes de equipamentos sofisticados, na área técnica, e também na área administrativa, testando em primeiro lugar a maioria dos sistemas que a Telebrás pretende implantar. Com tudo isso, a Empresa falhava em sua atividade fim, a prestação de serviço telefônico de boa qualidade” explicou.

“Havia um descontentamento geral entre os empregados. Eu sabia que se conseguisse motivar o homem, a recuperação da Empresa viria logo depois. A solução de um problema técnico é mais fácil que a de um problema emocional, que exige trabalho, carinho, para que o homem redescubra o interesse pela atividade profissional. E foi o que fizemos: demos valor ao empregado e tivemos sua dedicação como resposta.”

Na opinião de Souto Jorge, a consolidação da meta *empregado satisfeito* viabilizou a concretização das outras metas da Diretoria da Empresa, *melhoria da rede e assinante respeitado*. Hoje, a chuva deixou de ser motivo de pânico, os empregados vestem a camisa da Empresa e a população respeita a Telerj como prestadora de bons serviços. “Estamos absolutamente tranquilos em relação a nossa qualidade. Em visita recente que fiz às instalações da rede, acompanhando o pessoal da Escola de Comando do Estado Maior do Exército – Eceme, pude constatar que os cabos estão tão bem pressurizados que os equipamentos injetores de ar estavam desligados”, disse.

### A EXPANSÃO CONTINUA

Para o presidente Souto Jorge, o maior projeto da Empresa é a ampliação do sistema para atender a população. “E, nesse ponto, também estamos mais tranquilos, apesar de algumas previsões pessimistas. Em recente reunião gerencial com a Telebrás, tivemos a certeza de que haverá recursos para a expansão. No ano que vem, deveremos contratar mais 17 mil terminais com a Standard Eletrônica, podendo ir mais longe de acordo com os recursos disponíveis, além de outros projetos de expansão em andamento, que implicarão a instalação de 60 mil terminais, a longo prazo. Também em 1984, talvez possamos contratar a primeira Central a Programa Armaze-

## Desafio vencido

nado – CPA, com a NEC do Brasil. Essa central, de 10 mil terminais, será implantada em Vila Isabel.”

Quanto à introdução das CPAs no sistema telefônico do Rio de Janeiro, Souto Jorge explicou que a Telerj adotará a nova tecnologia, devagar e progressivamente, para que os técnicos da Empresa possam se adaptar às centrais eletrônicas, que apresentam as técnicas mais avançadas do mundo. Ele anunciou, também, para o próximo ano, o lançamento do videotexto para os usuários cariocas. “Os projetos de utilização de fibras óticas e telefonia ótica estão dependendo de autorização”, informou.

Ao analisar o atual estágio da economia brasileira e seus reflexos na área de telecomunicações, Souto Jorge disse que, para quem presta serviços ao público, não existem dificuldades nem facilidades, e sim realidades, que são os meios disponíveis. “E, dentro desses meios disponíveis, as empresas podem prestar serviços melhores ou piores. No caso da Telerj, que estava em vias de ter algumas restrições, acredito que ela vai atender melhor à população do Estado”.

Souto Jorge prevê para o futuro o fim do Fundo Nacional de Telecomunicações, como recurso para as empresas do Sistema Telebrás. “No ano que vem deverão ser arrecadados Cr\$ 525 bilhões, e apenas 10 por cento desse total virão para a Telebrás. As empresas terão de se adaptar a essa realidade, vivendo do que arrecadam através dos serviços. Os recursos da Telerj serão aplicados em sua folha de pagamento de pessoal, manutenção do sistema existente, saldo dos compromissos financeiros e expansão dos serviços, nesta ordem. Como presidente da Telerj, estou tranquilo em relação a futuro: os benefícios dos empregados serão mantidos e seus salários reajustados, de acordo com a política salarial do governo e continuaremos a atender os assinantes, ampliando e mantendo o sistema telefônico e diversificando serviços. Quanto aos acionistas, continuarão recebendo os dividendos, de acordo com as cotações da Bolsa de Valores. Aliás, as ações da Telerj têm excelente cotação”, disse Souto Jorge.

### NA LINHA DA VALORIZAÇÃO

A valorização do homem sempre foi uma bandeira para Nelson Souto Jorge, desde os tempos do Exército – foi comandante, inclusive, da 1ª Companhia de Transmissões, da Escola de Comunicações e do 4º Batalhão de Comunicações. Uma bandeira que ele vem mantendo ao longo da vida civil, como representante regional da Construtora Mendes Júnior, presidente da Companhia Telefônica de Brasília – Cotelb (hoje Telebrasil) e, desde 1979, como presidente da Telerj. “Como subalterno ou comandante, presidente ou empregado, sempre tive sensibilidade para lidar com as pessoas, procurando ser justo, acima de tudo. Um chefe não precisa ser benevolente, mas tratar os empregados como indivíduos, de igual para igual. Procu-



sempre me aproximar dos empregados, conhecer suas dificuldades no dia-a-dia, resolvendo-as, na medida do possível. Mas, como em toda amizade que se preza, a lealdade é fundamental. E isso eu exigo.”

Admirado e muito querido entre os empregados, Souto Jorge se emociona com o carinho com que é recebido em todos os setores da Empresa, que visita constantemente. Ele costuma resumir sua filosofia de trabalho em uma frase, celebrizada por Winston Churchill: “O importante da vida não é fazer o que se ama, mas amar o que se faz”. E esta é a sua fórmula de sucesso: “Por mais difícil que seja uma missão, quando a aceito, dou o máximo em entusiasmo. Na vida, as pessoas talvez façam apenas 20 por cento daquilo que gostariam. Se você não se adaptar aos outros 80 por cento, que são necessários à sociedade, vai se frustrar a vida inteira. Por isso, eu não brigo com a vida, prefiro ser seu amigo”, sintetizou.

Em casa, longe das atividades como presidente da Telerj, Souto Jorge é um homem simples, que gosta de cuidar de plantas (samambaias, jibóias e antúrios, cultivados em duas grandes jardineiras e um *deck* em seu apartamento na Barra da Tijuca), de beija-flores que chegam à sua janela, e de um passarinho de estimação (um bicudo), presente do general Vilberto Lima, que foi assessor especial do ex-presidente Geisel. “O bicudo veio do Piauí, e toda vez que ouve barulho de chuva, canta como nunca”, diz Souto Jorge, com um sorriso.

A pintura clássica é outra de suas paixões (o espanhol Velasquez é o pintor preferido), não só como apreciador, mas também como praticante eventual. “Em Brasília, quando eu levava uma vida mais tranqüila, podia me dedicar mais à pintura, meu quadro de que mais gosto está lá, na casa do amigo e governador José Ornellas, a quem presenteei”. Admirador dos esportes – cuja prática tem incentivado entre os empregados – ele confessou *sofrer* pelo América, time de que foi goleiro na juventude. De vez em quando, joga uma partida de vôlei, “para não perder a forma”. Futebol, só de vez em quando, com o neto Alexandre, de 10 anos, quando ele recorda os bons tempos do gramado do América, através dos comentários do garoto: “Você está pegando bem, vovô”.

# O bom desempenho operacional

Durão

O desempenho operacional da Telerj é visto, hoje, com bastante satisfação pelo vice-presidente João Ferreira Durão. Ele acha que para a Empresa, "o momento talvez não seja tão delicado se comparado à conjuntura econômica do País, embora não represente uma situação propriamente cômoda. O fato é que a Telerj se preparou e ainda se prepara para enfrentar a crise, sob a segura orientação desse homem que aplica à Empresa toda a lição de vida que colheu: o presidente Souto Jorge".

Antes de destacar o trabalho realizado na área da Vice-Presidência, Durão faz uma breve análise da crise na economia: "Temos necessidade de moeda forte para pagar parcelas significativas da dívida externa e para importar insumos essenciais à manutenção da vida econômica. Coincidentemente, os preços internacionais desses insumos e os valores a serem pagos no resgate da dívida cresceram a níveis preocupantes. Cortar o supérfluo e aumentar as exportações não resolveria o problema do País. Pelo menos, atualmente. É necessário fugir dos subterfúgios e enfrentar a dura realidade."

No caso específico da Telerj, a situação não é tão severa. Há alguns anos, a Empresa, através de uma série de medidas, se prepara para enfrentar a crise. Uma prova dessa antecipação é que o montante a gastar no item *Outros custos*, em 1983, é cerca de 45 por cento menor do que o dispendido em 1979, ou seja, a valores de julho de 83, foram gastos há quatro anos cerca de Cr\$ 36,9 bilhões, enquanto o estimado para dezembro de 83 é de Cr\$ 20,1 bilhões.

"Em reforço à economia, melhoramos a nossa produtividade. Nos últimos quatro anos, colocamos em serviço mais 260 mil terminais telefônicos. Atingimos, hoje, uma taxa de Utilização de Terminais Instalados (UTI) da ordem de 88,8 por cento. Em contrapartida, o quadro de empregados foi reduzido, no mesmo período, de 16.267 para 15.750. A recuperação da rede telefônica e da imagem da Empresa junto ao usuário e a própria satisfação do empregado permitiram que a Telerj alcançasse posição de destaque entre as empresas operadoras do Sistema Telebrás", disse o vice-presidente.

## PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

Devido às limitações em seus investimentos, como as demais concessionárias de serviços telefônicos, a Telerj não contratou terminais em 1983 e não deverá fazê-lo também em 1984. Para o próximo ano, está prevista a ativação de cerca de 50 mil terminais, decorrentes de contratações feitas nos anos anteriores ao exercício de 83.

O vice-presidente fornece, também, algumas previsões para 84, na área

de orçamentos: as despesas com amortizações e encargos de empréstimos estrangeiros (tomados no passado) totalizarão, aproximadamente, Cr\$ 110 bilhões. A força de trabalho próprio consumirá Cr\$ 158,3 bilhões. E a manutenção do sistema existente está prevista em Cr\$ 38 bilhões.

Embora os números apresentem conclusões não muito otimistas, Durão observa: "A Telerj reúne hoje uma equipe unida. Com ela, cruzaremos as épocas difíceis e, certamente, sairemos vitoriosos. coesos e preparados para uma nova fase de expansão."

## PLANEJAMENTO E CONTROLE

Implantado, recentemente, pela Vice-Presidência, através do Departamento de Planejamento e Organização (VPO), o Sistema de Planejamento e Controle (SPC) objetiva o aperfeiçoamento de sistemáticas que permitem medir o desempenho da Empresa, avaliar o impacto futuro das decisões que estão sendo tomadas hoje e identificar a oportunidade de adotar novas decisões.

O próprio conhecimento do SPC pelos gerentes, tem sido, na opinião de Durão, resultado de um trabalho de "porta a porta", levando a conceitualização moderna e que se contrapõe àquela que foi difundida pelos "pacotes gerenciais" aplicados na década de 70.

"Foi difícil", acrescentou o vice-presidente, "transmitir o conceito de políticas, diretrizes, objetivos e metas, que constituem a nossa Estrutura Analítica de Políticas e Objetivos. Foi, também, trabalhoso implantar a Estrutura Analítica de Programas. Mas, hoje, esse assunto é de pleno conhecimento dos gerentes. Os conceitos de função, subfunção, programa, subprograma e projeto já não constituem novidade."

O SPC continua progredindo na trajetória de alcançar o acompanhamento e o controle de todos os programas da Empresa. Os seus benefícios são evidentes. A estruturação dos programas em projeto permitiu maior facilidade ao planejamento e, principalmente, ao acompanhamento e controle do realizado em confronto com o programado, ressaltou Durão, declarando também muito otimismo quanto ao mais novo trabalho "protegido" pela Vice-Presidência: a Telerj como sistema.

## NA ERA DA INFORMÁTICA

Para o vice-presidente da Telerj, "as necessidades modernas nos levam a admitir o usuário de processamento de dados como um elemento integrado ou prestes a se integrar à sociedade de informação. O gerente não se conforma mais em receber relatórios estáticos e periódicos sobre assuntos de seu interesse. Ele quer participar da evolução do problema como princípio básico do seu



processo de tomada de decisão".

Com o objetivo de permitir o desenvolvimento de sistemas pelo próprio usuário, a Empresa implantou, em 1983, o processamento descentralizado/distribuído, uma filosofia que consiste em processar a informação fora do centro computarizado, instalado no prédio da Rua General Polidoro.

O primeiro minicomputador instalado pela Telerj dentro da nova filosofia atende o Departamento de Métodos e Controle Operacional (OMC). Outros cinco equipamentos servem a departamentos das Diretorias Técnica e Econômico-Financeira.

Outra medida importante tomada pela Empresa para acompanhar o desenvolvimento da informática foi a ampliação e modernização da rede de processamento de dados. A Telerj encerrará o exercício de 83 com cerca de 420 terminais de teleprocessamento. Em 1984, deverá atingir um total de 550 terminais.

