



**Universidade de Brasília**  
**Instituto de Psicologia**  
**Programa de Pós-graduação em Psicologia**

**COMPORTAMENTOS EM FILAS DE ESPERA: UMA ABORDAGEM MULTIMÉTODOS**

**Fabio Iglesias**

Tese de doutorado apresentada ao Instituto de Psicologia, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em Psicologia.

**Orientador: Hartmut Günther, Ph.D.**

**Brasília/DF**  
**Março/2007**

**BANCA EXAMINADORA:****Tese aprovada em 27 de março de 2007**

---

Hartmut Günther, Ph.D.  
Universidade de Brasília  
(Presidente)

---

Gabriel Moser, Docteur  
Université René Descartes – Paris V  
(Membro)

---

José de Queiroz Pinheiro, Ph.D.  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
(Membro)

---

Cláudio Vaz Torres, Ph.D.  
Universidade de Brasília  
(Membro)

---

Jorge Mendes de Oliveira-Castro Neto, Ph.D.  
Universidade de Brasília  
(Membro)

---

Claudia Marcia Lyra Pato, Doutora  
Universidade de Brasília  
(Suplente)

---

## **Dedicatória**

### *In memoriam*

Dedico este trabalho a Abelardo Vinagre da Silva (1968-2007), membro pioneiro do Laboratório de Psicologia Ambiental da Universidade de Brasília, que faleceu precocemente uma semana após o dia de defesa da tese.

É uma forma simples de reconhecer o quanto suas pesquisas inspiraram minha escolha pela UnB e mostraram que eu também poderia fazer psicologia urbana no Brasil.

Esta tese de doutorado é uma consequência direta da produção inspiradora de Stanley Milgram (1933-1984), do convívio com Franco Lo Presti Seminerio (1923-2003), da semente plantada por Cynthia Clark e do investimento diário de Hartmut Günther.

“Das leben ist HART... nur MUT...”

“ $C = f(P \times E)$ ”  
(Lewin, 1936)

## Agradecimentos

- Minha mãe Maria Eugenia será sempre a primeira da fila em qualquer agradecimento que eu faça. As conquistas, os títulos e os conhecimentos obtidos são todos presentes pra ela. Nada melhor do que fazer valer o investimento de uma mãe e procurar atender aos seus melhores desejos. Muito obrigado por tudo de bom que há em mim e por tudo de ruim que não há. Obrigado por me fazer quem sou;

- Grazie a Nonna Elda, “me Ciapin”. È impossibile dimenticarla quando penso nell’affetto umano e nell’amore, principalmente perché tutto in lei è veramente incondizionale;

- Hartmut Günther, pela liberdade intelectual que sempre me concedeu, por ter investido nas minhas idéias e por ter mostrado que o método “Fabio, vá lá e faça por conta própria” funcionou. Minha gratidão excede as páginas desta tese e as palavras que posso dizer pessoalmente. Tudo que eu conquistar daqui por diante será também mérito seu, como professor, como colega e como um amigo;

- Isolda de Araújo Günther, por me fazer sentir uma pessoa melhor depois de cada conversa, ter uma especial capacidade de dar conselhos, ser impecavelmente gentil e zelar por todos. Isso é muito precioso. Obrigado por me fazer manter o equilíbrio sempre que preciso;

- Famiglia Canella a Verona, anche lontano vi ringrazio tantissimo. La ricerca del conocimiento continua da Giulio Canella in poi, con onore a tutto ciò che lui rappresenta;

- Obrigado ao meu pai Celso, pela reaproximação, pela ajuda e, principalmente, pelo amor tão fundamental pra mim;

- Ao CNPq, pela bolsa de doutorado, que me permitiu realmente a dedicação exclusiva ao curso. Foi um privilégio que espero retribuir com uma carreira voltada para a ciência;

- Tia Bice, por ser sempre tão divertida e amorosa;

- Tio Hugo Aloy, Tia Edília e família, pelo amor, por me tratarem como sempre quis ser tratado e por me manterem sempre por perto. Em especial a Hugo Aloy Junior, que pode escrever uma tese sobre como ser primo, amigo e mentor (eu escreveria outra, sobre gratidão);

- Tios Reynaldo e Marília Aloy, pela ajuda e investimento indispensáveis, muito obrigado mesmo pela confiança e pelo gesto carinhoso;

- Tio Rony, sempre vigiando, mesmo de longe;

- Ronaldo Barreto Viana, pela Gol, pela assistência técnica-emocional e pelas risadas;

- Eduardo Rangel Brandão (Dudu) e Wagner Piazza Gaglianone (Wawá), por serem, entre os melhores, os melhores. “A amizade é um amor que nunca morre” (Mário Quintana);

- Rodrigo Camilo Ribeiro (Chubs) e Corinne Saint-Pierre, por terem se tornado tão especiais e me deixarem ser especial pra eles, com muitas saudades;

- À Universidade de Brasília, por “quem” me encantei à primeira vista, com muito orgulho de ter sido seu aluno;

- À Katia Todeschini, D. Lucia, Cezar, Karen, Marquinhos e família toda, por terem me acolhido durante metade do curso, obrigado pelo carinho e suporte que sempre recebi;

- Familia Nesi en Argentina y Norberto Nesi en Holanda, porque el cariño no conoce fronteras;

- À Monica Catalina Cárdenas (Tia Caty), que me introduziu ao vício da psicologia;

- À Priscila Parada, por ter me dado amor quando mais precisei;

Aos professores da Universidade de Brasília:

- Jorge Mendes Oliveira-Castro Neto, pelo exemplo de postura intelectual e disponibilidade, interesse pelos alunos e ainda pelos conselhos valiosos que procuro realmente seguir;

- Cláudio Vaz Torres, pelas oportunidades que me proporcionou ao longo do curso e por toda atenção mesmo antes do doutorado;

- Jairo Eduardo Borges-Andrade, pelo interesse genuíno e por tudo que aprendi ouvindo, lendo ou observando;
- Claudia Marcia Lyra Pato, Jacob Arie Laros, Gerson Janczura, Maria Auxiliadora Campos Dessen, Katia Elizabeth Puente Palacios e outros que muito admiro;
- Luiz Pasquali, por mostrar que não podemos nos levar a sério demais, mesmo trabalhando com uma disciplina rigorosa. Sua convivência enquanto vizinho de laboratório foi um privilégio na minha formação, assim como suas piadas e seu bom humor;
- Norberto Abreu e Silva Neto, pelo papel na Coordenação de nosso Programa de Pós-graduação diante das dificuldades que enfrentamos. Também aos professores membros do Colegiado de Pós, em especial Maria Fátima Sudbrack, Gláucia Diniz, Angela Branco e Elenice Seixas Hanna, por tudo que aprendi enquanto representante discente.

Aos professores de outras universidades:

- Franco Lo Presti Seminerio (UFRJ) (*In memoriam*), meu primeiro mentor e que compartilhou comigo, nos últimos anos de vida, sua erudição, sua crítica e sua paixão pela psicologia;
- Cynthia Clark (UFRJ/UERJ), que me colocou no caminho certo, eternamente grato;
- Nilton Pinto Ribeiro Filho (UFRJ), pelo investimento à distância e pelas sempre excelentes conversas;
- Aroldo Rodrigues (California State University at Fresno), pelo interesse, pelo incentivo à minha carreira e por tudo que fez pela psicologia social no Brasil;
- Eveline Maria Leal Assmar (UNIVERSO), pela inspiração;
- Bernard Rangé, Carlos Américo Alves Pereira, Luiz Roberto Barbosa (UFRJ), por terem feito uma grande diferença no meu curso de graduação;
- José de Queiroz Pinheiro (UFRN), pelas críticas valiosas na banca, pelo que faz pela psicologia ambiental e por sempre me fazer sentir como um bom colega;
- Gabriel Moser (Université René Descartes - Paris V), pela inspiração preciosa como psicólogo social experimental, por ter participado da banca (com recursos próprios) e por ser uma espécie de Milgram vivo;
- Ariane Kuhnen (UFSC), pela amizade;
- Susane Vasconcellos Zanotti (UFES), por ser a melhor que nós temos;
- Angela Elizabeth Lapa Coêlho (UCDB), pela confiança;
- Philip Zimbardo, Albert Bandura (Stanford University) e Robert Sommer (University of California at Davis), pelos e-mails trocados e, claro, por serem quem são;
- Aos heróis da psicologia social: Stanley Milgram (1933-1984), Kurt Lewin (1890-1947), Fritz Heider (1896-1988), Harold Kelley (1921-2003), Aroldo Rodrigues, Morton Deutch (Columbia University), Barry Schwartz (University of Georgia) e Leon Mann (University of Melbourne). Este último por tudo que fez sobre filas de espera;

Aos funcionários do Instituto de Psicologia: Edna Alci B. Torres, Basilio Mendes da Rocha, Flávia e Fábio Estival;

Aos funcionários do Restaurante Universitário da UnB, não só porque esse foi um dos meus ambientes de estudo, mas porque alimentam e atendem milhares de alunos todos os dias e nunca têm a chance de serem agradecidos;

À “Tia” da salada de frutas e Ademir, por quatro anos de lanches nos intervalos;

Aos colegas (e amigos) da UnB:

- Carolina Valadares e equipe da Assessoria de Comunicação Social, por terem divulgado o meu trabalho na mídia e isso ter gerado ótimas oportunidades;
- Claudia Aline Soares Monteiro e Cezar Romeu Quaresma, pela acolhida no primeiro mês de Brasília que nunca esquecerei.

- Ivania Ghesti, sempre così carina e affettuosa. Grazie tantissimo per tutto!;
- Solange Alfinito, com amor de irmão e por ser uma das poucas pessoas que me entende. Também ao Walfrido Rodrigues de Melo, pela amizade e apoio. Amigos Friends: Amália Perez-Nebra, Hugo Sandall e Alan Silva, com muito orgulho de nosso convívio;
- Cristiane Faiad, Francisco Coelho, Liziane Castilho, Anamara Ribeiro, Everson Abreu, Cleide Sousa, Luis Peres, Melissa Moraes, Tatiana Salles, Karen Dutra, Fabiana Queiroga, Josemberg Andrade, Girlene Ribeiro, André Notato, Paulo de Tarço, Rafael Porto, Marcelo Nepomuceno, Keynes Fortes do Nascimento, Raul Perillo, Maria Cristina Bonazina, Nádia Leite, Deusivânia Falcão, Jaques Jesus e demais amizades muito significativas (perdão se esqueci alguém agora!);
- Membros do Instituto de Ciências do Trabalho (ICTr), especialmente Ronaldo Pilati, Juliana Barreiros Porto e Mauricio Miranda Sarmet, mas também Alexandre Magno Silvino e Alexandre Domanico, pelas parcerias, pela confiança e pelo enorme aprendizado;
- Membros do Grupo Consuma, onde se faz o futuro do comportamento do consumidor no Brasil;
- Alunos de graduação das turmas de Social I que trabalharam em diversas de minhas pesquisas empíricas: André Carvalho, Rino Pereira, Ana Luisa Iunes, Rebeca Vargas, Mariana Vaz Tassi, Karina Cohen, Natalia Silveira, Rodrigo Cortes, Theresa de Miranda, Bruno Gouveia, Luara Presotti, Carla Leitão, Ricardo Nogueira, Renata Bandeira, Sandy Cartaya, Aline Spezia Silva, Maíra Belo, Moema Fontes Silva Lima e também Gisele Dias (UFRJ). Obrigado por suas contribuições inteligentes e que deram qualidade ao meu trabalho;
- A Rodrigo de Araújo Miranda, que trabalhou comigo por livre iniciativa;
- Praxis Empresa Jr. de Psicologia. Muito obrigado mesmo, foi um privilégio trabalhar com gente inteligente e bem intencionada, Agradecimentos especiais às gestões 2005 e 2006;
- À trilha sonora de Beatles, Dave Matthews Band, Paul Weller, Ben Harper, entre outros. Só trocaria o que faço se fosse pra tocar ao lado deles;
- Aos amigos da psicologia ambiental (ou áreas afins): Viviany Pessoa, Rafaella Improta, Hugo Pessoa, Fábio de Cristo e Lis Vilaça (UFRN) e Scheila Machado (UFSC);
- Aos meus ex-alunos na UERJ, UFRJ e UFRRJ, por tudo que me ensinaram;
- Aos colegas e amigos do Laboratório de Psicologia Ambiental: Ludmila Fernandes da Cunha, Hilma Khoury (com muita honra!), Leonardo Martins Barbosa, William Falcão, Juliana Moraes de Sousa, Marina Corbucci, Larissa Medeiros, Julia Capute, Fernanda Braga, Thais Branquinho, Maisa Guimarães, Julia Salvagni, Juliana Ehrert, Mariana Spehar, Danielle Soares Macedo, Carolina Vilela, Viviane Cruvinel de Castro, Elisa Reifschneider;
- Um agradecimento especial aos mocosos do LPA: Zenith Delabrida, por ser minha parceira especial de tudo nesta louca vida acadêmica, com admiração, amizade e carinho; Marco Akira Miura, por ser muito muito brother, o mocosinho mais engraçado e parceiro; Lude Marieta G. S. Neves, por trabalhar tão bem comigo e ser sempre tão doce e disposta; Clara Cantal, por fazer eu me conhecer melhor sempre. Obrigado por fazerem do LPA o ambiente mais gostoso de Brasília e por serem amigos pra serem amados;
- À galera psi: Bernardo Rabelo Neves (Bê Brow), brotherzão; Thiago Maynhone (Ed), Ezequiel Braga (Bombets), Eduardo Guimarães Amorim (Dudex), Ricardo Barbosa (Safado), Rafael Salermo (Fivelinha), Arij Chabrawi, Mariana Horta, Tâmara Teixeira, Renato Miranda (Renatão), por me fazerem sentir parte de um grupo invejável de amigos, por manterem minha sanidade mental com as sinucas de quinta-feira e por serem tão engraçados! Maya Bellomo-Johnson, grazie mille ragazza;
- Virginia Fava, Peter Ricardo Oliveira, Fabricio Guimarães (Bill), Camila Mariana Fonseca, Luiz Ricarte, Paulo Vinicius Carvalho Silva, Ana Rachel Silva, Gibran Magno, Jorge Luiz Venâncio Medeiros, Adriano Silva Sampaio de Souza, Hernani Oliveira, Mariana Schneider (Mestrado em Ecologia) e a todos que me deram o prazer de sua amizade...

## Resumo

Esta tese investigou comportamentos em fila de espera utilizando uma abordagem multimétodos, partindo do pressuposto que esse fenômeno urbano pode ser concebido como um objeto de pesquisa social. Buscou-se sistematizar diversas teorias e construtos da psicologia social, psicologia ambiental e comportamento do consumidor, revisando os fatores situacionais, pessoais e culturais envolvidos. Seis estudos empíricos foram desenvolvidos, cada um deles adotando um método ou técnica de pesquisa, com ênfase maior na temática das intrusões em diversos ambientes, reais ou simulados. O Estudo 1 valeu-se de técnicas de observação em situações naturais, desenvolvendo-se um sistema de categorias para examinar as principais estratégias utilizadas por intrusos. O Estudo 2 constitui-se num experimento em campo e revelou baixos níveis de reação às intrusões provocadas nas filas de uma rodoviária urbana. O Estudo 3 elaborou, validou e testou uma escala de atitudes para diversas situações de filas, revelando que a falta de informações sobre o tempo de espera é a maior fonte de incômodo dos usuários. O Estudo 4 baseou-se num survey face-a-face, revelando a ocorrência de fenômenos de má identificação da norma social de reação a intrusos. O Estudo 5 utilizou cenários experimentais para investigar fenômenos de cognição social em bancos e cinemas, revelando níveis maiores de reação a intrusos do que aqueles observados no Estudo 2. O Estudo 6 utilizou entrevistas *in loco* para examinar os erros de estimativa de tamanho da fila e tempo de espera em função da posição ocupada. Com base nas premissas da chamada psicologia social de ciclo completo, mostrou-se a possibilidade de utilizar a abordagem multimétodos para integrar os diversos resultados dos estudos empíricos, apesar de sua diversidade temática, metodológica e contextual. Conclui-se apontando as implicações deste trabalho para as áreas da psicologia já mencionadas e áreas afins nas ciências humanas, sociais e sociais aplicadas.

**Palavras-chave:** filas de espera; ambiente urbano; comportamento do consumidor; intrusões; multi-metodologia;

## Abstract

### Behavior in waiting lines: A multi-method approach

This dissertation investigated the behavior in waiting lines (queues), using a multi-method approach, and assuming that this urban phenomenon could indeed be considered an object of social psychological research. An attempt was made to systematize different theories and constructs of social, environmental and consumer psychology, and to review situational, personal and cultural factors associated with queuing behavior. Six empirical studies were undertaken, each using a different research method or technique, with greater emphasis on various forms of intrusions in different real or simulated environments. The first study was observational and developed a system of categories to examine the principal strategies used by intruders. In the second, an experimental field study, low levels of bystander reactions were observed in intrusions at an urban bus station. In the third study, an attitude toward waiting in lines scale was developed and validated. The results indicated that lack of information is the principal source of irritation among users in different situations. The fourth study was a survey of face-to-face interviews, indicating low levels of identification of social norms about how to react to intruders. In study five, hypothetical scenarios were used to study social cognition in waiting lines in banks and cinemas, indicating a stronger reaction toward line breakers than those observed in study 2. In the sixth study, persons waiting in line were interviewed in order to estimate the size of the waiting line and the time remaining in the line as a function of one's position. On the basis of the social psychology full cycle paradigm, it was possible to demonstrate that the multi-method approach was able to integrate the results of the different empirical studies, despite its thematic, methodological and contextual diversity. The dissertation closes with a discussion of the implications of the results for the above mentioned fields of psychology, as well as for (applied) social sciences.

**Key words:** waiting lines, queues, urban environment, consumer behavior, intrusions, multi-method approach.

## Sumário

Resumo .....	8
Abstract .....	9
Índice de Tabelas .....	13
Índice de Figuras .....	14
1. Introdução .....	15
2. Concepções de fila de espera .....	17
2.1. Concepções de fila nas ciências exatas e nas engenharias .....	17
2.2. Concepções de fila nas ciências biomédicas .....	18
2.3. Concepções de fila nas ciências sociais aplicadas .....	19
2.4. Os tipos de filas .....	20
2.5. Fila única e filas múltiplas .....	21
3. O interesse pelas filas nas ciências sociais e na psicologia .....	23
3.1. Filas de espera como objeto negligenciado na literatura psicossocial .....	23
4. As concepções psicológicas de fila de espera .....	27
4.1. Os primeiros estudos empíricos .....	28
5. Abordagens teórico-conceituais nos estudos sobre filas de espera .....	33
5.1. Normas sociais e influência social .....	33
5.1.1. Questões em aberto sobre normas e influência social em filas .....	37
5.2. Justiça .....	37
5.2.1. Questões em aberto sobre justiça em filas .....	41
5.3. Atribuição de causalidade .....	41
5.3.1. Questões em aberto sobre atribuição de causalidade em filas .....	43
5.4. Poder e status .....	44
5.4.1. Questões em aberto sobre relações de poder e status em filas .....	45
6. Fatores situacionais, culturais e pessoais nos estudos sobre filas de espera .....	47
6.1. Tempo de espera .....	47
6.1.1. As estimativas temporais de usuários .....	47
6.1.2. Tempo de espera e satisfação com o atendimento .....	50
6.1.3. Questões em aberto sobre tempo de espera em filas .....	50
6.2. Fatores culturais .....	51
6.2.1. Questões em aberto sobre diferenças culturais em filas .....	54

6.3. Stress e coping .....	56
6.3.1. Questões em aberto sobre stress e coping em filas .....	57
6.4. Tamanho da fila .....	58
6.4.1. Questões em aberto sobre estimativas de tamanho de filas.....	60
6.5. Recursos do ambiente de espera.....	60
6.5.1. Questões em aberto sobre recursos do ambiente de espera .....	62
6.6. Avisos sobre o tempo de espera e garantias de atendimento .....	63
6.6.1. Questões em aberto sobre avisos e garantias de atendimento em filas .....	63
6.7. Atributos pessoais .....	64
6.7.1. Questões em aberto sobre atributos pessoais de usuários em filas .....	65
7. A abordagem multimétodos e os estudos empíricos realizados.....	67
7.1. Estudo 1 - Estratégias de intrusão em situações naturais de atendimento .....	70
7.1.1. Objetivo .....	70
7.1.2. Método.....	70
7.1.3. Resultados.....	76
7.1.4. Discussão .....	77
7.2. Estudo 2 – Intrusões experimentais em uma rodoviária urbana.....	81
7.2.1. Objetivo .....	81
7.2.2. Método.....	81
7.2.3. Resultados.....	83
7.2.4. Discussão .....	84
7.3. Estudo 3 – Incômodo de usuários em filas de espera .....	87
7.3.1. Objetivo .....	87
7.3.2. Método.....	87
7.3.3. Resultados.....	91
7.3.4. Discussão .....	93
7.4. Estudo 4 – Ignorância pluralística em intrusões de filas.....	96
7.4.1. Objetivo .....	96
7.4.2. Método.....	97
7.4.3. Resultados.....	98
7.4.4. Discussão .....	102
7.5. Estudo 5 – Efeitos do tipo de contexto de filas em fenômenos de cognição social ....	105
7.5.1. Objetivo .....	105
7.5.2. Método.....	105
7.5.3. Resultados.....	107

7.5.4. Discussão .....	111
7.6. Estudo 6 – Relações entre posições e tempos de espera, reais e estimados.....	113
7.6.1. Objetivo .....	113
7.6.2. Método da 1ª Etapa – Estimativas de tamanho da fila .....	113
7.6.3. Resultados da 1ª etapa.....	114
7.6.4. Discussão da 1ª Etapa.....	116
7.6.5. Método da 2ª Etapa – Estimativas de tempo de espera .....	117
7.6.6. Resultados da 2ª Etapa .....	118
7.6.7. Discussão da 2ª Etapa.....	119
8. Discussão geral.....	120
9. Referências.....	127
ANEXO I - Sistema de categorias de comportamentos e eventos em intrusões.....	147
ANEXO II - Escala de incômodo em situações de filas de espera .....	148

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Categorias de comportamento utilizadas no sistema de observação .....	75
Tabela 2 - Ocorrência de intrusões em função do sexo e de sua composição .....	76
Tabela 3 - Freqüência para cada comportamento de dissimulação do intruso .....	77
Tabela 4 - Freqüências observadas e esperadas dos tipos de reação em função da intrusão .....	83
Tabela 5 - Escores na escala de reações em função do sexo do(s) intruso(s).....	84
Tabela 6 - Cargas, comunalidades dos itens e porcentagem da variância explicada pelos componentes extraídos .....	90
Tabela 7 - Alphas de Cronbach, número de itens, médias e correlações entre os componentes extraídos .....	91
Tabela 8 - Comparações multivariadas para os três componentes de incômodo e as variáveis dos participantes .....	92
Tabela 9 - Médias e desvios-padrão dos três alvos de avaliação de incômodo com intrusos.....	99
Tabela 10 - Comparações multivariadas para os três avaliações de incômodo, sexo do usuário e seqüência das avaliações.....	99
Tabela 11 - Médias e desvios-padrão dos alvos de incômodo em função da seqüência das avaliações.....	101
Tabela 12 - Médias e desvios-padrão dos julgamentos de reação, incômodo e responsabilidade nos cenários de banco e cinema .....	107
Tabela 13 - Freqüências dos tipos de reação ao intruso nos cenários .....	108
Tabela 14 - Comparações multivariadas para as avaliações de responsabilidade, tipo de contexto, sexo e idade dos usuários.....	109
Tabela 15 - Comparações multivariadas para as avaliações de incômodo, tipo de ambiente, sexo e idade dos usuários.....	111
Tabela 16 - Freqüências dos tipos de estimativa de tamanho em função da posição na fila (início e final).....	115
Tabela 17 - Freqüências dos tipos de estimativa de tamanho em função da posição na fila (início, meio e final) .....	115
Tabela 18 - Freqüências dos tipos de estimativa de tamanho em função do sexo .....	116
Tabela 19 - Sumário dos seis estudos empíricos em função das comparações de variáveis e principais resultados obtidos .....	122

## Índice de Figuras

Figura 1 - Gráfico de sedimentação dos eigenvalues na escala de incômodo .....	89
Figura 2 – Gráfico das médias estimadas de incômodo em função do sexo .....	92
Figura 3 – Gráfico das médias estimadas de incômodo em função do nível de escolaridade.....	93
Figura 4 – Gráfico das médias estimadas das avaliações de incômodo em função do sexo.....	100
Figura 5 – Gráfico das médias estimadas das avaliações de incômodo em função da seqüência de perguntas no survey .....	101
Figura 6 - Desenho de fila única no cenário de intrusões.....	106
Figura 7 – Gráfico das médias estimadas de atribuição de responsabilidade em função do tipo de ambiente .....	110

## 1. Introdução

A fila de espera cumpre uma função de organização social que pode ser recuperada na história da humanidade em áreas tão antigas quanto a hierarquia familiar, as estratégias de guerra e os rituais religiosos, mas com o desenvolvimento das grandes cidades ela passa a ser algo muito freqüente e indissociável da vida urbana. A rigor sequer é um fenômeno exclusivamente humano, visto que muitos animais mantêm suas relações de status e seus deslocamentos dessa forma, mostrando-se um mecanismo indispensável de adaptação e sobrevivência de espécies que vivem em grupos sociais (Hölldobler & Wilson, 1990). Para o ser humano, entretanto, a fila assume inúmeras funções na alocação de recursos como espaço, tempo, serviços e produtos. Suas configurações podem variar desde a típica fila presencial, como aquela em que as pessoas aguardam em pé umas atrás das outras, até formas recentes e mais implícitas de organização da espera, como aquelas geradas por tecnologias de comunicação remota providas pelo telefone e pela internet.

A proposta desta tese de doutorado foi estudar a fila de espera como um objeto psicossocial, buscando sistematizar diversas abordagens teórico-metodológicas num mesmo tema de investigação. O trabalho foi desenvolvido, portanto, com base em uma série de estudos empíricos de fenômenos relacionados a filas de espera pouco estudados na psicologia social, na psicologia ambiental e na psicologia do consumidor. A fila é entendida aqui em seus múltiplos significados, seja como organização espacial distinta (Mann & Taylor, 1969), metáfora para a organização da sociedade (Schwartz, 1978), sistema social (Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986; Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992), palco de representações (Czwartosz, 1988; Goffman, 1975), instrumento de poder (Schwartz, 1975) e de justiça (Larson, 1987), etapa de consumo (Maister, 1985), organização da espera (Jacoby, Szybillo & Berning, 1976), questão de marketing (Kostecki, 1996), termômetro cultural (Hall, 1959) ou um “mero” ambiente para coleta de dados (por exemplo, Cunha, 2003; Monteiro, 2004).

Com base em premissas características da psicologia ambiental (Bell, Greene, Fisher & Baum, 2001; Günther & Rozestraten, 1993), tais como o uso de diferentes métodos de pesquisa, de conhecimentos da psicologia social e a abordagem da pesquisa-ação, buscou-se pesquisar comportamentos em filas de espera que representem preferencialmente situações reais. Isso foi feito utilizando-se diferentes teorias e métodos de pesquisa, dando prosseguimento a uma série de estudos empíricos preliminares que mostraram a viabilidade da

abordagem multimétodos nesse tema (Iglesias & Alfinito, 2006; Iglesias & Günther, 2005a, 2005b; Iglesias et al., 2004a, 2004b; Iglesias, Tassi et al., 2005). Portanto, a ênfase do trabalho voltou-se, sempre que apropriado, para o estudo de filas de espera em seu próprio ambiente de ocorrência, real ou simulado, valorizando fatores situacionais e enfatizando, ainda, o pluralismo metodológico (Feyerabend, 1977; Foxall, 1997; Günther, Elali e Pinheiro, 2004). Procurou-se atender, desta maneira, a chamados para que se estude mais as interações em psicologia social (Kelley, 2000; Kelley, Holmes, Kerr, Reis, Rusbult & Van Lange, 2003), investigando comportamentos em seus próprios contextos (Sommer, 1977).

A proposta também foi fortemente inspirada no que veio a ser conhecido como “*social psychology full cycle*” (psicologia social de ciclo completo) (Cialdini, 1980), estratégia de pesquisa que segue a tradição dos trabalhos de Kurt Lewin. A pesquisa de ciclo completo em psicologia social parte da observação de fenômenos em sua ocorrência natural e prossegue num diálogo contínuo entre delineamentos de pesquisa que permitam o isolamento e a manipulação das variáveis estudadas. Nesta abordagem é possível até conciliar abordagens qualitativas e quantitativas, para desenvolver teorias que possam ser mais generalizáveis, partindo do argumento de que não há um único melhor método para se fazer pesquisa.

O texto deste trabalho revisa inicialmente as diferentes concepções de filas de espera em ciência, destacando o fato de que a literatura sobre a abordagem psicológica do tema é bastante restrita. São analisadas ainda as condições para o surgimento da concepção psicossocial aqui empregada e seus primeiros estudos empíricos. Os principais tipos de fila são sumarizados, contrapondo suas características e seus desdobramentos para a pesquisa em psicologia. Em seguida são revisadas e analisadas as principais teorias da psicologia social utilizadas no estudo do comportamento de usuários em filas de espera, bem como fatores situacionais, culturais e pessoais que não necessariamente estejam integrados conceitualmente a essas teorias. Finalmente, são descritas as pesquisas empíricas que foram desenvolvidas para a tese, a fim de compor uma abordagem multimétodos do tema.

## 2. Concepções de fila de espera

A maior parte dos estudos sobre filas foram iniciados para solucionar problemas práticos decorrentes do avanço tecnológico e da alta concentração humana em áreas urbanizadas. Existem concepções de fila de espera claramente distintas conforme suas características abordadas e conforme seja tratada como algo abstrato ou concreto. Essas concepções têm lugar em campos diversos: nas ciências exatas, como na matemática e na engenharia; nas ciências biomédicas; e nas ciências sociais, como no marketing, na sociologia e na psicologia.

