

## **“Alô, telefonista?”: Memórias do ofício feminino no intermédio das chamadas em Santa Catarina**

*“Hello, operator?”: Memories of the female trade in between calls in Santa Catarina*

Gabriela Araldi<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo aborda a profissão de telefonista, fundamental para as telecomunicações no século XX e, inclusive, para a comunicação que utilizamos atualmente, tendo como objetivos reconhecer as especificidades do trabalho, as funções e impactos sociais desde sua criação até a obsolescência do ofício, quando a substituição das centrais telefônicas manuais pelas automáticas intensificou-se até tornar-se predominante. O debate é baseado na metodologia de História Oral, sendo realizadas duas entrevistas com mulheres envolvidas diretamente com a atividade. Este trabalho é, sobretudo, uma tentativa de valorização dessas mulheres que trabalharam arduamente para ajudar a aproximar as pessoas.

**Palavras-chave:** Telefonistas; Telecomunicações; Memória; Santa Catarina.

**Abstract:** This article is about the switchboard operator profession, that is fundamental for telecommunications in the 20th century and even for the communication we currently use, with the meaning of recognizing the specificities of the job, its functions and social impacts from its creation to the obsolescence of the profession, when the substitution of the manual telephony exchanges for automatic ones has intensified until it became predominant. The debate is based on the Oral History methodology, dialogin with two women directly involved in the activity. This work is, above all, an attempt to value these women who have worked hard to help bring people together.

**Keywords:** Switchboard operators; Telecommunications; Memory; Santa Catarina.

### **Introdução**

A metamorfose do aparelho telefônico para chegar no formato que conhecemos atualmente foi ampla e de grande notoriedade. Desde seu invento, passou por inúmeros aperfeiçoamentos e tornou possível todas as redes de telecomunicações a nível mundial. Foi incorporado na sociedade como parte do contexto de modernização aspirado para as cidades que, por sua vez, tinha base nos preceitos do sistema econômico capitalista<sup>2</sup>. O aparelho, então, era uma demanda social constituinte deste meio, ao passo que reduzia as barreiras de tempo e distância.

Este artigo visa compreender as especificidades da profissão das telefonistas, imprescindível para as telecomunicações do século XX, que marcou gerações pelos serviços

<sup>1</sup> Graduanda em História pela Universidade Federal de Santa Catarina. Email: gabrielaaraldi13@gmail.com.

<sup>2</sup> GOULART FILHO, 2018.

prestados aos usuários de telefone e também por seu impacto social na telefonia e na vida de tantas mulheres que entraram para o mercado de trabalho formal. Para isso, foi utilizada a metodologia de História Oral, campo que possibilitou grandes avanços às Ciências Humanas e à própria disciplina de História, visto que viabilizou o conhecimento de experiências e vidas de diferentes grupos sociais que acabaram esquecidos pela historiografia<sup>3</sup>. Com certeza a produção das fontes históricas orais deste trabalho é valiosa e tem potencial para ampliar este campo de pesquisa.

Para este trabalho, realizamos duas entrevistas. A primeira com Áurea Maffezzolli, de 72 anos, que começou a trabalhar como auxiliar de telefonista em 1966, aos 17 anos, na Companhia Telefônica Catarinense (CTC), aposentando-se como gerente de uma companhia telefônica em outra cidade. A segunda foi com Florilda Enke Donini, de 70 anos, filha de Nair Enke, falecida em 2011, que começou como telefonista em 1942, aos 16 anos, também na Companhia Telefônica Catarinense (CTC), concluindo sua carreira como gerente da companhia. Ambas são moradoras de Jaraguá do Sul - SC<sup>4</sup>.

**Figura 01:** As telefonistas de Jaraguá do Sul.



Da esquerda para a direita: Nair Enke, Áurea Maffezzolli, Maria Pamplona e Maria Edite Tavares.

Fonte: acervo pessoal Florilda Enke Donini.

<sup>3</sup> ALBERTI, 2008.

<sup>4</sup> As entrevistas foram realizadas via telefone, considerando-se o isolamento social decorrente da pandemia da Covid-19. O áudio foi gravado e a sua transcrição foi literal, retirando-se para citação os vícios de linguagem e palavras repetidas.

Agradeço imensamente Áurea e Florilda pela disponibilidade e entusiasmo para ajudar na construção deste artigo e responder a todos os meus questionamentos. Além disso, agradeço à Natália Trentini por facilitar meu contato com as entrevistadas. Sem elas, este tema de demasiada importância e pouco reconhecimento social e científico não estaria em debate.