O vice-presidente faz referência, também, ao fato de ter a Telerj sido intermediária no financiamento, através da rede bancária, para a compra de microcomputadores Digitus destinados aos empregados. Até o momento, foram adquiridos 550 equipamentos com subsídio da Empresa. A continuidade desse programa depende da convergência de três fatores: disponibilidade financeira, interesse dos futuros usuários e condições acessíveis de financiamento do equipamento.

Como apoio técnico ao financiamento de microcomputadores, foi criado o Grupo de Micros Telerj, coordenado pela Diretoria Administrativa, e que objetiva, além do treinamento, a troca de experiências entre os possuidores do novo equipamento.

"Modestamente, a Empresa participa da informatização da sociedade, permitindo o acesso ao sistema de processamento central (teleprocessamento), implantando as redes de minicomputadores e apoiando, oficialmente, o desenvolvimento das aplicações em microcomputadores", ressaltou o vice-presidente.

## SEGURANÇA EMPRESARIAL

A Vice-Presidência da Telerj é integrada pelos Departamentos de Apoio Administrativo, Auditoria Interna, Auditoria Técnica, Processamento de Dados, Planejamento e Organização e Segurança Empresarial.

O Departamento de Segurança Empresarial (VSE) adquiriu novos contornos nos últimos quatro anos e conseguiu se situar com bastante eficácia perante os empregados e usuários.

"A ação da segurança empresarial hoje é muito mais preventiva e normativa do que corretiva propriamente dita. A grande novidade é que os antigos problemas, que tanto afligiam a segurança, são, atualmente, raros. O VSE alcançou um alto desempenho profissional", comentou o vice-presidente.

#### AUDITORIA TÉCNICA

Em relação ao Departamento de Auditoria Técnica, há uma peculiaridade a ser destacada: A Telerj é a única empresa do Sistema Telebrás a utilizar a auditoria técnica. Embora o órgão tenha sido criado recentemente, já apresenta uma série de trabalhos importantes à melhoria do desempenho técnico da Empresa.

Sobre o novo Departamento, Durão faz um comentário: "É uma equipe dedicada, discreta e eficiente, que conquistou o respeito e a admiração de todos os órgãos, pela objetividade de sua ação e elevados propósitos de suas conclusões e recomendações. Segue a linha de discricção da ação dos órgãos da Vice-Presidência, tão bem conhecida de toda a Empresa, desde seu mais antigo Departamento - a Auditoria Interna, até este mais novo - a Auditoria Técnica"

#### TELECOMUNICAÇÕES, TAMBÉM NAS HORAS VAGAS

A agilidade de raciocínio talvez seja a característica mais evidente de João Ferreira Durão. Pelo menos, é assim que a equipe da Vice-Presidência o retrata. Carioca, sagitariano, flamenguista bissexto, ele lê muito, aprecia a pintura impressionista e os temas esotéricos. No mundo das telecomunicações, Durão encontrou o seu maior *hobby*: desenvolve projetos de radiodifusão nas horas vagas, aproveitando os conhecimentos adquiridos ainda antes dos tempos do Instituto Militar de Engenharia (IME), onde fez os cursos de engenharia eletrônica e análise de sistemas não-lineares.

Formado pela Academia Militar das Agulhas Negras, na Arma de Artilharia, Durão cursou também, em 1957, conquistando o primeiro lugar da turma, a Escola de Artilharia de Costa. Ele tem extensa carreira profissional. Trabalhou na Diretoria de Material de Comunicações, na antiga Televisão Tupi do Rio de Janeiro, no IME (professor de cadeira de Televisão), na Embratel, no Ministério das Comunicações (Secretaria Geral-Rio) e na Microwave Associates, Inc., Burlington (USA), onde foi gerente geral da filial no Brasil. Entrou para a Telerj em 1979, como diretor Técnico, e, em 1980, passou a Vice-Presidência da Empresa. É também vice-presidente da Telebrasil.

Se em 1962, Durão recebeu o di-

ploma do IME com a consagrada classificação de primeiro aluno da turma, nos anos seguintes, ele obteve a mesma *performance* nas atividades desenvolvidas na área de engenharia: criou o laboratório de desenvolvimento e manutenção da Rede Tupi de Televisão, foi gerente e orientador técnico do grupo de engenheiros que planejou e projetou o Plano de Atribuição e Distribuição de Canais de Televisão em VHF no Brasil e representante do Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel) no Grupo de Coordenação Interministerial para a introdução de modernas tecnologias no ensino. Sua grande obra, que lhe traz doce lembrança, foi o projeto e a implan-

tação dos Centros de TV da Embratel, formadores da Rede Brasileira de Televisão, hoje tão trivial na vida do brasileiro.

O atual Vice-Presidente da Telerj foi, também, presidente da Comissão Interministerial, implantou o sistema PAL de TV a cores no País e integrou o grupo que estabeleceu, em 1971, as premissas do novo Código Brasileiro de Telecomunicações.

Entre as missões no exterior, Durão esteve na França, Japão, Suíça, Venezuela e Alemanha, participando, em todas elas, de importantes trabalhos desenvolvidos no setor de telecomunicações.

#### Torres

## A busca do equilíbrio



"**N**o momento em que o País enfrenta uma crise econômica sem precedentes na sua história, cabe aos dirigentes de uma empresa atuar no sentido de obter o equilíbrio interno e externo através de um acen-tuado incentivo de sua força de trabalho".

A afirmativa é do diretor Administrativo da Telerj, Carlos Sérgio Torres, consciente das dificuldades que afetam todos os setores e - no caso particular da Telerj - da importância de conciliar as metas da Empresa e a atual política econômica do Governo federal.

A Diretoria Administrativa é responsável pelo suporte às atividades fins da Empresa no que diz respeito ao apoio de Recursos Humanos, Materiais e Serviços Gerais. "Para entendermos o trabalho da DA hoje, é preciso não perder de vista que cabe a ela colocar em execução as medidas restritivas governamentais e, em paralelo, lutar pela manutenção constante das políticas *empregado satisfeito, prioridade para a rede e assinante respeitado*," observa.

"É dentro desse contexto que estamos desenvolvendo o nosso trabalho. Sem dúvida, é um desafio muito grande responder às pressões internas e externas, tentando harmonizar tudo o que nos é imposto com tudo aquilo que gostaríamos de realizar."

A posse de Carlos Sérgio Torres na Diretoria Administrativa, em meados

de 1980, ocorreu no mesmo momento em que houve necessidade de reduções drásticas de recursos para a Telerj. Para fazer frente à nova realidade, o planejamento orçamentário sofreu uma reestruturação, de modo a torná-lo mais apurado para se conseguir manter o mesmo ritmo de trabalho com os recursos bem mais limitados.

Para o diretor Administrativo, "o silêncio é o maior elogio que podemos receber e, dentro desta filosofia, 1981 foi um excelente ano para a Diretoria Administrativa, pois conseguimos realizar tudo o que nos foi possível."

"A partir de 1982, entretanto, o silêncio não pôde mais ser completo, mas é importante enfatizar que isto não é um indicativo de possível mau funcionamento."

Segundo ele, os decretos elaborados para conter gastos com pessoal, investimentos e custeios "provocam uma reação natural do empregado quanto às medidas restritivas que fomos obrigados a tomar".

"A DA é encarregada de viabilizar a política da Empresa e, por essa razão, a operacionalização das medidas restritivas nos é automaticamente reclamada, já que são indispensáveis à saúde econômica da Telerj".

Torres informou que, como consequência da política econômica do Governo federal, "as condições de acesso na Empresa estão restritas, os benefícios estão congelados e não podemos criar novos benefícios, o que nos dificulta muito gerenciar essa área com tais limitações, conciliando-a com a meta *empregado satisfeito*".

"É importante salientar, no entanto", acentuou, "que é política da Diretoria não alterar nenhum dos benefícios alcançados até agora."

Merece também destaque, segundo o diretor Administrativo, o compromisso assumido pela Diretoria em manter seu quadro de pessoal "o que, diante desse contexto atual, parece estar propiciando tranquilidade e certo nível de satisfação a nossos empregados"

## BENEFÍCIOS CONQUISTADOS

Como afirmou, "temos nos esforçado bastante para ajudar nossos empregados sem, contudo, contrariar as restrições que nos são impostas. E prova disso são as várias medidas voltadas para o empregado que a Diretoria adotou nestes últimos três anos".

Com relação ao pagamento, foram implantadas duas importantes medidas: o adiantamento quinzenal de 30 por cento do valor do salário nominal, a partir de janeiro de 1981, e o adiantamento salarial dos empregados licenciados, antecipando para o empregado o valor que recebe do INPS.

Também em 1981 - Ano Internacional do Deficiente - vale destacar a série de modificações introduzidas na sistemática de readaptação profissional, tendo em vista o apoio dado pela Diretoria aos empregados readaptados e readaptados.

Torres citou ainda outros benefícios significativos introduzidos a partir de 1981: a implantação do Sistema Tíquete-Refeição e a ajuda de custo para refeição, em folha de pagamento; e a adoção do Reembolso de Despesas de Creche para as empregadas ativas com filhos de 0 a 2 anos.

Entre as medidas implantadas em 1982, o diretor Administrativo salientou os novos Planos de Classificação de Cargos e Salários (PCCSs) que, "embora não tendo sido o projeto originalmente pretendido pela área de Recursos Humanos, foi sem dúvida o melhor que podíamos fazer com as restrições com que contávamos". O recebimento da participação do PIS no contracheque também foi introduzido no ano passado.

Na área de segurança no trabalho e assistência médica, merecem destaque: as campanhas sistemáticas sobre segurança no trabalho, que representaram uma redução de 40 por cento nos índices de acidentes do trabalho de 1980 para 1983; a ampliação dos postos ambulatoriais e implementação da medicina preventiva, totalizando cerca de 16 mil exames médicos realizados entre os empregados; e a inclusão dos acidentes com atletas como acidentes do trabalho, dispensando a eles tratamento idêntico.

O setor de educação também mereceu atenção especial por parte da Diretoria, com a assinatura de convênios com 58 instituições da Capital e 127 do Interior para a concessão de bolsas no ensino de 1º grau e a disseminação de técnicas para a introdução de novos equipamentos.

"Entretanto", adiantou Torres, "vamos ter restrições sérias na área de treinamento, em 1984, em função da escassez de recursos."

Ainda em relação aos benefícios, o diretor Administrativo citou as medidas adotadas "para minimizar o impacto do achatamento salarial para os empregados que percebem mais de 11,5 salários mínimos". Foram elas: subvenção

parcial do valor da refeição à americana e nova tabela de preços da refeição-padrão, reduzindo a participação do empregado; redução de 50 para 35 por cento do valor da participação do empregado na Assistência Médica Supletiva; e redução do valor pago pelo empregado no estacionamento de veículos próximo ao edifício-sede da Empresa.

"Mas, infelizmente, a Telerj foi forçada a tomar medidas que desagradaram os empregados. Entre elas, podemos citar a nova sistemática de férias, estabelecendo um número máximo de empregados em férias por mês, para evitar o desequilíbrio do desembolso financeiro".

## SOLUÇÕES NOVAS

Segundo Torres, a Empresa também tem tentado sistematicamente melhorar suas condições econômicas através de medidas adotadas na área de material.

"Com a aceleração da inflação, os recursos ficaram muito restritos. A Telerj teve de utilizar soluções novas, diminuindo os estoques. Em contrapartida, foi necessário comprar mais vezes, porque as necessidades continuavam as mesmas. Os nossos limites de investimento eram curtos e tivemos de imaginar maneiras de "fabricar" dinheiro. Conseguimos isto com a utilização de sucata, através da extração do cobre e chumbo para aplicação em manufatura de cabos, o que possibilitou a viabilização do orçamento de 1981."

O diretor Administrativo destacou a ação da Diretoria no sentido de diminuir a geração de sucata. Como explicou, boa parte da sucata era proveniente da substituição da rede, que apresentava cabos não pressurizados que foram substituídos por cabos novos pressurizados, gerando muita sucata. "Havia também desperdício de material e tivemos, por isso, de atuar junto às demais diretorias no sentido de minimizar essa geração."

Entre os bons resultados alcançados na área de material, Torres citou a recuperação de materiais como potes de pupinização, cabos e cápsulas e a redução da rotação de almoxarifado, de aproximadamente 360 dias, em 1980, para 110 dias atualmente.

"Implantamos também a análise de valor na área de material por considerar que esta é uma área sensível para a economia de que tanto falamos hoje. Além disso, antecipamos o pagamento de investimentos de materiais de almoxarifado para obtermos uma economia de Cr\$ 1 bilhão."