### 2.1. *Concepções de fila nas ciências exatas e nas engenharias*

Ao desenvolvimento das comunicações telefônicas é atribuída a origem da área matemática chamada “teoria das filas” (Cooper, 1981), também conhecida como teoria da congestão. O uso do telefone gerou a necessidade de se conhecer o número ótimo de circuitos e operadores para lidar com o congestionamento de ligações, considerando a relação entre a flutuação da demanda pelo serviço ao longo do tempo e a espera que deve ser vivenciada por seus usuários. O problema se configura porque esse número de circuitos não deve ser tão grande ao ponto de gerar muita ociosidade no sistema nem tão pequeno ao ponto de gerar constantes congestionamentos, considerando-se ainda todo o investimento financeiro envolvido. Primeiramente elaborada por Agner K. Erlang em 1909, engenheiro chefe na Dinamarca da *International Bell Telephone Company* (Krarup, 2004), a teoria das filas se consolidou como um ramo da teoria da probabilidade aplicada, tratando a fila como um processo de ordenação que inclui variáveis como o tipo e o número de filas envolvidas, o número de servidores e o tempo médio de espera, além das probabilidades do tempo de espera e a demanda aumentarem ou diminuírem. As aplicações da teoria das filas expandiram-se para diversas outras áreas nas quais se destacam a engenharia de produção, de computação e de tráfego, mas os modelos raramente consideram variáveis psicológicas que determinem comportamentos variados dos indivíduos envolvidos, representando-os basicamente por meio de expressões numéricas.

A teoria das filas tem um papel central na análise e planejamento de serviços e do uso do espaço, mas do ponto de vista das ciências sociais essa é uma análise incompleta para

estudar o comportamento humano, pois tende a trabalhar apenas com simplificações e aproximações. No plano concreto raramente o objeto estudado encontra-se em condições controladas ou de equilíbrio, estando sob influência direta de variáveis contextuais de difícil predição. Evidencia-se o fato de que as estimativas da teoria das filas sobre as quantidades envolvidas freqüentemente são baseadas em intuição e experiência mais do que em evidências empíricas, justamente para tornar os modelos de predição viáveis (Larson & Odoni, 1981).

As ciências exatas e as engenharias são responsáveis pelo estudo da chamada disciplina da fila, ou seja, o princípio que define a ordem de atendimento e suas conseqüências práticas. Filas geralmente são definidas pela regra simplificada na expressão *first come first served* (“quem chega primeiro deve ser atendido primeiro”), um dos modos principais de se gerenciar o sistema de atendimento em função dos momentos de chegada, que garante a maior equidade entre os usuários (Cooper, 1981). Em muitos casos também podem ser utilizadas outras disciplinas, tais como *last in, first out* (“quem chega por último é atendido antes”), *shortest service time* (“o procedimento de menor duração é executado antes”) ou até mesmo *service in random order* (“a ordem de atendimento é aleatória”), sendo que para certos procedimentos, até mesmo a loteria pode ser preferido como sistema de alocação de recursos (Koh, Yang & Zhu, 2002). Ainda que possam violar princípios de justiça e equidade, adiante analisados, estas últimas disciplinas são muito comuns na vida real, tal como no acesso a veículos de transporte público em horários de pico, mostrando-se disciplinas mais eficientes do que aquelas aparentemente mais justas (Larson & Odoni, 1981).

## 2.2. Concepções de fila nas ciências biomédicas

A demanda por serviços médico-hospitalares escassos e a necessidade de organizar seu acesso geraram diversos estudos sobre filas de espera na área da saúde, destacando-se entre eles o problema das filas para transplantes de órgãos, que ocupa uma parte significativa da literatura na área (Cullis & Jones, 1985). Duas urgências específicas tornam essa análise complexa, pois os órgãos e tecidos humanos potencialmente transplantáveis têm sobrevida curta e os pacientes que esperam em fila têm que ser prontamente atendidos, muitas vezes sob risco de falecimento. Além disso, no Brasil o processo deve atender a todas as exigências da Lei 9.434/97 e Portarias do Ministério da Saúde que dispõem sobre a remoção de órgãos, tecidos e partes do corpo humano para fins de transplante e tratamento. Essa Lei prevê uma lista única de espera, mas tem sido vista por alguns autores como um problema para garantir

princípios de igualdade e justiça (Cohen & Meirelles, 2003), gerando esperas muito longas e difícil gerenciamento do processo (Marinho, 2006).

Nesse contexto, a fila também é tratada mais como uma abstração do que uma configuração concreta, pois aos pacientes são atribuídos números numa ordenação que varia conforme a triagem prévia, disponibilidade, gravidade da demanda, distâncias existentes entre as partes envolvidas e características de compatibilidade entre doador e receptor. Por outro lado, os estudos relativos a filas presenciais para atendimento de pacientes em ambulatórios, clínicas e hospitais parecem ter menor destaque na área, embora constituam um problema muito mais imediato e de maiores implicações sócio-econômicas (De Man, Vandaele & Gemmel, 2004).

### 2.3. *Concepções de fila nas ciências sociais aplicadas*

Como etapa inevitável de consumo, a fila constitui problema para o gestor de serviços quando o consumidor a vê como algo negativo ou quando interfere diretamente na eficiência do atendimento. No serviço público a fila de espera tende a ser uma questão que recebe menos atenção, já que, ao contrário da iniciativa privada, não há concorrência que motive a adoção de estratégias gerenciais para diminuir o tempo de espera ou melhorar sua qualidade (Kostecki, 1996).

Kostecki (1996) adverte que as filas são uma questão de marketing para as empresas por pelo menos cinco motivos: os custos da espera tendem a aumentar (“tempo é dinheiro”); a velocidade da vida moderna reduz a tolerância à espera; a satisfação do consumidor é cada vez mais central; o tempo se tornou um dos maiores fatores de competitividade; na maioria das empresas a fila não é um problema resolvido. O autor apresenta uma fórmula,  $I=f(M,E)$ , em que ilustra como a imagem de um serviço ( $I$ ) pode ser expressa como uma função que tem de um lado os esforços do chamado *marketing mix* ( $M$ ), simplificado pelos chamados “4 pés” (produto, preço, praça e promoção), e de outro os esforços para reduzir a insatisfação dos consumidores com a espera ( $E$ ). A última parte da fórmula é, segundo ele, bastante negligenciada na maior parte dos setores de atendimento, limitando-se a técnicas de “maquiagem” do serviço.

Uma das principais linhas de investigação sobre filas nas ciências sociais aplicadas é a estimativa de tempo pelo usuário, já que ela é um dos fatores determinantes na avaliação da qualidade dos serviços e produtos (Davis & Vollmann, 1990). Esta perspectiva se contrasta, portanto, com os estudos típicos da teoria das filas, já que estes investigam o tempo

objetivamente mensurável de espera pelo atendimento. Administradores procuram gerenciar a percepção do tempo de espera pelo usuário, manipulando o sistema de atendimento, recursos do ambiente e a expectativa em relação ao que é esperado (Cogan, 1998; Maister, 1985). Destaca-se, entretanto, o fato de que muitas filas também podem ser bem avaliadas e vistas como sinal de atratividade, não somente como algo negativo, tal como em restaurantes e consultórios médicos onde a alta demanda sinalizaria status e qualidade, aspecto amplamente explorado na área (Kostecki, 1996). Dentro de certos limites, quanto maior a espera, maior a avaliação do produto ou serviço, funcionando como redução da dissonância causada pelo comportamento de esperar.

Ainda que na administração e no marketing a fila seja tratada como uma organização concreta de pessoas, os estudos dos fenômenos envolvidos são considerados muito mais pelo seu valor prático e suas implicações gerenciais. Esses estudos destacam diferenças individuais mas pouco revelam sobre a dinâmica do comportamento de usuários em filas, algo que só é verificado nos estudos das ciências sociais e, em especial, da psicologia, como será mostrado adiante. Antes de revisar esses estudos serão discutidos os principais tipos de filas de espera, apontando algumas implicações para a pesquisa psicológica do tema.

#### *2.4. Os tipos de filas*

Inicialmente, as filas de espera podem ser classificadas como presenciais e não-presenciais. As do primeiro tipo exigem algum comportamento específico, como a permanência em pé, atrás dos que chegaram antes, sendo este o caso da fila única (típica de agências bancárias brasileiras) e da fila múltipla (típica de supermercados). Mas podem-se incluir nessa primeira classificação as filas organizadas por agendamento prévio ou por sistema de senhas que, embora presenciais para o atendimento, liberam o usuário de permanecer em determinada posição como garantia de prioridade (típicas de salas de espera para consulta médica). Neste caso, o usuário pode até se ausentar do local por tempo determinado.

As filas não-presenciais são filas invisíveis, sem que se exija a presença física do usuário, que muitas vezes sequer tem informação sobre o processo de atendimento, o tempo previsto de espera ou o número de pessoas à frente. Tal é o caso de serviços como solicitações por telefone e, nos últimos anos, pela Internet, chamados por Zohar, Mandelbaum e Shimkin (2002) de “tele-filas”. Embora o foco principal desta tese seja a fila presencial, tendo em vista os comportamentos humanos envolvidos e as interações sociais decorrentes, vale apontar que

a literatura revela certo interesse dentro da própria psicologia para filas não-presenciais, principalmente as de sistemas de atendimento telefônico, como pode ser verificado nos trabalhos de Munichor e Rafaeli (2004), North, Hargreaves e McKendrick (1999), Ramos (1993) e Unzicker (1999)

### *2.5. Fila única e filas múltiplas*

Um dos principais modos de se organizar o acesso de modo presencial é definir o atendimento por espera com a disciplina da fila única ou das filas múltiplas. A fila única é aquela em que os usuários formam uma única seqüência, posicionando-se uns atrás dos outros conforme a ordem de chegada. Pode haver mais de um guichê de atendimento, mas o acesso a qualquer um deles é definido de maneira quase randômica, dependendo do momento em que o usuário chega ao início da fila. Já as filas múltiplas são aquelas que se formam individualmente para cada guichê de atendimento. Os estudos teóricos e empíricos mostram controvérsias em relação ao melhor tipo de fila, tanto do ponto de vista do sentimento de justiça que pode ser experienciado pelos usuários (Groth & Gilliland, 2001; Hornik, 1984; Larson, 1987; Maister, 1985; Pruyn & Smidts, 1993; Rafaeli, Barron & Haber, 2002), quanto do ponto de vista gerencial, considerando os custos e benefícios que cada tipo de fila pode representar na eficiência do serviço (Cooper, 1981; Kingman, 1962; Rothkopf & Rech, 1987).

A fila múltipla pode gerar um senso de injustiça mesmo quando ela não existe objetivamente, pois o usuário pode concluir que a fila ao lado anda mais rápido, mesmo que isso não seja verdade. Mas Larson (1987) destacou o fato de que, embora o sistema de filas múltiplas não garanta a prioridade por ordem de chegada, a liberdade de escolha da fila pelo usuário pode fazer com que ele avalie esse sistema como melhor. Já Rafaeli, Barron e Haber (2002) verificaram que usuários preferem sistemas de fila única mesmo quando se controla para que a espera em fila única e em filas múltiplas tenham a mesma duração. Referindo-se a um “paradoxo da fila”, verificaram posteriormente que os usuários mantêm essa preferência mesmo quando o tempo de espera representado pela fila única se torna maior (Rafaeli, Kedmi, Vashdi & Barron, 2003).

Jones, O'Berski e Tom (1980) alertaram que mesmo que um sistema de fila única possa diminuir objetivamente o tempo médio de espera em muitas situações, ele não oferece muita liberdade para que o usuário possa selecionar um balcão de atendimento ou atendente que tenha despertado alguma preferência específica, difícil de ser prevista pelo serviço. Esse é um fator que deve ser considerado pelo gestor ao escolher o sistema de filas, porque pode ser

importante para o usuário ter algum controle sobre a escolha da fila, ainda mais numa situação como uma espera necessária, na qual já não tem muitas opções de ação. Além disso, certos usuários preferem poder efetuar comparações entre o tamanho e andamento de sua fila com as filas ao lado, para ter a liberdade de trocar de fila caso assim os satisfaçam, como ocorre em situações típicas de congestionamento no trânsito.

Em congestionamentos no trânsito a comparação com as filas ao lado gera excessiva troca de pistas, já que não existe a rigor uma ordenação por chegada e basta que o outro motorista ceda a passagem ou que haja espaço disponível para isso. Em filas de usuários em pé nem sempre isso é possível, a não ser que seja para entrar no final da fila ao lado, mas raramente no meio. Outra diferença é que nas filas de trânsito a comunicação direta entre motoristas é mais restrita e quase sempre mediada pelo automóvel. Redelmeier e Tibshirani (1999) investigaram o argumento de que a fila ao lado parece sempre mais rápida, utilizando simulações em computador e vídeos de situações reais. Eles concluíram que se trata de uma ilusão perceptiva, fruto de uma série de fenômenos de cognição social. Bostrom (2002), por outro lado, argumenta que as filas ao lado realmente são mais rápidas e pode ser mais vantajoso mudar constantemente de faixa a partir dessa constatação, gerando equilíbrio no sistema como um todo e maximizando a fluidez do trânsito, mesmo que pareça torná-lo mais lento.

### 3. O interesse pelas filas nas ciências sociais e na psicologia

O interesse pela fila como um objeto psicossocial distinto surgiu no final do século XIX e início do século XX, com referências específicas nas obras clássicas de Tarde (1898/1976) e Cooley (1902/2003). Assim como o surgimento da psicologia e, especialmente, da psicologia social, este interesse pode ser diretamente relacionado aos efeitos da revolução industrial, com suas origens no século XVIII, que mudou significativamente o cenário da civilização e passou a concentrar grande número de pessoas na geografia das metrópoles (Simmel, 1903/1987). Mais ainda, essa ocupação é bastante desigual, definida por aspectos históricos, políticos, econômicos e climáticos. No caso do Brasil, a densidade média de população por km<sup>2</sup> urbanizado é de 6.481 habitantes, mas as cidades estão se expandindo de maneira muito mais vertical que horizontal (EMBRAPA, 2006), como fruto de processos migratórios, industrialização crescente e expansão do setor de serviços.

Quanto mais cresce essa densidade, maior o número de pessoas que devem compartilhar muito mais espaço e recursos do que as cidades podem oferecer. Esse cenário se traduz na lógica de uma demanda maior que a oferta e, portanto, no surgimento e aumento de filas de espera, justificando um interesse crescente pelo tema. Schwartz (1978) foi adiante neste argumento, mostrando que é possível analisar toda a sociedade como uma grande rede de filas inter-relacionadas, servindo como uma metáfora para descrever a dependência ao tempo e sua alocação frente ao espaço, como se criam os agendamentos e como são seqüenciados os eventos urbanos. Filas de espera constituem, assim, uma etapa inevitável para acesso a um sem número de produtos, serviços e até mesmo para o simples transitar no espaço, mas ainda assim um tema de pouco destaque na psicologia social.

#### 3.1. *Filas de espera como objeto negligenciado na literatura psicossocial*

Constata-se que o tema filas de espera não tem recebido muita atenção nas ciências humanas, ainda que, como será mostrado, já se tenha acumulado um suporte empírico significativo para mostrar que é muito mais do que uma mera organização espacial ou um problema de matemática. Pode até ser entendido como um objeto de estudo que sofre da mesma subestimação alertada por Rozestraten (1988) em relação ao comportamento no

trânsito. De acordo com este argumento, o trânsito tende a ser visto muito mais como um meio do que um fim e por isso esteve por longo tempo ausente das agendas de pesquisa científica. No caso das filas, há que se considerar que também são um problema de trânsito, um instrumento de acesso e raramente o fim em si. A fila de espera constitui um tipo singular de sistema social dotado de normas, valores e papéis diferenciados (Mann, 1969, 1977; Mann & Taylor, 1969; Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986; Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992; Schwartz, 1975) e nela podem ser investigados inúmeros fenômenos psicológicos de muitas outras sub-áreas além da psicologia social, da psicologia ambiental e da psicologia do consumidor. A maioria dos estudos sobre filas presenciais costuma centrar na solução de problemas gerenciais advindos de longas esperas ou de outras características indesejáveis das filas, pelo papel central que ocupam na avaliação do serviço pelo consumidor. O foco geralmente recai sobre aplicações práticas da qualidade do ambiente de espera, seus atrativos, avisos sobre o andamento da fila, relógios, espelhos e outros recursos. Esses estudos revelam pouco sobre a dinâmica de inúmeros fenômenos interpessoais que têm tradição de pesquisa em psicologia e que poderiam gerar conhecimento teórico sobre problemas relacionados a filas. Por outro lado, como cenário de comportamentos reais, a fila pode ser usada como laboratório natural de psicologia, para o desenvolvimento de pesquisas que não necessariamente tenham como foco a fila *per se*, mas qualquer comportamento que ela possa propiciar (Iglesias, Delabrida & Miura, 2006).

A despeito da existência disseminada de filas em inúmeras situações e em seus diversos tipos, ela não costuma ser tratada como um objeto social relevante em psicologia (Iglesias & Günther, 2005b; 2006). O exame de alguns dos livros-texto de psicologia social mais conhecidos no contexto brasileiro, sejam eles originais (por exemplo, Kruger, 1986; Rodrigues, Assmar & Jablonski, 2000) ou traduzidos para o Português (Aronson, Wilson & Akert, 2003; McDavid & Harari, 1980; Myers, 2000), revela que o termo “fila” não aparece no índice remissivo de nenhum deles, sendo que a maioria sequer faz referência a pesquisas específicas sobre o tema.

Nos livros de língua inglesa é possível fazer constatação similar, a começar pelo *Handbook of Social Psychology* em cada uma de suas quatro edições (Gilbert, Fiske & Lindzey, 1998; Lindzey, 1954; Lindzey & Aronson, 1969; 1985), que não têm em seus índices remissivos os termos *queue* (expressão francesa que significa “rabo”, mais utilizada na terminologia técnica de origem britânica) ou *waiting line* (expressão mais usual, significando exatamente “fila de espera”). Isso ocorre ainda que Milgram e Toch (1969) tenham dedicado um capítulo inteiro da segunda edição do *Handbook* ao que chamaram de apinhamentos e

movimentos sociais, incluindo neles o fenômeno das filas de espera. Em seguida é possível continuar essa lista de ausências com Smith e Mackie (1995), Baron e Byrne (2003), o livro de psicologia social mais vendido no mundo (segundo Smith & Bond, 1999) e Hewstone e Stroebe (2001), ainda que este último contenha cinco capítulos dedicados à interação social e fenômenos de influência em pequenos grupos.

Na psicologia intercultural essa constatação se reproduz (Iglesias & Günther, 2005c), mesmo considerando que relatos sobre diferenças culturais em filas já tenham aparecido de forma não sistematizada nos trabalhos de Hall (1977). Verifica-se que em *Social Psychology Across Cultures*, um dos livros texto frequentemente citados na área, Smith e Bond (1999) dão atenção específica a algumas diferenças culturais no uso e significado do tempo e do espaço, mas ainda assim não mencionam especificamente a fila de espera como uma estrutura social relevante nesse contexto. O mesmo vale para Adler e Gielen (2001) que não incluíram em sua lista de tópicos relevantes para a psicologia intercultural qualquer capítulo relacionado ao tema, mesmo que de forma indireta, assim como não se encontra qualquer referência a situações de espera ou formação de filas em Adamopoulos e Kashima (1999).

Há que se destacar, no entanto, duas publicações que dedicaram certa atenção ao problema do tempo de espera e das filas, frutos de investigação psicossocial empírica, mas dirigidas a um público mais amplo. Schwartz (1975) examinou os fenômenos de poder, interação social e justiça envolvidos em filas de espera, permanecendo até hoje como o único trabalho sistemático sobre esse tema. Seu livro tornou-se um clássico frequentemente citado em psicologia social e sociologia urbana, com significativo valor heurístico na geração de hipóteses sobre diversos fenômenos. Levine (1997), por outro lado, examinou diferenças culturais associadas ao significado do tempo, reunindo experiências pessoais e estudos empíricos em vários países. Dedicou um capítulo à relação entre tempo e poder em que a literatura sobre filas de espera é brevemente revisada, incluindo estudos sobre tolerância à espera e pontualidade, atribuição de causas à demora no atendimento e reações a intrusos.

Quanto aos artigos em periódicos nacionais, a busca pelo termo “fila(s) de espera” na base de dados Scielo, que inclui algumas das melhores revistas brasileiras, não retorna atualmente qualquer resultado. O termo “filas” retorna apenas 4 referências (Chiyoshi, Galvão & Morabito, 2000; Doy, Bressan, Pereira & Magalhães, 2006; Morabito & Lima, 2000; Takeda, Widmer & Morabito, 2004), sendo que todos eles pertencem a áreas de engenharia e estatística, tratando o tema sob uma perspectiva operacional. Já o termo “espera” retorna 4 referências, mas se referem a filas no sentido das ciências biomédicas já descrito, como listas de espera para transplantes e outros procedimentos (Cohen & Meirelles, 2003; Marinho, 2006;

Oliveira, Corrêa, Almeida Jr, Ferrari & Kashiwabuchi, 2003; Santos, Silva, Zampar, Sankarankuty, Campos & Ceneviva, 2001). Os termos “tempo” e “tempo de espera” tampouco retornam qualquer referência significativa.

No cenário internacional verifica-se que os periódicos indexados em psicologia oferecem poucos artigos específicos sobre o tema. A busca na base de dados PsycINFO com o termo “*waiting line*” retorna 12 artigos, sendo que apenas 4 foram publicados em revistas de psicologia e são diretamente focados em filas no sentido aqui analisado (Chebat, Gélinas-Chebat, Vaninski & Filliatrault, 1995; Meyer, 1994; Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986; Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992). Ainda assim, nem sempre os fenômenos foram investigados em filas reais, mas em simulações e vídeos apresentados em laboratório. A busca pelo termo “*queue*”, que tem um significado mais amplo, retorna 73 artigos, já incluindo aqueles classificados pelo termo *waiting line* acima referidos. Somente 11 deles têm uma abordagem psicossocial, sendo que 6 investigaram fenômenos em filas reais (Ahmed, 1982; Houston, Bettencourt & Wenger, 1998; Mann, 1969, 1970; Matsuoka & Sugano, 1999; Oakes, 2003), 2 por meio de cenários fictícios (Chertkoff, Kushigian & McCool, 1996; Zhou & Soman, 2003), 1 por meio de simulações em computador (Rafaeli, Barron & Haber, 2002), 1 por fotografias (Ball & Smith, 1986) e um deles é de natureza puramente teórica (Schwartz, 1978).

Buscas mais detalhadas da literatura psicossocial revelam diversas referências adicionais, como se constata ao longo deste trabalho, mas elas não são usualmente classificadas com termos relacionados a filas de espera ou estão em publicações que não são indexadas. Diante deste quadro, conclui-se que o tema não ganhou status suficiente para merecer destaque em índices remissivos ou palavras-chave para buscas bibliográficas, reforçando o argumento de que recebe pouca atenção de pesquisadores e não tende a ser visto como um objeto psicológico relevante, perpetuando essa condição. Essa constatação espelha a observação feita por Milgram e Toch (1969) de que os apinhamentos de pessoas permanecem não sendo exatamente o *quê* é estudado, mas tipicamente apenas *onde* os fenômenos são estudados.

#### 4. As concepções psicológicas de fila de espera

Milgram, Sabini e Silver (1992) observaram que até a década de 1960 a psicologia social estudou a interação social em díades e pequenos grupos, não examinando como as pessoas são afetadas pelo ambiente urbano. Ressalta-se que essa tendência distinguiu tradicionalmente a psicologia social estadunidense da psicologia social européia, em que as análises psicossociais consideram não só o fenômeno em seu contexto maior (cidade, nação, cultura) e seu significado social como também suas características históricas. Mas, na própria psicologia social estadunidense, em função dos trabalhos de Stanley Milgram e de outros pesquisadores eminentes, a pressão óbvia exercida pela cidade em seus habitantes passou a ser transformada num objeto de técnicas de medida objetivas (Milgram, 1970), consolidando temas que são hoje essenciais à identidade da psicologia ambiental (Gifford, 2002). Os estudos sobre filas surgem do ponto de vista da regulação do acesso, já que sua função primária é organizar um serviço com um princípio igualitário quando não há como atender ao mesmo tempo certo número de pessoas, protegendo assim a prioridade das que chegaram antes (Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986).

Oportunamente, o dicionário da Língua Portuguesa oferece uma definição de fila que contempla aqueles seus aspectos que são negligenciados em psicologia e nas ciências sociais de modo geral. A fila é definida como uma “fileira de pessoas que se colocam umas atrás das outras, pela ordem cronológica ou de chegada a um ponto de embarque em veículos urbanos, a guichês ou a quaisquer estabelecimentos onde haja grande afluência de interessados” (Ferreira, 1986). Três aspectos incluídos nessa definição distinguem fundamentalmente uma abordagem psicológica, como aqui proposta, do modo como as filas têm sido tradicionalmente investigadas em ciência, tal como nas áreas anteriormente descritas.

Em primeiro lugar, o dicionário aponta que filas de espera são presenciais, constituídas por pessoas que exibem comportamentos de fato, não meramente numa forma passiva de espera, que têm características e diferenças individuais, cujas possibilidades de análise se perdem ao se tratar a fila como uma mera expressão de uma função aritmética. Esse aspecto inclui também a idéia de que filas presenciais ocorrem em algum ambiente específico, como organizações espaciais concretas e sujeitas, portanto, a uma série de variáveis situacionais imediatas e não somente como conceito abstrato de representação de pessoas esperando por atendimento. Um segundo aspecto refere-se à necessidade de se estudar normas sociais nesse

tipo de organização, visto que, como na definição, filas geralmente se formam de modo a priorizar o atendimento de seus usuários pela ordem de chegada. Raramente esse tipo de regra é explícita ou prevista legalmente, embora haja leis que garantam prioridade para casos especiais, de modo que os comportamentos em fila são muito mais regulados por normas socialmente compartilhadas. Essas normas dependem mais uma vez de variáveis situacionais, do grau de relação e conhecimento que os usuários mantêm entre si, de aspectos culturais de ordem maior e de questões relacionadas à justiça e atribuição de causalidade. Finalmente, a definição do dicionário destaca a situação de grande afluência de interessados, o que já define as condições para o surgimento de qualquer fila. Demanda maior que a oferta é a melhor expressão para descrever a necessidade de se organizar pessoas em espera por atendimento, já que a fila surge necessariamente quando não há como suprir num mesmo momento a necessidade de todos os interessados. Trata-se, mais uma vez, de um aspecto psicológico de destaque, principalmente ao se considerar que as filas fazem surgir grupos, disputa de recursos e todos os comportamentos pró-sociais ou anti-sociais que podem advir dessa situação.

A definição de dicionário condiz, portanto, com o modo pelo qual Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) sintetizaram três características da fila presencial a partir do que se destaca como relevante para os trabalhos de psicologia social sobre o tema: sua função é regular a seqüência pela qual as pessoas acessam bens ou serviços, a ordenação tem uma forma espacial distintiva e sua manutenção depende de um conhecimento compartilhado dos padrões de comportamento apropriados à situação. Todas essas características são claramente problemas de comportamento e ainda assim pouco investigados na psicologia.

#### *4.1. Os primeiros estudos empíricos*

Na psicologia o primeiro trabalho empírico de campo que se tem conhecimento sobre filas foi publicado por Mann (1969). O autor iniciou um programa de pesquisas sobre o tema na década de 1960, encerrado no final da década de 1970, valendo-se de experiência intercultural em Israel, Estados Unidos e Austrália. Seu primeiro artigo foi inovador para o tema na psicologia social, pois sistematizou pela primeira vez as possibilidades de estudo que a fila pode oferecer, tanto no nível micro das interações sociais quanto em seu significado cultural. Investigou filas que se formaram dias antes do início de venda de ingressos para um campeonato de futebol australiano, onde centenas de pessoas pernoitavam e, mesmo completas desconhecidas, acabavam constituindo grupos informais que se ajudavam mutuamente e zelavam pela manutenção da ordem na fila. Mann mostrou também como certos

comportamentos específicos tais como tentativas de intrusão e de guardar lugar na fila eram determinados pelo tamanho da fila, pela posição dos usuários e pelas expectativas individuais de sucesso na obtenção de ingressos escassos. O mesmo conteúdo desse artigo apareceu para uma audiência mais ampla (Mann, 1970), despertando atenção do público para um problema urbano que se mostrava cada vez mais prevalente e merecedor de investigação científica, ao lado de um interesse crescente pelas modificações no comportamento humano exercidas pelas grandes cidades modernas (Milgram, 1970).

Mann e Taylor (1969) também realizaram estudo empírico sobre como pessoas em diferentes posições na fila estimam o número de pessoas à frente. Os autores se interessaram pelo modo como pessoas no início da fila tendem a superestimar o tamanho da fila adiante, enquanto pessoas em seu final tendem a subestimá-lo, erros interpretados como formas de justificar o comportamento de permanência na fila, um dos objetos de pesquisa desta tese.

Antes desses trabalhos empíricos, o estudo das filas foi situado por Brown (1954) na área dos chamados fenômenos de massa, no sentido mantido nas primeiras edições do *The Handbook of Social Psychology* (Lindzey, 1954; Lindzey & Aronson, 1969). Ele propôs uma taxonomia dos tipos de comportamento coletivo, classificando a fila ao lado de outros “tumultos urbanos”. Essa classificação acompanhou claramente o conceito prevalente no início do século XX, quando os comportamentos coletivos eram vistos por muitos autores como irracionais, desordenados e altamente instáveis, herdando a influência de trabalhos como o de Mackay (1841/2002) e a teoria do contágio de Le Bon (1895/1954), sendo esta última a base de muitos dos conceitos desenvolvidos na psicologia social de Freud (Mello Neto, 2000; Taylor & Moghaddam, 1994). McPhail (1991) mostrou que essa visão irracional acabou sendo perpetuada por psicólogos influentes como Floyd Allport, Neil Miller e John Dollard durante a primeira metade do século XX, até que trabalhos experimentais sobre conflito e cooperação (por exemplo, Sherif, Harvey, White, Hood & Sherif, 1961) fundamentaram o início de um debate que se estende até hoje sobre a racionalidade-irracionalidade da multidão (Adamatzky, 2005; Surowiecki, 2004). Cabe destacar, entretanto, que a despeito de terem sido rejeitados empiricamente há mais de quatro décadas, diversos mitos sobre os comportamentos coletivos permanecem sendo ensinados nos livros de introdução à sociologia mais recentes, como alertaram Schweingruber e Wohlstein (2005).

Couch (1968) parece ter sido o primeiro autor na psicologia social a combater de maneira sistemática essa visão irracional, rejeitando estereótipos negativos sobre as massas e a própria fila, também rejeitados posteriormente de forma empírica pelos trabalhos de Mann (1969, 1970). Este último autor, contemporaneamente à revisão de Milgram e Toch (1969), foi

pioneiro em investigar a fila como um fenômeno social distinto na psicologia. Ele se interessou pela própria dinâmica da fila e nos comportamentos a ela envolvidos, suas regularidades e seu significado cultural, mostrando que filas são guiadas muito mais por comportamentos cooperativos e adaptativos do que os competitivos e egoístas enfatizados na abordagem de Brown (1954). Mais ainda, Mann (1970) insistiu no argumento de que a fila mostra a capacidade que uma massa amorfa tem de gerar um micro sistema social organizado e inibitório de conflitos, constituindo-se na mais ordenada, cooperativa e estruturada forma de comportamento coletivo.