### **Breve histórico dos princípios da telefonia no Brasil e em Santa Catarina**

Foi no inverno de 1878 que a provável primeira ligação telefônica ocorreu em Santa Catarina, de acordo com uma notícia publicada no jornal *O Despertador* em 30 de julho daquele ano, em Desterro (Florianópolis)<sup>5</sup>. Esse acontecimento, bem como a instalação das primeiras linhas no Brasil, e todo o restante da jornada da telefonia a nível mundial, teve alicerce com a invenção do telefone pelo físico escocês Alexander Graham Bell, no dia 10 de maio de 1876, enquanto trabalhava em novas experiências com o telégrafo.

É nesse contexto de descobertas e testes que o telefone passou a ser instalado nos quatro cantos do mundo - é claro, em intensidades e formas diferentes. O primeiro aparelho telefônico importado para o Brasil foi apresentado pelo próprio inventor à Dom Pedro II na Exposição Internacional dos Estados Unidos, em 1876. Deslumbrado com o aparelho falante, o então imperador solicitou, no ano seguinte, a instalação de telefones entre o Palácio da Quinta Boa Vista (moradia do Imperador, atual Museu Nacional) e as residências ministeriais no Rio de Janeiro<sup>6</sup>.

O início da telecomunicação no Brasil foi bastante conturbado. Grande parte do capital para investimento era externo e os aparelhos, por sua vez, importados. As ligações atendiam a curtas e médias distâncias, concentrando-se no perímetro urbano e nas ligações entre grandes cidades<sup>7</sup>. Os serviços prestados eram feitos através de concessões, inicialmente a cargo do governo imperial, e mais tarde expandidos para os Ministérios e os municípios, destinados a iniciativas de investimento particulares<sup>8</sup>. Até a década de 1930, muitas autorizações para o estabelecimento de linhas telefônicas foram cedidas à capitalistas locais em diversos municípios. Em destaque podemos apontar a *Brazilian Telephone Company*, conhecida como

<sup>5</sup> SANTOS, 1999, p. 15.

<sup>6</sup> Ibidem, p. 17.

<sup>7</sup> GOULART FILHO, 2018, p. 279.

<sup>8</sup> Ibidem, p. 281.

Companhia Telefônica Brasileira (CTB), que se constituiu como a maior empresa privada de telefonia no país, atendendo aos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais<sup>9</sup>.

No quebra-cabeça da formação do sistema de comunicações brasileiro, Santa Catarina foi uma peça indispensável que, de acordo com Goulart Filho, atuou com um grau de autonomia relativa no mercado interno, muito em função das especificidades da formação socioespacial<sup>10</sup>. A fase inicial do desenvolvimento da telefonia no estado passou por dificuldades técnicas e operacionais, apresentando serviços em grande maioria precários e pouco difundidos<sup>11</sup>. Foram inúmeras as concessões para exploração de serviços telefônicos que não afloraram ou sequer iniciaram. Neste momento, a telefonia era usufruída especialmente pelo poder público, pelos setores econômicos do comércio e dos serviços, e pelos membros das classes avantajadas que detinham o poder político ou econômico, uma vez que as tarifas para assinantes dos serviços telefônicos era muito alta e pouquíssimas pessoas podiam arcar, embora existissem linhas isoladas e pequenas redes de uso privativo.

De acordo com Goulart Filho, a expansão da telefonia teve comando regional centralizado a partir da fundação da *Grossenbacher & Trinks* de Joinville em 1907, que passou a expandir os seus serviços para Jaraguá do Sul (cidade das nossas entrevistadas) e Florianópolis<sup>12</sup>. O cenário das comunicações seria revolucionado, contudo, a partir dos investimentos do espanhol Juan Ganzo Fernandes, fundador da Companhia Telefonica Catarinense (CTC), responsável por aperfeiçoar todo o serviço telefônico a partir de 1928, fazendo aumentar o número de centrais telefônicas em conexão pelo estado, bem como o número de usuários e, naturalmente, de telefonistas.

### As telefonistas

A *golden era* do telefone, influenciadora de muitos materiais audiovisuais de cunho histórico, como a própria série *Las Chicas del Cable* produzida pela *Netflix*, manifestou a necessidade de uma profissão para o funcionamento dos serviços telefônicos no estado e em todo o globo, até então inexistente. As telefonistas eram as responsáveis pelo processo de

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> Ibidem, p. 276.