Quanto às importações, estas vêm sendo restringidas substancialmente. Segundo o diretor Administrativo, "a Telerj está importando o estritamente necessário, face às restrições do próprio Governo a compras em dólar".

## SERVIÇOS GERAIS

Várias medidas importantes foram adotadas na área de Serviços Gerais,

visando à economia de recursos. Entre estas, merece destaque especial as metas que objetivaram a redução do consumo de combustíveis. Durante o ano de 1982, a frota de veículos existente em dezembro, de 181, foi reduzida em 10 por cento, sendo substituídos os veículos mais antigos, de 72 a 75 e aperfeiçoado o sistema de controle de combustíveis.

"O sistema de vale de combustível foi implantado na Empresa com resultados excelentes. Hoje sabemos o que foi e vai ser gasto, mediante a distribuição de cotas. Houve condições de fazer economia de combustível e, principalmente, de nos adequarmos às quantidades de combustíveis, que podemos comprar. Isto não vem afetando, até o momento, a qualidade do serviço, pois os motoristas têm utilizado as viaturas de forma mais racional."

Em 1982, foram substituídos os veículos com mais de cinco anos e adquiridas cerca de 500 viaturas a álcool. Com isso, a Telerj chegou ao fim do ano passado com um total de 80 por cento de seus veículos movidos a álcool, em cumprimento à meta da Telebrás. Além disso, as viaturas pesadas foram substituídas por veículos leves e de menor consumo.

"Outro ponto que merece destaque são os nossos postos próprios de abastecimento, em Padre Telêmaco, Arnaldo Quintela, Maracanã, Itapiru e Dois de Maio. Estes postos estão nos propiciando uma economia significativa em termos de custos, qualidade do produto e a segurança de podermos ter a nossa frota operando, numa eventual crise."

Como medida de economia, a gráfica da Telerj foi ampliada a partir de 1981, passando a atender grande parte da demanda dos serviços da Empresa. Naquele ano, 80 por cento dos serviços gráficos passaram a ser feitos por ela. No momento, este volume já sobe a 90 por cento, com resultados dos mais satisfatórios.

Segundo Torres, um dos problemas que a Telerj enfrenta é a falta de prédio-sede, "mas em 1982 efetivamos a aquisição de um terreno na Rua Leopoldo Bulhões, o que facilitará essa realização". Quanto à manutenção dos prédios, o diretor Administrativo esclareceu que a diminuição das verbas "dificultou o atendimento à altura das solicitações feitas".

"De maneira geral, podemos dizer que os resultados alcançados pela Diretoria Administrativa se deve a dois pontos básicos: o entrosamento adequado entre todas as diretorias, o que nos tem permitido soluções mais rápidas, garantindo a curto prazo a solução dos problemas; e a melhoria da qualidade das informações e aprimoramento do Sistema de Planejamento e Controle, contribuindo para maior condição de trabalho, capacitando melhor a Diretoria para suas decisões."

## PERFIL

Ao assumir a Diretoria Administra-

tiva, em meados de 1980, Carlos Sérgio Torres declarou-se "disposto a aceitar o desafio de administrar numa fase em que os recursos são mais escassos". Hoje, mais de três anos passados, este caroca da Tijuca pode se considerar gratificado com os resultados alcançados em sua área de atuação neste momento de crise. "Ainda que não tenhamos conseguido realizar tudo o que pretendíamos", diz ele, "conseguimos realizar tudo o que nos foi possível, face à limitação de recursos e à conjuntura da Empresa".

Carlos Sérgio Torres entrou para a Telerj em abril de 1980, como chefe da Assessoria de Segurança e Informação (Prasi). Algum tempo depois, assumiu a DA. A Telerj é a primeira empresa do setor das telecomunicações em que tra-

balha. Sua experiência na área administrativa, no entanto, foi adquirida no tempo em que comandou a Polícia Militar do Estado de Pernambuco e várias unidades do Exército.

"Em Pernambuco, o comando da Polícia Militar correspondia, na ocasião, a uma Secretaria de Estado, com todas as atribuições de caráter administrativo, o que contribuiu para minha experiência administrativa, além de ter desenvolvido muito minha capacidade de decisão", conta.

Oficial da Arma de Cavalaria pela Academia Militar de Agulhas Negras (então Escola Militar de Resende), Carlos Sérgio Torres realizou diversos cursos de aperfeiçoamento no Exército: Curso de Aperfeiçoamento de Oficial, Curso de Classificação de Pessoal, ob-

tendo o título de psicólogo, Curso de Comando e Estado Maior e Curso de Informações na Escola de Informações do Exército dos Estados Unidos.

Seu estilo de trabalho pode ser resumido numa característica básica: a decisão centralizada e a execução descentralizada.

"O *o que fazer* é algo que eu defino e o *como fazer* cabe aos gerentes de minha área. E embora mantenha controle dos resultados, procuro nunca invadir a capacidade criativa e inovadora de meus gerentes. Busco sempre a utilização máxima da capacidade potencial de cada um deles, acreditando assim torná-los cada vez mais responsáveis por sua área de atuação."



## Miranda

# Eficácia a menor custo

**A**dministrar recursos limitados, procurando conciliar a rentabilidade dos investimentos, a eficiência dos serviços e a satisfação dos empregados é uma tarefa difícil. Diante da atual conjuntura, o diretor Econômico-Financeiro da Telerj, Roberto Nunes de Miranda, define a política adotada em sua área de atuação:

"Nossos objetivos básicos são reduzir custos operacionais e, dentro dos limites autorizados pela SEST/Seplan, investir em projetos com assegurada taxa de retorno. Para tanto, a DEF acompanha permanentemente os indicadores de desempenho econômico-financeiro, sugerindo, sempre que viáveis, eventuais medidas corretivas, quando tais indicadores se afastam dos objetivos traçados no planejamento global da Empresa."

A utilização de recursos disponíveis é otimizada dentro das limitações impostas a empresas estatais, isto é, com aplicações no Banco Central (em papéis como Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional - ORTN, e Letras do Tesouro Nacional - LTN), e adiantando ou antecipando pagamentos a fornecedores. A DEF, dentro da política do empregado satisfeito, através de convênios com diversos bancos, facilitou o financiamento de 550 microcomputadores Digitus DGT-100 a igual número de funcionários de nível técnico da Empresa.

A diversificação dos serviços verticais oferecidos pela Telerj é ainda outra estratégia para incrementar os recursos. Além de representarem, sob o ponto de vista social, uma excelente forma de atendimento à comunidade, estes serviços melhoram a produtividade e a rentabilidade dos investimentos da Empresa.

Afirmar que a Telerj está com seus compromissos financeiros em dia e que em 1983 não houve nenhum problema de caixa não representa porém uma acentuada dose de otimismo. "Cumpri-

mos, rigorosamente, o orçamento aprovado pela Telebrás, que prevê gastos com investimentos da ordem de Cr\$ 44 bilhões. Evidentemente, temos necessidade e sobretudo condições, em 1983, de investir mais. Entretanto, a crise econômica levou o governo a conter os gastos das empresas estatais. E a Telerj também foi afetada por essa contenção", explicou Miranda.

Ao analisar o comportamento dos empréstimos da Telerj, o diretor destacou que hoje a Empresa "não deve um tostão em moeda nacional". A dívida externa, 250 milhões de dólares em 31 de julho de 1983, vem sendo paga rigorosamente em dia e estará totalmente liquidada em 1990.

Sobre o grau de endividamento, a Telerj fechou o exercício de 82 com uma taxa de 30,2 por cento. Em julho de 83, esta taxa chegou a 40,4 por cento. O aumento é devido à maxidesvalorização do cruzeiro, ocorrida em fevereiro, e não ao aumento da dívida, já que o último empréstimo foi contraído pela Empresa em meados do ano passado, totalizando 9 milhões 200 mil dólares.

Os recursos da Telerj provêm da receita operacional, do autofinanciamento (venda de telefones), da receita não-operacional (dividendos e outras) e da Telebrás (parte dos recursos do Fundo Nacional de Telecomunicações cobrado dos assinantes, recolhidos ao Fundo Nacional de Desenvolvimento e retornados à Telerj, via Telebrás).

Em 1983, a Telerj deverá receber da União, através da Telebrás, recursos no total de Cr\$ 5 bilhões 632 milhões 500 mil. Relewa destacar que a Telerj recolhe, presentemente, Cr\$ 3 bilhões por mês de FNT.

Roberto Miranda estabelece, ainda, uma comparação entre o preço dos telefones e a inflação. Ele lembra que, no quarto trimestre de 82, um telefone residencial na cidade do Rio de Janeiro custava Cr\$ 300 mil, à vista. E no terceiro trimestre de 83, o mesmo aparelho

passou a ser vendido por Cr\$ 588.180,00. Isto significa que o preço do telefone cresceu 86 por cento, enquanto a inflação, no período janeiro a julho deste ano, foi de ordem de 90 por cento.

Durante Assembléia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em abril último, os acionistas da Telerj aprovaram o aumento do capital social da Empresa, que passou de Cr\$ 82.983.828.171,36 para Cr\$ 158.740.581.000,00, dividido em 6.064.161.387 ações ordinárias e 2.438.280.024 ações preferenciais. Com relação ao pagamento de dividendos, foi destinado, na ocasião, um total de Cr\$ 2.053.170.944,53 às ações preferenciais e Cr\$ 922.076.222,90 às ações ordinárias.

As ações da Telerj se situam, atualmente, entre as de maior liquidez nas Bolsas de Valores do Rio de Janeiro e São Paulo, o que representa, em termos de quantidade, um total de 240 milhões de ações negociadas por ano.

A automatização do sistema de ações, através da emissão comandada de títulos e de cheques de dividendos, e a implantação de terminais-vídeo para consultas aos cadastros de acionistas e de dividendos integram a filosofia de atendimento aos 333.581 acionistas da Telerj. Este trabalho se resume na máxima segurança do sistema, na informação pronta e no atendimento rápido e cortês.

Os 250 mil acionistas da Telebrás - aqueles que se inscreveram no Plano de Expansão a partir de 1º de janeiro de 1975 - também foram beneficiados com um moderno atendimento. A Diretoria

Econômico-Financeira da Telerj, através do Departamento de Títulos Mobiliários, criou, em 1983, uma nova divisão em seu organograma. Essa divisão utiliza um terminal-vídeo, ligado diretamente ao Centro de Processamento de Dados da Telebrás em Brasília, para consultas *on-line*.

Roberto Miranda aponta, como principais beneficiários da nova divisão, as grandes empresas e órgãos públicos. Determinadas instituições têm unidades espalhadas em todo o País e querem receber suas ações e dividendos no Rio. Para isso, seria necessário uma pesquisa completa junto a todas as concessionárias do Sistema Telebrás. Agora, essas informações são checadas em pouco tempo, através de consulta ao cadastro geral em Brasília, via computador.

#### PERSPECTIVAS

O patrimônio líquido da Telerj deverá atingir em dezembro de 83 Cr\$ 611 bilhões, representando um crescimento da ordem de 124 por cento em relação a 31 de dezembro de 1982.

Para o próximo ano, Roberto Miranda pretende utilizar ainda mais o processamento de dados nas atividades da área econômico-financeira. Hoje, os Departamentos de Renda, Contabilidade e Títulos Mobiliários da Empresa já estão praticamente atendidos por sistemas de processamento de dados. "Nossa meta imediata é utilizar intensamente o computador no Departamento de Economia e Orçamentos e no Departamento Financeiro. Com isso, em termos gerenciais, obteremos informações mais rápidas e precisas", disse o diretor.

Depois de ter participado, recentemente, de uma reunião entre todos os diretores Econômico-Financeiros do Sistema Telebrás, Roberto Miranda prevê dificuldades para a Telerj vir a realizar o programa de dispêndios para 1984, de vez que o mesmo está condicionado a significativa parcela de recursos da Telebrás (retorno de FNT). Tais recursos dependem do montante, ainda não definido, a ser repassado pela União para o STB. Esse montante deverá ser igual ou não muito superior ao que o sistema recebeu em 1983.

Diante desse quadro e da política de não endividar mais a Telerj, Roberto Miranda entende que o programa de investimentos para 1984 deva ser previsto, adaptando-o à conjuntura que o País atravessa e à realidade da Empresa.

#### EXPERIÊNCIA NO SETOR

O sotaque carregado não esconde a origem do cearense, nascido em Fortaleza. Oficial da Arma de Comunicações pela Academia Militar das Agulhas Negras e formado em Engenharia Civil pela Escola Politécnica de Pernambuco, Roberto Nunes de Miranda traz consigo uma expressiva bagagem profissional: foi chefe do Departamento de Acionistas da Empresa Calcioquímica Paraibana, e chefe de gabinete do presidente da Telebrás. Exerceu ainda a função de

diretor representante do governo do Distrito Federal na Telebrás. Foi também diretor de Operações e diretor Comercial da Telerj, e chefe da Divisão Administrativa no Centro Regional de Treinamento da Telebrás.