Mann (1977) realizou um último estudo em que instruiu confederados a se posicionarem em fila num ponto de ônibus em Israel, ambiente específico onde não havia a cultura da fila única, sinalizando-a como um estímulo para que os usuários que chegassem ao local se organizassem em fila. Embora tenha verificado que os usuários mantinham a ordem de acesso aos ônibus mesmo sem permanecer na configuração espacial apropriada, filas com até quatro confederados não geraram diferenças significativas na adesão de usuários que chegavam ao local. Obteve-se uma adesão de quase 60% quando a fila era formada por 6 confederados e 83% quando a fila era formada por 8 confederados.

Sob o argumento de que a fila deveria ser tratada como um sistema social, Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) realizaram experimento em que instruíram confederados a cometer intrusões em filas para comprar bilhetes de metrô na Cidade de Nova Iorque, oferecendo como justificativa a frase “com licença, eu gostaria de entrar aqui”. Focaram na reação dos usuários no ponto de intrusão, mas também no resto da fila, a fim de mostrar que os custos de uma intrusão estão mais relacionados a um ultraje moral do que aos prejuízos individuais advindos do tempo de espera aumentado. Ocupando-se ilegalmente a terceira posição em filas com média de 6 usuários, os resultados revelaram que reações físicas aos intrusos foram verificadas em 10% dos casos e reações verbais em 22% dos casos, com 15% de reações indiretas, tais como olhares hostis, gestos ou comentários com outros usuários na fila. Conforme será relatado adiante, esse estudo foi parcialmente replicado nesta tese, constituindo o Estudo 2.

Schmitt, Dubé e Leclerc (1992) argumentaram que em Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) não foi possível distinguir os custos morais dos custos individuais, delineando quatro estudos em que as causas para a intrusão foram manipuladas. Verificaram que intrusões legitimadas pela ação de um funcionário ou pela simulação de uma falha no sistema geraram reações menores do que as de intrusos ilegítimos, embora se tenha controlado para que o tempo de atraso permanecesse idêntico em todas as condições. Os estudos

utilizaram cenários fictícios e ainda uma replicação do experimento de Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut, encontrando-se resultados similares. Tratou-se do último experimento realizado com filas espontâneas em campo e publicado na literatura psicossocial, uma vez que os trabalhos posteriores passaram a utilizar simulações no computador, cenários, escalas e surveys. Ao mesmo tempo, desde então se tornaram menos sistemáticos também os estudos sobre filas na psicologia social, com uma predominância atual de publicações na área de marketing, comportamento do consumidor e administração.

É possível apontar alguns motivos pelos quais os experimentos de campo sobre o tema não apareceram mais na literatura. A intensa atenção com questões éticas em pesquisa provavelmente é o principal, algo que Zimbardo (1999) interpreta como um fator de retrocesso no desenvolvimento de várias sub-áreas da psicologia. Pode-se argumentar que intrusões implicam em desconforto significativo aos participantes e que isso fere o princípio ético da não-maleficiência, ainda que os experimentos cuidem para que o tempo de espera não seja realmente afetado. Por outro lado, o recurso do consentimento informado, exigido por comitês de ética, inviabilizaria a validade de qualquer experimento em campo, uma vez que não se poderiam coletar reações espontâneas dos usuários aos intrusos. Outro motivo ainda, não menos importante, surge no exame das publicações na área, que mostra que o tema das filas de espera foi simplesmente subestimado, independente da abordagem utilizada, como já discutido anteriormente. Mesmo psicólogos sociais estudando o tema passaram a publicar em outras áreas, principalmente aquelas mais aplicadas, como no marketing, administração e comportamento do consumidor, em detrimento de publicações de cunho mais básico focados em fenômenos psicossociais.

Entretanto, verifica-se mais recentemente um interesse nessas áreas aplicadas de se fundamentar teórica e metodologicamente a diversidade de estudos sobre filas, com alguns autores reconhecendo como necessário um retorno à psicologia social para dar integração às pesquisas (Durrande-Moreau, 1999; Nie, 2000). Goodwin, Smith e Verhage (1991) ressaltam criticamente que a pesquisa sobre filas chega ao ponto de ser a-teórica. A literatura mostra que grande parte das pesquisas sobre filas são estudos de caso ou carecem de validade externa, comprometendo o valor de seus resultados em fenômenos que são, por definição, dependentes do ambiente imediato, de normas sociais e da cultura. O foco desta tese na abordagem multimétodos e no estudo de situações reais procura ir de encontro a essa demanda.

O capítulo de Maister (1985) propondo uma “psicologia das filas de espera” é provavelmente a referência mais citada nos trabalhos sobre filas nas áreas aplicadas. Nele apontou a falta de estudos com os fenômenos subjetivos relacionados à experiência da espera

em filas, formulando uma série de hipóteses, algumas testadas empiricamente (Durrande-Moreau, 1999) e apontando direções de pesquisa sobre estimativas do tempo de espera e avaliação do serviço pelos usuários. Embora quase todas as proposições de Maister sejam da esfera da psicologia social, os estudos subsequentes pouco recorreram a essa área para fundamentação.

Dessa maneira, tendo-se definido a fila de espera como um objeto psicossocial e o foco específico nas suas modalidades presenciais, a literatura sobre o tema será revisada e analisada a seguir, em função das principais linhas teóricas da psicologia social utilizadas e de fatores situacionais, culturais e pessoais que não necessariamente estejam a elas integrados. Com base no argumento de que o tema é pouco investigado em psicologia, serão apontadas ao longo da revisão uma série de hipóteses relevantes que permanecem não testadas ou inconclusivas, parte delas investigadas no desenvolvimento das pesquisas empíricas desta tese.

## 5. Abordagens teórico-conceituais nos estudos sobre filas de espera

### 5.1. Normas sociais e influência social

Não existe grande consenso em psicologia sobre o que são normas sociais e tampouco sobre seu poder explicativo e preditivo (Bicchieri, 2006; Reno, Cialdini & Kallgren, 1993). Krebs & Miller (1985) chegam a argumentar que se trata de um conceito vago e pouco operacionalizável para as pesquisas empíricas, mas os estudos sobre formação e reação a normas sociais ocupam parte significativa da literatura na psicologia social desde os experimentos clássicos de Sherif (1936). Na edição mais recente do *Handbook of Social Psychology*, Cialdini e Trost (1998) definem as normas sociais como regras ou padrões compartilhados pelos membros de um grupo, guiando seus comportamentos sem a força de uma lei explícita. Miller e Prentice (1996) definem normas como atributos de um grupo que descrevem e prescrevem comportamentos, mas acrescentam que normas não são fixas e podem se originar da necessidade de cada ocasião, variando conforme o contexto. Ainda que vagas e amplas, essas definições parecem se ajustar ao contexto de filas de espera, uma vez que se tratam de comportamentos definidos de maneira quase exclusivamente social.

Há que se considerar que, assim como em diversos outros contextos, o efeito das normas sociais na fila depende do tipo de norma salientada em dada circunstância, como mostraram Cialdini, Reno e Kallgren (1990) na sua teoria focada na conduta normativa. Segundo eles, a norma social somente exercerá influência direta quando a atenção dos sujeitos estiver nela dirigida (Kallgren, Reno, & Cialdini, 2000), considerando-se que há dois tipos de normas que podem operar concomitantemente. De um lado há as normas sociais descritivas, que expressam aquilo que está sendo feito pelos outros, indicando qual a ação mais efetiva e adaptativa. De outro há as normas sociais injuntivas, que expressam aquilo que é comumente aprovado ou desaprovado, antecipando recompensas e punições em função do comportamento exercido. Os dois tipos de normas apelam para diferentes motivações, já que as descritivas se referem ao que os outros estão realmente fazendo, ou seja, qual o exemplo a ser seguido, enquanto as injuntivas se referem a sanções informais, raramente explicitadas (Reno, Cialdini & Kallgren, 1993). Os efeitos diferenciados dos dois tipos de normas foram mostrados em pesquisas experimentais sobre comportamento de jogar lixo no chão (Cialdini, Reno & Kallgren, 1990) e conservação de parques naturais (Cialdini, 2003), sendo que no contexto

brasileiro foram investigados esses efeitos na intenção de cometer infrações utilizando-se cenários fictícios de trânsito (Clark & Iglesias, 2001a; 2001b).

Intrusões rompem com normas socialmente compartilhadas sobre quem tem a prioridade de atendimento, geralmente baseada na ordem de chegada ao local. Em defesa de uma visão mais social da fila, Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) contrapuseram dois tipos de explicação para as reações comumente observadas quando ocorrem intrusões em filas. De um lado há o argumento de que intrusões representam custos individuais, pois a perda de posição implica em mais tempo a ser investido na espera e até mesmo possibilidade de escassez do produto ou serviço. De outro há a explicação geralmente enfatizada na psicologia social, inicialmente apontada por Cooley (1902/2003), de que intrusões representam ultrajes morais, pois a fila é um sistema social e os usuários reagem a eventos em termos de representações sociais sobre os comportamentos envolvidos, no sentido desenvolvido por Moscovici (2003). Miller (2001) argumentou que sentimentos de injustiça podem ocorrer mesmo quando as normas rompidas não prejudicam realmente aquele que observa o evento. Tal é o caso de alguém que se sente ultrajado por presenciar uma intrusão na fila ao lado, algo que de modo algum interfere no andamento de sua própria fila.

Na fila o tipo de norma social em operação também pode ser vista como a que Scheff (1999) chamou de residual, aquela que resta após se analisar quais são as normas sociais formalmente estabelecidas num dado contexto. Segundo ele, esse tipo de norma tem duas características centrais: deve haver acordo sobre a norma e ela só é identificável quando violada, à semelhança de regras gramaticais que são seguidas sem consciência até que se cometa um erro notável. Essa idéia encontra paralelo, no âmbito dos estudos organizacionais, no chamado contrato psicológico (Robinson, 1996), já que se trata de um entendimento implícito sobre o que é ou não aceitável numa relação social. As pessoas podem ter dificuldade em articular claramente quais são seus direitos e deveres em dada circunstância, mas identificam automaticamente algum senso de justiça violado ou quando alguém ultrapassa os limites de como se comportar adequadamente.

Scheff (1999) destacou ainda o fato de que presenciar a violação de uma norma social tende a gerar um efeito de normalização, ou seja, os observadores buscam dar interpretações que sejam condizentes e justificativas para explicar os comportamentos inesperados dos atores, muitas vezes recorrendo a crenças de que alguma perturbação mental está envolvida. Num experimento sobre normas sociais no metrô de Nova Iorque, indiretamente relacionado à ocupação do espaço por ordem de chegada, Milgram e Sabini (1992) instruíram seus confederados a pedir o assento de pessoas sentadas em vagões lotados. Os autores utilizaram a

idéia da normalização para interpretar a razão de quase 70% das pessoas terem cedido seus lugares. Provavelmente as pessoas o faziam por acreditar que o pedinte tinha algum bom motivo para o pedido, tal como estar doente, passando mal ou uma deficiência física, o que dariam sentido à quebra da norma social de não se conversar com estranhos e romper a “fila” na ocupação dos assentos. Isso ocorreu na condição experimental em que os confederados não forneciam qualquer justificativa para o pedido, mas quando os confederados disseram a frase “gostaria de me sentar no seu lugar porque não consigo ler meu livro em pé” ou quando davam às pessoas algum tempo para poderem formular respostas, as pessoas sentadas cederam significativamente menos os seus assentos. A mesma explicação pode fazer sentido para interpretar a razão de se ter obtido poucas reações de vítimas de intrusões quando Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) instruíram seus confederados a furarem filas apenas pedindo licença.

Num experimento em que um confederado pedia para usar uma máquina fotocopadora no momento exato em que outra pessoa estava prestes a utilizá-la, Langer, Blank e Chanowitz (1978) verificaram que a qualidade da justificativa oferecida não foi relevante. Na primeira condição experimental o confederado dizia “com licença, eu tenho cinco páginas, posso usar a máquina de xerox?”, em outra pedia o mesmo, mas acrescentando “porque eu estou com muita pressa” e na terceira ainda o mesmo, mas acrescentando “porque eu tenho que fazer cópias”. Esta última justificativa, chamada pelos autores de “placebo” por ser redundante, gerou maior frequência de consentimentos que a primeira e a mesma frequência que a segunda, embora fosse qualitativamente igual à primeira e claramente diferente da segunda. Segundo os autores, quando se trata de um evento de pouca importância, as pessoas geralmente não prestam atenção à informação dada por quem faz o pedido e acabam se comportando de maneira automática, focando apenas no fato de ter se apresentado um motivo, seja ele qual for. Folkes (1985), no entanto, replicou o experimento criando condições em que a justificativa pudesse parecer controlável (“porque eu não quero esperar”) ou incontrolável (“porque eu não estou me sentindo bem”), encontrando menor consentimento na situação de controlabilidade.

Um fenômeno que pode ser relevante no contexto de filas de espera, especialmente de intrusões, é o problema da má identificação das normas sociais em operação. Destaca-se, neste sentido, o fenômeno da ignorância pluralística, definida como a situação em que quase todos num grupo rejeitam privadamente uma norma social, mas acreditam que a maioria dos outros a aceita (Prentice & Miller, 1993). Assim, embora incomodados com a ação do intruso, é possível que os usuários vitimados acabem inferindo, pela ausência de reações visíveis nos outros, que ninguém se incomoda realmente e não vale a pena reclamar. Tem-se instalada a

crença de que as atitudes e julgamentos privados são diferentes daqueles das outras pessoas, mesmo quando os comportamentos públicos são idênticos (Miller & McFarland, 1987), ou seja, a vítima infere que a apatia dos outros se deve à ausência de incômodo com a situação, enquanto sua própria apatia se deve ao medo de causar embaraço social, tal como nos estudos clássicos de Latané e Darley (1970) sobre situações emergenciais.

A ação de uma minoria, entretanto, pode disparar uma modificação no comportamento da maioria (Wood, Lundgren, Ouellette, Busceme & Blackstone, 1994), como mostrou Mann (1977) em seu experimento para estimular a adesão de usuários de transporte público a filas de espera antes inexistentes. Da mesma forma, Farkas, Helbing e Vicsek (2002) analisaram o fenômeno conhecido como *ola mexicana*, típico de torcidas em estádios de futebol, verificando que ele parte do esforço conjunto de apenas 12 torcedores em média. Esses poucos torcedores se levantam e erguem os braços simultaneamente, disparando uma onda de imitação que atinge dezenas de milhares de pessoas nas arquibancadas, como se os torcedores estivessem numa única fila que cruza o estádio horizontalmente. Por outro lado, Milgram, Bickman e Berkowitz (1969) verificaram que, mesmo num ambiente de grande circulação de pessoas onde vários estímulos competem ao mesmo tempo, a posição experimental de um confederado olhando para a janela do sexto andar de um prédio gerou a imitação deste comportamento em 20% dos transeuntes, enquanto essa porcentagem subiu para 80% quando houve a atuação simultânea de cinco confederados, remetendo às possibilidades de se ampliar o estudo de Mann (1977) sobre indução experimental de filas utilizando poucos confederados.

Um dos padrões de interação freqüentemente observáveis quando se analisa o comportamento de usuários em filas é o modo como evitam contato visual direto entre eles, aquilo que Goffman (1966) chamou de inatenção civil. Nessas circunstâncias as pessoas tanto se esforçam para não interagirem diretamente com outras desconhecidas quanto se esforçam para não serem objeto de atenção. A própria configuração espacial da fila favorece esse padrão, visto que cada usuário é quase que obrigado a focar nas costas daquele à sua frente, sem muitas oportunidades de interação. Por outro lado, estar em grupo na fila ou numa situação de espera em que se encontram pessoas conhecidas já transforma as normas sociais que operarão em relação a comportamentos como guardar lugar na fila, garantir território ou reagir a intrusos. Abandonar a posição na fila para valer-se de outro serviço enquanto espera pelo primeiro é algo que ocorre muito mais freqüentemente em grupo, já que não há perigo de se perder a posição quando a fila é grande.

### 5.1.1. Questões em aberto sobre normas e influência social em filas

Não há estudos que investiguem especificamente as normas que regem o quanto é permitido que se guarde lugar na fila para usuários que ainda não chegaram ao local ou que marcaram sua posição e se ausentaram para outras atividades. Há que se investigar a existência de tempos máximos de tolerância ou a posição limite na fila onde se permite a guarda do lugar. Por outro lado, essas podem não ser reações absolutas, mas dependentes do tipo de justificativa dada pelo usuário que pede para que guardem seu lugar na fila. Uma justificativa baseada em razões de força maior (por exemplo, “preciso me ausentar para dar um telefonema importante”) pode gerar mais aquiescência do que razões menos graves ou que desdenhem dos usuários que permanecem em fila (por exemplo, “vou tomar um café porque não quero ficar aqui esperando à toa”). As reações podem ser dependentes também do sexo de quem pede e do sexo a quem se faz o pedido.

Os experimentos de Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) e Schmitt, Dubé e Leclerc (1992) quanto à reação a intrusões podem ser desmembrados em hipóteses a serem investigadas em função do tipo de ambiente (lazer x burocrático), vestimenta do intruso, idade e tipo de justificativa fornecida para a intrusão. O fenômeno da ignorância pluralística pode ser investigado no contexto de intrusões, avaliando-se as reações dos usuários e a estimativa que eles fazem sobre as reações dos outros.

Por fim, podem ser estudadas as estratégias que os intrusos utilizam para justificar seus atos, como os chamados mecanismos de desengajamento moral (Bandura, Barbaranelli, Caprara & Pastorelli, 1996; Iglesias, no prelo), que especificam as diversas maneiras de se reduzir a própria censura e aumentar a propensão para agir anti-socialmente. Iglesias e Clark (2003) investigaram esses mecanismos no comportamento de motoristas no trânsito e verificaram que algumas infrações relacionadas à dinâmica de intrusões em filas, como o uso do acostamento e ultrapassagens indevidas, mostraram-se as mais relacionadas a mecanismos que distorcem a imagem da própria conduta. Assim como em filas de carros no trânsito, esses mecanismos podem ser investigados no contexto de filas em locais de atendimento presencial.

## 5.2. Justiça

O princípio *first come, first served* é baseado tanto no conceito de justiça distributiva quanto no conceito de justiça processual. A justiça distributiva refere-se ao modo como as pessoas avaliam a equidade com que os bens foram distribuídos, ou seja, se cada um acha que

está recebendo o quanto merece, considerando-se o contexto de recursos que devem ser compartilhados em função de critérios de igualdade, equidade e necessidade (Deutsch, 1975). No caso da espera em filas, trata-se de avaliar se o tempo investido pelo usuário é adequadamente compensado com um benefício à sua altura e se a ordem de chegada garante a prioridade de atendimento, considerando que os usuários chegam em diferentes momentos. Incluem-se aí as questões que envolvem o estabelecimento de prioridades, tal qual uma emergência que necessite de atendimento imediato.

A justiça processual refere-se à avaliação do processo adotado para distribuir os recursos a todos os envolvidos de uma forma consistente (Thibaut & Walker, 1975). Neste tipo de justiça o ponto central não é o saldo da distribuição dos recursos, mas se a forma utilizada para distribuí-los foi percebida como justa (Folger, 1977). Antes da formulação inicial da teoria, Hirschman (1970) já havia apontado que o mais importante para cada pessoa envolvida na distribuição de recursos pode ser o direito a ter voz e ser ouvida, considerada e tratada com respeito, independente do resultado ser positivo ou negativo, por razões que Lind e Tyler (1988) chamaram de relacionais e simbólicas (versus instrumentais). No caso das filas, além de tratar de sua própria formação como meio organizador de acesso, a justiça processual também envolve o controle sobre os procedimentos utilizados para alocar o tempo. Trata-se ainda da avaliação sobre a imparcialidade com que os usuários são tratados, incluindo-se, portanto, os casos que rompem a prioridade de acesso ou o tipo de tratamento por causa de condições específicas, como idade, urgência, deficiência física, gravidez e outros. Existe pelo menos um relato de que filas preferenciais como essas não são vistas como justas, mas provavelmente por pressões de ordem econômica e grande escassez de recursos, que tendem a favorecer a competição e o conflito entre usuários (Czwartosz, 1988). As noções de justiça podem depender ainda se estão sendo avaliadas condições de estado (por exemplo, um doente que necessita de atendimento urgente) ou condições de status (por exemplo, um cliente VIP que paga pelo atendimento preferencial).

Buscando uma integração teórica das teorias de justiça com o problema da espera por atendimento, Goodwin, Smith e Verhage (1991) recorreram ainda a um terceiro tipo de justiça, a interacional. Segundo Bies e Moag (1986, citado por Goodwin, Smith & Verhage, 1991), a justiça interacional trata da maneira como a decisão sobre a alocação de recursos é implementada, ou seja, da qualidade de interação entre as partes envolvidas. Esse tipo de justiça estaria relacionado a questões de cordialidade, honestidade ou comportamentos inapropriados que envolvam atendentes, gestores e usuários, incluindo a propriedade e probidade com que o serviço é executado. Para Schwartz (1975) esse é o mesmo critério que

pode ser utilizado para diferenciar esperas funcionais de esperas cerimoniais. Enquanto as esperas funcionais são aquelas percebidas como necessárias e coerentes com o objetivo a que dão acesso, as cerimoniais são aquelas avaliadas como deliberadamente criadas apenas para transmitir poder e status por parte de quem é esperado sobre aquele que espera. Fazer esperar pode ser visto até como um insulto numa cultura em que o tempo tem um alto valor simbólico (Zerubavel, 1987), transmitindo a idéia de uma burocracia desnecessária.

Algumas implicações gerenciais foram sugeridas por Goodwin, Smith e Verhage (1991) para amenizar sentimentos de injustiça de usuários em espera, agrupadas em termos da redução do investimento do usuário, do aumento de seus benefícios e da alteração da percepção da justiça processual e interacional. Pode-se reduzir efetivamente o tempo de espera do usuário, investindo em tecnologia, treinamento dos funcionários envolvidos e implantação de sistemas de agendamento. Também pode-se reduzir preços quando apropriado, pois descontos tendem a aumentar a tolerância do usuário à espera. Por outro lado, os autores sugerem que deve-se aumentar o prazer do usuário durante a espera, melhorando o ambiente e encorajando interações sociais, mas também aumentando a produtividade do usuário durante a espera, o que pode ser feito com sistema de senhas que liberem o usuário de permanecer no local todo o tempo. Lembrem que muitas vezes uma demora maior pode ser tolerada se o serviço oferece um atendimento personalizado, caso em que muitos usuários não se importariam de que outros passassem à sua frente. Quanto ao gerenciamento da percepção de justiça, os autores enfatizam a necessidade de uma “escuta responsável” pelo serviço, oferecendo pedidos de desculpas fundamentados quando a espera inesperada representa prejuízo e mostrando real preocupação em solucionar os problemas dela advindos. Acima de tudo, enfatizam a necessidade de se explicar ao usuário os motivos da demora, oferecendo explicações razoáveis e algum controle sobre alternativas de atendimento.

As questões de justiça estão diretamente relacionadas ao tipo de fila em operação, seja a fila única, múltipla ou expressa, pois define o princípio de atendimento de maneira diferenciada, muitas vezes rompendo a regra *first come, first served* que dá prioridade à ordem de chegada. Larson (1987) argumentou que a literatura sobre justiça em filas é dispersa e mal organizada, situação que parece ainda persistir embora haja pelo menos um grupo de pesquisadores investigando sistematicamente o tema com uma abordagem psicológica (Rafaeli, Barron & Haber, 2002, Rafaeli, Kedmi, Vashdi & Barron, 2003) e outro na ciência da computação (Raz, Avi-Itzhak & Levy, 2004; Raz, Levy & Avi-Itzhak, 2004), ambos em Israel. Enquanto o primeiro grupo tem investigado a preferência por tipo de fila e sentimentos de injustiça expressos em escalas e opções de escolha em experimentos de laboratório, o grupo

de cientistas da computação têm desenvolvido medidas para quantificar o grau em que diferentes tipos de fila são justos com seus usuários tomando como critério a ordem de chegada. No entanto, além da diferença no foco mais subjetivo ou objetivo dessas diferentes áreas de estudo, parte-se de distintas premissas, pois no caso da psicologia o foco é na percepção de injustiça (ainda que de fato ela não exista), enquanto no caso da ciência da computação a injustiça é definida como violação objetiva da regra *first come, first served*.

Com um foco mais social, ainda que também na ciência da computação, Larson (1987) propôs os termos *skips* e *slips* para quantificar a injustiça nas filas nas situações em que o atendimento por ordem de chegada não é garantido. Quando alguém que chega no tempo B é atendido antes de A, ele faz com que A sofra um *slip*, enquanto B cometeu um *skip*. Ou seja, o foco de análise muda conforme a referência seja a experiência daquele que foi ultrapassado ou daquele que ultrapassou. Esses conceitos podem ser usados para avaliar intervenções que visem diminuir o tempo efetivo de espera, principalmente quando o sistema é de fila múltipla ou quando se cria filas especiais para serviços expressos. Além disso, o trabalho de Larson foi o único a ter apontado, ao menos teoricamente, a relevância de uma situação recorrente em sistemas de fila múltipla que ainda não recebeu atenção nos trabalhos empíricos, a seguir analisada.

Considerando que para se manter a justiça nas filas deve-se manter o ordenamento em função da ordem de chegada e do investimento temporal do usuário, Larson (1987) destacou a injustiça de situações de fila múltipla em que o serviço passa a disponibilizar um número maior de caixas de atendimento enquanto os usuários já estão posicionados em suas filas. O caixa adicional sinaliza então que começou a operar e convida os usuários para que formem ali uma nova fila, fazendo com que geralmente os recém-chegados, aqueles posicionados no final das filas anteriores, assumam as primeiras posições na fila nova. A ordem inicial de chegada é assim desrespeitada porque os últimos serão prontamente atendidos, enquanto os que chegaram antes permanecerão na mesma posição que já estavam em suas filas. Uma nova ordem parece ser legitimada pelo posicionamento na fila do caixa que estava desativado, como se os usuários tivessem chegado às suas novas posições por mero acaso ou se tratasse de uma nova organização social que não tem qualquer relação com a antiga. Larson destacou que essa situação acaba assumindo um princípio que é quase o do *last-come first served*, ou seja, quem chega por último é atendido primeiro, uma completa inversão do princípio de justiça, gerando reações altamente negativas nos ultrapassados e positivas naqueles que ultrapassaram.

### 5.2.1. Questões em aberto sobre justiça em filas

Permanecem não investigadas as reações de usuários a situações como a acima relatada, que é bastante freqüente no contexto brasileiro de supermercados, agências de correios, portões de embarque de aeroportos e repartições públicas. Não há relatos sobre sentimentos de injustiça nas diversas situações que possam advir do desrespeito a normas sociais de guardar lugar e intrusões, bem como do procedimento utilizado para organizar o atendimento pelo serviço. Tampouco se estabeleceu relações mais precisas sobre injustiça e tempo de espera, considerando os excessos que se pode cometer contra usuários em situações de atendimento em que haja urgência, como hospitais e postos de saúde, previdência social e emissão de documentos na esfera pública. Por outro lado, acompanhando estudos sobre fenomenologia da injustiça em episódios da vida diária que utilizam a técnica do relato retrospectivo (Assmar, 1997; Mikula, Petri & Tanzer, 1990), podem ser investigados relatos específicos sobre episódios em filas para atendimento. Podem ser analisados não só sentimentos de injustiça como de merecimento da injustiça sofrida por parte de atendentes e usuários, como em estudos sobre julgamentos e responsabilidade percebida (Feather, 1999; Shaver, 1985) e legitimidade da situação (Tyler, 2006). Finalmente, pode-se investigar o quanto os usuários acham justo que se pague em dinheiro por posições na fila e em quanto estimam suas posições, como no experimento de Oberholzer-Gee (2006), principalmente em situações como as freqüentemente noticiadas na mídia brasileira sobre filas muito longas.

### 5.3. *Atribuição de causalidade*

Como formulada inicialmente por Heider (1944; 1958/1970), a teoria da atribuição partiu do interesse sobre como as pessoas explicam os eventos à sua volta, valendo-se da premissa de que elas se comportam como “curiosos científicos” que buscam explicações racionais. Embora a teoria tenha passado por diversas reformulações e desdobramentos (por ex.: Jones & Davis, 1965; Kelley, 1967; Weiner, 1985) e muitas vezes as causas de um evento possam até ser bastante indefinidas em última instância de análise, as pessoas fazem atribuições que são geralmente distinguíveis em internas (disposicionais) e externas (situacionais), regidas por um princípio de balanço cognitivo. A pele é tida como o limite que geralmente separa esses dois tipos de determinação causal (Gilbert & Malone, 1995), pois as atribuições costumam ter um caráter mais automático, sujeitando as pessoas a erros e tendências ao julgar a situação e o comportamento de outras pessoas. A atribuição de causas à

demora aparece como fator fundamental de insatisfação de usuários na literatura sobre comportamento do consumidor (Folkes, 1988) e em especial nas situações de atendimento por filas (Taylor, 1994; 1995; Tom & Lucey, 1995).

Baseado nos trabalhos de Heider (1970) e Weiner (1985) sobre atribuição, Swanson e Kelley (2001) sintetizaram o modo como os julgamentos dos usuários sobre as causas e efeitos de problemas de atendimento influenciam suas emoções, atitudes e comportamentos, em três dimensões: controlabilidade, locus e estabilidade. Controlabilidade se refere à crença de que o provedor do serviço pode prevenir os problemas e controlar seus efeitos, estabilidade se refere à probabilidade percebida de que os problemas se repitam, enquanto locus refere-se diretamente à percepção sobre quem ou o quê é responsável pelo problema. Considerando a oferta de serviços e produtos em geral, Blodgett, Granbois e Walters (1993), Folkes (1984) e também Folkes, Koletsky e Graham (1987) mostraram que consumidores insatisfeitos que consideram a causa de um problema como controlável, estável e com um locus externo fazem avaliações mais negativas, são mais propensos a abandonar o serviço e fazer propaganda “boca-a-boca” ruim do que aqueles que consideram que o problema é incontrolável e não deve ocorrer novamente.

Em situações de espera em fila Dubé-Rioux, Schmitt e Leclerc (1989) investigaram o efeito de diferentes causas da demora e da posição na fila sobre a insatisfação de usuários e sobre sua propensão a reagir. Usando cenários e escalas, verificaram que a demora gerada pela ação de um intruso na fila gera maiores reações do que um atraso por lerdeza do funcionário ou qualquer outro motivo relacionado aos próprios usuários atendidos. Segundo esses autores, trata-se de uma questão de atribuição de causalidade atrelada ao significado da demora, uma vez que um atraso é mais uma questão de educação e boas maneiras do que a violação de normas sociais, como seria o caso de uma intrusão. Eles puderam verificar experimentalmente num estudo posterior que, mesmo controlando-se para que o tempo de espera fosse o mesmo em todas as situações estudadas, demoras provocadas por intrusos foram avaliadas muito mais negativamente do que aquela provocadas por funcionários do serviço (Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992).