<sup>11</sup> SANTOS, 1999.

<sup>12</sup> GOULART FILHO, 2018, p. 278.

comutação entre os cordões e linhas dos assinantes<sup>13</sup> - em outras palavras, eram a peça central para a conexão de uma chamada a outra, e tudo isso acontecia nas centrais telefônicas manuais.

Na minha época, a telefonia era bem diferente do que é hoje, tá? Pra você poder conversar de uma cidade para a outra, tudo vinha por intermédio das telefonistas. O cliente solicitava a ligação, nós completávamos numa mesa que se chamava mesa interurbana, e o cliente aguardava. Quando acessávamos a linha que ele precisava falar, nós ligávamos de novo para o cliente A e conectava com o cliente B. Isso às vezes demorava um dia inteiro para fazer uma ligação interurbana.<sup>14</sup>

Quando a ligação requerida era para a própria cidade de onde o interlocutor falava, o processo de transmissão era feito através do próprio painel da telefonista. Porém, caso a chamada fosse para um local mais distante, o contato era feito através das centrais telefônicas da cidade pretendida<sup>15</sup>: “E daí essa ligação ela já era pedida, a gente tinha que entrar em contato com a regional que era Blumenau, e Blumenau é que completava a ligação para outro destino.”<sup>16</sup>

As operadoras de telefone marcaram gerações também no que diz respeito a transformações sociais. No século XX, sobretudo entre as décadas de 1920 e 1980, em acompanhamento ao processo de urbanização e industrialização das cidades brasileiras, a participação das mulheres no mercado de trabalho foi crescente e cada vez mais expressiva<sup>17</sup>. Dessa maneira, as telefonistas constituem-se como um símbolo da inserção massiva de mulheres no ambiente trabalhista formal, iniciando o longo e ainda existente processo de autonomia e independência feminina. Quando perguntada sobre seu início na profissão, Áurea relata: "O meu primeiro emprego praticamente foi sobre a telefonia. Eu comecei no dia cinco de maio de 1966, eu tinha 17 anos, e como auxiliar de telefonista.”<sup>18</sup>.

De acordo com Simões e Hashimoto, este mesmo período de eclosão feminina no mercado trabalhista foi, paradoxalmente, acompanhado de condições precárias de trabalho, sem proteção social e com baixa remuneração<sup>19</sup>. Ao indagar se o salário de Áurea Maffezzolli era, de alguma forma, compensador, ela responde:

Não, não era... Mas não era mau também... Porque não havia o que há hoje, essa inflação, entende? Você ganhava pouco, você só tinha um aumento por ano... Mas o que você ganhava dava para sobreviver... Dava... Não é que era um salário de ouro, mas também não era de todo o mal, era compatível com todas as empresas, principalmente quando passou para a TELESC, que era Telecomunicações de Santa

<sup>13</sup> SANTOS, 1999, p. 96.

<sup>14</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>15</sup> TRENTINI, 2020.

<sup>16</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>17</sup> SIMÕES; HASHIMOTO, 2012, p. 8.

<sup>18</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>19</sup> SIMÕES; HASHIMOTO, 2012, p. 8.

“Alô, telefonista?": Memórias do ofício feminino no intermédio das chamadas em Santa Catarina – Gabriela Araldi

Catarina, que daí já fazia parte mais a política e tudo mais, porque antes, no início era uma economia, era uma empresa particular.<sup>20</sup>

Quando indago a mesma coisa à Florilda Donini, ela responde sobre o salário de sua mãe:

É, eu não sei te dizer valores, até porque quando ela começou eu era muito criança... Porque ela começou a trabalhar solteira, aí quando ela casou ela ficou um tempo, pediu demissão e retornou em cinquenta e um, cinquenta e dois, eu tinha um, dois anos só... No início eu não lembro. Mas eu lembro depois já de jovem que o salário não era bom, não era bom mesmo...<sup>21</sup>

Outra passagem da entrevista com Áurea retrata o espaço físico da companhia telefônica em que trabalhava:

Ela era bem precária em todos os sentidos, pelo menos na cidade em que eu comecei, que era Jaraguá do Sul, Santa Catarina, então realmente eram três salinhas conjuntas, uma sala onde funcionava a central telefônica, ao lado que era a gerência, uma sala minúscula, e uma pequenina mesmo que era a nossa da mesa interurbana, e um corredor aonde atendíamos os clientes.