Com uma considerável experiência no setor de telecomunicações, Miranda entrou para a Telerj em agosto de 1979, como diretor Comercial. Foi diretor de Operações Interior e, desde janeiro de 1982, é o diretor Econômico-Financeiro da Empresa.

Através de um trabalho em equipe, cujos elementos têm experiência na área de economia e finanças e, em particular, numa empresa prestadora de serviços telefônicos, Roberto Miranda conduz a Diretoria Econômico-Financeira da Telerj. Com ele, atuam 35 economistas, além dos técnicos de administração, técnicos de contabilidade, estatísticos e pessoal administrativo. Miranda considera importante a permanente atualiza-

ção da equipe com o mercado e com o setor econômico.

Nos despachos com os chefes de departamento, Roberto Miranda é claro e objetivo em suas decisões. Esta opinião é confirmada por outras pessoas que trabalham com ele: auxiliares diretos e secretárias o definem como "amigo e liberal, sempre pronto a receber qualquer empregado em seu gabinete, independente da hierarquia".

Permanentemente preocupado com a situação do Nordeste, Roberto Miranda tem o hábito de enviar donativos para o povo de sua terra. Longe dos números, dos indicadores econômicos, da rotina dos investimentos, dos cálculos e previsões orçamentárias, ele é um assíduo frequentador da praia nos fins de semana e um apaixonado pelas obras de arte. Torce pelo Flamengo, aprecia os pratos do mar e, como todo nordestino, é considerado "um bom papo" entre os amigos.

#### Lang

**E**m abril de 1979, quando o engenheiro de telecomunicações Mário Alcídio Lang Ferreira assumiu a Diretoria de Operações, a Telerj enfrentava problemas com relação a qualidade dos serviços prestados aos assinantes e usuários, agravada pela situação precária da rede externa e pela falta de motivação dos empregados. Na época, havia 14 mil telefones interrompidos, dos quais cerca de dois mil com mais de 15 dias; apenas 48 cabos de assinantes totalmente pressurizados e 190, dos 530 existentes, com pressurização parcial; e mais de 21 mil carnês do Plano de Expansão vendidos e não atendidos, com prazo de 24 meses já vencido.

"Aquela situação gerou três metas que passaram a nortear a administração da Empresa: assinante respeitado, empregado satisfeito e qualidade da rede externa", lembra Lang. Hoje, ele considera estas metas atingidas e exibe os resultados alcançados.

O período de abril de 79 a agosto de 1983 foi de muito trabalho e de grandes realizações. Destacam-se os serviços de manutenção preventiva da rede externa, abrangendo o rearranjo de linhas em caixas e em laterais de cabos aéreos e subterrâneos, e a pressurização de todos os cabos telefônicos. Graças a este trabalho bem feito, hoje a média diária de telefones interrompidos é de apenas 332, todos com menos de três dias. Quanto ao atendimento de carnês do Plano de Expansão, o quadro também é outro: existem apenas 108 carnês não atendidos com o prazo de 24 meses vencido e todos pendentes por razões devidas aos promitentes-assinantes.

Neste período, o número de terminais implantados em todo o Estado do Rio cresceu de 853.137 para 959.829. Todas as sedes municipais receberam

## Metas alcançadas



sistemas automáticos, de acordo com a política ministerial de interiorização da telefonia.

O número de solicitações de conserto por 100 telefones decaiu sensivelmente, atingindo em agosto o índice de 5,6 contra o de 12,6 de abril de 79. Quanto ao atendimento em até 24 horas após a solicitação de conserto, está em 84 por cento, bem acima dos 60,2 do início do período. "Ressaltamos que este resultado expressava na ocasião o atendimento em até 24 horas contadas a partir do dia seguinte à reclamação, enquanto o resultado atual representa o atendimento no mesmo prazo, mas contado a partir da solicitação do assinante", esclarece Lang. E aproveita para destacar o importante papel dos Centros de Operações implantados pela Empresa, que permitiram atingir excelentes resultados com relação à qualidade dos serviços prestados.

A posição da Telerj na tabela da Telebrás de índices de PAB - Perda no Assinante B, evoluiu gradativamente, reduzindo para 38,5 por cento as perdas de chamadas por LÔ - Linha Ocupada e

NR - Não Responde. "Quando assumimos a DO, este mesmo indicador era de 53,7 por cento, logo a melhoria foi da ordem de 30 por cento", comenta Lang. Com este índice, a Telerj atingiu a sexta posição no Sistema Telebrás, que estabelece como meta o indicador de 35 por cento. No combate ao PAB, a Telerj adotou inúmeras medidas, sendo a mais recente o aluguel de terminais para assinantes que deixam de atender chamadas porque seus equipamentos telefônicos têm pequena capacidade.

Com sua implantação concluída em maio deste ano, o Sistema de Supervisão de TPs - SISU-TP está em fase de adaptação e logo vai contribuir para dinamizar a manutenção dos aparelhos. Na Região de Operações Sul - OCS, o sistema anterior de leitura de contadores já foi desativado em três estações (Praia, Leme e Leblon). "A partir de dezembro de 1983, teremos a utilização plena do SISU-TP", garante Lang.

Para descongestionar o tráfego nos centros interurbanos manuais e, ao mesmo tempo, oferecer um serviço moderno e prático ao assinante, a Telerj partiu este ano para a implantação do sistema de Discagem Direta a Cobrar - DDC, inicialmente nas áreas de Campos, Volta Redonda e Cabo Frio. Em Campos, onde já funciona o DDC, foram feitas modificações nas centrais PC, com mão-de-obra própria e sem custos de investimentos. Está programada para o final deste ano a implantação do DDC na área da Capital.

Mário Lang Ferreira reconhece que os cortes orçamentários, "decorrentes da crise econômica que o País atravessa", resultaram em redução de algumas metas propostas para 1983, principalmente nos programas de manutenção preventiva de rede externa. "Tivemos também de adiar a implantação de alguns serviços, dentre os quais destacamos a implantação do DDC na área da Capital. Além disso, o setor de expansão de rede externa também foi bastante afetado, com alguns projetos transferidos para 1984, sem entretanto acarretar graves prejuízos no atendimento dos carnês comercializados, o que foi feito com rede parcial e com saturação da rede existente", diz ele.

Para Lang, as dificuldades atuais afetam de forma expressiva a expansão da rede de maneira geral. Desde 1979 até hoje, a Telerj contratou apenas 90 mil terminais, contra um crescimento da demanda da ordem de 40.650 terminais anuais, totalizando 203.250 no período. No entanto, a retomada da expansão, incluindo a interiorização da telefonia, se acha definida e planejada, dependendo da disponibilidade de recursos. A matéria está em estudos, para permitir a elaboração do orçamento geral de 1984/87.

Em 1982, a Telerj comercializou 60 mil terminais. Este ano, até agosto, chegou a 31.200, resultado superior à meta estabelecida de 23.100 terminais.

"É nossa previsão encerrar o ano com a comercialização de 32.400 contra a previsão inicial de 33 mil", diz Lang. Para ele, "as perspectivas para o futuro próximo são bastante preocupantes por não se poder investir adequadamente na expansão e na oferta de novos serviços ao mercado, o que permitiria aumentar o faturamento da Empresa".

O objetivo maior da Telerj é a venda de tráfego, que gera a receita de exploração. "Nossa receita pode crescer tanto pelo aumento de tráfego decorrente da colocação em serviço de novos terminais, quanto pela maior utilização possível dos terminais atualmente em serviço. Acreditamos na criatividade dos nossos empregados para a busca de soluções capazes de desafiar a crise atual, reduzindo nossos custos operacionais através do aumento da nossa produtividade e do aperfeiçoamento dos nossos métodos de trabalho e elevando a receita da Empresa através da introdução, a baixos custos, de novos serviços", diz Lang.

Na eventualidade de não existir mais terminal disponível para venda, a Telerj deverá atuar no sentido de promover o maior uso possível da rede já implantada. Isto será feito com a oferta de novos serviços ou novas facilidades aos usuários. Recentemente, a Empresa incrementou a comercialização de extensões internas, oferecendo aparelhos de mesa coloridos, de parede e alguns cinza e preto existentes no estoque. Outra novidade lançada pela Empresa foi a venda de extensões externas para moradores da mesma área de atendimento da estação telefônica. O assinante titular cede uma extensão externa de seu terminal a outra pessoa, que paga uma taxa mensal à Telerj. Desta forma, um maior número de pessoas terá acesso ao serviço telefônico.

Ao mesmo tempo em que cria novos serviços, aproveitando a rede existente, a Telerj se empenha na redução de gastos operacionais, sem prejudicar a qualidade do serviço prestado. É o caso do racionamento de combustível, que, segundo Lang, "apesar de causar alguns transtornos, não tem afetado o bom atendimento ao assinante, graças à otimização dos roteiros percorridos pelos instaladores-reparadores e à melhoria do despacho das ordens de serviço, que atualmente é feito por telefone". No entanto, o diretor de Operações faz um alerta: "As providências já adotadas para o controle de combustível, inclusive com a centralização de tickets a nível de Região de Operações, atingiram o limite das possibilidades. Qualquer outra redução das cotas de combustível provavelmente repercutirá nas atividades operacionais".

#### PLANOS PARA 84

Apesar das restrições conjunturais que exigem a redução dos investimentos, a Diretoria de Operações está concluindo o seu planejamento para

1984, com base nas diretrizes básicas de não-degradação da qualidade de serviço; simplificação do atendimento aos assinantes, mediante implantação de medidas desburocratizantes; aumento da receita operacional com a implantação de novos serviços a custos mínimos; redução dos custos operacionais através da melhoria e intensificação das ações gerenciais e racionalização dos procedimentos operacionais; e aumento da taxa de utilização da planta instalada.

Mário Lang Ferreira adianta algumas das atividades que serão desenvolvidas no próximo ano: extensão para o interior do Estado dos serviços especiais a três dígitos, tais como Teletempo, Teletícias, Tele-horóscopo e Teleconto; conclusão da implantação do DDC em toda a Capital; implantação do CMR - Centro de Manutenção da Rede - Tijuca; implantação de 400 TPs DDC; implantação de 72 TPs comunitários; implantação de 580 linhas compartilhadas nas localidades de Cabo Frio e Paraíba do Sul; colocação em serviço de 41.800 terminais; e instalação de TPs recebedores e expedidores de chamadas (Fonetáxi) em todos os pontos de táxi".

Além destes, estão em estudos, para a possível implantação em 84, o Bureau de Serviço, o Serviço de Reunião por Telefone e a locação temporária de terminais e ramais de PABX em localidades de veraneio.

#### UM ADMINISTRADOR POR OBJETIVOS

Engenheiro de telecomunicações formado pelo Instituto Militar de Engenharia, em 1962, o gaúcho Mário Alcídio Lang Ferreira trabalhou durante três anos na Divisão de Telecomunicações da Petrobrás, implantando uma rede de telecomunicações na Bahia. De volta ao Rio, em 1969, foi convidado pelo então diretor de Operações da antiga CTB, Helvécio Gilson, para assumir a assessoria do superintendente geral da rede. Após seis meses na CTB, foi enviado ao Canadá para fazer um curso de gerente de distritos na Bell Canadá, por três meses.

Quando retornou ao Rio, Lang foi convidado a ocupar o cargo de superintendente geral da rede, onde permaneceu por mais de sete anos. Em abril de 1976, foi transferido para a Diretoria Técnica, como chefe do Departamento de Supervisão de Programas. No ano seguinte, o presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, o convidou para assumir a Diretoria de Operações da Teletest, em Vitória, onde ficou por dois anos. Convidado para ocupar o cargo de diretor de Operações da Telerj em abril de 1979, voltou ao Rio.

Como diretor, administra por objetivos, estabelecendo rígidas diretrizes de trabalho, sempre de acordo com a política adotada pela diretoria da Empresa. Lida diretamente com seus chefes de departamento, traçando as regras básicas de atuação da equipe. No entanto,

não se responsabiliza pelo desempenho dos empregados de cada setor. "Cabe ao chefe de departamento o controle de seu pessoal e o cumprimento dos cronogramas de trabalho, principalmente depois da regionalização", diz Lang.