Chebat, Filiatrault, Gélinas-Chebat e Vaninsky (1995) usaram vídeos para investigar o modo como o humor influencia atribuições causais em situações de espera e concluíram que simplesmente não há essa influência direta, embora o humor afete a avaliação da qualidade do serviço como um todo. Se o atendente é visto como causa da demora no atendimento, isso tende a gerar uma avaliação ruim da qualidade do serviço, ao contrário de uma atribuição a fatores externos (Berry, 1979). Isso significa que os usuários podem ser mais tolerantes a

incidentes que não estão sob controle ou sob a responsabilidade dos atendentes, desde que não sejam recorrentes, tal como uma falta de luz ou pane no sistema de informática. Mais ainda, significa que o serviço não é avaliado apenas em termos do atendimento final, mas em função da qualidade do processo em si, tanto para os que recebem o serviço quanto para aqueles que ainda não foram atendidos mas observam o processo.

Durrande-Moreau (1999) aponta que não há estudos suficientes que esclareçam a relação entre atribuições causais e reações de usuários em filas de espera, principalmente estudos experimentais que isolem o efeito de explicações fornecidas pelo serviço. No entanto, parece ter desconsiderado literatura relevante sobre o problema, seja sobre a avaliação do serviço como um todo, seja sobre a propensão a reagir em situações de demora (Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992). Miller (2001) enfatiza o fato de que não só a intencionalidade mas também a previsibilidade de um evento pode gerar reações de injustiça, de modo que usuários poderiam fazer avaliações negativas do serviço ainda que não atribuam a culpa diretamente a um atendente. Por outro lado, atribui-se a outras pessoas a responsabilidade por eventos ruins que sejam minimamente previsíveis, independentemente de serem intencionais ou não, como se verifica em estudos sobre episódios de agressão e desrespeito.

### 5.3.1. Questões em aberto sobre atribuição de causalidade em filas

Como questões ainda não estudadas, Houston, Bettencourt e Wenger (1998) apontaram a necessidade de se investigar o efeito de caixas de atendimento inoperantes na satisfação do usuário e na atribuição que faz às causas da demora. Há que se investigar a quem ou a quem os usuários atribuem a causa e a responsabilidade pela demora nessas circunstâncias, considerando-se a informatização de sistemas, a redução do quadro de funcionários nas empresas de atendimento e as próprias oscilações na demanda pelo produto ou serviço. Trata-se de analisar também quais as atribuições realizadas por atendentes e gerentes em relação aos usuários e aos responsáveis em última instância pela organização do sistema, pois isso pode interferir nas interações com o público. Entre os próprios usuários, é necessário investigar também como atribuem as causas da grande demanda entre si, considerando o fato de muitos escolherem o mesmo horário para serem atendidos, acumularem tarefas e procrastinarem compromissos que têm prazo definido, tais como pagamento de contas, que geram congestão nos serviços.

#### 5.4. *Poder e status*

As questões de poder e status estão relacionadas às avaliações de justiça, pois determinam não só quem pode esperar menos e quem pode esperar mais, mas o quanto é possível reclamar da espera. Definem ainda quem pode simplesmente burlar a ordem de atendimento por chegada, sem mencionar o próprio poder que o serviço tem de adiar ou adiantar o atendimento, conforme julgar necessário ou conveniente. Muitas relações de poder se manifestam por meio de normas sociais que regulam o acesso a pessoas de maior hierarquia naquele círculo específico. Sommer (1973) mostrou como essas normas incluem complexos padrões de privacidade, territorialidade e o seguimento a protocolos rigorosos, como acontece nas forças armadas e em organizações altamente centralizadas. Uma série de estudos empíricos descrita por esse autor confirma que se atribui maior poder a pessoas que se fazem esperar mais. Situações de espera podem descrever então relações de poder quando definem quem deve esperar e quem deve ser esperado. O status social é uma grande referência, pois garante à pessoa de maior status fazer com que seja esperado, mas proíbe que as de menor status a façam esperar (Halpern & Isaacs, 1980; Levine, 1997; Schwartz, 1975). Existem evidências até mesmo de que brasileiros vêem as pessoas que se atrasam para compromissos como sendo pessoas de maior sucesso do que aquelas que são pontuais (Levine, West & Reis, 1980), sugerindo que pessoas vistas como mais importantes costumam manter os outros esperando por eles.

Para o cidadão em fila o marasmo de certos sistemas de atendimento representa descaso, humilhação e engano, pela impotência diante de processos que muitas vezes desloca a responsabilidade da situação para fatores ocultos, como a greve de funcionários, a falta de pessoal ou de verbas e as falhas no sistema operacional. Alguns autores argumentam que nessas circunstâncias o cidadão em fila é tratado pelo sistema de atendimento como um mero passageiro de uma linha humana, tal como numa linha de produção industrial (Meyer, 1994). Goffman (1975) caracterizou a fila como cenário de um palco, tal como num teatro, em que o usuário da fila simplesmente desempenha um papel prescrito e perde sua individualidade, tornando-se apenas um número, ora como figurante, ao longo da fila, ora como protagonista, no momento próprio do atendimento. Czwarzowski (1988) e Sommer (1990) reforçaram essa idéia, mostrando que ela é típica de economias em que há escassez de produtos e serviços, como no contexto sócio-político do colapso da União Soviética que ambientou seus estudos, embora seja válida também para situações em que a demanda suplanta em muito a oferta (Hraba, 1985; Iatridis, 2000).

Por outro lado, a fila também representa garantia de ordem social e minimiza o uso do poder ou do status diferenciado entre seus usuários, estabelecendo direitos, deveres e tornando-se assim uma forma democrática de organização social (Mann, 1970). Tem portanto um caráter dual, pois o usuário se submete à fila aceitando o impedimento de um acesso imediato, que seria bem mais desejável, mas reconhece que é uma maneira de ter o seu próprio atendimento assegurado e protegido dos que chegam depois dele (Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986). Embora as filas sejam reguladas basicamente por normas sociais não-prescritas e dependentes do contexto cultural (Mann, 1969), a legislação brasileira garante certas regras para seu funcionamento em repartições públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras. A Lei nº 10.048 de 2000 assegura que “as pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário”.

A garantia do atendimento prioritário representa a introdução de uma mudança nas normas socialmente compartilhadas por usuários em filas, de modo que passam a ser controladas também por normas prescritas, nem sempre aceitas. Há casos em que usuários em filas contestam o privilégio de certas pessoas, principalmente quando a condição que os torna privilegiados no acesso não está relacionada diretamente com o desconforto de se permanecer em fila, gerando sentimentos de injustiça na fila nos demais usuários (Czwarzowski, 1988). É de fundamental importância para o gestor assegurar que a responsabilidade pela organização da fila não seja deixada para os próprios usuários, mas para o próprio serviço de atendimento (Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992). Mas o Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, não especifica qualquer direito do consumidor sobre situações em filas, termo que sequer aparece em seu texto integral, sendo vago também sobre os problemas que envolvem espera e atraso no atendimento.

#### 5.4.1. Questões em aberto sobre relações de poder e status em filas

Não há hipóteses investigadas sobre o efeito da distância social entre o atendente e o usuário em fila, nem tampouco entre o ambiente de serviço e o usuário, no modo como longas esperas são toleradas e até vistas como símbolo de status. Isso pode ter diferentes implicações se o usuário está numa posição de maior dependência, como solicitar um empréstimo numa agência bancária, ou se o serviço é que depende do usuário, como em situações de alta concorrência comercial onde a manutenção de um bom nível de atendimento é primordial. Por

outro lado, não há hipóteses investigadas sobre o efeito da roupa do usuário na forma como é atendido e o quanto é forçada a esperar em fila, o que poderia sinalizar a importância de seu posicionamento sócio-econômico. Cabe destacar que, quanto ao atendimento em órgãos públicos, o artigo 331 do Código Penal Brasileiro prevê uma detenção de seis meses a 2 anos ou a aplicação de multa àquele que “Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela”. Cartazes informando a existência dessa lei são facilmente vistos em diversos serviços públicos no Brasil, o que pode funcionar como uma ameaça que iniba eventuais reclamações sobre uma longa espera ou a qualidade do serviço e ainda perpetue o mau atendimento, hipótese que pode ser investigada experimentalmente.

## 6. Fatores situacionais, culturais e pessoais nos estudos sobre filas de espera

### 6.1. *Tempo de espera*

Considerando os tipos e formatos que uma fila pode assumir, a dimensão temporal é a única subjacente a todos eles. O tempo de espera é o que melhor define a tarefa imposta pelo impedimento do acesso imediato representado pela permanência em fila. Mas o foco psicológico sobre o tempo de espera é o subjetivo, na forma como as pessoas experienciam de forma relativa um tempo que é absoluto e objetivamente mensurável. A lembrança de Benjamim Franklin de que “tempo é dinheiro” aplica-se ao investimento presencial em filas, com a diferença peculiar que o tempo é menos substituível, recuperável ou aplicável que o dinheiro perdido (Leclerc, Schmitt & Dubé, 1995). As discrepâncias entre a estimativa pelos usuários e a duração real da espera representam campo para o estudo de questões próprias da percepção de tempo na psicologia da percepção (Fraisse, 1963) e na psicofísica (Stevens, 1975). Elas podem ainda revelar a influência de variáveis manipuláveis, com o fim último de se atenuar o desconforto quando nenhuma medida que reduza o tempo real possa ser empregada.

#### 6.1.1. As estimativas temporais de usuários

Existem evidências de que em geral os usuários em fila superestimam em vários minutos o tempo de espera em fila para atendimento (Cogan, 1998; Hornik, 1984; Menezes, 2003). Hornik (1984) verificou que esta tendência de superestimação ocorre mesmo quando se compara diferentes sistemas de fila, como filas múltiplas, fila única e fila expressa, um fenômeno que ocorre independente do sexo do usuário. O tempo investido em filas de espera é visto pelos usuários como algo muito desconfortável, ocioso e até mesmo como uma “perda de tempo” (Bennett, 1998; Larson, 1987; Haynes, 1990; Katz, Larson & Larson, 1991). Esperar significa impedimento ao acesso imediato, numa lógica em que o tempo de chegada geralmente define a posição na fila, implicando não só em demora como em diminuição das chances de se obter um recurso quando ele é limitado (Mann, 1969).

A relação entre tempo de espera e satisfação do consumidor é um dos principais focos da literatura voltada para a administração de situações de atendimento presencial por filas

(Davis & Heineke, 1994; Davis & Vollmann, 1990; Houston, Bettencourt & Wenger, 1998; Jones & Peppiatt, 1996). Na única publicação brasileira especialmente dedicada ao tema, Cogan (1998) chega a defender um “gerenciamento das percepções nas filas”, em oposição ao gerenciamento das próprias operações envolvidas. Com foco comercial nos benefícios que a manipulação das estimativas temporais pode trazer aos estabelecimentos que oferecem produtos e serviços, listou recomendações gerenciais baseadas não só em algumas publicações da literatura sobre filas como em pesquisas que realizou em diversas empresas brasileiras de serviços e produtos.

Num dos primeiros estudos de campo sobre esse tema em situações de atendimento, Hornik (1984) propôs cinco hipóteses relacionando condições da espera e estimativas de tempo. Argumentou que o tempo estimado depende do tempo real, do tamanho da fila, do tipo da fila (única ou múltipla), do quanto o consumidor gosta de comprar e ainda da frequência com que realiza compras, mas encontrou evidências apenas para a primeira hipótese. Já em um estudo teórico, Maister (1985) apresentou proposições ainda mais específicas, relacionando fatores individuais e situacionais na influência sobre a percepção da espera na fila: o tempo não-ocupado parece mais longo que o tempo ocupado; esperas no pré-processo parecem mais longas do que no processo em si; a ansiedade torna a espera mais longa; as esperas incertas parecem mais longas que esperas certas; as esperas não explicadas parecem mais longas que as explicadas; esperas injustas parecem mais longas que as justas; quanto mais valioso o serviço, mais o consumidor espera; as esperas solitárias parecem mais longas do que as esperas em grupo. Desde então essa lista já foi complementada por outros autores, que propuseram que esperas desconfortáveis parecem mais longas (Davis & Heineke, 1994) e que usuários novos experienciam a espera como mais longa que usuários frequentes (Peppiatt, 1995).

Uma taxonomia do gerenciamento do tempo de espera foi proposta por Davis e Heineke (1994), tomando como critério as possibilidades de controle sobre a maior parte das proposições acima elencadas. Eles as classificaram em três tipos: proposições controláveis pelo serviço; proposições controláveis pelo consumidor e pelo serviço simultaneamente; e proposições não controláveis. Entre as controláveis, argumentam que esperas injustas podem ser manipuladas pela logística e definição dos horários de atendimento, sendo que o *design* do ambiente de espera pode tornar as esperas mais confortáveis. Além disso, as esperas não explicadas podem ser simplesmente esclarecidas e a culpa pelo atraso pode ser reconhecida pelo serviço, que pode garantir uma capacidade ideal para prevenir esperas incertas. Entre as controláveis por cada consumidor e pelo serviço simultaneamente, asseguram que o tempo

desocupado pode ser preenchido por recursos que atraíam a atenção do consumidor mas que também dependam de suas preferências, tais como espelhos, aquários e música ambiente. Além disso, a ansiedade pode ser reduzida pelo próprio auto-controle da ansiedade por parte dos consumidores e pelo design do serviço. Finalmente, entre as não controláveis, argumentam que um gestor não pode controlar se os consumidores chegam em grupo ou sozinhos, também não sendo possível manipular o valor com que cada consumidor avalia o serviço em questão.

Ao analisar as conclusões de 18 estudos empíricos sobre esses fatores, a revisão de Durrande-Moreau (1999) apresentou uma taxonomia que restringe ainda mais as possibilidades de seu gerenciamento. A autora agrupou os fatores em função de seu momento de ocorrência, já que podem estar situados antes da espera, como expectativas, hábitos, humor e pressa, ou durante a própria espera, como auto-distração do usuário, injustiça, percepção do ambiente e duração real. Confirmou que duração real é o fator de maior influência negativa sobre a estimativa de tempo, cuja diminuição é reconhecidamente o gerenciamento mais custoso para quem oferta o serviço. Fatores individuais antes da espera mostraram influências significativas, mas são por definição pouco gerenciáveis. Sua conclusão mais restritiva, no entanto, refere-se aos fatores situacionais durante a espera, já que aparecem como não significativos ou inconclusivos em 14 dos estudos analisados. Ao contrário dessa autora, argumenta-se aqui que esta última conclusão foi enviesada pelos estudos especificamente analisados, tendo em vista que não foram citados aqueles que encontraram evidências para fatores situacionais justamente no período de 1984 a 1997 utilizado como critério em sua revisão (por exemplo, Baker & Cameron, 1996; Chebat & Filiatrault, 1993; Hui & Zhou, 1996; Kellaris & Kent, 1992; Milliman, 1986; Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992; Taylor, 1995).

Contrariando as sugestões recorrentes de gerenciamento na literatura de marketing e administração desde o trabalho de Maister (1985), a análise de Durrande-Moreau (1999) concluiu pela ineficiência de fatores como música ambiente, televisão, displays de informação, tipo de fila e o estágio do serviço em que ocorre a espera. Entretanto, ela define uma hierarquia gerencial que estabelece como prioridade a análise de tempos longos e problemáticos, pois dependem da duração, da demanda e do setor de consumo. Em seguida lembra da possibilidade de classificar os usuários em termos de adaptações, tais como caixas expressos, caixas eletrônicos e caixas prioritários, para só então focar nas modificações do ambiente, mais recomendadas para situações delicadas que incluam esperas muito longas e grande ansiedade dos usuários.

### 6.1.2. Tempo de espera e satisfação com o atendimento

Há evidências que contradizem a conclusão aparentemente lógica de que esperas longas geram avaliações mais negativas do que as esperas mais curtas, pois em alguns estudos encontrou-se o oposto (Davis & Maggard, 1990; Miller, Kahn & Luce, no prelo). Esses autores sugerem ainda que o tempo de espera nem sempre é um problema a ser gerenciado. Esperas longas com um rápido progresso em seu final são melhor avaliadas que esperas curtas que não geram essa percepção (Carmon & Kahneman, 1993). Além disso, Hui e Zhou (1996) verificaram que a expectativa de que a espera será longa ou curta influencia muito mais as avaliações dos usuários do que a própria percepção da espera. Enquanto a fila na maioria dos casos é encarada como um problema, em muitos ambientes existem alguns aspectos valorizados em sua ocorrência, além do tamanho como um símbolo de atratividade (Kostecki, 1996). Entre pessoas idosas há quem prefira filas longas e demoradas ao invés de filas prioritárias, tendo em vista a oportunidade que a fila oferece para estabelecer contatos sociais (Arnould, Price & Zinkham, 2003). Também há os que não se importam em esperar para o atendimento humano já que, por razões de segurança e em função do nível educacional (Leblanc, 1990), muitos continuam evitando o atendimento em caixas automáticos, por telefone e internet. Para jovens, a fila também pode ser um lugar potencial para a socialização, já que, como observou Maister (1985), a própria situação de espera pode ser muito valorizada. Como se constata tipicamente em filas de entrada locais de diversão, o pré-processo pode se tornar por si mesmo o produto de consumo mais desejado (Mann, 1970).

### 6.1.3. Questões em aberto sobre tempo de espera em filas

Permanece inconclusiva a hipótese de que o tempo não-ocupado parece mais longo que o tempo ocupado. Especificamente, trata-se de investigar o efeito de recursos tais como aparelhos de televisão e música no ambiente de espera, amplamente utilizados em serviços de atendimento. Esses efeitos podem se referir tanto à própria estimativa de tempo de espera quanto à satisfação do usuário com o serviço, sem que necessariamente uma avaliação seja dependente da outra. Também não foi respondida satisfatoriamente a hipótese de que as esperas para as quais não se fornece explicação parecem mais longas do que as esperas explicadas. Tampouco há evidências de que esperas em grupo na fila parecem mais curtas que esperas solitárias, embora Stratton (1992) tenha verificado esse efeito no stress de esperas em laboratório. De um ponto de vista mais geral, não há informação confiável no contexto

brasileiro sobre o tempo máximo de espera que usuários de filas admitem tolerar, levando-se em conta possíveis diferenças em função do tipo de serviço, classe sócio-econômica e idade.

## 6.2. *Fatores culturais*

Considerar a fila como uma organização social significa admitir diferenças consideráveis na dinâmica do comportamento de consumidores em função do contexto de que fazem parte. Neste sentido, a revisão de Smith e Bond (1999) de fenômenos da psicologia social na busca de padrões interculturais serve como base para analisar boa parte deles no contexto de filas de espera (Iglesias & Günther, 2006). Destaca-se aqui, sobretudo, o estudo dos valores humanos, considerados desde o trabalho de Hofstede (1980) como o critério mais significativo na diferenciação dos padrões sociais de uma cultura.

De imediato, no entanto, destaca-se que David (2001, citado por Rafaeli, Barron & Haber, 2002) qualificou como mito a idéia de que fila seja uma expressão nacional. Não parece haver países que apreciam mais a formação de filas do que outros, embora sejam freqüentes relatos de identificação de certas culturas com um desejo incontido de entrar em filas (Correa, 1998; Sommer, 1990), remetendo à visão irracional do comportamento de massa, já discutida anteriormente. Mesmo não havendo na literatura estudos sistemáticos comparando especificamente o comportamento em filas de espera em diferentes culturas, alguns trabalhos investigaram fenômenos relacionados a temas afins, como o significado e uso do tempo e do espaço, eventualmente apontando relações com filas que são a seguir analisadas.

O livro clássico *The silent language* de Hall (1959) costuma ser citado como uma das primeiras abordagens consistentes sobre diferenças no uso e significado do tempo, caracterizado como uma linguagem silenciosa, portanto raramente prescrita, que determina em boa parte o estilo de vida das pessoas em diferentes culturas e, por conseguinte, seus modos de funcionamento social e econômico. Hall também discutiu relações com filas de espera quando mostra que situações de intrusão rompem com valores como igualitarismo, algo socialmente compartilhado, em detrimento de situações onde a prioridade é estabelecida por uma hierarquia de status. Ele especulou a existência de significativas diferenças culturais em função dessas relações, observando que alguns grupos europeus e latino-americanos resistem a formar ou aderir a filas porque as vêem como uma violação da individualidade e uma expressão de passividade. No contexto asiático há de fato relatos de que em certos países como a Indonésia as pessoas resistem à formar filas até o último momento para atendimento,

pois a fila tende a ser vista como uma regulação forçada por aqueles que estão no poder, sendo até mesmo problemático quando uma seta ou placa indica o comportamento esperado (Lee, 1984). Num estudo sobre indução experimental de filas em Israel, por outro lado, Mann (1977) mostrou que, mesmo que as pessoas não formem filas, elas atentam cuidadosamente para a ordem de chegada ao local e comportam-se de modo a respeitá-la, sem terem necessariamente que se posicionar umas atrás das outras. Ainda em Israel, no estudo de Rafaeli, Barron & Haber (2002) a constatação de que os consumidores preferem fila única foi interpretada com base na classificação de valores culturais, em que os israelenses aparecem com altos escores de coletivismo e baixos escores de distância de poder.

Hall (1983) também mostrou como o tempo de espera em filas se relaciona com rigores de pontualidade e como as culturas atendem a uma agenda monocrônica ou policrônica. De maneira geral, monocrônicos preferem uma seqüência linear na organização de suas atividades, geralmente realizando uma tarefa de cada vez, enquanto policrônicos têm uma atitude mais flexível e preferem realizar várias tarefas ao mesmo tempo. Essas preferências podem ser especialmente problemáticas em situações extremas, tais como estrangeiros que precisam participar de filas de espera em outros países, já que esses dois tipos de orientação podem se traduzir em comportamentos e reações diferenciadas no preenchimento do tempo de espera (Bluedorn, Kaufman & Lane, 1992). Os comportamentos envolvidos podem incluir a aceitação social de se pedir licença e ausentar da fila por determinado tempo, conversar ao telefone celular, ler um livro ou outras ocupações.

Numa distinção entre tempo do relógio e tempo do evento, Levine & Norenzayan (1999) verificaram em uma série de estudos em 31 países que aqueles com economia desenvolvida têm em geral um ritmo de vida mais rápido, pois são guiados mais pelo relógio que pelo tempo natural de ocorrência e duração dos eventos diários, enquanto o contrário vale para países em desenvolvimento. Contextualizando para situações de filas, é possível especular a partir desses achados que a tolerância à espera seja bem menor onde “tempo é dinheiro” e que seus efeitos sejam muito mais valorizados, gerando reações mais imediatas e evidentes quando há esperas longas. Ao correlacionar os resultados com medidas tais como bem-estar econômico (o melhor preditor), grau de industrialização, tamanho da população, tipo de clima e valores culturais, os autores concluíram que o ordenamento desses países quanto ao ritmo de vida acompanha seu escores no contínuo da dimensão de valores individualismo-coletivismo. Como um dos desdobramentos, vale ressaltar que culturas individualistas dão maior foco à realização e escolhas pessoais, fazendo sentido que dêem ao tempo uma importância vital, enquanto que culturas coletivistas dão maior foco à filiação e

têm uma postura mais flexível com o tempo, onde nem sempre “tempo é dinheiro” (Levine, 1997).

No contexto sócio-político da Polônia do final da década de 1980, Czwartosz (1988) enfatizou como qualquer fila poderia por si só definir a atratividade e a utilidade de um produto, mais que suas próprias qualidades, sendo esse um importante objeto de conversas entre cidadãos de Varsóvia. Segundo ele, como regra geral o tempo gasto na fila aumenta sua atratividade, idéia que encontra respaldo em estudos recentes sobre o efeito da espera e do número de pessoas na fila, seja obviamente à frente do consumidor (Kostecki, 1996), ou até mesmo o número de pessoas atrás dele (Zhou & Soman, 2003). Explorando idéias semelhantes às de Goffman (1966), Czwartosz caracterizou a fila como cenário de um palco, em que o consumidor na fila simplesmente desempenha um papel prescrito e sem personalidade, ora como coadjuvante, ao longo da fila, ora como protagonista, no momento de seu atendimento. Sommer (1990) relatou que na Estônia, no mesmo período do estudo de Czwartosz, as pessoas entravam na fila mesmo sem saber do que se tratava, pelo simples motivo de que, em períodos de extrema escassez, fila é sinônimo de que há alguma mercadoria que vale a pena ser comprada. O autor relatou também que a permanência em filas era algo tão sério que, ao contrário do que se verificou em várias culturas, tal como na ex-Alemanha Oriental (Rau, 2002), o tempo de espera em filas não era preenchido por atividades de lazer, como jogar cartas, conversar ou escutar música, mas vivenciado com concentração por seus usuários.

Na análise de uma nova classificação de valores humanos realizada por Smith, Dugan e Trompenaars (1996), dados de 43 países diferentes que incluíram alguns não originalmente estudados por Hofstede (1980) resultaram também no estabelecimento de três dimensões relacionadas ao *locus* de controle. Dentre essas, a dimensão definida por crenças sobre como lidar com relações interpessoais sugere que as culturas podem lidar de modo específico ou de modo difuso quanto ao uso e limitação de espaços públicos e privados. Nas culturas classificadas como específicas, as pessoas tendem a ter uma área pública maior e uma área privada pequena, sendo mais diretas e abertas, enquanto que nas culturas classificadas como difusas o espaço privado é maior e o público menor, sendo as pessoas mais indiretas e fechadas. O tema espaço pessoal possui ampla tradição empírica de pesquisa na psicologia ambiental desde o trabalho sistemático de Sommer (1973). Muitas pesquisas revelam que, apesar do tipo de situação definir suas características e das mesmas situações terem significados sociais distintos, certos padrões podem ser identificados por meio das culturas. Smith e Bond (1999) concluem que as especulações de Hall (1959) sobre essas diferenças

culturais são amparadas pela literatura recente quando se referem aos padrões de relacionamento com pessoas conhecidas, mas o mesmo não vale para relações com estranhos, mais dependentes de fatores como o sexo, seja para contatos interpessoais ou intergrupais (Gudykunst & Shapiro, 1996; Taylor & Moghaddam, 1994).

Grandes mudanças políticas e econômicas têm efeito direto sobre o comportamento em filas (Ekström, Ekström, Potapova & Shanahan, 2003), bem como pressões sociais urgentes e até desastres ambientais (Benson & Clay, 2004). Esses eventos não raro se sobrepõem a normas compartilhadas sobre como a prioridade de atendimento das pessoas é definida, considerando-se ainda a forma como o dinheiro e o status podem garantir uma economia no tempo de espera. Em certos países é possível pagar pessoas cuja função é assegurar um lugar na fila, os chamados *gestores* no México (Levine, 1997) e, de certa forma, os despachantes no Brasil, enquanto em outros qualquer violação do princípio igualitário que regula as filas seria imediatamente condenável. Segundo o relato de Bakken (2000), o princípio *first in first out* não é ainda muito disseminado na China, país mais populoso e responsável por mais de um quinto da população mundial, de modo que as filas tendem a ser bastante tumultuadas e há intrusões generalizadas, principalmente entre os mais jovens.

#### 6.2.1. Questões em aberto sobre diferenças culturais em filas

Rafaeli, Barron e Haber (2002) constatam que, numa era de globalização, há uma surpreendente falta de estudos empíricos sobre como diferenças culturais se traduzem em comportamento de consumidores em filas de espera e que nenhum estudo específico possa ainda ser considerado representativo. Além das diferenças culturais já apontadas, esses estudos diferem significativamente em função do tipo de serviço com filas investigado, do valor que é atribuído ao serviço por diferentes consumidores e ainda em função de variáveis pessoais mais difíceis de serem controladas, como humor e pressa (Jones & Peppiatt, 1996). No único estudo encontrado na literatura que poderia permitir comparações internacionais sobre filas na literatura revisada, consumidores de 34 países responderam a um questionário na *internet* sobre seu comportamento nas filas de cinema para o filme "Guerra nas Estrelas: A Ameaça Fantasma" quando de sua estréia mundial em 1999 (Brady, 2002). No entanto, o estudo praticamente ignorou a pluralidade cultural dos respondentes, atendo-se a examinar a fila como microcosmo da ética no ramo dos negócios, sem a preocupação com um rigor metodológico no planejamento da pesquisa.

Finalmente, considerando que o lugar onde mais se verifica a ocorrência de grandes filas é o grande centro urbano, cabe também avaliar como características próprias das grandes cidades influenciam comportamentos relacionados a filas. Este argumento pode se basear tanto na idéia de que a sociedade como um todo é uma grande rede de filas inter-relacionadas (Schwartz, 1978), como na idéia de que cidades grandes geram sobrecarga de informação (Milgram, 1970; Moser, 1992), afetando entre tantas outras esferas o modo como os consumidores lidam com a competição por serviços ou produtos escassos. Segundo Becker, Murrmann, Murrmann, Greene e Cheung (2001), é possível que as demandas de vida nas grandes cidades sejam mais similares entre cidadãos urbanos de diferentes culturas do que entre cidadãos urbanos e rurais que compartilhem a mesma cultura nacional. Além disso, a vida urbana industrializada pode desenvolver tendências individualistas mesmo em sociedades tradicionalmente coletivistas, idéia especialmente relacionada ao uso e percepção do tempo (Frei, Racicot & Travagline 1999; Levine & Norenzayan, 1999). Como existem evidências de que pessoas em filas colaboram bem com pesquisadores e não percebem a abordagem como perda de tempo (Durrande-Moreau & Usunier, 1999), mais uma vez enfatiza-se a fila como laboratório natural para investigação desses fenômenos interculturais, com significativas vantagens metodológicas sobre muitos outros objetos de estudo. Ellsworth e Gonzalez (2003) ainda argumentam que pessoas em fila podem ser usadas nas pesquisas para se conseguir amostras representativas da população frente às críticas que a psicologia social recebe por recrutar em sua maioria estudantes universitários.