Dessa maneira, podemos pensar que as experiências de trabalho das profissionais da telecomunicação correspondem, de certa forma, ao contexto social definido por Simões e Hashimoto a qual estavam inseridas, ao passo que o ambiente de trabalho apresentava estruturas precárias e a remuneração fosse incompatível à primordialidade das profissionais para que ocorresse qualquer comunicação via telefone. Vale lembrar, contudo, que a telecomunicação estava em fase embrionária, e condições arquitetônicas ou estruturais são, em regra, precárias em seu início pela quantidade substancial de investimento.

Podemos refletir também sobre as condições do trabalho feminino no que se refere às jornadas de trabalho. Consideramos pelos relatos das entrevistadas que era de seis horas diárias, com intervalos e revezamentos por outra telefonista: “Uma telefonista iniciava às sete e meia da manhã e ia até as vinte uma e trinta, até nove e meia da noite, mas nesse percurso de tempo tinha três, porque ela só podia trabalhar durante seis horas, então eram praticamente três telefonistas.”<sup>22</sup>. Entretanto, no caso de Nair Enke, seu horário de trabalho poderia ultrapassar a carga horária estipulada, uma vez que ela voltava à companhia telefônica em casos de urgência, como relata sua filha com admiração:

Uma pessoa que trabalhou a vida inteira fora... uma pessoa que além do tempo

<sup>20</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>21</sup> DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>22</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

“Alô, telefonista?": Memórias do ofício feminino no intermédio das chamadas em Santa Catarina – Gabriela Araudi

disponibilizado para o trabalho, que eu posso dizer quase que ela ficava a disposição da telefônica por vinte e quatro horas por dia, porque, como as dificuldades de comunicação eram muito grandes, durante a noite, eu lembro desde muito pequena, quantas vezes ela era chamada a noite pra ir a telefônica fazer ligação em caso de falecimento... Isso era o único meio das pessoas poderem avisar os familiares e tal... E durante a noite também ficava até um pouco mais fácil porque o tráfego das linhas eram menores, claro né, pelo horário.<sup>23</sup>

Nesses episódios noturnos, Florilda Enke Donini nos conta que muitas vezes ela e seu irmão acompanhavam Nair:

E como naquela época nós não tínhamos carro, o meio de transporte era bicicleta, e uma mulher a noite, na rua, numa cidade pequena, tinha que preservar a honra dela, ela tirava ou meu irmão ou eu da cama, pra irmos com ela, e a noite, assim praticamente, dependendo do horário, a gente terminava de dormir no banco da telefônica. Então assim, pra você ver que realmente era muito precária as condições e acho que isso demonstra um pouquinho também da dificuldade da época né...<sup>24</sup>

Nessas falas, entendemos na prática que o trabalho é constituinte do sujeito e interpela seu modo de vida. É notório um envolvimento familiar nas atividades que envolviam a telefonia, acontecimentos esses que exigiam adaptação dos familiares em diversas circunstâncias, como acordar a noite para ajudar em uma chamada urgente, comemorar datas especiais somente depois do fim do expediente, e assim por diante. Além disso, as falas dialogam bastante com as condições do trabalho feminino das quais apontamos anteriormente, além das configurações familiares e condições do gênero feminino na sociedade do século XX<sup>25</sup>.

Então assim, a nossa vida realmente era muito telefônica, e nós fomos criados sabendo que isso era necessário, ela nos fez entender desde criança, desde que a gente se entendia como gente, que isso era necessário e nós tínhamos total compreensão dessa situação, nunca cobrávamos dela, mas ela nunca deixou de ser uma mãe, educadora, muito presente quanto a condição de tratamento, de saúde, de prevenção, de vacina, de tudo que uma mãe deve fazer, tem obrigação de cuidar da família, apesar do trabalho bem árduo dela, ela nunca deixou de cumprir essa parte também.<sup>26</sup>

Embora seu reconhecimento salarial fosse pequeno, as profissionais recebiam muitos presentes dos moradores usuários do telefone da cidade, especialmente dos comerciantes e

<sup>23</sup> DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da autora.  
<sup>24</sup> Ibidem.