Porte atlético, aparência jovem para seus 59 anos, Lang é bem-humorado e fala na segunda pessoa, com forte sotaque gaúcho. Quando sai do eleva-

dor, no oitavo andar do edifício-sede da Empresa, e pisa no corredor que leva para o seu gabinete, a secretária Lêa já sabe que ele está chegando, pelo rumor dos passos. Conquistou a boa forma física durante sete anos em que atuou como pára-quedista no Exército, época em que praticou todo tipo de esporte. Até hoje, nada no Clube Militar e no próprio condomínio onde reside. Tam-

bém, já se dedicou à esgrima. A pesca com molinete na praia da Urca ou na Barra e a fotografia são suas ocupações preferidas nos momentos de lazer. Em casa, gosta de gravar músicas e filmes ou ler bons livros. Tem preferência por biografias e relatos sobre explorações e viagens.

## D'Alpoim



A interiorização da telefonia, a automatização do serviço telefônico em todas as sedes municipais e o desenvolvimento de equipamentos para supervisão e controle de centrais e meios de transmissão têm sido os pontos focais da Diretoria Técnica desde 1980, quando passou à liderança do engenheiro Luiz d'Alpoim Beda dos Reis. Entre as realizações marcantes da DT, nos últimos anos, ele destacou o projeto UTI - Utilização de Terminais Instalados - "com o qual passamos de uma taxa de 78,3 por cento para 88,8 por cento".

"Apesar de todas as limitações, temos cumprido nossas programações para 1983, com a implantação até o presente momento de 33.438 terminais, sendo 29.960 na Capital e 3.479 no Interior, e de mais 1.620 terminais até o final do ano, além da execução do entroncamento Telerj-Cetel através do emprego de sistemas PCM e rádio digital, onde cabe destacar a Estação Rádio Sumaré, com inauguração prevista para dezembro próximo", disse d'Alpoim.

Para executar o seus projetos em tempos difíceis, a DT buscou alternativas, reformulou sua filosofia de trabalho e acrescentou mais um objetivo: a economicidade dos projetos. O planejamento enfatiza o maior aproveitamento de equipamentos existentes, adaptações de PABX, recuperação de equipamentos de energia, adaptações e recuperação dos equipamentos de transmissão, o estímulo à criatividade de seu corpo técnico, e prioridade para a utilização de mão-de-obra própria na implantação.

Em relação ao futuro das telecomu-

nicções no Estado do Rio de Janeiro, d'Alpoim analisou o aspecto do descompasso de desenvolvimento existente entre as regiões do Estado. "Com 43.305 quilômetros quadrados, o Rio de Janeiro tem uma população de 11 milhões e 300 mil habitantes, dos quais 80 por cento se concentram na metrópole. No Interior, algumas regiões em fase de ascensão (como Campos e Macaé), outras estabilizadas (Volta Redonda, Barra do Piraí, Friburgo e Petrópolis) e muitas localidades pouco desenvolvidas, com baixo interesse entre as microrregiões, resultando num tráfego telefônico aquém do desejado. Entretanto, é necessário que se dote o Estado de meios de comunicação com vistas a acelerar seu crescimento e de se trazer maior apoio à comunidade".

Para atingir esse propósito, o planejamento da DT prevê a implantação de pequenas centrais para atendimento de grande número de localidades, a aplicação de fibras óticas nos entroncamentos entre estações telefônicas, implantação de telefonia móvel, e implantação gradativa de uma Rede Digital de Serviços Integrados. "Tendo em vista a carência de recursos, continuaremos a utilizar mão-de-obra própria, estimular a criatividade dos empregados, conscientizá-los da importância do trabalho em equipe, e aproveitar, ao máximo, a infraestrutura existente", acrescentou.

Luiz d'Alpoim explicou que os custos dos projetos desenvolvidos com reaproveitamento de equipamentos e realizados com mão-de-obra própria têm se mostrado significativamente inferiores, permitindo ainda um melhor aproveitamento da planta existente, bem como a expansão de serviços. "se considerarmos a implantação de serviços automático em localidades não atendidas".

"A utilização do pessoal da casa na implantação e expansão dos serviços representou uma economia de Cr\$ 200 milhões, a valores de hoje", informou. Os projetos de maior vulto foram realizados nas seguintes localidades: Araruama, Silva Jardim, Cordeiro, Rio das Ostras, Maricá, Iguaba Grande, Bom Jardim, Cachoeiras de Macacu, Saquarema, Carmo, Sumidouro, Campos, Guapimi-

## Interiorizar, automatizar, desenvolver equipamentos

rim, Itaboraí, Miguel Pereira, Campos Elíseos, Três Rios, Sapucaia, Itaocara, Itaperuna, Rio Claro, Cambuci, Sapiatiba, Niterói, Xerém, Nova Friburgo, Macaé, São Vicente de Paulo, Quatis, Volta Redonda, Alcântara, Areal e Itaipu, entre outras.

Na área de obras civis, o diretor destacou a construção do prédio com torre no Morro do Sumaré, "ponto de fundamental importância para as comunicações via rádio na Cidade do Rio de Janeiro". Sobre o prédio, com quatro pavimentos e 810 metros quadrados de área total, foi instalada uma torre de 70 metros de altura. Este será o ponto nodal para os entroncamentos digitais Telerj-Cetel, bem como os entroncamentos dentro da cidade do Rio de Janeiro.

O treinamento do corpo técnico da Empresa, como preparação para a chegada da tecnologia digital, foi outro aspecto destacado por d'Alpoim. De cursos esporádicos, a partir de 1978, o treinamento foi intensificado em 1981, por ocasião do estabelecimento "de uma política que traçou os rumos quanto ao uso dessa tecnologia, vislumbrando-se uma Rede Digital Integrada (RDI)". A realização desse treinamento é através de reciclagem de conhecimentos, obedecendo a uma política racional de aproveitamento integral de mão-de-obra disponível. Além disso, há o apoio ao programa através do órgão de desenvolvimento de recursos humanos da Empresa e os constantes contratos de fornecimento de equipamentos pelos fabricantes, como a NEC e Telletra. Atualmente, são treinados cerca de 50 empregados (engenheiros e técnicos) por ano.

Em relação ao projeto de Utilização de Terminais Instalados - UTI, d'Alpoim lembrou que, ao ser criado, a Telerj possuía um total de 911.384 terminais instalados, dos quais 197.974 não geravam renda para a Empresa. "Para melhorar o faturamento, cumprir a meta de atendimento aos promitentes-usuários no prazo máximo de 24 meses e fazer com que a Telerj assumisse a sua real posição dentro do Sistema Telebrás, nossa Diretoria fixou como meta a colocação em serviço, no biênio 81/82, de 120 mil

terminais, já instalados. E atuamos basicamente em duas áreas, na chamada *reserva técnica* das centrais e no alívio da rede de assinantes, esta última, área de eficácia da Diretoria de Operações".

Dentro da área específica da Diretoria Técnica, entre as medidas de maior impacto para a execução do projeto UTI, d'Alpoim destacou a transformação das centrais convencionais 233 e 253 (Santa Rita) e 220 e 240 (Arcos) em centrais de semi-alto tráfego, com ganhos na capacidade de escoamento de tráfego e na aquisição de dois mil novos terminais, "por se tratar de um projeto pioneiro na América Latina, elaborado por nossos engenheiros e técnicos do Departamento de Comutação."

O diretor lembrou a colaboração que vem sendo prestada pela Diretoria Técnica aos órgãos operacionais da Empresa, através do desenvolvimento de importantes produtos e sistemas, como as unidades de Supervisão e Controle de Estação - USCE, e de Registro de Tempos e Eventos - URTE, dentro do Sistema de Tarifação e Supervisão - Sitasu. Além disso, essa colaboração tem sido realizada através de adaptações em novos serviços e na melhoria dos já existentes, no reparo de instrumentais, na realização de laudos técnicos de ensaio, em estudos de viabilidade para a implantação de novos serviços e na elaboração de projetos e serviços de infra-estrutura nas estações.

## PROJETOS ATUAIS E FUTUROS

Na área de expansão, encontram-se em andamento os seguintes projetos: na Capital, a colocação em serviço de 19.720 terminais, através de implantações de novas centrais nas Estações Leblon, Ramos, Engenho de Dentro e Praia, e de 3.120 terminais, com a ampliação de uma central em Engenho Novo. No Interior, estão sendo implantadas centrais com o total de 3.369 terminais, nas localidades de Vila Muriqui, Arraial do Cabo, Parada Angélica, Piabetá, Universidade Rural, Japeri e Italva. Também se encontram em andamento os projetos de ampliação de 11 centrais, que representarão um ganho de 28.630 terminais, nas localidades de Alcântara, São Gonçalo, Icaraí, Niterói, Petrópolis, Campos, Magé, Itatiaia, Nova Iguaçu e Santa Maria Madalena.

"Entre os projetos atuais no Departamento de Engenharia de Comutação, merece destaque especial o projeto de modernização e ampliação do Serviço 102, que está intimamente ligado a outro projeto importante, o da Trânsito Regional que, entre outras vantagens, permitirá a substituição do equipamento rotativo de Floriano, eliminando as limitações de encaminhamento dos serviços especiais dele decorrentes. No caso do 102, o serviço terá ampliado o número de posições, de 72 para 130, e rece-

berá o equipamento Distribuidor Automático de Chamadas, que permitirá uma distribuição uniforme de chamadas nas posições".

Na área de infra-estrutura e transmissão, encontram-se em final de implantação, na Capital, 400 sistemas PCM em cabos de pares e rádio digital, dentro do projeto de eletrônica da rede.

O Departamento de Gerência de Projetos, criado para garantir o cumprimento dos objetivos traçados pela Empresa na área técnica, aguarda, para o futuro, a evolução da tecnologia nacional e a recuperação da economia interna para a gerência de "projetos ambiciosos, entre os quais destacamos os que envolvem a abertura de novos centros de fios em Vila Isabel e Fonseca, com centrais e programas armazenados - CPA-T, e respectivos entroncamentos em técnica digital; a implantação de enlaces via rádio digital no Interior assim como implantação dos primeiros entroncamentos através de fibras óticas na Capital".

Em relação ao planejamento, Luiz d'Alpoim considera que persistirão, por algum tempo, as dificuldades econômicas na área, o que faz com que se intensifiquem projetos de expansão que maximizem a receita a custos mínimos de investimentos. "Do ponto de vista tecnológico, o futuro se mostra bastante promissor com a chegada das centrais de comutação temporal, dos meios digitais de transmissão de alta capacidade (por rádios digitais ou fibras óticas) e de uma vasta geração de periféricos de controle e supervisão. O planejamento em época de crise requer um processo extremamente seletivo na escolha de projetos, fazendo com que a equipe tenha o máximo de flexibilidade quanto a modificação de planos. Assim, é fundamental que utilizemos sistemas computacionais nas tarefas de planejamento, como única forma de se responder em tempo às mudanças provocadas pelo momento atual."

No setor administrativo, uma das realizações da Diretoria Técnica foi o levantamento dos equipamentos de comutação, energia e transmissão, completado em 1982. Agora, para que a Empresa possa utilizar as informações, torna-se necessário que os dados técnicos continuem a ser cadastrados, isto é, que dêem entrada no Banco de Dados da Gerência de Itens Conhecidos. "As vantagens desse trabalho surgirão breve. Logo o Sistema Telebrás estará dotado de um banco de dados que permitirá às empresas do sistema reduzirem substancialmente seus arquivos, contando com informações detalhadas sobre todos os equipamentos instalados no País. As empresas poderão interagir com maior facilidade, em relação aos equipamentos e estoques desativados e disponíveis existentes," explicou.