Conclui-se que não há evidência confiável na literatura, além de pesquisas de mercado feitas sob encomenda, sobre diferenças interculturais no tempo que as pessoas investem na espera para o consumo. Assim, não há hipóteses sistematicamente investigadas sobre essa questão, embora o ordenamento de países segundo seu ritmo de vida (Levine & Norenzayan, 1999) sugira a existência de padrões culturais diferenciados no comportamento em filas. Além disso, a literatura oferece poucos estudos realizados em locais onde há necessariamente o encontro de usuários de culturas diversas para o atendimento num mesmo serviço, tal como em aeroportos, congressos internacionais e eventos turísticos. Finalmente, embora Levine e Norenzayan tenham utilizado o tempo de transações comerciais como um dos indicativos do ritmo de vida dos 31 países estudados, eles reconheceram a importância de se estudar o tempo esperado antes do início da transação, ou seja, na fila. Permanece aberta a possibilidade de se padronizar situações experimentais em filas que possam ser investigadas em diferentes países ou em locais onde haja confluência cultural. Como argumentou Geißler (2002), ao contrário da biodiversidade, a “chronodiversidade” ainda é uma espécie de *terra incognita*.

### 6.3. *Stress e coping*

Além dos custos financeiros tradicionalmente analisados na economia, Osuna (1985) deu destaque ao stress e à ansiedade decorrentes do tempo em situações de espera, propondo um modelo matemático para essa relação. Utilizando fórmulas complexas em seu modelo de simulação, chegou à conclusão de que o acúmulo de stress é uma função crescente do tempo decorrido de espera, pela antecipação que o usuário faz de suas perdas subjetivas. Embora esse modelo tenha gerado um interesse basicamente teórico, o autor mostrou os efeitos positivos de se informar ao usuário o tempo de espera previsto e aquele decorrido, algo que enfatizou no contexto dos sistemas de transporte público. Quando o usuário não tem como observar o andamento do processo e não sabe qual a duração da espera seu nível de stress aumenta monotonicamente. Esse trabalho deu início a discussões na literatura da psicologia matemática, em que se apresentaram algumas variações do modelo, tal como a proposta de que o stress seja correlacionado com o tempo e não necessariamente uma função dele (Denuit & Genest, 2001; Suck & Holling, 1997). O modelo de Osuna e suas variações basearam-se em parte no trabalho de Lazarus e Folkman (1984) sobre stress e *coping*, tentando abarcar as possibilidades de enfrentamento diante de longas esperas. Mas o raciocínio matemático envolvido é tão abstrato que se assemelha aos modelos da teoria das filas anteriormente mencionados, resultando em uma utilidade prática limitada para o campo psicossocial, seja pela dificuldade de compreensão, seja pela artificialidade das variáveis nos estudos.

Além dos estudos com modelos matemáticos, os trabalhos que investigam os efeitos estressores da espera costumam centrar no uso de questionários e escalas, utilizando medidas que informem sobre o estado emocional dos usuários (Iwata, 1992). Diferentes reações emocionais podem ocorrer em filas conforme a demora ocorra antes, durante ou após o momento do atendimento. Dubé, Schmitt e Leclerc (1991) basearam-se na teoria do campo de Lewin para investigar essas reações, alegando que a pressão de forças sobre o indivíduo é reduzida quando ele está próximo ao início da fila, na zona de atendimento, e que ela aumenta fora dessa região. Dessa forma, verificaram que os atrasos no atendimento geram respostas afetivas mais negativas no período do pré-atendimento e do pós-atendimento, mas os atrasos não alteram o estado afetivo dos usuários durante o próprio processo de atendimento, confirmando uma das proposições de Maister (1985).

Meyer (1994) destacou o papel da auto-regulação do comportamento como uma questão essencial no estudo das filas de espera, porque os usuários desenvolvem estratégias de *coping* para controlarem seu próprio estado afetivo e assim permanecerem na fila diante de

grande desconforto e de esperas longas. As filas são cenários onde as pessoas se orientam por objetivos específicos, que geram por sua vez motivações diferenciadas em função do grau de importância do produto ou serviço a que se quer ter acesso. O autor mostrou que usuários de serviços menos cobiçados focam mais no tempo já investido na fila, o que influencia negativamente seu humor. Por outro lado, usuários que consideram o serviço altamente atrativo não são significativamente influenciados pelo contexto de espera. Conclui-se assim que as reações emocionais dos usuários dependem não só do estágio de atendimento, mas da natureza do serviço, ou seja, se é um compromisso burocrático e obrigatório ou algo de livre escolha, como em situações de lazer.

Rafaeli, Barron e Haber (2002) verificaram que o tipo de fila também gera diferentes respostas emocionais nos usuários, tendo em vista que a fila múltipla gera a necessidade de mais comparações sociais e, portanto, maior ansiedade. Entretanto, se não houver possibilidade de mudar de fila, a agitação do usuário é menor. Já a fila única fornece a sensação de maior movimento e velocidade na fila, fazendo parecer que o tempo de espera está sendo ocupado com a dinâmica do processo, pois todos os usuários passam por todas as posições da fila, o que implica em menor frustração. Como outra conclusão relevante, os autores verificaram que estar no início da fila gera maiores níveis de prazer e previsibilidade do que nas outras posições da fila, independente do tipo de fila em que o usuário participa.

O argumento de Meyer encontra semelhanças na proposta comportamental de Foxall (1997) de se diferenciar entre dois tipos de reforços que os produtos e serviços podem ter para o consumidor. De um lado podem se traduzir em reforços utilitários, ou seja, assumem um valor de uso que é dependente das características próprias e dos benefícios funcionais de sua posse ou consumo. Mas também podem se traduzir em reforços informativos, ou seja, assumem um valor muito mais simbólico que prático, considerando seu valor de troca conforme o produto ou serviço seja socialmente avaliado. Em situações de fila múltipla, portanto, é possível conceber que algumas variáveis ambientais assumam um valor reforçador mais utilitário ou informativo na escolha da melhor fila para o usuário que chega ao local de atendimento.

### 6.3.1. Questões em aberto sobre stress e coping em filas

Não há no contexto brasileiro estudos sobre os efeitos estressores da espera nos usuários em fila considerando a natureza do serviço, bem como sua relação com outros fatores como o tamanho da fila, o tempo estimado de espera e a atribuição de causas à demora.

Ademais, pode-se investigar como o posicionamento em distintas partes da fila se traduz em diferentes níveis de ansiedade, um insumo para intervenções gerenciais que busquem definir prioridades de atendimento e modos de compensar a espera excessiva. Embora a ansiedade seja um dos efeitos psicológicos mais diretamente relacionados à permanência em filas, não há pesquisa baseada em instrumentos confiáveis que investigue não só essa dinâmica numa fila como um todo como também compare a ansiedade gerada por diferentes tipos de fila (única x múltipla x senhas).

#### 6.4. *Tamanho da fila*

O tamanho da fila é o indicativo visual mais imediato para que os usuários estimem qual será o tempo de atendimento, qual opção escolher numa situação de filas múltiplas e se nela permanecerão. Mas os usuários podem estar sujeitos à influência de muitos outros fatores, menos claros, que determinam essas estimativas e decisões. Fung (2001) lembra que não só o tamanho visível da fila como também sinais de avisos supostamente confiáveis podem representar inaccuradamente o seu real tamanho e gerar decisões inapropriadas de permanência e desistência. Isso ocorre porque, principalmente na oferta de serviços, a etapa final de atendimento ao usuário depende de etapas anteriores de logística e comunicação entre os componentes do serviço, mais uma vez, de difícil controle. Embora as estimativas de tamanho da fila estejam sujeitas a uma série de fenômenos relacionados à psicologia da percepção, fatores como ansiedade, apinhamento do ambiente e motivação podem ter papel fundamental nesse processo. Destaca-se por isso, nesse tema, a teoria da dissonância cognitiva, que defende que cognições incongruentes motivam o indivíduo a reduzir a dissonância que delas advêm, seja adicionando uma nova cognição, seja modificando uma delas ou finalmente modificando o próprio comportamento (Festinger, 1975).

A distância que os usuários mantêm entre si na fila é bastante variável conforme o ambiente social, a cultura e o tipo de serviço, de modo que o tamanho da fila pode não ser um bom indicativo do número de pessoas à frente do usuário. Mann e Taylor (1969) estudaram filas estáticas na Austrália em que a oferta do produto era limitada, havendo um “ponto crítico” que definia razoavelmente a última posição que conseguiria ser atendida. Ao abordar os usuários de 20 em 20 posições, verificaram que na primeira parte da fila, antes do ponto crítico, houve tendência em superestimar o número de pessoas à frente, enquanto na segunda parte, portanto depois do ponto crítico, houve tendência de subestimação. Os autores investigaram também a influência de se ter conhecimento sobre a existência do ponto crítico,

verificando que, mesmo no final da fila, onde as chances de atendimento eram bem pequenas, os usuários tenderam a ser bastante otimistas ao subestimarem o número de pessoas à frente.

Esses resultados foram interpretados de três maneiras. Primeiramente, Mann e Taylor (1969) recorreram à psicofísica, mostrando que existe uma tendência de se subestimar grandes quantidades de objetos em tarefas de julgamento perceptivo à distância. Ainda que plausível para explicar a subestimação na segunda metade da fila, há o problema de que, no caso das filas, o usuário está inserido na própria quantidade julgada, portanto uma distância egocêntrica e não meramente exocêntrica, como quando se julga um objeto distante. A segunda interpretação se refere a possíveis diferenças de personalidade entre usuários das duas metades da fila, pois em seu estudo as filas começaram a se formar dias antes do atendimento, de modo que os primeiros usuários poderiam ser mais organizados e precavidos, enquanto os últimos na fila poderiam ser mais procrastinadores. Por fim, a última interpretação, da esfera da psicologia social, refere-se aos erros de estimativa como estratégias para justificar o comportamento de estar em fila. Assim, os primeiros estariam há mais tempo na fila e precisariam encontrar motivos que fossem coerentes com uma espera longa, tal como acreditar que havia um grande número de pessoas à sua frente, o que funciona como uma explicação lógica para o usuário. Já os últimos da fila, sabendo que suas chances de obtenção do serviço seriam pequenas e que teriam que esperar mais tempo, precisariam encontrar motivos que justificassem seu comportamento quase inútil de permanência na fila, acreditando que não havia tantas pessoas à frente e por isso conseguiriam ser atendidos.

Cabe destacar que a explicação psicossocial de Mann e Taylor (1969) é a-teórica, ainda que recorra a explicações motivacionais, utilizando apenas os termos otimismo e pessimismo para fundamentar respectivamente as tendências de subestimação e superestimação dos usuários nas diversas posições da fila. Essa é uma das questões que foram objeto de investigação nesta tese, constituindo o Estudo 6, adiante relatado.

Zhou e Soman (2003) verificaram que quanto maior o número de pessoas atrás, mais positivo o estado de humor dos usuários e menor a sua propensão a abandonar uma fila. Fila grande significa grande número de pessoas, gerando dois tipos de inferências que provocariam relutância em abandoná-la. De um lado a fila longa pode servir como uma validação social de que vale a pena esperar pelo produto ou serviço, já que há evidências claras de que é muito procurado. Além disso, a fila longa indica que se o usuário abandoná-la ele provavelmente teria que enfrentar uma fila ainda maior caso decida retornar num momento futuro. Por outro lado, os autores recorreram também a uma explicação baseada em processos de comparação

social, visto que, como a espera tende a ser algo negativo, a constatação de que outros estão em situação pior pode ser bastante confortável.

#### 6.4.1. Questões em aberto sobre estimativas de tamanho de filas

Permanecem não investigado se as tendências encontradas por Mann e Taylor (1969) são verificáveis em sistemas de oferta ilimitada e de filas em movimento. Por outro lado, não há dados específicos, para diferentes tipos de serviços, sobre o tamanho médio de fila que faz os usuários desistirem do serviço ou produto buscado, considerando novamente as diferenças individuais envolvidas no valor que atribuem ao serviço. Entre as questões práticas mais relevantes, cabe investigar o efeito de sistemas de fila única e filas múltiplas nessas avaliações. Martin, Grahn, Pankoff e Madeo (1992) apontaram que isso deve ser estudado não só pela perda do cliente como por outros prejuízos financeiros derivados, tal como ocorre em supermercados, pois quem abandona a fila deixa os produtos perecíveis ou não no carrinho de compras ou no balcão, implicando em perdas e mais funcionários para repor os produtos nas prateleiras.

Essas relações podem ser investigadas também em relação à ocorrência de intrusões, identificando-se, sob o ponto de vista do intruso, qual o tamanho de fila que torna os riscos envolvidos na intrusão mais recompensadores do que entrar no final da fila. Finalmente, em sistemas de fila múltipla a discussão entre Redelmeier e Tibshirani (1999) e Bostrom (2002) sobre a ilusão de que a fila de carros ao lado anda mais rápido não foi conclusiva, permanecendo em aberto a investigação da chamada “lei de Murphy” das filas (Matthews, 1997), fenômeno que deve ser investigado empiricamente no contexto de filas de pessoas e não somente no trânsito de automóveis.

#### 6.5. Recursos do ambiente de espera

Wicker (1979) analisou o ambiente de filas para embarque em ônibus num parque da Califórnia e tratou-o como um *behavior setting*, nos moldes da psicologia ecológica proposta por Barker (1968). Este conceito é utilizado para mostrar como o ambiente funciona como um sistema físico e social onde as pessoas são meros componentes, restringindo ou demandando certos comportamentos específicos, como no caso de igrejas, bancos, escolas e supermercados. Nesse estudo os pesquisadores introduziram cavaletes de ferro para delimitar as filas e

investigar seu efeito na organização do embarque e na manutenção da ordem de atendimento que era originalmente tumultuada. Verificaram que o recurso aumentou significativamente a frequência de comportamentos pró-sociais, tornando o ambiente mais seguro e mais justo para os usuários envolvidos. Mas Wicker também apontou as dificuldades enfrentadas pela equipe de pesquisa nas tentativas de assegurar controle e rigor no método frente às decisões gerenciais da administração do parque, problema recorrentemente apontado na literatura por aqueles autores que realizam pesquisas experimentais com filas reais. Os aspectos estéticos muitas vezes se sobrepõem aos funcionais, no sentido de que gerentes podem se preocupar menos com a garantia de justiça aos usuários e mais com a simples fluidez do tráfego, para que o atendimento pareça sempre eficiente e as filas pareçam rápidas e pequenas. Outro problema, identificado por Sommer (1973), refere-se ao fato de que, independente de esforços de planejamento de determinado ambiente por arquitetos, urbanistas, engenheiros ou psicólogos, muitas vezes os recursos acabam sendo manipulados por exigências práticas do dia-a-dia, tais como as mudanças de posição dos móveis executada pelo pessoal responsável pela limpeza. Essas modificações sutis e muitas vezes sequer notadas podem se sobrepor à funcionalidade esperada em seu arranjo espacial original, dando a impressão inclusive de que os recursos do ambiente estão daquela forma por alguma razão gerencial específica, quando na verdade atendem apenas a uma praticidade de manutenção.

Esse risco tende a ser isolado no conjunto de pesquisas experimentais que investigam variáveis do ambiente no comportamento de espera, seguindo uma área na psicologia do consumidor conhecida como *atmospherics* (Kotler, 1973). Esses estudos têm avaliado sistematicamente o efeito de fatores como música ambiente, odores, formas, cores e temperatura no tempo de permanência em locais de consumo, na avaliação do serviço ou produto e no dinheiro neles investido. Embora Durrande-Moreau (1999) em sua revisão tenha concluído pela inexistência de relação entre diversos desses fatores e a estimativa de tempo por usuários em filas, a literatura aponta resultados significativos para ambientes como shoppings, restaurantes, salas de espera em consultórios médicos e hospitais, lojas de varejo e serviços burocráticos (Haynes, 1990; Hui, Dube, & Chebat, 1997; McDonnell, 1998).

Baker e Cameron (1996) concluíram pela influência significativa de diversos estímulos do ambiente na percepção do tempo de espera, incluindo iluminação, cores, música e temperatura. Muitas de suas proposições de pesquisa, no entanto, permanecem não estudadas de forma isolada, em parte pelas dificuldades metodológicas envolvidas. Mais recentemente, o resgate de um modelo proposto por Mehrabian e Russell (1974) para avaliação emocional de ambientes tem sido valorizado, incluindo pesquisas que utilizam modelos comportamentais de

consumo e consideram o efeito de diversos estímulos (Foxall & Greenley, 1999; Soriano & Foxall, 2002). Em certas situações até mesmo os usuários em fila podem servir de estímulo ambiental, já que Nesbitt e Steven (1974) verificaram de forma experimental que confederados em fila com roupas chamativas, portanto mais estimulantes, fizeram com que os usuários imediatamente atrás deles mantivessem um espaço pessoal maior do que na situação em que usaram roupas mais conservadoras e menos estimulantes. A mesma tendência foi verificada quando os confederados usaram um perfume forte ou loção de barba, frente a situação em que nenhum odor foi utilizado.

Milliman (1982, 1986) verificou tanto em supermercados quanto em restaurantes que usuários permanecem mais tempo consumindo quando expostos a músicas com ritmo lento do que quando expostos a músicas com ritmo mais rápido. Já Kellaris e Kent (1992) romperam com a idéia de que “o tempo voa quando se está divertindo” ao mostrar que músicas vistas como agradáveis geraram estimativas de tempo maiores do que aquelas geradas por músicas desagradáveis, contrariando uma das proposições de Maister (1985) de que o tempo ocupado parece menor. O trabalho clássico de Fraisse (1963) mostrou sistematicamente que à medida que a atenção dos sujeitos em seus experimentos era distraída de indicativos temporais, eles faziam estimativas cada vez mais inaccuradas sobre o tempo decorrido, o mesmo ocorrendo conforme se aumentava a complexidade desses indicativos. Isso significa que conforme se ocupa o tempo de espera, cada vez menos atenção é dedicada à própria passagem do tempo.

Como enfatizam Pruyn e Smidts (1998), a questão gerencial mais relevante que se pode derivar desses estudos é que os efeitos negativos da espera em filas podem ser diminuídos mais efetivamente aumentando-se a atratividade do ambiente, ao invés de se reduzir o tempo objetivamente esperado, que é uma estratégia custosa e muitas vezes inviável. Isso porque a estimativa de tempo pode ser muito mais influente do que o próprio tempo decorrido, como já discutido em relação ao fator tempo de espera. Ou e Rao (2003) analisaram o efeito de se oferecer aos usuários em fila o que chamaram de amenidades, determinando por meio de simulações matemáticas quais os níveis ótimos que esses recursos podem gerar em termos de custos e benefícios. Verificaram que é muito mais eficiente investir na oferta de recursos de alta qualidade do que prover recursos para uma grande quantidade de usuários.

#### 6.5.1. Questões em aberto sobre recursos do ambiente de espera

A despeito de seu uso disseminado, não se investigou o real efeito dos recursos do ambiente na avaliação de usuários em filas, tais como aparelhos de televisão, rádio, passa-

tempos e outros dispositivos possam organizar melhor a espera, gerar maior ordenação e prevenir conflitos.

#### 6.6. *Avisos sobre o tempo de espera e garantias de atendimento*

Alguns serviços informam os dias e horários de maior demanda em função do período do mês, vésperas e datas pós-feriado, mas fatores como greves, falhas no sistema operacional, falta de luz e absenteísmo são razoavelmente freqüentes em estabelecimentos desse tipo e alguns sequer podem ser contornados com grandes investimentos em tecnologia e mais pessoal. Durrande-Moreau (1999) alerta que avisos sobre o tempo de espera não geram muita atenção e quando geram podem ter até um efeito pernicioso se o tempo estimado pelo usuário antes era menor. Podem fazer com que o usuário focalize sua atenção no tempo e não na qualidade do serviço, aquilo que a autora já havia chamado de “efeito de rotulação do tempo” (Durrande-Moreau, 1997). Kumar, Kalwani e Dada (1997) examinaram esse efeito de forma experimental utilizando simulações em computador, mostrando que a satisfação do usuário aumenta significativamente caso o tempo de espera seja menor do que o informado, tanto se essa informação for dada durante a espera quanto no momento do atendimento. Mas, em acordo com o argumento de Durrande-Moreau, se o usuário verifica que o tempo de espera é maior do que o esperado sua satisfação diminui significativamente. Miller, Kahn e Luce (no prelo) mostraram ainda que para eventos aversivos a informação sobre a duração da espera pode gerar mais stress do que a mesma espera sem qualquer informação, porque as pessoas podem preferir simplesmente adotar estratégias de evitação de qualquer estímulo que mantenha sua atenção focada no evento. Davis e Heineke (1998) investigaram a confirmação e desconfirmação do tempo previsto de espera para usuários em fila num restaurante do tipo *fast-food*, mostrando que a importância da percepção do tempo aumenta conforme aumentam as medidas de satisfação com a espera. Encontraram a tendência já verificada em estudos anteriores de que a estimativa de tempo é melhor preditor de satisfação do que o tempo real de espera.

##### 6.6.1. Questões em aberto sobre avisos e garantias de atendimento em filas

Os estudos sobre avisos do tempo previsto de espera centraram muito mais nas telefilas que em filas presenciais, provavelmente pelas dificuldades metodológicas envolvidas. Permanecem não investigadas diversas hipóteses sobre o efeito desses avisos, seja na

satisfação do usuário, seja em relação ao tempo por ele previsto antes de chegar ao local. Esses efeitos podem variar conforme o tipo de serviço e o tipo de usuário. Resta investigar ainda quais os efeitos de garantias de atendimento cumpridas e não cumpridas, como nas promessas de que não será ultrapassado um certo tempo de espera na fila, ou que não haverá mais do que tantos usuários à frente, como se procede em alguns ambientes como supermercados, bancos e serviços expressos para emissão de documentos.

### *6.7. Atributos pessoais*

Para Schwartz (1975) a fila serve como metáfora do processo de socialização e aprendizagem de normas sociais porque uma das primeiras experiências enquanto bebês é a de pedir por atenção ou alimento e ter que se submeter à espera determinada pelos cuidadores. Com o crescimento, a fila passa a ser estrutura indispensável para participar de brincadeiras e jogos, respeitar a vez dos outros, atuar em turnos e compartilhar objetos, o que significa tolerar atrasos na gratificação imediata. Czwartosz (1988) fala de scripts na fila, no sentido de representações cognitivas de situações sociais recorrentes, onde a criança enfrenta padrões da ordem social e as punições envolvidas em sua violação, aprendendo também que o atendimento de suas necessidades não depende da urgência, mas de sua posição na fila. Esse autor informa que na Polônia as crianças chegavam a passar cerca de uma hora e meia no dia-a-dia de sua vida pré-escolar em filas, um tempo maior do que o dedicado às brincadeiras de recreio.

Os usuários têm papel ativo nesse processo de socialização pelo modo como reagem ao comportamento de crianças em fila, sendo possível identificar reações diferenciadas conforme suas idades. Em um estudo de caso, Matsuoka e Sugano (1999) mostraram até como a fila pode ser usada para treinar habilidades sociais em crianças com deficiências de desenvolvimento. Existem evidências de que adultos facilitam a entrada na fila de crianças de cinco anos que realizam intrusões experimentais, enquanto crianças de oito anos tendem a não gerar nenhuma reação e crianças de dez anos já provocam reações de proteção de sua posição por parte dos adultos (Dean, Willis & La Rocco, 1976; Fry & Willis, 1971). Em ambientes escolares crianças que se comportam mal muitas vezes são obrigadas pelos professores a ir para o final da fila, como forma de punição por não terem seguido os rituais exigidos de ordenação e silêncio (Ratcliff, 1995). Moessinger (1977) mostrou que crianças menores obedecem fielmente à regra de ir para o final da fila quando a abandonam por algum tempo,

mas as crianças com mais de 10 anos simplesmente retornam à posição original, oferecendo justificativas diversas para desobedecerem a norma.

Willis e Hofmann (1975) verificaram que, mais do que o nível de familiaridade entre usuários ou fatores de dominância como o peso e a altura, o sexo tinha influência determinante no quanto as crianças em fila mantinham algum tipo de contato físico entre si, como cumprimentos de mãos. Além disso, crianças do mesmo sexo mantinham contatos físicos entre si não só com maior frequência como também em mais áreas do corpo, como ombros e cintura.

Para certas faixas etárias muitas filas de espera são vistas não como um problema, mas como oportunidade de interação social, deixando de ser um simples meio de acesso e passando a ser um fim em si. Tal é o caso de filas em agências bancárias relatadas como preferidas por muitos usuários mais velhos, embora eles possam se valer de serviços que dispensam filas, como o débito automático em conta-corrente. Esses usuários vêem a fila como forma de conversar com seus pares e necessariamente interagir com um atendente humano (Avkiran, 1999), principalmente no caso de aposentados que têm seu círculo social reduzido. Para jovens muitas filas que dão acesso a ambientes de diversão também são palco de interação e até flerte, podendo tornar-se diversão mais interessante que o próprio ambiente ao qual a fila dá acesso. Filas para festas, cinemas, casas noturnas e shows frequentemente são vistas dessa forma, com relatos de que são usadas para exibir e compartilhar estilos de vestimenta, preferências e pertencimento a grupos sociais específicos (Brady, 2002). O jovem muitas vezes sequer está vestido de maneira apropriada para o ambiente ao qual a fila dá acesso e nem mesmo tem dinheiro para pagar pelo serviço ofertado, mas a fila geralmente é organizada num espaço público e nela podem se consumir bebidas alcoólicas, escutar música proveniente de carros estacionados e conhecer novas pessoas.

#### 6.7.1. Questões em aberto sobre atributos pessoais de usuários em filas

Não há na literatura evidências claras sobre como indivíduos de diferentes faixas etárias adotam comportamentos relacionados à reclamações por longas esperas, reações a intrusos, ocupação do tempo de espera, ansiedade e estimativas temporais. Além disso, podem existir dinâmicas de interação distintas conforme sejam verificadas diferenças evidentes de idade entre o usuário em fila e o pessoal responsável pelo atendimento, definindo a cordialidade, a atenção e o respeito com que são tratados. Finalmente, para o contexto escolar, podem ser investigados os incentivos e recursos do ambiente a serem utilizados para a melhor

formação de filas, garantindo a ordenação e organização das crianças frente ao espaço utilizado e prevenindo acidentes.

## 7. A abordagem multimétodos e os estudos empíricos realizados

Considerando as questões teóricas e metodológicas não respondidas na literatura, foi planejada uma série de estudos para investigar comportamentos em filas de esperas sob uma abordagem multimétodos, justificados pela psicologia social do ciclo completo apresentada no início do texto. Foram delineados 6 estudos empíricos, cada um baseado em um método ou técnica de coleta de dados, que tentarão fornecer subsídios para diversas questões simultaneamente, mas com maior atenção à problemática das intrusões. Apresenta-se inicialmente a fundamentação para o uso da abordagem multimétodos, com ênfase na pesquisa em ciências humanas e sociais. Em seguida, serão sumarizados os objetivos dos estudos e as justificativas para os métodos utilizados, considerando-se sua viabilidade, a dificuldade envolvida em se obter ambientes naturais de atendimento para certos temas, a dificuldade de se obter autorização de serviços públicos e privados para a coleta de dados e, ainda, o controle das variáveis.

A abordagem multimétodos (AMM) parte do princípio que não existe um método específico que seja mais apropriado, mas que todos os métodos têm falhas e vantagens que podem ser compensadas e reunidas num mesmo programa de pesquisa (Sommer & Sommer, 1980; Webb, Campbell, Schwartz, Sechrest & Grove, 1981). No prefácio do *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research* os editores chamam de “terceiro movimento metodológico” o esforço de se usar métodos combinados de pesquisa. Surge, portanto, como resultado das controvérsias envolvidas entre os dois movimentos anteriores: a pesquisa quantitativa, que dominou a maior parte do século XX, e a reação de foco qualitativo, característica das duas últimas décadas (Tashakkori & Teddlie, 2003). Para Waszak e Sines (2003) esse esforço multi-metodológico já pode ser considerado essencial em certos programas de pesquisa típicos da área de educação e saúde, tendo se desenvolvido de forma mais natural na psicologia clínica e na psicologia intercultural.

Na AMM o objeto de investigação é o principal determinante dos métodos a serem utilizados pelo pesquisador, como alternativa às abordagens que procuram selecionar objetos ou facetas de um objeto a partir do domínio de um método específico, a chamada “ditadura do método” (Bernstein, 1983). Além das limitações a que estão sujeitas, as abordagens uni-metodológicas podem incorrer no risco de ter seus dados ajustados em função do *métron* desejado, deixando de cumprir sua função pragmática (Howe, 1988). O foco predominante da

AMM é a solução de problemas práticos da pesquisa, dispensando as polêmicas envolvidas no elenco de uma única teoria ou método absolutamente adequado. Neste sentido, como defendido por Brewer e Hunter (2006), assume uma visão gestáltica, buscando um tipo de análise que não poderia ser reduzido ao mero acúmulo de conhecimento gerado por abordagens uni-metodológicas independentes. Iglesias e Alfinito (2006) mostraram como fenômenos envolvidos no consumo de bens e serviços podem exigir uma abordagem multimétodos, especialmente quando se pretende investigar comportamentos em situações de atendimento. No caso desta tese os métodos e técnicas utilizados são predominantemente quantitativos e essencialmente baseados num mesmo modelo psicossocial, enfatizando fatores ambientais e sócio-cognitivos.

A ordem em que são descritos os estudos não é necessariamente temporal, embora obedeça em parte ao cronograma seguido no desenvolvimento da tese. Optou-se por uma seqüência lógica, que parte da observação dos fenômenos em sua ocorrência natural, procura depois induzi-los experimentalmente em um ambiente específico e controla posteriormente suas variáveis em diferentes instrumentos padronizados de auto-relato. Em certa medida, a seqüência dos estudos é acompanhada também de uma sofisticação no nível de análise estatístico. Já o último estudo volta as atenções para o campo, com ênfase para as variáveis imediatas do ambiente.

O Estudo 1 utilizou técnicas de observação. Foi desenvolvido um sistema de categorias de comportamento para situações de ocorrência espontânea de intrusões, utilizado posteriormente para avaliar a própria amostra registrada. Constituiu um esforço de se aprimorar o registro das interações entre intrusos e usuários legitimamente posicionados, para as quais não havia qualquer detalhamento na literatura, numa situação que pode ser concebida como semi-estruturada.

O Estudo 2 foi um experimento de campo. Foram investigadas as reações de usuários a intrusões em filas de espera reais, investigando-se condições de intrusão provocadas por um ou dois confederados, verificando-se o efeito do sexo do(s) intruso(s) e dos usuários vitimados, bem como variáveis do ambiente.

O Estudo 3 constituiu-se na elaboração e validação de uma escala de atitudes para investigar o incômodo de usuários com diversas situações em filas. O método escolhido se justifica pelo fato do auto-relato ser o formato mais apropriado, neste caso, para se controlar as variáveis pesquisadas e se obter respostas de uma maneira padronizada. Ressalta-se que a literatura de administração e marketing dispõe de diversos instrumentos que visam investigar a satisfação de consumidores com serviços, atendentes e até ambientes de atendimento, mas não

parece haver qualquer instrumento psicológico inteiramente focado no problema das filas e que possa identificar dimensões subjacentes ao comportamento de usuários nessas situações.