<sup>25</sup> Para maiores investigações no assunto de trabalho feminino e configurações familiares do século XX, acessar o artigo de Fatima Itsue Watanabe Simões e Francisco Hashimoto: [http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/Mulher-mercado-de-trabalho-e-as-configura%C3%A7%C3%B5es-familiares-do-s%C3%A9culo-XX\\_fatima.pdf](http://site.ufvjm.edu.br/revistamultidisciplinar/files/2011/09/Mulher-mercado-de-trabalho-e-as-configura%C3%A7%C3%B5es-familiares-do-s%C3%A9culo-XX_fatima.pdf)

<sup>26</sup> DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da autora.



empresários, como forma de agradecimento e prestígio. As lembranças eram muitas e iam desde chocolates à vinhos:

Na época que eu iniciei, que foram tempos antigos, a telefonista era muito valorizada, como eu te falei primeiro, era muito, muito valorizada. Tanto é que, vamos dizer um Natal, nós ganhávamos tantos brindes, tantos presentes que não dava pra levar pra casa, porque naquela época não existia nem ônibus circular como existe hoje e nada disso né, são uns tempos antigos... Aí tinha táxi já, ou você ia de táxi ou algum amigo, alguém da família que tivesse um veículo pra transportar porque enchia um quarto de tanto presente, e nós só tínhamos na cidade cento e poucos telefones. Então, sinal de que ela realmente era valorizada.<sup>27</sup>

Uma das atividades desempenhadas pelas telefonistas era o atendimento ao cliente diretamente na central telefônica. Como conta Áurea Maffezzolli, era um acontecimento frequente, uma vez que eram poucas as pessoas físicas que possuíam telefone em casa:

No início, ninguém tinha telefone em casa, a não ser um médico, sabe, eram empresas grandes, bancos, prefeituras, repartições públicas, assim... Porque eu ainda hoje lembro da maioria dos telefones da época que eu comecei, a empresa tal era tal, delegacia era tal, prefeitura era esse, Banco do Brasil era esse, BESC era outro, e assim por diante...<sup>28</sup>

O atendimento ao cliente era feito por ordem de chegada, e poderia demorar horas até ele que conseguisse conectar com a pessoa desejada:

Nós também tínhamos a parte de atender o cliente ali, que vinha ali, que não tinha telefone, que ele vinha pra conseguir uma ligação, alguma coisa assim, ele era atendido ali na hora também, a gente intercalava entre a ligação que o cliente pedia, através do interurbano, nós atendíamos o cliente no balcão que pedia as ligações, só que às vezes ele ficava a tarde inteira esperando ali num banco de madeira que tinha na frente do balcão, assim, sentadinho ali aguardando a hora dele, porque era tudo registrado por ordem de chamada, ninguém passava na frente de ninguém, a não ser que fosse um caso urgente de morte ou alguma coisa assim.<sup>29</sup>

A administração da companhia telefônica na época era feita de forma manual, e toda a ligação exigia registros. Como explica Áurea Maffezzolli ao falar de um cliente assíduo:

porque a gente tinha que preencher um bilhete de todas as ligações feitas, além de fazer lá no disco, tinha que preencher, porque todas as ligações, tanto as que chegavam como as ligações que saíam ali daquela mesa, era tudo registrado em bilhetes assim como se fossem um recado, mas ali tinha origem, destino, telefone, o nome da pessoa, o horário, a data e tudo mais, ele era preenchido assim.<sup>30</sup>

<sup>27</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>28</sup> Ibidem.

<sup>29</sup> Ibidem.

<sup>30</sup> Ibidem



“Alô, telefonista?": Memórias do ofício feminino no intermédio das chamadas em Santa Catarina – Gabriela Araudi

Outra função do ofício era a realização de fonogramas, serviço que passou a ser incorporado nas centrais telefônicas a partir de 1928. Os *phonogramas* “eram os ‘telegramas telephônicos’, populares pela rapidez, sigilo e pelo preço - metade da tarifa do serviço telegráfico”<sup>31</sup>. Eles foram elaborados por Juan Ganzo Fernandes quando esse desenvolveu a Companhia Telefônica Catarinense (CTC). Posteriormente, o fonograma possibilitaria um novo serviço, a “conferência telefônica” que seria uma ligação previamente combinada através dos tais telegramas telefônicos. Como nos conta Florilda Donini:

Tinha o fonograma, que vinha via telefone, lógico né, a telefonista recebia em códigos, eu lembro que tinha as letras, eu lembro que N era Nair, que era o nome da minha mãe, O era Oscar, assim... Então vinha com um código, elas escreviam manualmente, e era entregue pelo contínuo, que na época se chamava estafeta, entregava a domicílio...<sup>32</sup>