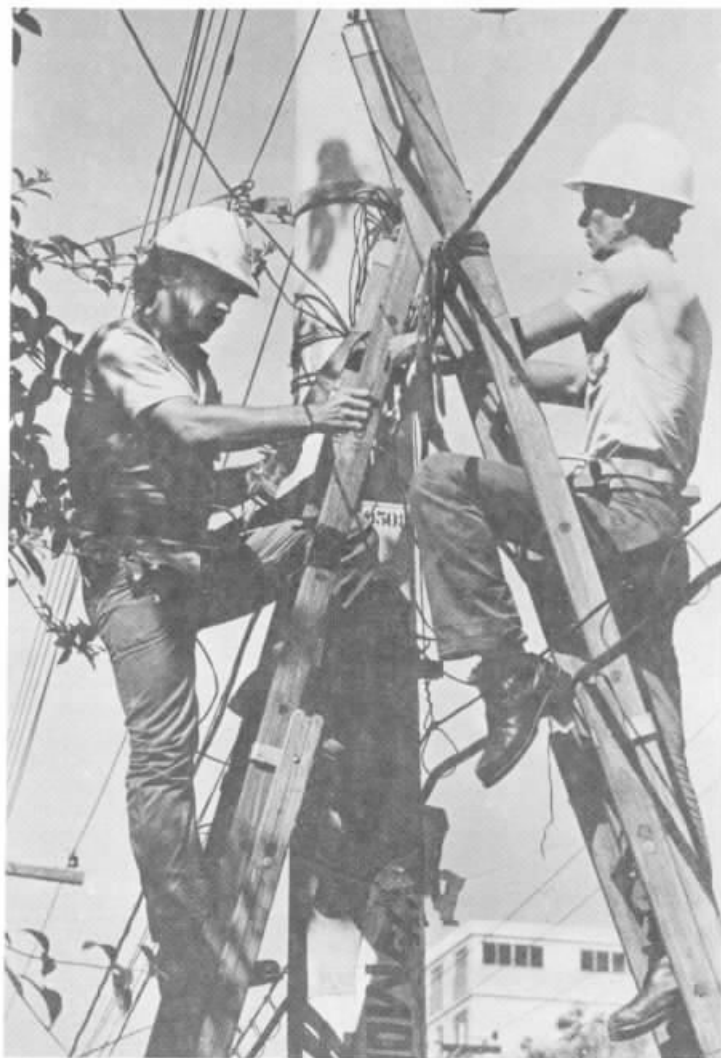
## UM ESTILO DE TRABALHO

O engenheiro Luiz d'Alpoim Beda dos Reis, formado pelo IME, em 1960, ingressou na Empresa em 1974, na antiga Seção de Sistemas, do Departamento de Engenharia de Transmissão. "Trocar a segurança da vida militar para ingressar numa organização mais competitiva foi um risco calculado que resolvi assumir", contou ele, acrescentando que este estilo de analisar cada hipótese, antes de tomar uma decisão, já faz parte de sua própria formação, como engenheiro.

Nas reuniões com seus assessores e chefes de departamento, o diretor Técnico busca atingir o consenso, acima de tudo. "O homem tem de ter consciência de sua interdependência dentro do universo onde atua. Nessa linha, procuro ouvir opiniões e sugestões, chegar a um denominador comum e, após tomar a decisão, obter o engajamento de todos nas soluções adotadas. Na Diretoria Técnica, isso é especialmente importante, pois diversas áreas atuam simultaneamente num mesmo projeto. Uma falha em determinado setor comprometeria seriamente o comprimento do objetivo final".

Profundamente interessado em tudo que faz, d'Alpoim começou sua carreira na Telerj como engenheiro da Seção de Sistemas, passando rapidamente pelos cargos de assessor do superintendente geral do Departamento de Engenharia de Transmissão, chefe do Departamento de Supervisão de Programas e chefe do Departamento de Gerência de Projetos. Desde 1980, é diretor Técnico da Empresa. "No exercício de minhas funções, procuro dar o máximo de valor ao homem, respeitando-o e tendo-o como um colaborador", disse ele.

"Penso que o bem estar do empregado é um fator decisivo para que uma Empresa mantenha-se funcionando com eficiência, mesmo em época de crise. Ele deve sentir-se parte da equipe, identificando, no destino da Companhia, uma parte do seu próprio destino. É necessário, portanto, ouvi-lo, individualizá-lo, saber de seus problemas e, quando possível, solucioná-los. Mas, acima de tudo, respeitá-lo. Só assim tem-se uma Empresa trabalhando unida, onde o esforço de cada um é multiplicado pelo de todos. Procuro nunca me esquecer disso", concluiu d'Alpoim.



# Valorização do homem, meta permanente

---

*“A valorização do homem na Empresa, particularmente dos empregados que estão na base da pirâmide salarial e asseguram com seu trabalho anônimo o funcionamento do sistema telefônico, merece a maior atenção da atual diretoria da Telerj”. “A Empresa acredita na eficiência do trabalho quando realizado pelo homem satisfeito consigo mesmo e com a instituição que representa”.*

*Frases como estas foram ditas pelo presidente Nelson Souto Jorge, logo no início de sua administração, e passaram a fazer parte do cotidiano dos quase 16 mil empregados que trabalham na Telerj. A diretoria sentiu a importância de melhorar o padrão de vida e o grau de satisfação do pessoal. Para isso estabeleceu metas e lançou programas nas áreas de habitação, saúde, alimentação, educação, esporte e lazer.*

*Pouco tempo depois, as promessas se transformaram em realidade. E em cada setor da Empresa sentia-se claramente a satisfação e até mesmo um certo orgulho do empregado em trabalhar na Telerj. Resultado: a produtividade aumentou e os serviços telefônicos no Estado do Rio de Janeiro melhoraram consideravelmente.*

---

# COMPANHEIRO DA TERJ BENVINDO À SUA CASA



**O** programa habitacional desenvolvido pela Telerj inclui várias formas de proporcionar ao empregado a aquisição de casa própria, atendendo, principalmente, as faixas salariais menos favorecidas.

Para isso, a Empresa realizou pesquisas entre todo o pessoal, analisando as preferências quanto à localização e tamanho das casas. A pesquisa, realizada em 1979, serviu como base de estudo aos trabalhos desenvolvidos pela Assessoria de Assistência Habitacional da Telerj. Os dados ficaram no computador da Empresa e os questionários foram microfilmados para facilitar o arquivamento e o manuseio.

Dos 15.974 questionários preenchidos, os empregados deram preferência às seguintes localidades na Capital: Méier, Jacarepaguá, Madureira, Tijuca, Vila Isabel, Bangu e Campo Grande. No Interior,

Niterói e São Gonçalo lideraram as listas dos locais mais solicitados.

O objetivo da Empresa é atender, em primeiro lugar, os empregados de baixa renda. No entanto, é preciso conciliar os fatores como renda familiar, local preferido e número de dependentes.

Os três convênios realizados entre a Telerj e a Companhia de Habitação do Rio de Janeiro - Cehab-RJ vão garantir 3 mil unidades habitacionais aos empregados. Deste total, 1.505 já foram entregues, sendo 200 cedidas aos empregados da Cetel. Até o final do ano, mais 186 casas ficarão prontas.

A Telerj assumiu o compromisso com a Cehab-RJ de construir centros comunitários nos conjuntos habitacionais, em benefício de toda a comunidade. São postos policiais, salas de reuniões e áreas de lazer, como os já inaugurados nos conjuntos de Votorantim (Campo Grande), Ce-

sarão (Paciência), Urucânia (Santa Cruz) e Santa Cruz da Serra (Duque de Caxias).

A Assessoria de Assistência Habitacional trata da parte jurídica, facilitando a obtenção de documentos exigidos pela Cehab, e orienta os empregados quanto a outras formas de pagamento.

## ASSISTÊNCIA MÉDICA, UMA REALIDADE

No campo da assistência médica, o empregado da Telerj tem direito a atendimento médico-hospitalar, além do oferecido pela Previdência, através do Sistema de Assistência Médica Supletiva. O SAMS atende em duas modalidades: a primeira é realizada pelo reembolso das despesas médicas gastas pelo empregado e seus dependentes em consultórios, clíni-

# TERJ: PRÓPRIA



**O Sistema de Assistência Médica oferece duas modalidades de atendimento: reembolso das despesas e credenciamento de hospitais, clínicas, médicos e laboratórios.**

manda e oferecer novas opções aos empregados e dependentes.

Além do Sistema de Assistência Médica Supletiva, o serviço médico da Telerj desenvolve um trabalho de medicina preventiva, com exames periódicos para todos os empregados.

## INCENTIVO À EDUCAÇÃO

A educação é outro item que mereceu a atenção da diretoria da Telerj. A Empresa oferece uma série de opções aos empregados e seus dependentes.

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

Atualmente, onde quer que haja uma unidade da Telerj, existe uma escola de 1º grau para atender ao empregado ou a seu dependente. Qualquer colégio credenciado pelo MEC está autorizado a receber bolsista da Telerj, em termos integrais. Existe ainda o sistema de indenização, que reembolsa o empregado com um percentual de seus gastos com educação.

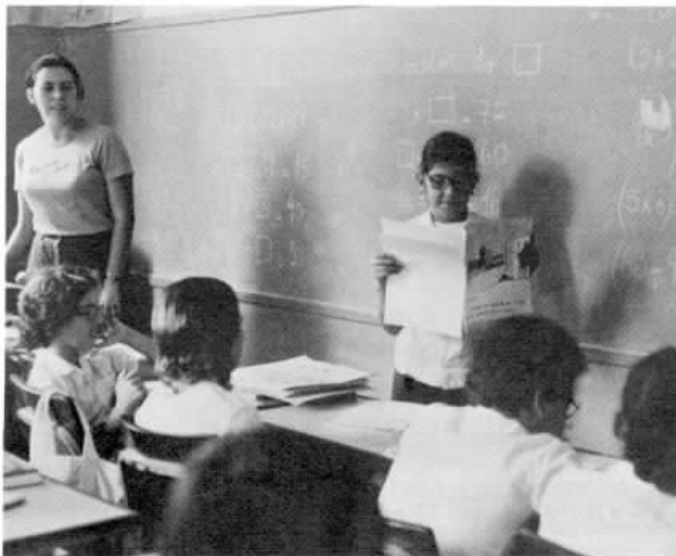
No primeiro semestre de 83, as oportunidades foram muitas no campo da educação. O programa de bolsas de estudo abrangeu 100 escolas da cidade do Rio de Janeiro, 45 em Niterói e São Gonçalo, 87 na Baixada Fluminense e 32 nos demais municípios do Estado, totalizando 264 instituições de ensino. O Reembolso das

cas e laboratórios de análises particulares; a outra opção é o serviço de credenciamento, quando o empregado não paga nada no ato do atendimento, sendo descontado depois, percentualmente à sua faixa salarial, numa tabela de honorários bem mais barata do que a oferecida nos sistemas convencionais.

Desde a criação do SAMS até o mês de julho de 83, foram pagos 37.554 processos de reembolso e 505.105 documentos de credenciamento, através do Regime de Escolha Dirigida.

Para facilitar a escolha dos médicos, clínicas, hospitais e laboratórios credenciados pelo SAMS, foi preparado e distribuído o Manual do Empregado.

Atualmente, o SAMS conta com uma extensa relação de médicos, laboratórios e hospitais credenciados pela Telerj. Esta relação é constantemente ampliada de forma a acompanhar o crescimento da de-



**O programa de concessão de bolsas de estudo de 1º grau é uma das opções na área educacional.**

Despesas de Instrução foi concedido a 1.151 empregados e 1.926 dependentes. Seis empregados receberam, em agosto último, certificados de conclusão do curso supletivo de 1º grau.

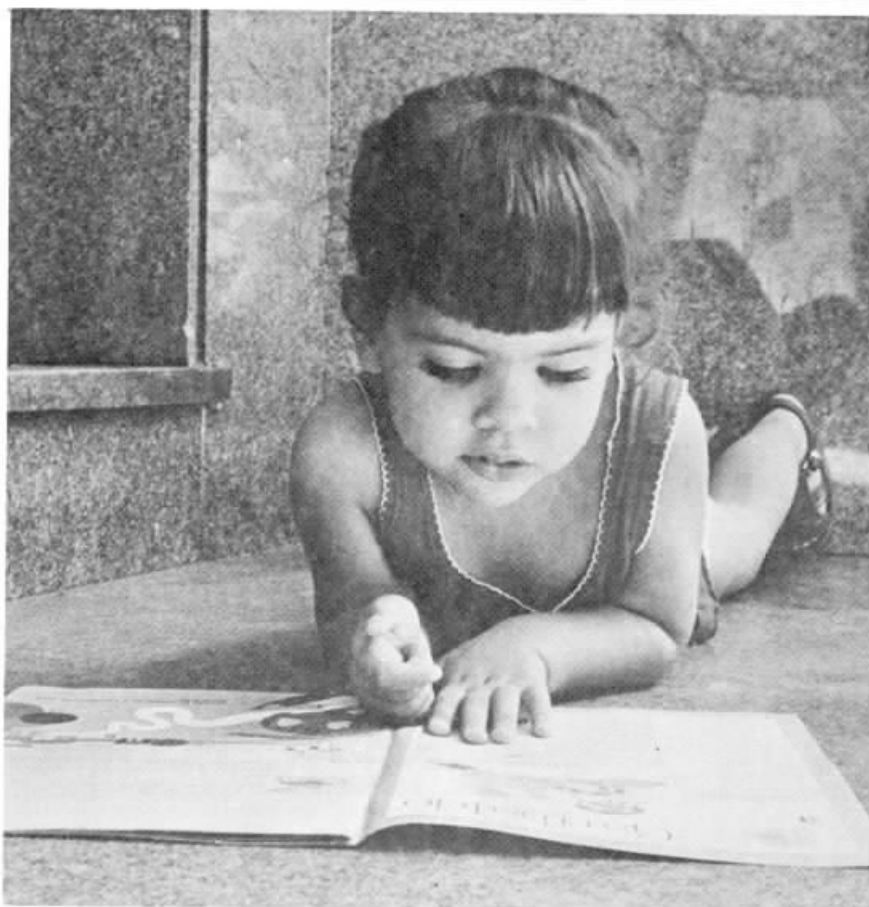
### AUXÍLIO-CRECHE

A partir de 1º de dezembro de 1981, todas as empregadas da Telerj em atividade e com filhos na faixa de 0 a 2 anos passaram a ter direito ao reembolso das despesas com creche de sua livre escolha, através da folha de pagamento. O projeto creche representou mais uma importante etapa no programa de benefício da Empresa.