Já o Estudo 4 procurou seguir o formato de um survey face-a-face, para investigar a hipótese da ignorância pluralística em filas de espera, num ambiente em que é alta a frequência de intrusões e os usuários têm um perfil bastante homogêneo.

O Estudo 5 utilizou cenários textuais para simular situações de intrusão e investigar fenômenos de cognição social. Sua utilidade refere-se, sobretudo, à possibilidade de controlar variáveis de difícil manipulação em situações experimentais, com uma validade ecológica que pode ser bastante vantajosa em relação ao uso de questionários, já verificada em outros estudos dessa natureza (por ex. Folkes, 1984; Schmitt, Dubé & Leclerc, 1992; Zhou & Soman, 2003).

O Estudo 6 baseou-se em entrevista com usuários na fila. Foram investigadas as estimativas verbais sobre o tempo de espera e o tamanho da fila em função de suas posições. O método justifica-se pela possibilidade abordar os usuários *in loco*, no momento próprio em que estão esperando na fila, controlando-se suas posições e seus tempos de espera.

## 7.1. Estudo 1 - Estratégias de intrusão em situações naturais de atendimento

Neste estudo foram utilizadas técnicas de observação *in loco* com vídeo.

### 7.1.1. Objetivo

Este estudo teve como objetivo elaborar um sistema de categorias para registro de comportamentos e eventos em situações onde um ou mais intrusos posicionam-se ilegitimamente numa fila, focando nas estratégias utilizadas por intrusos para dissimular sua intrusão. Objetivou também utilizar o sistema desenvolvido para registrar os dados de uma série de intrusões gravadas em vídeo no Restaurante Universitário (RU) da Universidade de Brasília. Além de estatística descritiva, foram testadas algumas inferências sobre variáveis pessoais e do ambiente.

Cabe destacar que este primeiro estudo adotou, de forma justificada, um modelo distinto da descrição utilizada no método dos cinco estudos subseqüentes, baseando-se parcialmente na estrutura da tese de Silva (2003), em que o sistema de categorias serviu como instrumento central. O motivo de tal escolha justifica-se pelo fato de que o sistema de categorias de comportamentos e eventos foi desenvolvido e continuamente aprimorado ao longo de repetidas análises dos dados registrados, não como um instrumento definido *a priori*. Além disso, embora o estudo seja predominantemente quantitativo e trabalhe com contagem de frequências, suas etapas de condução e o processo de desenvolvimento do instrumento exigiram um detalhamento que é mais usual nas pesquisas de cunho qualitativo, não se adequando a uma estrutura concisa que inclua apenas as seções típicas de um relato de pesquisa quantitativa. Fez-se necessário, desta maneira, uma maior descrição do ambiente e das situações registradas.

### 7.1.2. Método

#### *O ambiente investigado*

O Restaurante Universitário (RU) da Universidade de Brasília ocupa um prédio de três andares, com dois refeitórios em cada andar (sub-solo, primeiro e segundo andares). No horário de almoço opera de 11:00 às 14:00, atendendo em média a 3.000 usuários por dia. A maior demanda ocorre no período de 11:50 às 12:20, com formação de filas individuais para

acesso a cada uma das roletas de entrada para os refeitórios. O ingresso precisa ser comprado em caixas de venda onde também se formam filas nesse período, mas não é necessário comprá-los todos os dias porque vários créditos de uso podem ser registrados, numa compra só, no cartão magnético de identificação de alunos, professores e funcionários da Universidade.

É notável a desorganização das filas pela prática freqüente de intrusões e por seu formato, que segue o espaço disponível conforme a densidade do ambiente. No andar térreo, em certos momentos há dificuldade de se isolar as filas que dão acesso às roletas das outras filas no mesmo ambiente, como as de compra do ingresso, havendo também maior movimentação de pessoas em função de um guarda-volumes. O RU conta ainda com a atuação de funcionários para zelar pela ordem do serviço, que invariavelmente modificam o formato das filas pedindo para que seus usuários se posicionem de forma a não obstruir a passagem dos transeuntes.

No horário de maior demanda cada fila chegam a ser formada por cerca de 200 usuários, mas muitas vezes o tamanho da fila e o tempo de espera sequer mantêm uma correlação positiva, pois a velocidade de atendimento também depende da rapidez com que os usuários se movimentam, do registro do cartão magnético na roleta e rituais dos funcionários no abastecimento do refeitório.

### *Participantes*

Foram analisadas 57 intrusões, sendo que em 66% das vezes tratava-se de intrusos sozinhos e em 44% eram díades ou tríades. Não seria apropriado prever exatamente as variáveis dos participantes, com exceção daquelas observáveis, como sexo e idade aproximada, estimando-se que foram majoritariamente alunos adultos jovens, mas também funcionários, professores e visitantes. Também não seria possível determinar precisamente quantas foram as vítimas das intrusões, já que, a depender do critério, todo usuário posicionado atrás ou até mesmo à frente do intruso é vítima, em maior ou menor grau. Ressalta-se que no local da pesquisa as filas não costumam ter um formato linear organizado, dificultando ainda mais esse tipo de análise.

A amostragem foi definida por eventos, pois foram registrados em vídeo no momento da ocorrência espontânea de intrusões nas filas observadas. A coleta de dados foi efetuada no período de um mês, em períodos espaçados, mas de modo a se ter pelo menos uma coleta representativa de cada dia da semana. No entanto, em função do horário restrito em que há grande demanda, às sextas-feiras não foi possível registrar mais do que duas intrusões.

### *Procedimentos para a coleta de dados*

Foi utilizada a técnica de observação direta do comportamento, baseada em amostragem por evento (Pellegrini, 1996). Gravações-piloto serviram para testar o uso da câmera e encontrar um local apropriado no Restaurante, de onde se pudesse ter uma imagem clara sobre os comportamentos envolvidos e os usuários não tomassem conhecimento da filmagem. Não foi possível registrar as falas dos usuários, tanto pela distância quanto pelo barulho ambiente. O local escolhido foi uma rampa de acesso desativada no andar mais alto do prédio, de onde se filmou a fila de acesso ao refeitório do subsolo. Esse local também se mostrou estratégico porque, diferentemente das rampas nos outros andares, a rampa do subsolo tem a função única de acesso ao refeitório, podendo-se identificar claramente que qualquer pessoa que a desça passando ao lado da fila é provavelmente um intruso, facilitando seu registro em vídeo. Entretanto, o local também apresentou uma considerável desvantagem, pois uma coluna de sustentação do prédio permaneceu no campo de filmagem, próximo ao início da fila, invalidando o registro de algumas intrusões.

### *Observações do comportamento: situações e duração*

As filas de espera registradas podem ser classificadas como situações semi-estruturadas, já que, apesar de terem ocorrido espontaneamente, são baseadas numa representação social de como organizar o atendimento em função da ordem de chegada (Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986). Isso significa que, embora o pesquisador não tenha criado a situação, ela é tão uniforme e regida por normas compartilhadas que não seria adequado classificá-la como estruturada nem como não-estruturada (Bakeman & Gottman, 1997).

Considerando que se trata de um registro por amostragem de eventos, e não de tempo, a duração das gravações não é relevante senão para fornecer médias sobre a frequência de intrusões por minuto. Ainda assim, não foi possível, pelos motivos já expostos, obter tempos de gravação similares em todos os dias de filmagem, comprometendo a validade das medidas de tendência central sobre as intrusões.

### *Instrumento*

O sistema de categorias (ANEXO I) foi elaborado a partir das próprias gravações em vídeo, uma vez que constatou-se não haver na literatura categorias específicas para comportamentos em situações de intrusão em filas. A única exceção refere-se ao trabalho de

Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986), posteriormente modificado por Schmitt, Dubé & Leclerc (1992), em que se criou uma planilha simples e de registro rápido para avaliar apenas o tipo de reação a intrusões induzidas experimentalmente (utilizada no Estudo 2 desta tese). No entanto, o trabalho desses autores não apresentou qualquer detalhamento ulterior e é composto meramente por quatro categorias: nenhuma reação ou reações positivas à intrusão; reações indiretas; reações verbais diretas; reações físicas. Estas categorias serviram como inspiração na elaboração do sistema aqui desenvolvido, embora tenham sido pouco utilizadas por quase não se identificar reações dos usuários no ambiente aqui estudado.

Optou-se pelo formato de um *checklist* em três dimensões principais, depois de repetidos aprimoramentos até que se obtivesse uma estrutura abrangente e coerente para os fenômenos observados. Abrange primeiramente alguns dados sobre o ambiente e características específicas das filas analisadas. As variáveis incluem o tamanho da fila (classificado como pequeno, médio e grande), a densidade do ambiente (vazio, médio e cheio), o tipo de fila (única e múltipla), seu formato (reto ou sinuoso), a velocidade de atendimento (pessoas/minuto) e ainda a existência ou não de algum tipo de marcação delimitando a fila, como cones, fitas retráteis ou cavaletes.

A primeira dimensão refere-se à estrutura da intrusão, em que podem ser registrados dados como: sexo e número de intrusos; a posição da fila onde ocorreu a intrusão (categorizada em início, meio e fim da fila); a composição da fila (classificada como grupo de pessoas com grau de familiaridade ou grupo de estranhos); e a duração da intrusão, referente a quanto tempo o intruso levava para se posicionar ilegitimamente na fila desde o momento em que iniciava seu comportamento (classificada como lenta, moderada e rápida).

A segunda dimensão refere-se às estratégias utilizadas pelos intrusos, classificando-as quanto ao tipo: direta (em que não há qualquer uso de dissimulação e o intruso simplesmente se posiciona ilegitimamente) ou indireta (o intruso vale-se de um ou mais comportamentos de dissimulação, procurando diminuir o caráter anti-normativo de sua ação); quanto ao alcance do objetivo da intrusão: com ou sem sucesso; e quanto à existência ou não de suporte por parte de algum usuário previamente posicionado na fila. Muitos comportamentos detalhados foram agrupados ao longo das análises, de modo que o sistema incluiu finalmente 8 comportamentos de dissimulação diferentes: olhar para os lados, iniciar conversa no telefone celular, mesclar-se com os outros usuários na fila, mexer em objetos, colocar as mãos no bolso, dar as costas para a(s) vítima(s), cumprimentar usuário na fila e tossir/bocejar. Vale ressaltar que um terceiro tipo de estratégia, além da direta e indireta, chamava-se mista e deveria cumprir a função de um meio-termo quando as situações de intrusão mostrassem certa

ambigüidade. No entanto, esse tipo de estratégia foi eliminado da análise frente à necessidade de se obter categorias discretas e, preferencialmente, mutuamente excludentes.

Finalmente, na terceira dimensão o sistema avalia os comportamentos das vítimas da intrusão, classificando-as primeiramente como reação indiferente, com reação e sem reação. Optou-se por fazer uma diferenciação entre reação indiferente e sem reação. A primeira representa a total ausência de reações da vítima, que pode até mesmo nem identificar a intrusão. A segunda representa a situação clara em que a vítima identifica a intrusão, mas vale-se de algum comportamento de inatenção civil (Goffman, 1966) para evitar conflitos com o intruso, olhando para outro lado, mexendo em objetos ou iniciando conversa com outro(s) usuário(s). As categorias de reação incluem uma avaliação do sucesso que obtiveram em repelir o intruso; o conteúdo da reação: expressão facial, verbal, contato físico e reação postural (esta última sub-categorizada em cruzar os braços e colocar mãos na cintura); a intensidade da reação (classificada em fraca, moderada e forte); e a latência da reação da vítima desde o posicionamento ilegítimo do intruso.

Devido à estrutura descritiva do sistema e seu formato em *checklist*, que seguiu os critérios sugeridos por Irwin e Bushnell (1980), não foi necessária a elaboração de um dicionário das categorias observadas, apresentando-se diretamente uma lista e suas classificações (Tabela 1).

#### *Análise de dados*

Para análise dos dados foram utilizados procedimentos estatísticos descritivos, testes não-paramétricos de associação e correlações paramétricas.

Tabela 1 - Categorias de comportamento utilizadas no sistema de observação

<b>Ambiente</b>	
<b>Tamanho da fila</b>	Pequena / Média / Grande
<b>Densidade do ambiente</b>	Vazio / Médio / Cheio
<b>Velocidade da fila</b>	
<b>Tipo de fila</b>	Única / Múltipla
<b>Formato da fila</b>	Reta / Sinuosa
<b>Sinalizadores</b>	Com / Sem marcação
<b>1º Dimensão - Estrutura da intrusão</b>	
<b>Número de intrusos</b>	Individual / Díade Tríade / Quatro ou mais
<b>Posição na fila</b>	Início / Meio / Fim
<b>Sexo</b>	Masculino / Feminino
<b>Composição do grupo</b>	Familiar / Estranho
<b>Duração</b>	Rápida / Moderada / Lenta
<b>2ª Dimensão - Estratégias de intrusão</b>	
	<b>Direta</b>
<b>Sucesso</b>	Com / Sem sucesso
<b>Auxílio</b>	Com / Sem auxílio
	<b>Indireta</b>
<b>Êxito</b>	Com / Sem sucesso
<b>Auxílio</b>	Com ajuda Sem ajuda
<b>Tipos de dissimulação</b>	Olhar para o lado                      Colocar mãos no bolso Falar ao celular                      Dar as costas para a vítima Mesclar-se com o grupo              Cumprimentar conhecido Mexer em objetos                      Tossir/bocejar
<b>3ª Dimensão - Reações à intrusão</b>	
	<b>Indiferente</b>
	<b>Sem reação</b>
<b>Tipo de dissimulação</b>	Olhar para outra direção Mexer em objetos Iniciar conversa
	<b>Com reação</b>
<b>Êxito</b>	Com sucesso Sem sucesso Expressão facial
<b>Conteúdo da reação</b>	Verbal Contato físico Postural (cruzar braços ou mãos na cintura)
<b>Intensidade da reação</b>	Fraca Moderada Forte
<b>Latência</b>	

### 7.1.3. Resultados

Efetuuou-se primeiramente uma análise descritiva dos dados, a fim de identificar a frequência de intrusões em função das variáveis ambientais, da fila, dos próprios intrusos e das vítimas. A maior parte das filas registradas enquadrou-se nas categorias média e grande, sendo que em mais de 60% delas a fila era composta por 10 a 20 usuários. Também em 60% dos casos o ambiente estava bastante denso.

Quanto ao sexo do(s) intruso(s), foi possível verificar que cerca de 35% das intrusões foram cometidas por homens sozinhos, enquanto outros 30% foram cometidas por mulheres sozinhas. Agrupando-se as frequências de intrusões por sexo, independentemente do número de intrusos, não foi possível verificar uma diferença significativa em sua ocorrência. A Tabela 2 sumariza esses dados, mostrando a frequência de intrusões para cada composição da intrusão:

Tabela 2 - Ocorrência de intrusões em função do sexo e de sua composição

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulada
Homem	20	35.7	35.7
Mulher	17	30.4	66.1
Díades e tríades	20	33.9	100.0
Total	57	100.0	

As intrusões classificadas como lentas mostraram-se as mais raras, enquanto 85% das intrusões mostraram-se rápidas ou moderadas em sua duração. Uma análise da ocorrência de intrusões em relação ao tempo de gravação revelou um intervalo médio de 59 segundos entre cada intrusão nos horários registrados (DP = 9 segundos).

Uma análise das posições onde ocorreram as intrusões mostrou que os intrusos escolheram posições distribuídas proporcionalmente no início (45.6%) e no meio (50.9%) da fila. Além disso, verificou-se que em mais de 70% das intrusões houve algum tipo de ajuda por parte de outros usuário(s) na fila. Não houve correlação entre o tamanho da fila e a posição escolhida para intrusão.

Não se verificou uma diferença significativa na frequência de ajuda recebida em função do sexo do intruso. Quanto ao tipo de estratégia utilizada pelos intrusos, estratégias indiretas corresponderam a 93% dos casos, sendo que, nestes, a maioria dos intrusos adotou

comportamentos de cumprimentar o conhecido na fila que o auxiliou na intrusão ou mexer em objetos. Ressalta-se, no entanto, que esses dados precisaram ser agrupados, já que houve co-ocorrência de muitos deles, que não são mutuamente excludentes. Deste modo, a Tabela 3 sumariza sua ocorrência e mostra que sua soma excede o número total de intrusões registradas. O número de estratégias de dissimulação utilizadas não mostrou diferenças significativas entre os sexos, independente do número de intrusos.

Tabela 3 - Frequência para cada comportamento de dissimulação do intruso

<b>Comportamento de dissimulação</b>	<b>Frequência</b>
Olhar para o lado	11
Celular	2
Mesclar-se	17
Mexer em objetos	25
Mãos no bolso	3
Dar as costas	11
Cumprimentar	35
Tossir / bocejar	2

Foi possível ainda verificar a existência de uma correlação negativa significativa entre o tamanho da fila e o número de intrusões por minuto ( $r = -.606$ ;  $p < .01$ ).

#### 7.1.4. Discussão

Antes da interpretação dos resultados deve-se considerar que o RU apresenta uma cultura específica quanto às normas sociais que seus usuários parecem compartilham. O Estudo 4, por exemplo, adiante relatado, mostrou indicativos de considerável tolerância à ação de intrusos nesse mesmo ambiente. Some-se a isso o fato de que o ambiente é propício a intrusões em função de sua arquitetura e também bastante homogêneo em sua composição social. Mas, diante de todos esses elementos, o registro de uma alta frequência de comportamentos de dissimulação pelos intrusos demonstra que eles de fato reconhecem suas ações como ilegítimas e sentem-se pressionados a minimizá-las em seu caráter anti-normativo. Esses achados remetem não só às técnicas de gerenciamento da impressão,

(Goffman, 1975; Leary, 1995), mas também ao “jeitinho brasileiro” (Barbosa, 1992), como forma de burlar as normas dissimuladamente ao invés de desrespeitá-las deliberadamente.

O tamanho da amostra de intrusões registradas ofereceu limites para o uso de testes inferenciais, de modo que não seria apropriado interpretar algumas das aparentes diferenças nas variáveis como representativas da população que frequenta o ambiente estudado. A tendência de se registrar filas classificadas como grandes, por exemplo, explica-se em função do horário escolhido para a pesquisa, quando há maior procura e conseqüentemente as filas tendem a ser maiores. Por outro lado, em termos de custos e benefícios, filas pequenas obviamente representam um tempo de espera menor e tendem a atrair menos intrusos, já que os benefícios de uma intrusão não seriam tão grandes quanto numa situação de fila grande em que se teria que esperar muito mais ao respeitar a ordem de atendimento.

A correlação negativa entre o tamanho da fila e a frequência de intrusões por minuto parece ferir, neste caso, o argumento lógico de que haveria maior ocorrência de intrusões quando há maior demanda. Filas grandes implicam não só em maior tempo de espera, mas também, considerando o ambiente do restaurante, em maior probabilidade de encontrar um conhecido na fila, aumentando as chances de uma intrusão bem sucedida. Vale notar, entretanto, as limitações da amostra analisada, tanto pela pouca quantidade de dias de registro quanto pelo pouco registro de situações com filas pequenas, que podem ter criado um viés na correlação.

O estudo já constitui um primeiro esforço no sentido de examinar a dinâmica de interação entre intrusos e usuários legitimamente posicionados, permitindo o uso do instrumento desenvolvido em outras situações. Mesmo em certos campos de pesquisa como a microsociologia e o interacionismo simbólico não se encontraram quaisquer pesquisas específicas sobre esse tema. O registro em vídeo oferece certas vantagens ao permite que o sistema de categorias de comportamento possa ser continuamente aprimorado, à semelhança da metodologia típica de observação em outros contextos (Fassnacht, 1982).

Como justificado, não foram considerados nesta análise possíveis dados sobre as reações das vítimas às intrusões. O RU mostra-se um lugar de grande tolerância a intrusos e quase inexistência de reações. Entre os dados aqui registrados, destacaram-se apenas 4 situações que poderiam ser classificadas como reação negativa ao intruso, representadas por pequenas mudanças de expressão facial ou postural, enquanto em apenas um caso foi possível identificar um comportamento de inatenção civil da vítima, que voltou seu olhar para outra direção ao identificar a atuação conjunta de três intrusos. Assim, embora se pudesse insistir até mesmo na identificação de reações faciais mais sutis a partir do sistema elaborado, os

dados estariam bastante comprometidos de inferências que não existiriam numa situação com uma cultura local de normas mais rígidas quanto à atuação de intrusos.

Esses dados sobre reações das vítimas também dependeriam, como discutido anteriormente, do estabelecimento de critérios para definir qual(is) vítima(s) analisar. Há que se considerar que a escassa literatura sobre intrusões analisa o comportamento de reação da primeira pessoa após o ponto de intrusão, mas nesses casos tratavam-se de filas retas e uniformes, onde era mais fácil essa identificação. No caso do ambiente aqui estudado, mesmo que se delimitasse a análise das vítimas, ela seria dificultada pela desorganização dos usuários, muitas vezes em grupos ou posicionando-se de forma paralela e não um atrás do outro, como na típica fila linear.

A alta ocorrência de algum tipo de ajuda por parte de usuário(s) conhecido(s) do intruso na fila e a alta ocorrência de comportamentos de cumprimentar sugere certo grau de familiaridade entre os usuários na situação registrada, seja por relacionamento pessoal direto, seja pelo fenômeno dos “estranhos conhecidos” descrito por Milgram (1992). Por outro lado, é possível que “mexer em objetos” tenha aparecido como categoria muito freqüente porque a entrada nos refeitórios exige o registro do cartão magnético na roleta eletrônica, de modo que muitos usuários já a mantêm em mãos desde o momento que entram no final da fila. Além do sexo, que não mostrou diferenças, variáveis pessoais como idade não puderam ser examinadas, uma vez mais porque o ambiente é bastante homogêneo e a grande maioria dos usuários tem uma faixa etária similar.

Embora limitado às suas características ambientais, o Estudo 1 atingiu o objetivo de desenvolver um sistema de categorias inédito. Esse sistema pode ser estendido e gradativamente aprimorado conforme sejam estudadas novas situações e ambientes, principalmente considerando o papel metodológico central que a metodologia de observação tem no estudo de situações naturais urbanas. O uso da metodologia de observação é bastante escasso atualmente na pesquisa psicossocial de orientação quantitativa, com poucos trabalhos na literatura, que tem centrado muito mais no uso de medidas de auto-relato e pesquisa experimental. Scherer (1993) chegou a argumentar que na psicologia social contemporânea, principalmente de influência norte-americana, raramente os fenômenos são primeiro analisados de perto em campo para depois serem testados em laboratório. Berkowitz (1999) também observou que a grande maioria dos estudos publicados nos periódicos mais renomados da área, tais como o *Journal of Experimental Social Psychology* e o *Journal of Personality and Social Psychology*, são estimulados muito mais por outros estudos de laboratório do que por observações naturalísticas. Essa constatação gera um desafio

metodológico e estimula o desenvolvimento de trabalhos que possam zelar mais pelo estudo de situações reais e espontâneas, cobrindo de algum modo essa deficiência na psicologia, já identificada desde a década de 1970 por Sommer (1977).

## 7.2. Estudo 2 – Intrusões experimentais em uma rodoviária urbana

**Este estudo constituiu-se num experimento de campo.**

### 7.2.1. Objetivo

O objetivo deste estudo foi verificar quais os tipos mais frequentes de reação de usuários a situações de intrusão provocadas, considerando o sexo do(s) intruso(s), dos usuários vitimados e algumas variáveis do ambiente, a Rodoviária Urbana de Brasília. Foi utilizado um procedimento experimental inspirado no estudo de Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986), a fim de controlar a posição da intrusão e a duração dos episódios, minimizando sua interferência no fluxo de atendimento da fila.

### 7.2.2. Método

#### *Participantes*

As intrusões tiveram como alvo 206 usuários de ambos os sexos (109 homens e 97 mulheres), posicionados em fila para embarque em ônibus na Rodoviária Urbana de Brasília. Considerando que os participantes não foram entrevistados e não tomaram conhecimento da natureza do experimento, foi possível tão somente estimar as características sócio-demográficas dos participantes, algumas inferidas por observação. De um lado, pareceu tratar-se de um considerável número de estudantes jovens, que aparentaram ser de todas as classes sócio-econômicas. De outro, supõe-se que a maioria dos participantes era de adultos, que fazem parte de classes médias e baixas, moram em cidades-satélite, trabalham na Cidade de Brasília e dependem exclusivamente do transporte público coletivo.

#### *Instrumento*

Elaborou-se uma planilha com base nas medidas desenvolvidas por Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut (1986) e aprimoradas por Schmitt, Dubé e Leclerc (1992). No entanto, foi planejada do tamanho de um pequeno cartão (5.5 cm x 8.5 cm), de maneira que pudesse caber na palma da mão dos observadores e não despertar a atenção dos usuários no momento do registro. As reações dos usuários foram classificadas numa escala de quatro categorias:

- 0) Não-reação ou reação positiva;
- 1) Reação indireta: incluindo comentários com outros usuários, gestos, olhares de desaprovação e expressões faciais dirigidas ou não ao intruso;
- 2) Reação verbal: diretamente dirigida ao intruso, incluindo questionamento, interpelação, acusação ou agressão;
- 3) Reação física: incluindo toque nos ombros, empurrões, agressões.

Na planilha há espaço também para algumas variáveis do ambiente, como a densidade e o tamanho da fila, além do sexo do(s) intruso(s), sexo dos usuários nas posições de intrusão e reação dos usuários posicionados na frente e atrás do ponto de intrusão. Finalmente, um campo em branco é destinado para registrar, *ipsis litteris*, as reações verbais, direta ou indiretas.

#### *Procedimento*

As intrusões foram realizadas de forma individual e em dupla, de modo a se obter um delineamento de três composições na intrusão (intruso homem, intrusa mulher, casal) x dois tipos de pessoa-alvo (homem, mulher). O(s) confederado(s) se aproximava(m) calmamente da 10ª posição na fila, colocava(m)-se entre o 9º e o 11º usuários e ocupava(m) ilegalmente essa posição por 40 segundos, sem qualquer contato verbal com a pessoa-alvo, enquanto o observador registrava as variáveis a uma distância suficientemente grande para não ser notado. Caso houvesse alguma reação direta durante esse período, verbal ou física, o(s) intruso(s) simulava(m) ter se enganado e pedia(m) desculpas por “ter entrado na fila errada”, retirando-se do local em seguida. Caso não houvesse reação ou apenas reações indiretas, após o término do período de 40 segundos o(s) intruso(s) igualmente simulava(m) engano, desculpava(m)-se e retirava(m)-se do local. Cabe destacar que nenhum episódio agressivo foi registrado em qualquer momento do experimento. Além disso, nenhum usuário teve sua ordem de atendimento efetivamente prejudicada, pois as filas eram estáticas e, como já detalhado, o(s) intruso(s) se retirava ao fim do tempo de intervenção. Os confederados usaram vestimentas que se parecessem como as que se verifica tipicamente no ambiente, não portando qualquer objeto ostentador como relógios, brincos, pulseiras ou penteados chamativos.

Diversos estudos-piloto foram desenvolvidos para testar e aprimorar o procedimento, até que se obtivesse uma forma confiável de intervenção e registro. Cerca de 60 intrusões-piloto foram realizadas para que as dificuldades iniciais enfrentadas pelos confederados fossem superadas e não comprometessem a validade do experimento. Essas dificuldades incluíram aquelas relatadas por Milgram e Sabini (1992) em seu experimento para pedir

assentos no metrô. O estresse gerado pelas intrusões parece ter sido maior nos próprios confederados do que nas vítimas da intrusão, algo recorrentemente relatado por Milgram em relação aos experimentos urbanos dessa natureza (Blass, 2004). Como pesquisadores interessados no bem-estar da sociedade e na promoção de comportamentos pró-sociais, os confederados experimentavam aqui grande dissonância cognitiva ao terem que agir de maneira anti-normativa, mesmo desempenhando apenas um papel.

#### *Análise dos dados*

Para análise dos dados foram utilizados procedimentos estatísticos descritivos, testes não-paramétricos de associação e comparações univariadas da variância.

#### 7.2.3. Resultados

Os dados foram examinados de maneira não-paramétrica e paramétrica. Considerando os quatro tipos de reação como uma variável nominal, foi possível verificar uma associação significativa das não-reações e reações indiretas (facial ou postural) com as intrusões individuais, enquanto houve uma associação das reações diretas (verbal ou física) com as intrusões em dupla ( $\chi^2 = 7.55$ ;  $p < .05$ ). Esses dados são descritos na Tabela 4. Não se verificaram diferenças de sexo nesse mesmo tipo de análise, seja pelo sexo do(s) intruso(s), seja pelo sexo dos usuários vitimados, mesmo quando as categorias foram combinadas em termos de reação ou não-reação.

Tabela 4 - Frequências observadas e esperadas dos tipos de reação em função da intrusão

	<b>Não-reação ou positiva</b>	<b>Facial ou postural</b>	<b>Verbal</b>	<b>Física</b>	<b>Total</b>
<b>Individual</b>	<b>69</b> (61.9)	<b>27</b> (25.4)	4 (7.4)	10 (14.3)	109
<b>Dupla</b>	49 (55.1)	21 (22.6)	<b>10</b> (6.6)	<b>17</b> (12.7)	97
<b>Total</b>	117	48	14	27	206
<b>%</b>	56.8	23.3	6.8	13.1	100.0
<b>% Acum.</b>	56.8	80.1	86.9	100.0	

Tratando os dados de modo paramétrico, foi possível verificar que intrusões em dupla geraram maiores reações que aquelas realizadas individualmente ( $t = 2.42$ ;  $p < .05$ ).

Comparando-se as três modalidades de intrusão (individual masculina, individual feminina e em dupla), verificou-se uma diferença significativa entre os tipos de reação ( $F_{2,203} = 3.20$ ;  $p < .05$ ). Cabe destacar que os desvios-padrão dos escores nessas modalidades mostraram-se maiores que as próprias médias, como pode ser visto na Tabela 5. Não foram verificadas quaisquer diferenças significativas em função do sexo do(s) intrusos e tampouco do sexo dos usuários vitimados.

Tabela 5 - Escores na escala de reações em função do sexo do(s) intruso(s)

<b>Intruso(s)</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>
<b>Homem</b>	52	.52	.85
<b>Mulher</b>	57	.67	1.01
<b>Casal</b>	97	.95	1.15
<b>Total</b>	206	.76	1.05

#### 7.2.4. Discussão

O conjunto das análises não-paramétricas e paramétricas revelaram que os usuários apresentaram baixos níveis de reação quando vitimados por um intruso, seja homem ou mulher, mas reagiram um pouco mais intensamente a intrusões em dupla. Considerando a escala possível de tipos de reação, cerca de 80% dos usuários não reagiram diretamente à intrusão. Esses usuários simplesmente não apresentaram qualquer tipo de reação ou apresentaram apenas reações indiretas, como olhares de desaprovação, gestos, posturas corporais negativas e comentários dirigidos a outros usuários próximos. Destacam-se ainda alguns poucos usuários que adotaram uma reação positiva para com o(s) intruso(s), facilitando de alguma maneira seu posicionamento na fila.