Ao falar sobre os fonogramas, Florilda Donini recordou que guardava um que seu avô, França Vosgerau, recebeu há pelo menos 60 anos atrás:

**Figura 02:** Fonograma

Companhia Telefônica Catarinense Sede em FLORIANÓPOLIS		FONOGRAMA	
NUMERO DE EXPEDIÇÃO	CARIMBO DA ESTAÇÃO	França Vosgerau e família justa	
Rec. Jara	Indicação de Serviço e Estafeta		
A's Jara			
Emp.			
Procedencia do FONOGRAMA Jaraqua		N. Orig. 170 P's. for Data 28 A's 102 Observ.	
<small>ESTAÇÕES: Araquari - Barra Trombudo - Biguaçu - Blumenau - Bocaina do Sul - Brusque - Braço do Norte - Cambirela - Cocal - Corupá - Crescuma - Gaspar - Guardá mirim - Ibirama - Ilhota - Imbituba - Indaial - Itajaí - Itupava - Itupava Central - Jaraguá do Sul - João Pessoa (Estrela) - Joinville - Lages - Laguna - Lantaras - Orleans - Oxford - Palhoça - Paulo Lopes - Pedras Grandes - Penha - Perimbó - Pindotiba - Quatro de Norte - Rio Negrinho - Rio do Sul - Rio do Testa - Saco dos Limões - Salto Norte - São Francisco do Sul - São José - Serra Alta - Tijucas - Timbó - Trombudo Central - Tubarão - Urussanga - Vila Nova.</small>			
<p>Mossos efusivos parabens e calorosas felicitações.</p> <p>José Jara e família</p>			
<p>A administração não se responsabiliza por erro, demora na transmissão ou falta nos fonogramas.</p> <p>TR 315 - 3/45 - 1500 B</p>			

Fonte: acervo pessoal Florilda Enke Donini.

<sup>31</sup> Santos, 1999, p. 71.

<sup>32</sup> DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

Foi possível perceber uma preferência do uso do fonograma em comparação a outros serviços de comunicação que existiam na época, como o correio e o telégrafo, muito em função da redução do espaço tempo para o contato com outra localidade, embora o próprio serviço tivesse longa duração:

Na foto você vai ver, tinha o mesmo formato do telegrama, escrevia o que a pessoa tinha mandado e tal, e era entregue, então era bem mais rápido, e isso dentro da própria cidade, né, podia vim de fora como aqui, vamos dizer eu quero mandar um telegrama pra um amigo meu, uma amiga, eu ligava pra Telesc, telefônica na época, como terminou com o nome de Telesc acaba saindo Telesc, e ligava pra telefonista "Gostaria que fosse mandado assim, assim, assado e tal o texto", e ela preenchia e, às vezes, horas depois a pessoa já tinha recebido, quando pelo correio tinha que postar e tal e demorava, então era muito usado na época, e também como vinha de fora né.<sup>33</sup>

Florilda nos conta que o fonograma chegava ao destinatário fechado, para preservar as informações. O sigilo e discrição eram características imprescindíveis para as telefonistas, além de boa comunicação e prestatividade, posto que as profissionais estavam por detrás de toda a telecomunicação que acontecia naquele momento:

Minha mãe não comentava nada em casa, nada... Quando estava na Telesc, que acabava ouvindo alguma coisa, ou vendo, porque a gente acabava indo, às vezes, ficando, quando a minha mãe ficava até mais tarde, ficando com ela pra voltar depois com ela, então a gente acabava ouvindo uma coisa e outra e ela chegava, olhava pra gente com o olho, assim, bem grande, tipo assim "Se isso sair daqui...". Então a gente estava acostumado, o que escapava, a gente era recomendado por ela e a gente esquecia na hora assim, sabe?

As operadoras de telefone sentiram a transição de épocas e aperfeiçoamentos tecnológicos em seu trabalho:

E naquela época tudo dependia do auxílio de uma telefonista, então ela era pedra fundamental. Por isso que é um tempo muito bom, um aprendizado muito grande que eu levei pela vida afora, peguei, daí foi a empresa que era particular, ela passou a ser uma telefonia de economia mista, que era 49% governo, 51% não, e depois ela foi passando de um telefone manual, que pra você falar de uma cidade para a outra as vezes demorava até um dia, uma ligação de Jaraguá com São Paulo, que ficam apenas a 400 quilômetros, demorava uma semana... uma ligação, entende? Então disso aí foi passando dessa fase para o semi automático, aonde a operadora discava direto, que se chamava ODD - Operadora Disca Direto, depois passou para o DDD - Discagem a distância. Daí já passou da casa ou do telefone do cliente direto pela central telefônica, ele falava direto com outra cidade ou com outro telefone que ele quisesse. Até hoje, do jeito que não precisa mais telefone, o telefone fixo ele é muito pouco usado, todo mundo usa o telefone celular e... tudo mudou, tudo mudou na vida de todos, entende?<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Ibidem