A alternativa escolhida para a implantação do projeto creche foi a do reembolso de despesa/valor variável, que propicia às empregadas um reembolso parcial da mensalidade paga até três valores referências (3VR), limite máximo para cálculo do reembolso.

Este limite é equivalente à permanência de cada criança na faixa etária de 0 a 2 anos, durante 10 horas diárias na creche. Caso a permanência seja inferior a este número de horas, o valor limite é proporcional às horas efetivamente utilizadas. O valor limite é atualizado nas mesmas datas dos reajustes da Previdência Social.

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



Auxílio-creche, tranquilidade para a criança e a mulher que trabalha fora.

### INTEGRAÇÃO ATRAVÉS DO ESPORTE

Criada com o objetivo de valorizar o homem na Empresa e oferecer condições adequadas a seu lazer e de sua família, a Associação Social e Esportiva Telerj - ASET tem três anos de atividades.

A ASET conta com 12.617 sócios, distribuídos entre as seguintes categorias: fundadores, graduados, contribuintes efetivos, contribuintes especiais e atletas. Os sócios fundadores são os que participaram da reunião de fundação da Associação, em abril de 1980, e assinaram os

documentos que regulamentaram a criação da entidade. São considerados graduados, os sócios honorários benemeritos e eméritos. O sócio contribuinte é aquele que, ao ser admitido nessa categoria paga a jóia de admissão e das contribuições estipuladas pelo conselho deliberativo. O sócio contribuinte especial tem um parentesco até terceiro grau com o sócio contribuinte efetivo. E o sócio atleta é isento do pagamento de qualquer contribuição de caráter obrigatório, competindo pela associação.

A associação tem sedes no Rio (Galitos), em Nova Iguaçu, Volta Redonda, Petrópolis, Campos, Niterói (em fase de projeto) e Nova Friburgo (a mais recente e onde está instalado o primeiro camping). Dispõe, ainda, de 23 quadras esportivas em estações telefônicas da Capital e nos distritos de Operações do Interior.

Além dos clubes onde os empregados e seus dependentes podem se divertir e praticar esportes gratuitamente, existem as escolas de iniciação esportiva. A escolinha de Galitos funciona de terça a sexta-feira e os interessados podem aprender tênis de mesa, ginástica olímpica, jazz, karatê, futebol, judô, natação, ginástica, voleibol e musculação.

A ASET promove torneios internos e estimula a participação dos atletas em



No lazer e nas atividades esportivas, a ASET constitui um importante conquista e já reúne quase 13 mil associados.

competições externas, como a corrida de São Sebastião e a Maratona Bradesco/Jornal do Brasil. Os Jogos da Telerj, um dos principais eventos esportivos da Empresa e que se realizaram pela quinta vez este ano, contaram com mil atletas que participaram de 18 modalidades esportivas em 214 jogos.

Responsável, também, pela organização das festas caipiras, a ASET reúne, num clima de confraternização e entusiasmo, empregados e familiares em todas as Regiões de Operação da Empresa.

## ESPAÇO CULTURAL

A descoberta de novos atletas e o incentivo ao esporte não são as únicas finalidades da ASET. O Museu do Telefone, instalado no antigo prédio da Estação Telefônica Beira Mar, na Rua Dois de Dezembro, Catete, representa um importante espaço cultural na cidade. Mantém um ritmo permanente de exposições, que variam desde as mais interessantes peças do artesanato brasileiro até mostras das Forças Armadas.

"O Museu do Telefone não fala só dos mais de 100 anos de telefonia. Reúne, sobretudo, a dedicação e o esforço dos homens que, no passado e no presente fizeram e estão fazendo a história da Telerj e da telefonia brasileira", disse o presidente Nelson Souto Jorge no dia da inauguração do Museu, em 3 de abril de 1981.

O Coral da Telerj, que há pouco mais de dois anos ensaiava seus primeiros tons, sob a regência do maestro Armando Prazeres, hoje já demonstra o vigor de suas 60 vozes. Recentemente, se apresentou no Projeto Aquarius com o Coral da Petrobrás e a Orquestra Sinfônica Brasileira, numa noite de rara beleza no adro da Igreja de Nossa Senhora da Glória do Outeiro, e também na Quinta da Boa Vista.

## LAZER, NOVAS OPÇÕES

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

Em Miguel Pereira, a colônia de férias Graham Bell, do Sintel-MRJ, recebeu mais 28 novos apartamentos, e a colônia de férias do Sintel-ERJ, em Barra de São João, passou a contar com 25 apartamentos. Com isso, aumentaram as opções para os associados, que escolhem a serra ou o litoral para passar fins de semana, feriados ou férias.

## TELECO, SÍMBOLO DE UMA NOVA FASE

Em 1980, muita coisa havia mudado na Telerj. Já estava, inclusive, consolidada a



**Coral da Telerj: presença marcante nos principais eventos da comunidade.**

integração entre Empresa e empregado. Essa integração se manifestava através de uma nova bandeira e de um hino, escolhidos por concurso entre os empregados. Raimundo Viana de Oliveira, do Departamento de Material, e João Geraldo Stuttgart, do Departamento de Comutação, idealizaram uma bandeira com grande força de expressão. E Paulo da Costa Crim, do Departamento de Apoio Administrativo, foi o autor do hino, cujo refrão diz: "A Telerj somos nós".

O Departamento de Comunicação Social percebeu que faltava algo para representar toda essa evolução, que resultou na virada da Telerj perante a opinião pública. Era preciso criar um símbolo capaz de sintetizar, fundamentalmente, o esforço do pessoal em um ano de produtividade e que, ao mesmo tempo, fosse um forte elemento de comunicação com os públicos interno e externo da Empresa.

Assim foi criado o *Teleco* - o boneco

humanizado escolhido entre 60 concepções diferentes para vestir a camisa da Telerj. Ele não é um símbolo isolado, mas está sempre envolvido com algum acontecimento importante, anunciando melhorias para o empregado e seus familiares, as novidades da Empresa ou simplesmente incentivando a produtividade do pessoal.

O *Teleco* foi desenvolvido para simbolizar o esforço de todo o pessoal em melhorar os serviços. Embora use capacete, o boneco não representa apenas o operário, mas todos os empregados - do trabalhador de rua ao administrador.

A permanente idéia de movimento é um forte elemento na identificação entre o *Teleco* e o pessoal. Cada vez que se apresenta, ele assume uma postura diferente, procurando transmitir sempre simpatia, otimismo e disposição.

O *Teleco* andava triste e ninguém sabia o motivo. Um dia ele voltou a sorrir: era a



**Na serra ou no litoral, as colônias de férias prometem um fim de semana agradável e econômico.**

**Família Teleco: símbolo do esforço de todos na melhoria de qualidade dos serviços.**



companheira *Teca* que estava chegando. Em novembro de 1982, durante uma festa de aniversário da Telerj, o casal apresentou ao público uma surpresa: *Teco* e *Tequinho*, o casal de gêmeos que completaria a família.

#### REFEIÇÕES MAIS BARATAS

Dentro da política de motivação do pessoal, objetivando receber a contrapartida do entusiasmo, dedicação e melhoria da produtividade, uma das medidas adotadas pela atual diretoria foi reduzir o preço das refeições servidas nos restaurantes da Telerj.

Em 10 de maio de 1979, a Empresa baixou o preço da refeição-padrão. A receptividade do pessoal foi imediata: a partir da adoção da nova idéia, a frequência aos restaurantes aumentou consideravelmente, determinando o aumento no total das refeições diárias.

Além da redução no preço das refeições, a Telerj procurou, também, melhorar as condições gerais de funcionamento nos seus restaurantes dentro do princípio de valorização do homem na Empresa.

A partir de 1º de agosto de 1980, a Empresa adotou uma nova política para o preço da refeição servida aos empregados, beneficiando a maioria do pessoal: os preços passaram a ser cobrados de acordo com a faixa salarial.

Ampliação do sistema tiquete-restaurante para todos os empregados que não dispõem de restaurante nos prédios onde trabalham, e do tiquete-alimentação para os empregados lotados no Interior foram outras medidas tomadas pela Telerj.

#### MOTIVAÇÃO DO PESSOAL

Outras iniciativas de caráter social resultaram em benefícios adicionais para os empregados: implantação de novo Plano

de Classificação de Cargos e Salários e convênios com firmas comerciais, visando a concessão de desconto para empregados, dentro do Projeto Economia.

Outra medida positiva: o período de frequência de horistas, que representam mais de 50 por cento do total de emprega-

dos da Telerj, passou por uma reformulação. Assim, o parâmetro para o cálculo de salários dos horistas é o mesmo dos mensalistas, atendendo assim a uma antiga reivindicação desse pessoal.

Ao mesmo tempo, a Empresa criou o Cadastro de Recursos Humanos Internos,



Dentro do princípio de valorização do homem, a Empresa aprimorou as condições de funcionamento de seus restaurantes e baixou o preço das refeições.

para oferecer uma série de oportunidades aos empregados – como transferência de local de trabalho ou de lotação e ascensão a cargos técnicos de nível médio e superior – movimentando-os para o melhor desempenho de suas atividades.

A participação dos empregados em anúncios da Telerj, veiculados através de jornais, estações de televisão e cinema, também foi outro ponto na política de motivação do pessoal. Muitos empregados ficaram conhecidos pelo talento, bom humor e descontração com que se apresentaram frente às câmaras. A filmagem, além de torná-los mais populares, serviu para incentivar ainda mais o trabalho desenvolvido dentro da Empresa.

## RECONHECIMENTO

A Telerj participa da campanha Operário-Padrão, promovida pelo Sesí e jornal O Globo. O concurso é mais uma forma de reconhecer o valor de seus empregados e também de incentivá-los. A partir de 1980, esta escolha na Empresa passou a ser direta. Os empregados votam livremente nos colegas que mais se destacaram pelo bom relacionamento com todos, dedicação à Empresa e amor à família. Os votos são depositados nas caixas de sugestões mais próximas dos locais de trabalho. E os empregados que recebem um maior número de votos têm seus currículos analisados por uma comissão que seleciona os que se enquadram nos pré-requisitos estabelecidos pelo regulamento nacional do concurso.

Em 1983, o Operário-Padrão da Telerj foi o técnico de rede local e interurbano Joaquim Gomes Barreto, com 24 anos de Empresa. Ele recebeu 2.119 votos e obteve, inclusive, expressiva votação na Capital.

As telefonistas da Telerj recebem homenagem especial no dia 29 de junho. A data é comemorada com missa em ação de graças na Igreja de Santa Rita de Cássia, almoço com a diretoria da Empresa, homenagem na Câmara Municipal do Rio de Janeiro e um encontro na ASÉT-Rio, com jogos e brincadeiras.

## CONFRATERNIZAÇÃO

Todos os anos, empregados e familiares da Telerj se reúnem nas festas de Natal. A confraternização da Capital é no Maracanãzinho. Em 1982, 22 mil pessoas vibraram durante quatro horas com a chegada de Papai Noel até a entrada do Salgueiro,

**Festa de Natal no Maracanãzinho: brincadeiras, alegria e confraternização total.**



Gisela Souza Muniz, Miss Telerj 83, conquistou o título entre 17 candidatas.

a Banda do Teleco, shows infantis e muita música. Houve distribuição de lanches para todos. O pessoal do Interior teve a sua festa em cada Região de Operações.

O concurso Miss Telerj também é um acontecimento na Empresa. Em 1982, 17 candidatas desfilaram na passarela em busca do título, conquistado por Gisela Souza Muniz. A festa contou com a presença de 7.200 pessoas, entre empregados e familiares. Como apresentadores estavam os atores Paulo Figueiredo e Tássia Camargo. No júri, muita gente famosa, como Moacyr Deriquem, diretor de elenco da TV Globo, o ator Mário Car-

doso e Clóvis Bornay. O show ficou a cargo de Cauby Peixoto.

E os veteranos, aqueles que dedicaram tantos anos de suas vidas ao trabalho, são lembrados na festa de aniversário da Telerj, no dia 28 de novembro. Eles participam também da vida social da Empresa, através da Avete – Associação de Veteranos da Telerj – que completou três anos de atividades.