As reações físicas nas intrusões em dupla, representadas por toques leves nos ombros dos intrusos, mostraram-se mais freqüentes que as reações verbais diretas. Estes dados levam à suposição de que pode existir algum mecanismo do tipo “tudo ou nada” na motivação para reagir. Neste caso, se a motivação é suficiente para romper com o estado de inércia o usuário julga que é mais eficiente estabelecer contato físico com o intruso, a fim de sinalizar claramente sua reação.

Embora se possa admitir que a intrusão em dupla deixe a transgressão da norma mais visível e menos ambígua, diminuindo as interpretações possíveis que já foram examinadas na

revisão sobre influência social, há que se considerar que também podem sinalizar maior probabilidade de conflito, inibindo as reações dos usuários. Do ponto de vista do usuário que reclama, lidar com dois intrusos ao invés de um só pode ser mais desvantajoso ainda, mesmo que também signifique a perda de duas posições.

Silva e Günther (2001) verificaram que passageiros de ônibus para cidades-satélite exibiram mais comportamentos de ajuda que aqueles em ônibus de itinerários dentro da Cidade de Brasília, o que poderia implicar em diferentes reações a intrusos. No entanto, embora tenha sido possível registrar os destinos e itinerários dos ônibus a que as filas davam acesso, não houve variância suficiente para que se fizessem comparações sócio-econômicas com amostras equilibradas para o teste dessas hipóteses.

Para os casos com ocorrência de resposta verbal às intrusões, direta ou indiretamente dirigida aos intrusos, realizou-se uma leitura flutuante, como primeiro procedimento para uma análise léxica e sintática do conteúdo (Bardin, 1977). Entretanto, em função do número limitado de casos, não foi possível formar categorias e fazer inferências sobre os dados. Neste sentido, sugere-se a realização de estudos focados em falas mais elaboradas e menos pontuais dos usuários, como forma de ampliar a compreensão sobre a dinâmica das interações e diversificar o método empregado em direção a uma abordagem mais interpretativa.

É possível que uma pesquisa sobre diferenças de idade, tanto do intruso quanto da vítima, revelasse tendências diferenciadas, considerando que a intrusão rompe com normas sociais que envolvem respeito, além de existirem em muitos ambientes um sistema de atendimento preferencial para populações específicas, como idosos, que interferem nas reações a intrusos de idade mais avançada. Uma vez mais, no entanto, não foi possível estabelecer esse tipo de comparação, em função da variância nesse atributo.

O estudo adicionou mais resultados empíricos ao argumento de que intrusões representam ultrajes morais e não são avaliadas somente em função de custos e benefícios objetivos da posição na fila (Milgram, Liberty, Toledo & Wackenhut, 1986). Essa conclusão se torna mais fundamentada quando se leva em conta o fato de que, ocorrendo na 10ª posição, as intrusões não interfeririam exatamente no atendimento, uma vez que os ônibus chegam às plataformas de embarque completamente vazios e comportam dezenas de pessoas. Neste caso, o rompimento da ordem de atendimento com a intromissão de mais um ou dois usuários implicaria, em termos de custos objetivos, somente numa redução das possibilidades de se escolher determinados assentos ou posições no ônibus. Somando-se às falas dos usuários que reagiram verbalmente, esses dados podem ser utilizados então para suprir a falha metodológica observada por Schmitt, Dubé e Leclerc (1992) no experimento original de

Milgram, Liberty, Toledo e Wackenhut, no intuito de se encontrar indicativos mais claros de ultraje moral e afirmar que a fila é de fato um sistema social.

### 7.3. Estudo 3 – Incômodo de usuários em filas de espera

**Este estudo desenvolveu, validou e utilizou uma escala de atitudes.**

#### 7.3.1. Objetivo

O objetivo deste estudo foi elaborar e validar uma escala de avaliação do incômodo experienciado por usuários em filas, como um instrumento não contextualizado a qualquer ambiente e que possa ser aplicado em serviços burocráticos e de lazer. Além de se aplicar o princípio da parcimônia para a diversidade de itens investigados, a escala pode ter aplicações gerenciais diretas na avaliação de ambientes de atendimento, definindo prioridades de intervenção. Objetivou ainda, como forma de verificar sua utilidade, testar diversas comparações em função de variáveis como sexo, nível sócio-econômico e idade a partir dos componentes extraídos em sua validação.

#### 7.3.2. Método

##### *Participantes*

Responderam à escala 302 pessoas, com idade média de 24 anos ( $DP = 8.9$ ), sendo 161 mulheres e 138 homens, todos com nível de escolaridade básica completo. Essa amostra foi calculada com base no fato de que não havia qualquer hipótese sobre o número de fatores, seguindo-se assim as sugestões revisadas por Laros (2005) na literatura psicométrica. Estimou-se, portanto, um número médio de 15 respondentes por item da escala.

##### *Instrumento*

Os seguintes passos foram seguidos na elaboração da escala. Primeiramente um grupo focal com cinco estudantes universitários foi planejado para induzir discussões livres sobre eventos que ocorrem quando se espera numa fila para atendimento, também induzidas a partir de alguns episódios anedóticos relatados por Correa (1998). Conforme os critérios de elaboração de escalas recomendados por Pasquali (1999), uma lista inicial de 23 itens foi então desenvolvida a partir dessas discussões, conjugando-os com temáticas psicossociais identificáveis na maioria das situações de espera por fila, tais como problemas de atribuição de causalidade, justiça, espaço pessoal, normas sociais e influência social, entre outras (Iglesias & Günther, 2006b). Após um estudo piloto com 50 respondentes, foram eliminados

três itens que mostraram-se confusos ou inadequados, de modo que os dados foram coletados a partir de uma versão da escala com 20 itens (ANEXO II).

Os itens foram avaliados em cinco categorias de incômodo rotuladas, extraídas da versão brasileira da *International Noise Annoyance Scale* (Günther, Iglesias & Sousa, 2006). Essas categorias foram definidas após um estudo empírico em cidades das cinco regiões do Brasil, que identificou uma série de expressões de incômodo comuns aos respondentes (Iglesias, Sousa e Günther, 2004). Seguindo um protocolo elaborado pela *International Commission on the Biological Effects of Noise* (ICBEN) para construção e padronização de escalas unipolares de incômodo com barulho (Schuemer, Guski & Felscher-Suhr, 1997), a intensidade denotada por cada expressão foi julgada em modalidades de ordenação e estimativa de magnitude, com o objetivo de se obter uma escala que atinja o nível de medida intervalar. Desta maneira, obteve-se uma versão final contendo os termos “nada incomodado”, “algo incomodado”, “medianamente incomodado”, “muito incomodado” e “extremamente incomodado”, também numerados de um a cinco. O instrumento contém ainda um questionário de dados pessoais, tais como sexo, idade, bairro, medidas de nível sócio-econômico, grau de escolaridade e tempo que tolera esperar em filas (em minutos).

#### *Procedimentos*

Os respondentes foram abordados em diversos locais de Brasília e suas cidades-satélite, como centros comerciais, universidades, entradas de shopping-centers, parques e praças de cidades-satélite. O pesquisador se apresentava ao respondente e esclarecia sua filiação com a Universidade de Brasília, convidando-o a responder ao instrumento de forma auto-aplicável. A aplicação durou entre 5 e 10 minutos por respondente.

#### *Análise dos dados*

Para a validação da escala foram utilizados procedimentos de análise dos componentes principais e índices de fidedignidade. Os escores derivados dessas análises foram comparados em função de variáveis como sexo, faixa etária e nível sócio-econômico. Para teste das hipóteses foram utilizadas análises da variância univariadas e o análises multivariadas da covariância para medidas repetidas no modelo linear geral (GLM - *General Linear Model*), procedimento também conhecido como análise de perfis (Tabachnick & Fidell, 2000).

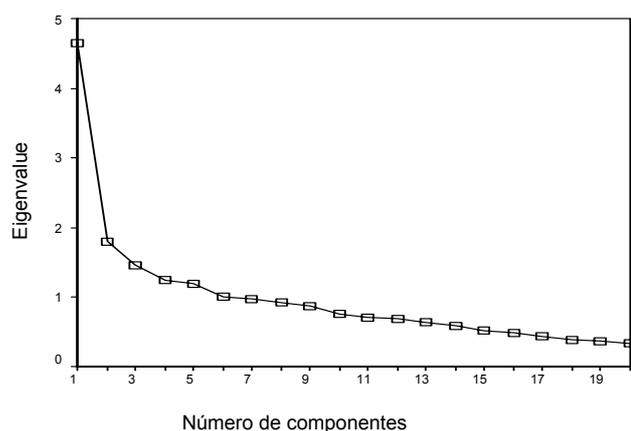
#### *Validação da escala*

O banco de dados foi inicialmente submetido a um processo de verificação de casos omissos e extremos multivariados. O número de casos omissos não excedeu 2% por variável, sendo assim mantidos. Utilizando-se o critério da distância mahalanobis com  $\alpha = .005$  foram

identificados quatro casos extremos multivariados. Realizou-se uma regressão linear stepwise com a classificação “extremo/não-extremo” como variável dependente e os 20 itens da escala como variáveis independentes, identificando-se dois itens que poderiam predizer uma diferença entre os grupos. Considerando que a comparação de médias mostrou diferenças apenas para um dos dois itens e que esses extremos multivariados representaram apenas 1.3% da amostra, decidiu-se por mantê-los.

Os itens da escala foram então submetidos a uma análise dos componentes principais, a fim de investigar o número de componentes possíveis e a fatorabilidade da matriz de correlações. O KMO foi de .81 e o teste de esfericidade de Bartlett significativo ( $\chi^2 = 1253.84$ ;  $p < .001$ ). O gráfico de sedimentação (Figura 1) e o critério dos eigenvalues sugeriram a presença de três componentes, explicando ao todo 39.13% da variância.

Figura 1 - Gráfico de sedimentação dos eigenvalues na escala de incômodo



Em seguida foram testadas extrações de componentes principais com rotação oblimin e rotação varimax para um, três e quatro componentes, mas a solução com três componentes permaneceu como a mais adequada, sob os pontos de vista conceitual e psicométrico, com índices de fidedignidade em torno de .70. A rotação varimax foi testada para aumentar a carga de cada item nos componentes e definir melhor suas características, uma vez que não existia instrumento prévio para o construto investigado. No entanto, a rotação oblimin confirmou a existência de correlações significativas entre os componentes e foi mantida como método para a extração final. Apenas um item foi eliminado (Item 18 - Idosos passam à sua frente para serem atendidos), por apresentar cargas menores que .32 conforme critério sugerido por Pasquali (2005). Na Tabela 6 podem ser vistas as cargas e comunalidades dos itens, bem como a porcentagem da variância explicada pelos componentes extraídos.

Os componentes foram assim denominados (ver Tabela 7):

Componente 1 - “Ordem de atendimento” ( $\alpha=.72$ ), com oito itens referentes à violação de normas sociais que definem a prioridade de atendimento, incluindo comportamentos de guardar lugar, intrusões e outros eventos que interferem na regra *first come, first served*.

Componente 2 - “Informações sobre a espera” ( $\alpha=.67$ ), com quatro itens referentes à falta de avisos sobre o tempo de espera e sobre os motivos da demora no atendimento.

Componente 3 - “Configuração espacial” ( $\alpha = .71$ ), com sete itens referentes a aspectos da interação corpo a corpo entre usuários determinada pelo formato da fila, invasão do espaço pessoal e elementos físicos do ambiente de atendimento.

Tabela 6 - Cargas, comunalidades dos itens e porcentagem da variância explicada pelos componentes extraídos

Número e descrição do item na escala	Componentes			
	1	2	3	$h^2$
6 Alguém fura a fila por encontrar ali uma pessoa conhecida	.82			.66
12 Furam a fila na sua frente	.68			.72
19 Vê que as outras pessoas não se importam com alguém que fura a fila	.64			.62
2 Guardam lugar na fila para outra pessoa	.63			.56
11 Pessoas que precisam de um serviço menos demorado passam à sua frente	.48			.35
10 Alguém guarda lugar na fila utilizando um objeto pessoal	.46			.55
9 Alguém fura a fila atrás de você	.41			.64
3 Dão prioridade a pessoas que chegaram depois de você	.32			.59
4 Não explicam por que o atendimento está demorando		.72		.72
5 Não avisam quanto tempo você terá que esperar na fila		.65		.66
8 Lhe fazem esperar mais tempo do que o previsto		.64		.57
1 A fila do lado anda mais rápido do que a sua		.48		.48
15 As pessoas ficam muito próximas umas das outras na fila			.65	.53
17 A demarcação para o formato da fila não é respeitada			.65	.56
16 Não vê o início da fila onde as pessoas são atendidas			.60	.40
13 As pessoas que estão passando atravessam a fila na sua frente			.59	.39
14 Duas pessoas que chegam juntas garantem lugar em filas diferentes			.53	.62
7 Não é sinalizado que o próximo da fila já pode se dirigir ao atendimento			.51	.44
20 Alguém à sua frente não percebe que a fila andou			.50	.64
<b>% da variância explicada</b>	23.21	8.97	7.26	

Método de extração: Análise dos componentes principais; Método de rotação: Oblimin com normalização Kaiser.

Tabela 7 - Alphas de Cronbach, número de itens, médias e correlações entre os componentes extraídos

	Componentes			Escala Total
	1 “Ordem de atendimento”	2 “Informações sobre a espera”	3 “Configuração espacial”	
<b>α</b>	.72	.67	.71	.81
<b>Nº de itens</b>	8	4	7	19 (20 - 1)
<b>Média (e DP)</b>	3.24 (.73)	3.46 (.94)	2.50 (.77)	2.99 (.59)
<b>Correlações:</b>				
<b>Componente 1</b>		.32*	.44*	
<b>Componente 2</b>			.39*	

\* p<.01

Cabe esclarecer que não se procedeu a uma análise fatorial dos eixos principais, usualmente empregada como segunda etapa no processo de validação, porque não havia qualquer justificativa prévia para supor a existência de determinado número de fatores. Tampouco havia qualquer suposição sobre como os itens poderiam se organizar, mantendo-se a análise dos componentes principais como melhor estratégia para redução das variáveis.

### 7.3.3. Resultados

Conforme pode ser visto na Tabela 7, o maior escore médio de incômodo foi obtido no componente 2 (informações sobre a espera), seguido dos componentes 1 (ordem de atendimento) e 3 (configuração espacial) e essas diferenças mostraram-se significativas ( $F_{2,300} = 182.75$ ;  $p < .001$ ). No entanto, para uma análise conjunta dos dados pessoais e demais variáveis relevantes do instrumento, uma análise multivariada da covariância para medidas repetidas (GLM) foi realizada para os três componentes extraídos. Foram utilizados como fatores agrupadores as variáveis (a) sexo, (b) nível sócio-econômico (alta, média e baixa) e (c) faixa de escolaridade (ensino médio, graduando e graduados) e como covariantes as variáveis (d) idade e (e) tempo que o usuário tolera esperar em filas. Os valores dessas comparações multivariadas são descritos na Tabela 8.

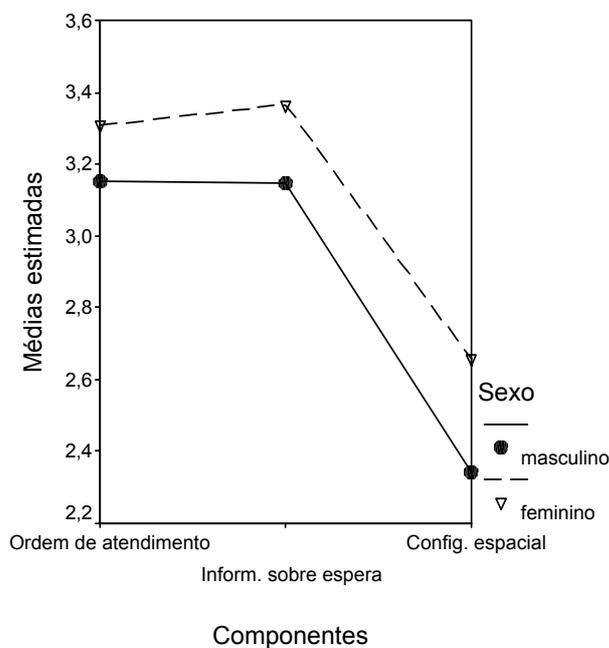
Tabela 8 - Comparações multivariadas para os três componentes de incômodo e as variáveis dos participantes

Efeito	$\lambda$ de Wilks	F	gl da hipótese	gl do erro	Sig.	Eta parcial <sup>2</sup>	Poder
<b>Componentes</b>	.91	12.34	2	250	<.001	.23	1
<b>Componentes*Sexo</b>	.99	<1	2	250	n.s.	-	-
<b>Componentes*nível sócio-econômico</b>	.99	<1	4	502	n.s.	-	-
<b>Componentes*nível de escolaridade</b>	.97	1.97	4	500	.09	.01	.59
<b>Componentes*idade</b>	.96	<1	2	250	n.s.	-	-
<b>Componentes*tempo</b>	.96	4.77	2	250	<.01	.037	.79

Os três componentes de incômodo mostraram diferença entre si quando considerados no modelo linear geral, mantendo a diferença verificada na análise da variância univariada ( $F_{2,250} = 12.34$ ;  $p < .001$ ). Utilizando-se o critério de Wilks verificaram-se os seguintes resultados quanto à interação entre os componentes e os agrupamentos:

(a) *Sexo*: os componentes não desviaram do paralelismo ( $F_{2,279} < 1$ ) (ver Figura 2).

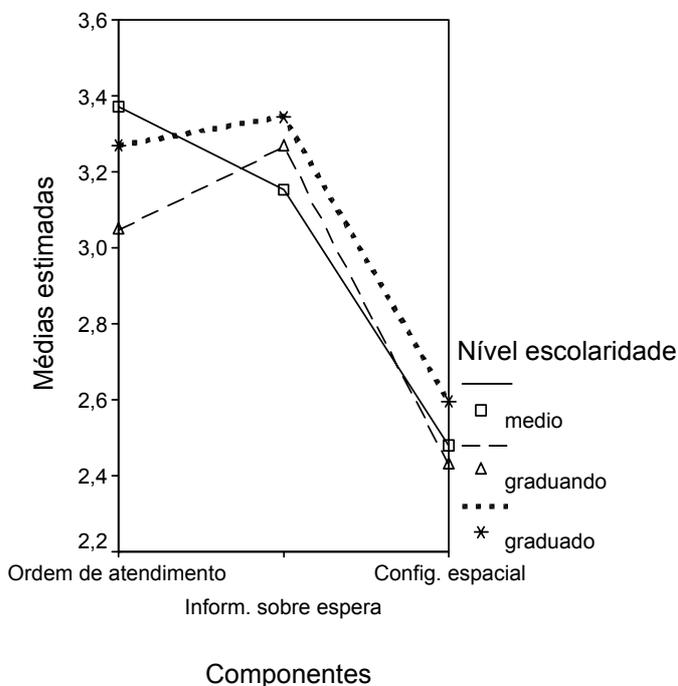
Figura 2 – Gráfico das médias estimadas de incômodo em função do sexo



(b) *Nível sócio-econômico*: os componentes não desviaram do paralelismo ( $F_{4,500} < 1$ ).

(c) *Nível de escolaridade*: como pode ser visto na Figura 3 os componentes desviaram do paralelismo com um menor nível de exigência ( $F_{4,500} = 1.97$ ;  $p = .09$ ;  $\eta^2 = .015$ ).

Figura 3 – Gráfico das médias estimadas de incômodo em função do nível de escolaridade



Quanto à interação entre os componentes e os covariantes:

(d) *idade*: os componentes não desviaram significativamente do paralelismo ( $F_{2,250} < 1$ ).

(e) *tempo na fila*. Houve interação e os componentes desviaram do paralelismo ( $F_{2,500} = 4.77$ ;  $p < .01$ ;  $\eta^2 = .037$ ).

As comparações multivariadas entre os grupos de sujeitos mostraram que mulheres relataram maior incômodo do que homens ( $F_{1,251} = 4.27$ ;  $p < .05$ ), como pode ser verificado na Figura 2. Quanto aos covariantes, apenas a idade mostrou-se estatisticamente significativa ( $F = 8.36$ ;  $p < 0.01$ ).

#### 7.3.4. Discussão

Considerando o objetivo geral de se elaborar uma escala para incômodo de usuários em situações de filas de espera, os resultados permitem afirmar que o instrumento possui validade, uma vez que a solução obtida organizou a quase totalidade dos itens em componentes com critérios psicométricos satisfatórios e coerentes do ponto de vista teórico-conceitual. No entanto, pode ser aprimorado, de modo a garantir maior estabilidade dos componentes e um

maior número de itens para o componente 2 (“Informações sobre a espera”), que permaneceu com apenas quatro na escala. Uma coleta com mais respondentes também poderia conferir maior validade ao instrumento.

O estudo também teve o objetivo específico de testar a utilidade da escala elaborada e realizar diversos testes de hipóteses sobre as variáveis consideradas. Assim, o maior escore de incômodo no Componente 2 sugere que informações sobre a espera podem ser muito mais importantes do ponto de vista prático do que a prevenção de intrusões ou a preocupação com a organização espacial da fila, embora esta última pareça ser a prioridade dos funcionários em ambientes de atendimento. Considerando os itens desse componente, os resultados estão relacionados a pelo menos três das hipóteses levantadas por Maister (1985) sobre tempo de espera em filas: a ansiedade torna a espera mais longa; as esperas incertas parecem mais longas que esperas certas; as esperas não explicadas parecem mais longas que as explicadas. O fato de não se ter encontrado diferenças consistentes em função do sexo reproduz os resultados de outros estudos, tanto nesta tese quanto na literatura da área.

Como já discutido, Davis e Heineke (1994) argumentam que as esperas não explicadas podem ser simplesmente esclarecidas e a culpa pelo atraso pode ser reconhecida pelo serviço, que pode garantir uma capacidade ideal para prevenir esperas incertas. Destaca-se o fato de que são medidas gerenciais simples e de baixo custo. Mas os resultados da aplicação da escala também podem contribuir para a discussão do modelo matemático proposto por Osuna (1985) e modificado por Denuit e Genest (2001) e Suck e Holling (1997), em que se relacionam stress e ansiedade com o tempo de espera decorrido. O incômodo pode advir tanto da própria sensação de perda de tempo quanto da incerteza sobre o atendimento. Se o estudo com simulações desenvolvido por Kumar, Kalwani e Dada (1997) e outras experiências mostram que a desconfirmação positiva aumenta a satisfação do consumidor, este é mais um motivo pelo qual se deveria priorizar a implementação de um sistema de atendimento transparente, mantendo o usuário informado sobre o progresso da fila e dando-lhe uma previsão razoável sobre a espera.

Quanto às comparações no modelo multivariado, o sexo não se mostrou uma distinção significativa nas avaliações de incômodo, reproduzindo a tendência da literatura, embora a comparação específica nos testes entre sujeitos tenha revelado que as mulheres se incomodam mais que os homens. Não parece haver uma interpretação razoável que explique essa última diferença. Considerando as pesquisas revisadas sobre poder e status, a literatura sugere que usuários de classes mais baixas toleram mais e reclamam menos de situações de espera, mas o nível sócio-econômico não distinguiu aqui as avaliações de incômodo. Esses resultados podem

se dever ao fato de que as medidas utilizadas para compor essa variável não foram bem formuladas, diminuindo sua validade. Entretanto, verificou-se que o nível de escolaridade, freqüentemente correlacionado com o nível sócio-econômico, mostrou uma tendência em distinguir as avaliações, mostrando que pessoas mais graduadas se incomodam mais, sobretudo em relações à falta de informações sobre a espera.

Quanto à idade, considerando que a literatura faz distinções apenas em estudos sobre filas de crianças em creches e escolas, um primeiro dado empírico pôde ser apresentado para adultos nessas situações de atendimento por filas. O fato de se ter encontrado maiores níveis de incômodo em usuários mais velhos sugere que eles têm maiores expectativas e são mais exigentes quanto à qualidade no ambiente de atendimento. Se por um lado esses dados poderiam testar a hipótese na literatura de que idosos não se importam em esperar mais tempo na fila, há que se considerar que a distribuição das idades na amostra estudada não garantiria fundamentos para esse tipo de conclusão. Finalmente, os dados mostraram que usuários que passam mais tempo na fila relatam maiores níveis de incômodo, confirmando a necessidade de se gerenciar as informações sobre a espera (Hui & Tse, 1996).

#### 7.4. Estudo 4 – Ignorância pluralística em intrusões de filas

Este estudo baseou-se num survey face-a-face.

##### 7.4.1. Objetivo

O objetivo deste estudo foi investigar a ocorrência do fenômeno da ignorância pluralística em situações de intrusão em filas de espera. Como já descrita, a ignorância pluralística é um estado psicológico caracterizado pela crença de que nossas atitudes e julgamentos privados são diferentes daqueles das outras pessoas, mesmo quando nossos comportamentos públicos são idênticos (Miller & McFarland, 1987). Embora filas sejam regidas quase que totalmente por normas sociais, nenhum estudo anterior sobre intrusões se ocupou de verificar como os usuários avaliam a reação dos outros e como guiam seus comportamentos a partir dessa avaliação. Considerando a escassa quantidade de estudos sobre o tema na literatura e que foi investigado em dois estudos da tese, justifica-se aqui a necessidade, antes de tudo, de se apresentar uma breve revisão sobre o conceito.

##### *Breve revisão de ignorância pluralística.*

O fenômeno foi primeiramente descrito por Floyd Allport em 1924 como a situação em que quase todos num grupo rejeitam privadamente uma norma social, mas acreditam que a maioria dos outros a aceita (Miller & Prentice, 1996). Um exemplo bastante citado de ignorância pluralística é a situação de sala de aula em que o professor pergunta se alguém tem uma dúvida sobre o que foi ensinado e nenhum aluno se manifesta, embora de fato haja dúvidas. Cada aluno infere neste caso que, mesmo calado como os outros, seu silêncio se deve ao fato de não querer passar por embaraço, mas que o silêncio dos colegas demonstra compreensão do conteúdo ensinado.

Uma das conseqüências da ocorrência da ignorância pluralística é que ela pode ajudar a perpetuar diversas situações ineficientes. Os estudos de Latané e Darley (1970) sobre a apatia do observador descrevem os efeitos da ignorância pluralística em situações emergenciais. O fenômeno estaria por trás da interpretação da situação como não-emergencial, pois o observador não tem claras evidências sobre a natureza da situação e procura na reação dos outros observadores a informação necessária para orientar sua reação.

Uma outra consequência negativa da ignorância pluralística é que ela ajuda a perpetuar normas sociais que ninguém realmente apóia privadamente, mas que acabam servindo como guia ou pressão para o comportamento de membros de um grupo. Bicchieri e Fukui (2001), que sugerem que o termo ignorância não é o mais apropriado por tratar-se de um tipo de erro sistemático, discutem a perpetuação de normas impopulares através das chamadas cascatas de informação. Noelle-Neumann (1995) examinou o mesmo fenômeno, descrevendo a dinâmica por trás de certos sistemas sociais em que o grupo dominante forja a idéia de um consenso geral, principalmente através da divulgação deturpada de sondagens de opinião pública. Em tais circunstâncias a opinião dos dominados é ameaçada pela idéia de um isolamento social, caracterizando o que a autora chamou de "espiral de silêncio", um tipo de profecia auto-realizadora.

Na situação de ignorância pluralística, é possível especular sobre os efeitos do comportamento de alguém que manifesta genuinamente sua crença e pode romper com a falsa norma. No entanto, o ponto fraco desse tipo de situação, como avaliam Prentice e Miller (1993), é que geralmente as normas sociais são definidas pelo comportamento público e a psicologia social não oferece muita explicação sobre como as pessoas identificam a norma social, já que a maioria dos estudos sobre influência social focam em seus efeitos e pressupõem que a norma é facilmente identificável.

#### 7.4.2. Método

##### *Participantes*

Responderam ao survey na modalidade face-a-face 301 usuários em filas de espera no Restaurante Universitário da Universidade de Brasília. Não foram coletados dados sobre idade, por trata-se de um ambiente bastante homogêneo. Mas pode-se estimar que a maioria do público usuário do restaurante consiste de alunos universitários de graduação, geralmente numa faixa etária entre 17 e 25 anos. Entre os respondentes inclui-se também certo número de outros tipos de usuários, identificados como funcionários da Universidade e visitantes. A amostra foi de conveniência e não pôde seguir estritamente as premissas de um delineamento de survey, dado que a abordagem ocorreu na modalidade face-a-face e não se poderia estabelecer qualquer critério para sortear os participantes. Entretanto, considerando que o Restaurante atende a 2000 usuários em média no horário estudado, essa amostra representou cerca de 15% da população.

##### *Instrumento*

O instrumento foi elaborado com base em um dos estudos descritos por Prentice & Miller (1993), que utilizaram questionários para aplicação coletiva. Além de perguntas diversas sobre filas de espera que compuseram o survey, foram elaborados três cartões contendo respectivamente as perguntas “*O quanto você se sente incomodado quando alguém fura a fila na sua frente aqui no restaurante?*”; “*O quanto você acha que as pessoas se incomodam quando alguém fura a fila na frente delas aqui no restaurante?*”; “*O quanto você acha que seus amigos se incomodam quando alguém fura a fila na frente deles aqui no restaurante?*”. Cada pergunta foi seguida de uma escala de 11 pontos, variando entre a ausência e um nível extremo de incômodo, cuja resposta foi dada verbalmente. Elaborou-se também uma planilha de respostas para registro pelos pesquisadores do sexo, vínculo com a universidade e curso (quando aplicável) e ainda o semestre desde o qual o usuário almoçava no restaurante.

#### *Procedimentos*

Os usuários foram abordados individualmente nas filas do restaurante e convidados a participar da pesquisa desde que estivessem em uma posição suficientemente distante da roleta de entrada para atendimento, havendo assim tempo hábil para a coleta de dados. Cada abordagem durou cerca de cinco minutos. Os usuários foram convidados a ler e responder verbalmente as três perguntas escritas nos cartões. Foi possível controlar as três seqüências possíveis na entrega dos cartões aos participantes, obtendo-se uma distribuição semelhante para cada uma das condições. Apenas três usuários se recusaram a participar da pesquisa.