<sup>34</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

Inevitavelmente, vivemos em uma sociedade em constante movimentação, e a extinção de profissões que em um momento eram totalmente necessárias torna-se frequente. Com o desenvolvimento da tecnologia, foram sendo instaladas centrais e aparelhos automáticos nas cidades, notadamente a partir de 1950, fazendo com que o serviço de telefonista se tornasse obsoleto aos poucos, já que não era mais necessário conectar manualmente uma chamada e outra: “O local foi mil vezes suplantado pela teleinformática, que decuplicou a capacidade de comunicação e interconexão entre os seres humanos, tornando prescindíveis certos personagens, outrora, de fundamental importância”<sup>35</sup>.

Estando nossa sociedade em um período de transição, e a profissão constituindo-se como uma dimensão importante da realidade dos trabalhadores, a atividade também se transforma. Como nossas entrevistadas falaram, muitas telefonistas passaram a exercer outras funções dentro da companhia telefônica quando a comutação entre os cordões e linhas tornou-se dispensável, ou até mesmo começaram como telefonistas e promoveram-se a outros cargos. De acordo com Áurea Maffezzoli: “Claro, a gente evoluiu, aí já não existia mais telefonista, não tinha mais nada. É que depois de telefonista a gente foi pro trabalho de gerência, de venda de telefones... Ah, uma série de coisas que tem dentro de uma empresa assim, entende?”<sup>36</sup>.

No caso das telefonistas do século XX, parece que a historiografia as deixou de lado, destacando apenas o processo de formação das telecomunicações. Existe pouca coisa disponível nos meios digitais sobre essas mulheres em escala nacional e, mais profundamente, em escala estadual, deixando a imaginação conduzir-se por séries estrangeiras ou fotografias de outras localidades. Quando perguntei às entrevistadas se elas gostariam de ver mais materiais sobre a profissão, as respostas foram: “Ah, com certeza! Com certeza. Como já falamos antes tem muito pouca coisa... Se você buscar na internet, eu fiz isso várias vezes, tem muita pouca coisa.”<sup>37</sup> e “Eu acho que eles nunca deram o valor devido, né, não sei...”<sup>38</sup>

As falas dessas mulheres nos remetem a um tempo histórico único, em que as experiências vividas edificaram-se em suas memórias de forma encantadora. Elas gostavam e se identificavam com o que faziam, não se imaginavam longe do ofício, e compartilharam experiências e aprendizados. Quando questiono se acreditam que as colegas de trabalho telefonistas ficaram com a mesma recordação, de carinho e gratidão, me respondem: ““Ai que

<sup>35</sup> AUED, 1997, p. 18.

<sup>36</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora

<sup>37</sup> DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>38</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

bons tempos aqueles!’ é o que a maioria diz, ‘ai que bons tempos!’ Realmente era muito bom, a gente tinha uma amizade muito grande.”<sup>39</sup>, ou então: “É o discurso de todas elas, e aí cada uma que começa a conversar, começa a relembrar, então isso... Se a gente tem boas lembranças é porque foi bom.”<sup>40</sup>. Dessarte, essa riqueza memorial deve ser eternizada e valorizada.

### Considerações finais

As fontes orais que fundamentaram este trabalho manifestaram que o ofício no intermédio das chamadas ia muito além de conectar uma ligação e outra. Era uma questão de ajudar as pessoas, de estar presente de corpo e alma na atividade, de compartilhar uma relação harmoniosa entre os colegas. Foi um marco histórico.

Olha, eu gostava muito do que eu fazia, eu sempre digo, é um tempo que não volta jamais, porque tudo evolui, sabe? Mas foi um aprendizado muito grande na minha vida, muito muito grande, e uma lembrança assim que a gente sente com muito carinho. É um trabalho... Porque a gente ajudava as pessoas, entende? Era uma ajuda que eles tinham.<sup>41</sup>

No artigo, vimos como era a parte detrás de todas as telecomunicações realizadas, como eram as condições de trabalho feminino e as marcas da construção de gênero e família na sociedade, como o aperfeiçoamento do maquinário transformou a profissão totalmente necessária em obsoleta, e como essas mulheres passaram a assumir novas funções dentro da companhia telefônica. Tudo isso através da memória guardada com muito carinho pelas entrevistadas.