## BOAS OPORTUNIDADES

A Telerj realizou uma série de concursos entre seus empregados nos últimos



Entre as melhores fotos selecionadas no Concurso Arte & Flagrante, a descoberta de novos talentos.



quatro anos, oferecendo a todos eles boas oportunidades, prêmios e maior motivação em trabalhar na Empresa. Um deles: um concurso de fotografia em 1980, que inclui as categorias arte e flagrante. Cada categoria mereceu um julgamento separado, com jurís formados por profissionais de fotografia que colaboram com as publicações da Telerj e representantes da Empresa, ligados às artes, publicidade e comunicações.

Devido ao alto nível dos trabalhos apresentados e a boa receptividade dos empregados o concurso foi repetido em 1981. Os melhores trabalhos selecionados quinzenalmente foram publicados no Jornal da Telerj. Os autores das duas melhores fotos do ano – cada uma em sua categoria – ganharam máquinas fotográficas de nível profissional e participaram, também, com os demais escolhidos na finalíssima, de uma exposição que percorreu os prédios da Telerj.

O vice-presidente da Telerj, João Ferreira Durão, ao dar posse aos empregados eleitos representantes das Comissões In-

ternas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) lançou, em 1981, a campanha *Segurança é Vida*. O concurso de frases e cartazes sobre o mesmo tema despertou grande interesse entre o pessoal da Empresa. Teve a finalidade de conscientizar os empregados sobre a importância do respeito às normas de segurança, para reduzir os acidentes de trabalho ao índice zero.

Os empregados, sem restrição de idade ou sexo, participaram do concurso de frase e cartazes. Mensalmente, houve uma seleção das duas melhores frases e do melhor cartaz, publicados no Jornal da Telerj. E, entre estes finalistas, foram escolhidos a frase e o cartaz vencedores do ano. Em

1982, o concurso foi destinado aos filhos de empregados. Na categoria cartaz, participaram crianças de 7 a 10 anos, e na de frase, entre 11 e 16 anos.

O concurso Permanente de Inventos e Ideias realizados nos anos 81, 82 e 83 visa estimular a criatividade do pessoal e incentivar o trabalho individual da pesquisa. Os empregados concorrem com inventos e ideias no campo das telecomunicações, da engenharia em geral, ou voltados para a solução dos problemas administrativos, que facilitem o trabalho e possibilitem aumento da produtividade, redução ou eliminação de custos em qualquer área da Telerj.

Destinado aos empregados que se mudaram para os conjuntos habitacionais do convênio com a Cehab, o concurso Arvore e Jardim foi uma grande novidade para o pessoal da Telerj. Uma comissão julgadora visitou todas as árvores e jardins dos concorrentes e escolheu os vencedores.



## Imagem que vale prêmios

O esforço desenvolvido pela Telerj no sentido de recuperar sua imagem tanto para o usuário quanto ao empregado garantiu para a Empresa importantes prêmios em publicidade e marketing. Eis a relação dos filmes, anúncios e trabalhos premiados e outras provas do reconhecimento público ao bom trabalho da Empresa nos últimos anos:

- A Telerj agradece – melhor anúncio veiculado no mês de dezembro de 79, na categoria Marca, entre os publicados no jornal O Globo.

- Filme Corte de área – 1º prêmio Institucional no Festival Iberoamericano de La Publicidad, em Punta del Este, em dezembro de 1980.

- Filme Trabalhando Dia e Noite (Natal) – finalista no Clio Awards, em Cannes, em junho de 1980; Galo de Ouro, 1º prêmio para o melhor filme institucional nacional no 2º Festival de Filme Publicitário no Seminário de Gramado, Rio Grande do Sul, em junho de 1981.

- Filme Fala com Ele, Elizabeth – Lâmpada de Ouro – 1º prêmio para a melhor trilha sonora no 3º Festival Brasileiro do Filme Publicitário, no Rio, em abril de 1981; melhor filme Institucional Regional no 2º Festival do Filme Publicitário no Seminário de Gramado, RS, junho de 81; Diploma de honra 4º prêmio no Festival de Cannes, em junho de 1981 (melhor roteiro).

- Filme Feliz Natal da Telerj – prêmio Colunista, Medalha de Ouro em 1981; e Prêmio Colunista, 15º lugar, conferido

pela Associação Brasileira de Propaganda, em 1981.

- Filme Aquele Abraço – melhor filme veiculado em março de 81, conferido pela Revista Meio e Mensagem.

- Prêmio Top de Marketing – conferido pela Associação dos Dirigentes de Vendas do Brasil, em outubro de 1980, aos melhores cases e estratégias de marketing empresarial.

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

- Prêmio Destaque de Marketing – conferido pela Associação Brasileira de Marketing, em novembro de 1981.

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

- Diploma Os Bem Sucedidos – concedido pela revista Bolsa às empresas que mais se destacaram em 1981. O presidente Nelson Souto Jorge recebeu também diplomas relativos ao ano de 1982: um em nome da Telerj, melhor empresa de serviços públicos, e outro como Personalidade do Ano, entre 16 profissionais da área de gerência empresarial.

- Prêmio Tendência de Criatividade 83 – concedido a Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, pelo trabalho realizado para a recuperação da imagem da Empresa e motivação dos empregados.

## CAIXAS DE SUGESTÕES

Dentro da política de valorizar o homem na Empresa, a Telerj implantou as Caixas de Sugestões. Distribuídas em todos os prédios da Empresa, permitem que os empregados tenham condições de manifestar sua opinião sobre os mais diversos assuntos ligados ao trabalho e de participar das tomadas de decisão da Administração.

As sugestões e críticas recebidas são publicadas no Jornal da Telerj. Inicialmente, integravam a coluna *Você sugere e a Telerj realiza*. No entanto, torna-se difícil para a Empresa realizar tudo o que é sugerido. Há muitas limitações legais e até mesmo de ordem econômica. Por isso, a coluna passou a se chamar *Diálogo Aberto*.

Atualmente, os empregados continuam enviando suas críticas e sugestões, contribuindo, assim, para a boa administração da Empresa. E ainda que todas as ideias não sejam aproveitadas, a coluna é um espaço para conversar com o leitor e explicar aquilo que ele deseja saber. ●

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

## Pronto Socorro

Em caso de emergência disque:

Souza Aguiar (Centro) .....	222-2121
Rocha Maia (Botafogo) .....	295-2121
Getúlio Vargas (Penha) .....	230-2121
Miguel Couto (Leblon) .....	274-2121

Se você vai viajar e quer alguma informação, seja a respeito de horário ou de empresas, disque:

## Aeroportos

Internacional .....	398-6060
Galeão-Doméstico .....	393-3450
Santos Dumont .....	262-6212
Jacarepaguá .....	342-3305

## Terminais Ferroviários

Pedro II (Central do Brasil) .....	233-3498
Barão de Mauá (Leopoldina) .....	273-3198
Corcovado (Cosme Velho) .....	225-6383
Metró. (Geral) .....	255-9292

## Terminais Rodoviários

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

## Terminais Marítimos

Touring-Passageiros (Praça Mauá) .....	263-4882
Lanches Niterói e Paqueta (Praça XV) .....	231-0396

## Telefones de Emergência

Polícia .....	190
---------------	-----

## Central de Informações Previdência Social

Dúvidas sobre aposentadorias, pensões, procedimentos para internação ou atendimento em unidades do Inamps, inscrições de segurados, etc. disque. .... 191

## Corpo de Bombeiros

Em caso de incêndio, busca ou salvamento, o código é 193

## Detran

Procedimentos e documentação para emplacar veículos, obter ou renovar carteiras de habilitação, recursos de multas, disque. .... 194

## Cedae

Saneamento, esgotos, ou qualquer problema com abastecimento de água, disque. .... 195

## Luz e Força (Light)

Falta de energia em sua casa ou na rua onde você mora, disque. .... 196

## Gás

Qualquer informação sobre erro em sua conta ou pedidos de reparo em casos de vazamento. .... 197

## Sunab

Dúvida sobre preços ou qualidade de alimentos, disque. .... 198

## Defesa Civil

Em caso de problemas decorrentes de chuvas fortes (como queda de barrancos) ou calamidade pública, disque. .... 199

## Telefones Úteis

### Teleporte

Resultados dos jogos ou informações sobre o futebol brasileiro são fornecidos pelo telefone. .... 216-1982

### Telecard

Se estiver interessado em adquirir cartão de crédito para ligações interurbanas, basta se cadastrar pelo telefone. .... 263-9090

### Jornal da Feira

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

### Riotur

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

### Centro de Valorização da Vida CVV - Samaritanos

..... 262-4141  
208-4141  
271-4141

### Comiurb

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

## TELEFONES DE SERVIÇO

### Auxílio da Telefonista

Se estiver difícil completar sua chamada, disque. .... 100

### Interurbano

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

## Informações

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

### Serviços da Telerj

Para falar com setores da administração da Telerj. .... 105

### Interurbano a cobrar

Sua ligação interurbana a cobrar pode ser feita do aparelho, sem necessidade de ficha disque. .... 107

### Hora Certa

Para acertar seu relógio pela hora oficial, o código é. .... 130

### Noticiário

As últimas notícias sobre os acontecimentos no Brasil e no Mundo. Atualize-se e fique em dia com o que se passa em nosso tempo. .... 133

### Serviço Despertador

Garante seu despertar a qualquer hora do dia ou da noite, ligando previamente para. .... 134

### Telegrama Fonado

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

### Tele-Tempo

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

### Tele-Horóscopo

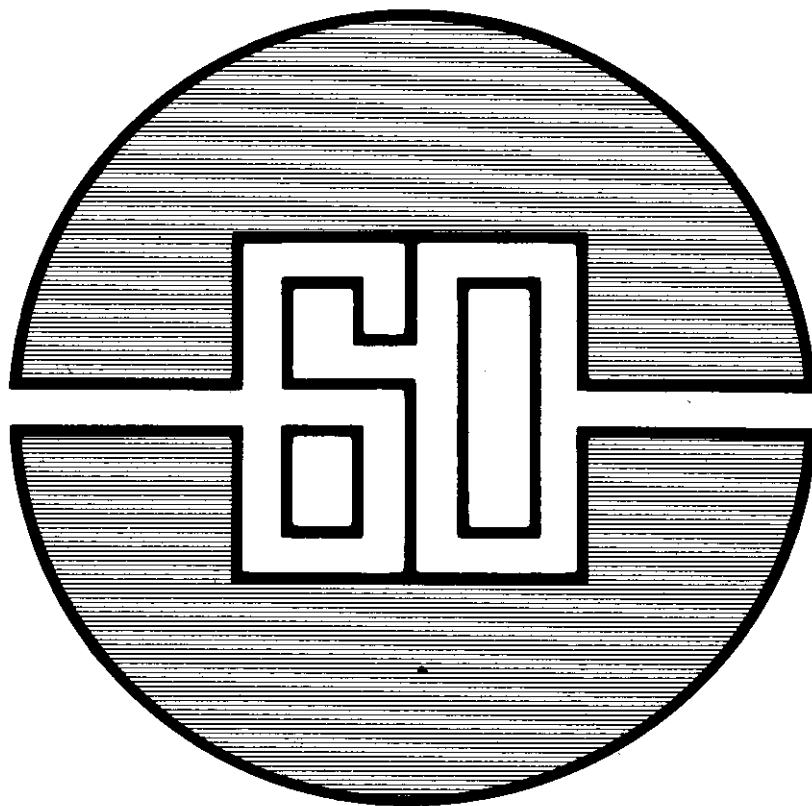
As previsões de Zora Yonara, pelo código. .... 138

### Tele-Conto

Seu filho pode ouvir historinhas de escritores especializados em literatura infantil, pelo código. .... 139



# TELERJ. 60 ANOS SERVINDO O RIO.



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

- E aqui estão os resultados mais significativos:
- 68% dos assinantes nunca encontraram erro em sua conta telefônica.
  - 55% dos assinantes consideram bom/excelente o serviço de auxílio à lista telefônica.
  - 73% dos assinantes têm seus telefones consertados em menos de 48 horas.

## TELERJ

- 69% dos assinantes consideram bom/excelente o cumprimento dos prazos previstos para a realização dos diversos serviços prestados pela empresa.

- 70% dos assinantes se consideram muito bem atendidos pelas telefonistas de conserto.
- 77% dos assinantes se consideram muito bem atendidos pelos empregados da empresa, de uma maneira geral.
- 83% dos assinantes, ao retirarem o telefone do gancho, obtêm imediatamente o ruído de discar.

Quem falou foi o povo do Rio de Janeiro. Foi como numa eleição. Voto direto, secreto, espontâneo, democrático, e portanto confiável e verdadeiro. A Telerj não precisa falar. O povo falou por ela. Ou melhor, através dessa demonstração de reconhecimento e confiança, cumprimentou-a e a seus empregados pelos serviços que prestam quando comemora 60 anos de existência.