

# QUANDO AS «MENINAS DOS TELEFONES» NÃO PODIAM CASAR

O primeiro telefone de Bell, patenteado em 17 de Março de 1876, funcionava como simples comunicador, quando ligado a outro aparelho. Só dois anos depois é que arranca a primeira central de comutação telefónica, em New Haven (EUA).

Com a comutação, o utilizador do telefone tem possibilidades quase infinitas de escolher interlocutor combinando números: a quantidade de possíveis interligações numa rede telefónica é  $N(N-1)$ , em que  $N$  é o número de telefones numa rede. Estava criado o princípio da multidireccionalidade, que caracteriza este instrumento hoje tão útil às nossas actividades quotidianas.

Surge uma organização de assinantes, envolvendo regras e direitos de uso, para além de uma planificação de números, de que a lista telefónica é uma prova significativa dessa preocupação.

Um dos vectores fundamentais da comutação é a **telefonista**. Até ao advento da comutação telefónica automática, ela constituirá o órgão inteligente do sistema: a telefonista toma as decisões; o tráfego telefónico flui através do seu labor.

## O «TRABALHO A METRO»

Desenvolvem-se estudos sobre o rendimento da actividade da telefonista. A ciência taylorista do trabalho estipula a unidade-padrão: a operadora deveria desenvolver uma média de 200 chamadas por hora, o que dava o valor de 18 segundos para a efectivação de cada uma das chamadas.

A telefonista é empregada numa fábrica especial, a central telefónica, em que há uma produção não material: as chamadas telefónicas. A própria arquitectura interna das centrais assemelha-se a um espaço fabril: separação da sala de trabalho das telefonistas e da sala das máquinas produtoras de energia, limpeza cuidadosa quer das mesas de trabalho quer do chão, vestuário uniformizado, divisão de tarefas (operadoras; vigilantes), apoio técnico de conservação e manutenção.

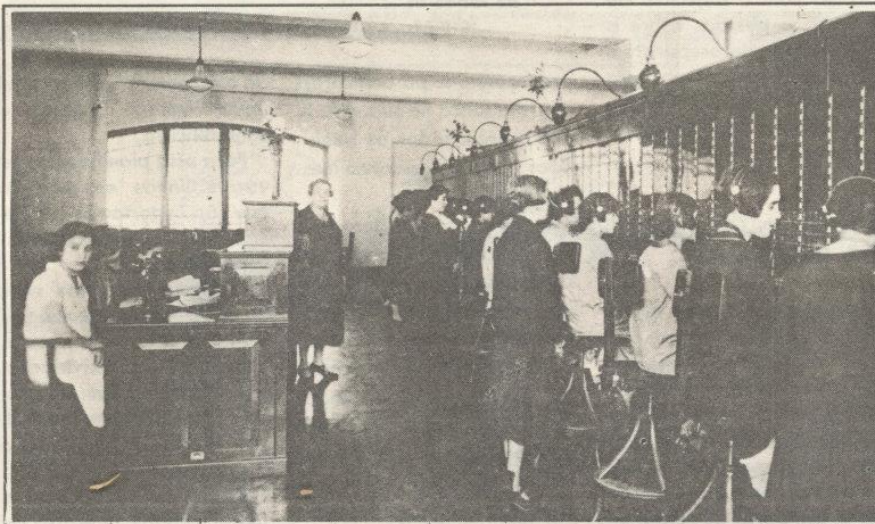
Quando a primeira central telefónica americana abriu, em Janeiro de 1878, foram admitidos rapazes como operadores. Tratava-se de uma consequência lógica: os homens eram utilizados na indústria telegráfica há mais de



Três gerações de «meninas dos telefones» no Porto: o grupo pioneiro,

na Central da Rua Ferreira Borges, em 1882;

na Central da Picaria, em 1925;



público. Ela possui um estatuto especial no tecido social onde se insere, nomeadamente nos meios rurais. Dispõe de um certo poder nessas comunidades, porque «entra» em casa de todos: o médico, o autarca, o comerciante, o lavrador, todos os que possuem telefone. A telefonista conhece o nome de todos, os gostos, os hábitos, até os humores.

Com o crescimento da procura do serviço telefónico e, em especial, nas cidades, o trabalho da telefonista perde gradualmente o toque pessoal. E, para garantir eficiência e rapidez, o trabalho passa a ser controlado por vigilantes. Para a primeira supervisora da «Bell System», Katherine Schmitt, que trabalhou de 1881 a 1930, o ideal de telefonista deveria ser «um modelo de perfeição, uma espécie de máquina humana».

## UM AGENTE FUNERÁRIO DESCONFIA DO

Mas, paralelamente ao desenvolvimento do serviço das telefonistas, nasce a central automática. Almon Strowger, dono de uma agência funerária, desconfiava que as telefonistas da central local desviassem as chamadas dirigidas para o seu estabelecimento, indo o negócio

e no mesmo local, em 1950.



40 anos. E entendia-se o telefone como sendo uma tecnologia aparentada ao telégrafo — daí haver interesses comuns, mas também receios de concorrência.

Porém, os operadores foram rapidamente substituídos por mulheres: a primeira telefonista foi Emma Nutt, que se empregaria na «Telephone Dispatch Company», de Boston, a partir de Setembro de 1878. Dizia-se que os empregados eram rudes, enquanto as mulheres trabalhavam com maior rapidez e eram polidas no tratamento com os assinantes.

Em Portugal, o serviço telefónico público inicia-se em 1882, recrutando mulheres como telefonistas. No Porto, nessa altura, empregavam-se cerca de 9 telefonistas. Em 1900 havia 15 telefonistas no Porto e 20 em Lisboa, com salários mensais compreendidos entre 3 e 10 mil reis. O serviço nocturno seria garantido por homens, que exerciam outras profissões durante o dia.

Um dos grandes efeitos sociais da invenção de Bell foi a abertura de um campo de emprego feminino, quer na América quer na Europa. A inven-

ção do telefone surge num momento em que campanhas de emancipação levavam a mulher a procurar emprego fora de casa. O serviço telefónico abria vagas em centrais telefónicas como em escritórios. A formação profissional a ministrar era simples, ficando as operadoras rapidamente aptas a trabalhar.

## OS CASAMENTOS SECRETOS

O recrutamento fazia-se

sobretudo entre raparigas dos 17 aos 20 anos, mas que abandonavam o emprego logo após o casamento: as regras não permitiam o trabalho de telefonistas casadas. Nessas condições, era vulgar as raparigas manterem secreto o seu casamento para conservarem o emprego.

A situação era idêntica nos Estados Unidos e Canadá, mas também na Suécia, Inglaterra, Alemanha e outros países euro-

peus. Em Portugal, o organismo estatal das corporações e previdência social autorizava, em 1940, o casamento de telefonistas, realizando-se até 1948, e só no Porto, 120 matrimónios. Nos Estados Unidos, e a título de exemplo, a «New England Telephone Company» aceitaria telefonistas casadas apenas a partir de 1942.

A grande satisfação de trabalho das telefonistas era o contacto com o

parar à concorrência. Engenhoso, pôs-se a trabalhar no comutador automático que tem o seu nome. Por seu lado, a «Bell System» desenvolve o marcador do telefone.

Estavam criadas as condições para a gradual substituição do operador humano por uma máquina. No nosso país, essa alteração começaria a processar-se a partir de 30 de Agosto de 1930, com a entrada em funcionamento da central da Trindade, em Lisboa.