Os princípios da telefonia fomentam o imaginário social, sobretudo no que diz respeito às telefonistas. Elas viveram uma época única, mas em transição, que as fez sentir no ofício e na vida pessoal o passar do tempo. E como conclui Áurea: “[...] **todas as nossas épocas são de ouro.**”<sup>42</sup>

### Referências:

ALBERTI, Verena. Histórias dentro da História. In: PINSKY, Carla Bassanezi (org.). **Fontes Históricas**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2008. Cap. 5. p. 155-202.

ALBERTI, Verena. **Manual de história oral**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013. 362 p.

<sup>39</sup> Ibidem.

<sup>40</sup> DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

<sup>41</sup> MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araudi. Florianópolis, 28 de abril de 2021. Acervo da pesquisadora.

<sup>42</sup>Ibidem.

AUED, Bernadete Wrublewski. Profissões no passado - Profissões no futuro: personagens sociais em tempo de transição. **Revista de Ciências Humanas**, V. 15, N. 22, Florianópolis-SC: Ed. UFSC, 2. SEM/ 1997.

BRUSCHINI, Cristina. Trabalho feminino: trajetória de um tema, perspectivas para o futuro. **Revista Estudos Feministas**, [Rio de Janeiro], v. 2, n. 2, p. 17-32, 1994.

DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento. **O impacto da informática na divisão do trabalho**: o caso do centro de operações da telesec. 1990. 152 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1990.

GOULART FILHO, Alcides. Formação do Sistema de Comunicações em Santa Catarina: telefonia (1876-1927). **Passagens**: Revista Internacional de História Política e Cultura Jurídica, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 274-300, maio/ago. 2018.

HOBSBAWM, Eric. **Mundos do trabalho: novos estudos sobre história operária**. Tradução: Waldea Barcellos e Sandra Bedran. 5. ed. (rev.) Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2008.

NOSELLA, Paolo; TRINDADE, Gestine Cássia. Profissões em vias de desaparecimento: a identidade dos trabalhadores de ofício à ofensiva do capital. **Trabalho & Educação**, Belo Horizonte, v.19, n.1, p.87-98, jan./abr.2010.

SANTOS, André Luiz. **O desenvolvimento da telefonia em Santa Catarina**: das linhas às redes. 1999. 196 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Geografia, Departamento de Geociências, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

SILVA, Giuslane Francisca da. HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. Tradução de Beatriz Sidou. 2ª ed. São Paulo: Centauro, 2013. Aedos: Revista do corpo discente do PPG-História da UFRGS, Porto Alegre, v. 8, n. 18, p. 247-253, ago. 2016.

SIMÕES, Fatima Itsue Watanabe; HASHIMOTO, Francisco. Mulher, mercado de trabalho e as configurações familiares do século XX. **Revista Vozes dos Vales da Ufvjm**: Publicações Acadêmicas, Minas Gerais, v. 1, n. 2, p. 1-25, out. 2012.

TRENTINI, Natália. No tempo das telefonistas: as curiosas memórias da chegada do telefone em Jaraguá do sul. **Por Acaso**, Jaraguá do Sul, 20 nov. 2020. Disponível em: <https://poracaso.ocp.news/cotidiano/telefonistas-telefonia-historia-jaragua-sul-santa-catarina-ctc-cotesc-telesec/>. Acesso em: 23 mar. 2021.

### Fontes:

DONINI, Florilda Enke, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 05/05/2021, Florianópolis. Acervo da pesquisadora.

“Alô, telefonista?": Memórias do ofício feminino no intermédio das chamadas em Santa Catarina – Gabriela Araudi

MAFFEZZOLLI, Áurea, em entrevista cedida à Gabriela Araldi. 28/04/2021, Florianópolis. Acervo da autora.

FIGURA 01: As telefonistas de Jaraguá do Sul. Da esquerda para a direita: Da direita para a esquerda : Nair Enke, Áurea Maffezzolli, Maria Pamplona e Maria Edite Tavares. Fonte: acervo pessoal Florilda Enke Donini.

FIGURA 02: Fonograma. Fonte: acervo pessoal Florilda Enke Donini.