#### *Análise dos dados*

Os escores gerados pelas três principais perguntas atitudinais do survey foram comparados em função das variáveis sexo, seqüência de entrega dos cartões e tempo de instituição. Para teste das hipóteses foram utilizadas análises da variância univariadas e análises multivariadas da variância para medidas repetidas no modelo linear geral.

#### 7.4.3. Resultados

O banco de dados foi primeiramente submetido a um processo de limpeza que revelou a inexistência de casos omissos e extremos multivariados. Para verificar a hipótese da ignorância pluralística, definida operacionalmente pela existência de um escore maior na avaliação do próprio incômodo do que no incômodo estimado nos amigos e nas outras pessoas, as médias dos três alvos de avaliação foram comparadas por uma análise univariada da variância com medidas repetidas.

A avaliação do incômodo estimado nas outras pessoas gerou a maior média, seguida do próprio incômodo e do incômodo estimado nos amigos ( $F_{2,299} = 13.61$ ;  $p < .001$ ). A Tabela 9 descreve esses valores.

Tabela 9 - Médias e desvios-padrão dos três alvos de avaliação de incômodo com intrusos

	Você	Amigos	Pessoas
<b>Média</b>	7.13	6.80	7.57
<b>DP</b>	3.49	3.11	2.69
<b>N</b>	301	301	301

A fim de realizar uma comparação conjunta, testou-se uma análise multivariada da variância para medidas repetidas (GLM) com os três alvos de avaliação (você, pessoas, amigos), utilizando como fatores agrupadores as variáveis (a) sexo e (b) seqüência em que as perguntas foram feitas (três seqüências possíveis definidas pelo primeiro alvo de avaliação). Os valores dessas comparações multivariadas são descritos na Tabela 10.

Tabela 10 - Comparações multivariadas para os três avaliações de incômodo, sexo do usuário e seqüência das avaliações

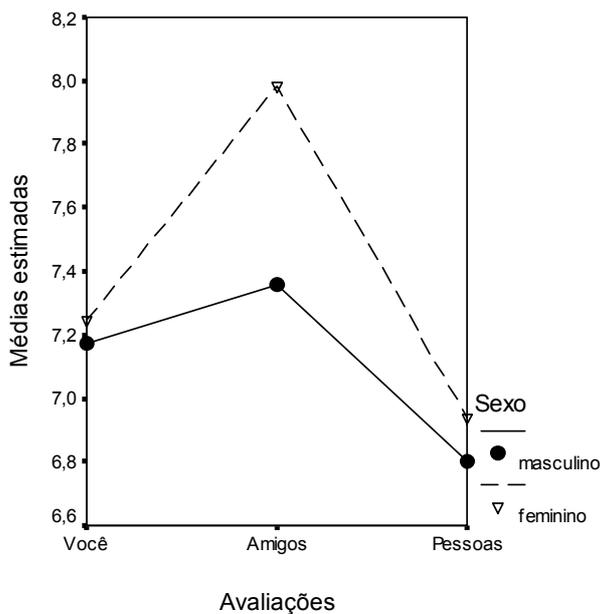
Efeito	$\lambda$ de Wilks	F	gl da hipótese	gl do erro	Sig.	Eta parcial <sup>2</sup>	Poder
<b>Avaliações</b>	.92	13.06	2	294	<.001	.08	1
<b>Avaliações*Sexo</b>	.99	1.54	2	294	n.s.	-	-
<b>Avaliações*Seqüência das perguntas</b>	.97	2.31	4	588	.05	.01	.67
<b>Avaliações*Sexo*Seqüência das perguntas</b>	.99	<1	4	588	n.s.	-	-

As três avaliações de incômodo com intrusos (você, amigos, pessoas) mostraram diferenças entre si quando consideradas no modelo linear geral, mantendo a diferença verificada na análise da variância univariada ( $F_{2,294} = 13.06$ ;  $p < .001$ ). Utilizando-se o critério

de Wilks verificaram-se os seguintes resultados quanto à interação entre as avaliações de incômodo e os agrupamentos:

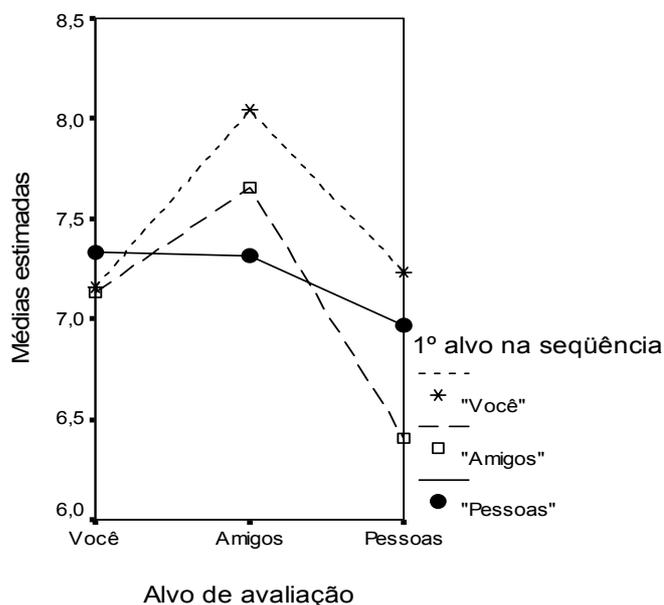
(a) *Sexo*: os componentes não desviaram do paralelismo ( $F_{2,294} = 1.54$ ;  $p = n.s.$ ), embora a Figura 4 ilustre algumas diferenças.

Figura 4 – Gráfico das médias estimadas das avaliações de incômodo em função do sexo



(b) *Seqüência das avaliações*: os componentes desviaram do paralelismo ( $F_{2,588} = 2.31$ ;  $p = .05$ ), como ilustrado na Figura 5.

Figura 5 – Gráfico das médias estimadas das avaliações de incômodo em função da seqüência de perguntas no survey



A Tabela 11 descreve as médias e desvios-padrão das avaliações em função da seqüência em que foram pedidas aos participantes, revelando que as diferenças se mantiveram independente do primeiro alvo avaliado.

Tabela 11 - Médias e desvios-padrão dos alvos de incômodo em função da seqüência das avaliações

	1° alvo avaliado	Média	DP	N
<b>Avaliação do próprio incômodo</b>	Você	7,19	3,41	100
	Amigos	7,13	3,41	101
	Pessoas	7,06	3,68	100
	<b>Total</b>	<b>7,13</b>	<b>3,49</b>	301
<b>Avaliação do incômodo das outras pessoas</b>	Você	8,03	2,52	100
	Amigos	7,58	2,66	101
	Pessoas	7,11	2,84	100
	<b>Total</b>	<b>7,57</b>	<b>2,69</b>	301
<b>Avaliação do incômodo dos amigos</b>	Você	7,25	3,13	100
	Amigos	6,41	3,02	101
	Pessoas	6,75	3,15	100
	<b>Total</b>	<b>6,80</b>	<b>3,11</b>	301

As comparações multivariadas entre os grupos de sujeitos não revelaram quaisquer diferenças significativas.

#### 7.4.4. Discussão

Os resultados revelaram a ocorrência de ignorância pluralística quando os usuários avaliam o próprio incômodo e o incômodo de seus amigos com uma situação de intrusão na fila do almoço. Esses dados sugerem que esse fenômeno de cognição social pode ser um dos motivos pelos quais não se encontram muitos registros de reação a intrusos, além dos motivos discutidos por Mann (1969) e anteriormente descritos. Neste caso, cada usuário infere que seus amigos na fila se incomodam menos do que ele próprio. Instala-se uma norma social que define ser aceitável uma intrusão e que não seria adequado reagir a um intruso se o grupo aparentemente não se incomoda. A norma pode operar mesmo que não seja compartilhada por todos.

No entanto, não se encontraram subsídios para a hipótese da ignorância pluralística comparando-se a avaliação do próprio incômodo e o incômodo estimado nas outras pessoas em geral. Essa tendência está de acordo com as conclusões de Wenzel (2005) ao considerar seu estudo sobre pagamento de impostos e outras pesquisas sobre o fenômeno. O autor mostrou que a ignorância pluralística é mais facilmente identificável quando se avalia o comportamento de amigos ou conhecidos, mas não exatamente quando se avalia as pessoas em geral. Esse pode ser um dos motivos pelos quais as campanhas para aumentar a arrecadação de impostos enfatizando as normas sociais geralmente têm pouco efeito, pois não têm como destacar as normas operantes no círculo social de cada contribuinte. A conclusão desse autor também é consoante com os resultados aqui encontrados e podem explicar porque a avaliação do incômodo das outras pessoas com uma intrusão teve um escore médio maior do que a avaliação do próprio incômodo, enquanto constatou-se ignorância pluralística quando os participantes avaliaram o incômodo de seus amigos.

É preciso notar também, como apontado por Mann (1969), que em situações de oferta ilimitada a intrusão tenderá a gerar apenas alguma irritação, mas não necessariamente a reação de repelir o intruso, já que não representaria grande ameaça para a obtenção do atendimento. O ambiente estudado define-se justamente pela garantia de atendimento, desde que o usuário esteja na fila, de modo que sequer focaria a atenção em seu incômodo ou no incômodo das outras pessoas. Mas podem existir diferenças significativas nas reações de usuários em função da posição na fila, uma vez que o Estudo 6, adiante relatado, revelou

distintas tendências de estimacão do número de pessoas à frente por usuários, gerando distintas motivações para reagir e estimar a reação dos outros usuários. Por outro lado, Milgram et al. (1986) alegam que usuários no início da fila chegaram ao local há mais tempo, tiveram maiores oportunidades de contato interpessoal e por isso estariam mais dispostos a reagir contra um intruso, encontrando algum suporte social na reação e estimativas mais acuradas sobre a reação dos outros.

O fato de não se ter verificado diferenças nas avaliações em função do sexo reproduz as conclusões de outras pesquisas sobre filas de espera, mostrando que essa variável não é relevante nas situações de intrusão. Já o efeito da seqüência em que as avaliações foram feitas pelos usuários mostrou diferenças significativas que devem ser consideradas. A avaliação do próprio incômodo mostrou-se bastante consistente, independente da seqüência utilizada. No entanto, quando o primeiro alvo era a avaliação do próprio incômodo, os amigos e as pessoas em geral tiveram avaliações mais altas. Quando o primeiro alvo eram os amigos, o próprio incômodo e das pessoas em geral tiveram avaliações menores. Quando o primeiro alvo eram as pessoas em geral, o próprio incômodo recebeu avaliações mais altas. Esses resultados podem ser interpretados tanto do ponto de vista metodológico na elaboração de questões em surveys (Schuman & Presser, 1981) quanto dos efeitos de fenômenos de ancoragem e ajustamento em cognição social (Kunda, 1999), influenciando as conclusões sobre a ocorrência do fenômeno aqui estudado.

Foi possível registrar, ainda, de maneira não-sistemática, uma série de falas dos usuários abordados no survey, já que muitos apresentaram justificativas para o pesquisador após terem relatado escores baixos de incômodo. Algumas das frases mais freqüentes revelaram argumentos do tipo “eu não me incomodo muito porque também costumo furar fila”, “é normal, todo mundo faz”, “ninguém está prejudicando ninguém, é todo mundo aluno”, entre outros, uma vez mais apontando para a necessidade de se investigar mecanismos de desengajamento moral em filas.

Como objetivo geral, a pesquisa visou contribuir para um maior entendimento do efeito das normas sociais no comportamento de usuários de filas de espera. Vale notar que, por estar baseada num processo de comparação social, já se demonstrou a possibilidade de reduzir estados de ignorância pluralística pela divulgação de informações coletadas sobre as opiniões e comportamentos das outras pessoas em temas públicos como o consumo de álcool (Schroeder & Prentice, 1998) e o pagamento de impostos (Wenzel, 2005). É possível que em relação às intrusões em filas de espera sua freqüência possa diminuída por intervenções

baseadas nos resultados de pesquisas como esta, diminuindo estados de ignorância pluralística e gerando conseqüentemente maiores reações dos usuários a intrusos.

## 7.5. Estudo 5 – Efeitos do tipo de contexto de filas em fenômenos de cognição social

Este estudo utilizou cenários textuais como técnica de pesquisa.

### 7.5.1. Objetivo

O objetivo deste estudo foi investigar o efeito do tipo de contexto de espera nas reações e julgamentos sociais de usuários em cenários fictícios de atendimento por filas, relacionando-os a algumas variáveis pessoais. A ênfase foi dada a fenômenos de atribuição da responsabilidade e ignorância pluralística. Dubé-Rioux, Schmitt e Leclerc (1989) e Schmitt, Dubé e Leclerc (1992) já haviam conduzido estudos com cenários em que manipularam o motivo de um atraso no atendimento e a posição do usuário na fila, mas não parece haver na literatura qualquer estudo específico sobre como as pessoas reagiriam e como fazem atribuições numa mesma situação padronizada para diferentes tipos de contexto.

### 7.5.2. Método

#### *Participantes*

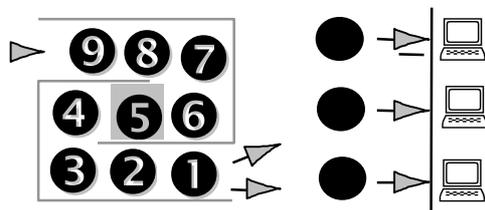
Responderam aos cenários 218 usuários (108 homens e 109 mulheres), com idade média de 24 anos (DP=8.02), todos com pelo menos o ensino fundamental completo, moradores de diversas cidades do Distrito Federal.

#### *Instrumentos*

Inicialmente foram testados 6 cenários, a fim de compor um delineamento fatorial três x dois, sendo três tipos de ambiente (agência bancária, cinema e supermercado) e dois tipos de fila (única e múltiplas), a fim de relacionar as variáveis à temática da justiça. No entanto, um estudo piloto com 94 respondentes mostrou que os cenários não estavam gerando distinções suficientes numa aplicação intra-sujeito, parecendo representar sempre o mesmo contexto de atendimento. Desta forma, foram utilizados apenas dois cenários na coleta final, contendo uma descrição de situações de espera em fila em que ocorre uma intrusão, manipulando-se apenas os dois tipos de contexto de atendimento melhor diferenciados, caracterizado como uma agência bancária (serviço burocrático) ou um cinema (serviço de lazer). Com a ajuda do desenho esquemático de uma fila única com 10 usuários e três guichês de atendimento, os

cenários descreveram a situação em que o respondente deveria se imaginar na quinta posição, presenciando a ação de um intruso no início da fila (Figura 6).

Figura 6 - Desenho de fila única no cenário de intrusões



Os respondentes foram convidados em seguida a estimar, numa escala de 0 a 100: a probabilidade de reagir ao intruso, o incômodo pessoal com a intrusão e o nível de incômodo dos outros usuários, o quanto o próprio serviço é responsável por resolver situações desse tipo e o quanto os próprios usuários são responsáveis. Foram convidados a responder ainda, numa variável categórica, a forma como reagiriam ao intruso. O instrumento contém também um questionário de dados pessoais. Esses cenários foram inspirados nas investigações de Dubé-Rioux, Schmitt e Leclerc (1989) e Schmitt, Dubé e Leclerc (1992), contextualizadas para serviços de atendimento bancário.

#### *Procedimentos*

Os respondentes foram convidados a responder ao questionário utilizando prancheta e caneta, após a identificação do pesquisador. Buscando zelar pela representatividade da amostra, foram abordados em diversos locais do Plano Piloto de Brasília e de suas cidades satélites, tais como entradas de shopping-centers, áreas comerciais, praças, postos de combustível e campi universitários.

#### *Análise dos dados*

Os escores gerados pelas perguntas dos cenários foram comparados em função das variáveis tipo de contexto simulado, sexo, idade e nível sócio-econômico. Para teste das hipóteses foram utilizadas comparações de média e análises da variância univariadas e análises multivariadas da covariância para medidas repetidas no modelo linear geral.

## 7.5.3. Resultados

O exame preliminar do banco de dados revelou a inexistência de casos extremos multivariados e de casos omissos. A Tabela 12 descreve as médias e desvios-padrão dos escores gerados pelos julgamentos nos cenários.

Tabela 12 - Médias e desvios-padrão dos julgamentos de reação, incômodo e responsabilidade nos cenários de banco e cinema

		N	Probab. de reação	Incômodo		Responsabilidade	
				Próprio	Outros usuários	Dos Funcionários	Usuários em fila
<b>Médias (e DPs)</b>	<b>Banco</b>	109	61.76 (25.25)	84.51 (19.56)	82.14 (17.50)	80.94 (28.61)	56.06 (31.33)
	<b>Cinema</b>	109	52.42 (27.93)	79.5 (23.21)	78.94 (19.98)	72.74 (31.77)	58.87 (35.95)
<b>Total</b>		218	57.09 (26.97)	82.00 (21.56)	80.53 (18.81)	76.84 (30.44)	57.47 (33.68)

Considerando os dados de toda a amostra, conforme pode ser visto na Tabela 13, 55% dos usuários responderam que reagiriam com um olhar de desaprovação ou com um comentário dirigido a outro usuário próximo, enquanto 32.6% responderam que reagiriam diretamente ao intruso, seja verbal ou fisicamente. Não houve diferenças nos tipos de reação na comparação entre os dois contextos.

Tabela 13 - Frequências dos tipos de reação ao intruso nos cenários

		Frequência	%	% Acumulada
Tipo de reação	Não faria nada	22	10.1	10.3
	Faria um olhar de desaprovação	45	20.6	31.4
	Faria comentário com um usuário próximo	75	34.4	66.6
	Falaria diretamente com o intruso	70	32.1	99.5
	Reagiria fisicamente ao intruso	1	.5	100.0
	Total	213	97.7	
	Não responderam	5	2.3	
Total		218	100.0	

Testes de associação entre essas frequências e as variáveis pessoais não revelaram diferenças significativas, mesmo quando os tipos de reação foram agrupados em menos categorias. No entanto, categorizando os tipos de reação em duas categorias, em função de serem dirigidas ou não ao intruso, foi possível verificar que os respondentes que mais frequentam os dois contextos de atendimento relataram mais reações diretas ( $\chi^2 = 4.08$ ;  $p < .05$ ). As probabilidades de reação foram comparadas em função dos dois contextos, revelando a existência de maiores médias na agência bancária que no cinema ( $t = 2.59$ ;  $p < .01$ )

Para verificar a hipótese de uma diferença na atribuição da responsabilidade a funcionários e aos próprios usuários na fila, as médias desses dois julgamentos sociais foram comparadas por um teste t para amostras pareadas, revelando que a responsabilidade atribuída aos funcionários gerou a maior média ( $t = 5.56$ ;  $p < .001$ ). Para uma comparação conjunta, no entanto, uma análise multivariada da covariância para medidas repetidas (GLM) foi realizada, utilizado como fatores agrupadores as variáveis (a) ambiente (banco e cinema), (b) sexo; e como covariante a variável (c) idade. Os valores dessas comparações multivariadas são descritos na Tabela 14.

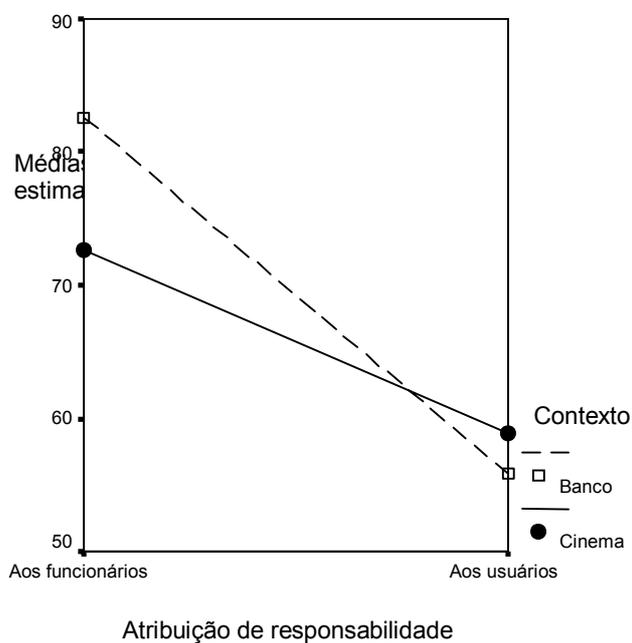
Tabela 14 - Comparações multivariadas para as avaliações de responsabilidade, tipo de contexto, sexo e idade dos usuários

Efeito	$\lambda$ de Wilks	F	gl da hipótese	gl do erro	Sig.	Eta parcial <sup>2</sup>	Poder
<b>Responsabilidade</b>	.99	2.73	1	211	<.05	.01	.38
<b>Responsabilidade* Contexto</b>	.99	3.36	1	211	.06	.02	.45
<b>Responsabilidade* Sexo</b>	.97	< 1	1	211	n.s.	-	-
<b>Responsabilidade* Idade</b>	.99	<1	1	211	n.s.	-	-
<b>Responsabilidade* Contexto*Sexo</b>	1	<1	1	211	n.s.	-	-

Os dois julgamentos de responsabilidade (aos funcionários e aos usuários na fila) mostraram diferenças entre si quando consideradas no modelo linear geral, mantendo a diferença verificada no teste univariado ( $F_{1,211} = 2.73$ ;  $p < .05$ ). Utilizando-se o critério de Wilks verificaram-se os seguintes resultados quanto à interação entre os julgamentos e os agrupamentos:

- (a) *Contexto*: os julgamentos desviaram do paralelismo com uma diferença marginal ( $F_{1,211} = 3.36$ ;  $p = .06$ ). A Figura 7 ilustra essa diferença.

Figura 7 – Gráfico das médias estimadas de atribuição de responsabilidade em função do tipo de ambiente



(b) Sexo: Os julgamentos não desviaram do paralelismo ( $F_{1,211} < 1$ ).

Quanto à interação entre os julgamentos e o covariante:

(d) idade: os componentes não desviaram significativamente do paralelismo ( $F_{1,211} < 1$ ).

As comparações multivariadas entre os grupos de sujeitos não mostraram diferenças significativas.

Para verificar a hipótese da ignorância pluralística no julgamento de incômodo próprio e dos outros usuários numa análise conjunta com as demais variáveis, uma análise multivariada da covariância para medidas repetidas (GLM) foi realizada. Utilizou-se, como fatores agrupadores as variáveis (a) contexto (banco e cinema), (b) sexo; e como covariante a variável (c) idade. Os valores dessas comparações multivariadas são descritos na Tabela 15.

Tabela 15 - Comparações multivariadas para as avaliações de incômodo, tipo de ambiente, sexo e idade dos usuários

Efeito	$\lambda$ de Wilks	F	gl da hipótese	gl do erro	Sig.	Eta parcial <sup>2</sup>	Poder
<b>Incômodo</b>	.98	4.16	1	211	<.05	.02	.53
<b>Incômodo*</b> <b>Contexto</b>	.99	< 1	1	211	n.s.	-	-
<b>Incômodo*</b> <b>Sexo</b>	1	< 1	1	211	n.s.	-	-
<b>Incômodo*</b> <b>Idade</b>	.97	5.22	1	211	< .05	.03	.70
<b>Incômodo*</b> <b>Contexto*Sexo</b>	1	<1	1	211	n.s.	-	-

Os dois julgamentos de incômodo (próprio e dos outros usuários) mostraram diferenças entre si quando consideradas no modelo linear geral ( $F_{1,211} = 4.16$ ;  $p < .05$ ). Utilizando-se o critério de Wilks verificaram-se os seguintes resultados quanto à interação entre os julgamentos e os agrupamentos:

(a) *Contexto*: os julgamentos não desviaram do paralelismo ( $F_{1,211} < 1$ ).

(b) *Sexo*: Os julgamentos não desviaram do paralelismo ( $F_{1,211} < 1$ ).

Quanto à interação entre os julgamentos e o covariante:

(d) *idade*: os componentes desviaram significativamente do paralelismo ( $F_{1,211} = 5.22$ ;  $p < .05$ ).

As comparações multivariadas entre os grupos de sujeitos não mostraram quaisquer diferenças significativas.

#### 7.5.4. Discussão

Os dados sobre a frequência dos tipos de reação dos usuários nos cenários são conflitantes, em boa medida, com os baixos níveis de reação direta verificados no Estudo 2 de forma experimental e serão comparados na discussão geral da tese. O fato de se ter verificado maior probabilidade de reação no contexto burocrático do que no de lazer sugere o efeito do controle percebido do usuário sobre a permanência na fila, como se verifica em diversos estudos sobre fatores ambientais que provocam stress no contexto urbano (Moser, 1992). Em agências bancárias geralmente o serviço é obrigatório e não há como optar por alguma

alternativa, o que poderia implicar em perda de mais tempo, multas no atraso de pagamentos e outros, sem mencionar o fato de que funcionam em horário restrito. No cinema, por definição um local de diversão, geralmente é possível desistir da fila, optar por outra atividade, outro local ou horário, sem grandes prejuízos pessoais. Não foram encontradas diferenças em função do sexo, da idade e da frequência aos contextos estudados.

A maior atribuição de responsabilidade aos funcionários, independente do cenário utilizado, contraria a típica visão gerencial de que as próprias pessoas na fila é que devem organizá-la. Em situações reais é comum que os funcionários não interfiram, sobretudo na forma como os usuários definem normas para guardar lugar na fila, dar preferências ou permitir intrusões, mas essa postura gerencial pode trazer prejuízos para a qualidade e eficiência do atendimento como um todo.

Assim como no Estudo 4, foi possível aqui verificar a ocorrência da ignorância pluralística no incômodo de usuários em filas, elencada uma vez mais como uma das hipóteses que explicariam os baixos níveis de reação a intrusos verificados em diversas situações. Nota-se que ocorrência desse fenômeno mostrou-se mais forte conforme o aumento da idade dos usuários, o que pode ser interpretado em função da maior exigência de respeito que é tipicamente verificada na população mais velha, que toma como regra a obediência a normas sociais tradicionalmente compartilhadas.

Este estudo permitiu a comparação de diferentes contextos de atendimento, procurando responder à proposição de Maister (1985) de que esperas prazerosas (p.ex. cinemas) são vistas como melhores do que esperas não prazerosas (p.x. bancos), sendo que estas últimas gerariam maiores reações. Embora não reproduzam fielmente as situações reais, os cenários podem apresentar vantagens metodológicas significativas sobre outras técnicas de auto-relato, como o uso de questionários e escalas. O exame da literatura psicossocial brasileira revela que o uso de cenários ainda é bem restrito, mas utilizado com certa frequência em áreas como psicologia da saúde, representações sociais e desenvolvimento moral, podendo ser expandido para outras sub-áreas da psicologia social, ambiental e do consumidor, principalmente onde não é possível a utilização de procedimentos experimentais de campo.

## 7.6. Estudo 6 – Relações entre posições e tempos de espera, reais e estimados

Este estudo utilizou entrevista *in loco* para investigar essas estimativas.

### 7.6.1. Objetivo

Com base em pesquisas que comparam o tempo de espera estimado por usuários com o tempo real cronometrado pelos pesquisadores, este estudo teve como objetivo investigar como a posição na fila influencia as estimativas sobre o tamanho da fila à frente e as estimativas sobre o tempo de espera até o momento do atendimento. Um dos objetivos foi contribuir para as discussões recorrentes na literatura, anteriormente discutidas, sobre estimativa de tempo em filas, não suficientemente respondidas com dados empíricos. O estudo foi baseado numa das investigações de Mann e Taylor (1969), mas buscou-se interpretar os dados com outra base teórica, testando-se a hipótese de que usuários na primeira metade da fila tendem a superestimar o tamanho da fila e o tempo de espera previsto, enquanto usuários na segunda metade tendem a subestimar essas variáveis.

O estudo foi desenvolvido em duas etapas, contando com um total de 326 participantes. A primeira etapa focou nas estimativas de tamanho da fila e a segunda nas estimativas temporais, coletadas no mesmo ambiente.

### 7.6.2. Método da 1ª Etapa – Estimativas de tamanho da fila

#### *Participantes*

Foram entrevistados 192 usuários em filas de espera, de ambos os sexos (62% homens e 38% mulheres), em diversas posições de 22 filas diferentes. Não foram consideradas outras variáveis pessoais.

#### *Instrumento*

Foi confeccionada uma planilha para registro da posição real dos usuários, suas estimativas do número de pessoas à frente e o sexo.

#### *Procedimentos*

A cada 15 posições, começando pela 15ª, os usuários foram abordados pelo pesquisador e entrevistados com algumas perguntas sobre tempo de espera em fila. Em seguida foram convidados a estimar verbalmente o número de pessoas à sua frente.

Considerando o movimento das filas em função do ritmo de atendimento, um confederado controlou o fluxo de passagem pela roleta do restaurante entre cada abordagem.

#### *Análise dos dados*

Além de procedimentos de estatística descritiva, os dados foram tratados de maneira não-paramétrica para testar a associação entre a posição real e a estimativa de tamanho da fila pelos usuários, utilizando-se também o teste Kolmogorov-Smirnov para verificação da normalidade. Foram utilizados ainda correlações paramétricas e testes univariados para comparações de médias.

#### 7.6.3. Resultados da 1ª etapa

A posição real dos usuários no momento de cada estimativa foi obtida pela subtração, a partir da posição de abordagem, do fluxo de atendimento registrado por um dos confederados. O banco de dados foi inicialmente submetido a um processo de verificação de casos omissos e extremos. Não houve casos omissos e foram identificados dois casos extremos entre as estimativas, utilizando como critério o gráfico *boxplot*, mas optou-se por mantê-los por representarem altas estimativas justamente em posições de alto valor na fila, mantendo a proporcionalidade entre os escores dessas variáveis. Além disso, uma comparação dos resultados das análises com e sem esses casos extremos não revelou diferenças expressivas.

As filas tiveram um tamanho máximo de 164 usuários. Para cálculo da magnitude dos desvios os escores das posições reais foram subtraídos dos escores das estimativas. Esses desvios variaram entre -89 e 164 posições e o teste Kolmogorov-Smirnov mostrou que essa variável não seguiu uma distribuição normal ( $Z = 2.03$ ;  $p < .01$ ).

Os erros de estimativa da posição foram classificados em subestimação e superestimação, conforme a direção do desvio, no intuito de desenvolver análises não-paramétricas dos dados. Para testar uma associação entre posição na fila e tipo de estimativa, a 52ª posição foi utilizada para classificar as filas em duas partes semelhantes (início e final da fila), considerando-se como critérios a média e a mediana da distribuição (Tabela 16). O teste do qui-quadrado revelou uma associação significativa entre superestimação no início da fila e subestimação no final ( $\chi^2 = 8.83$ ;  $p < .01$ ). Uma classificação em três partes semelhantes (início, meio e final) também foi testada (Tabela 17), tendo revelado o mesmo tipo de associação ( $\chi^2 = 7.39$ ;  $p < .05$ ). Considerando valores absolutos, e tratando os dados de modo paramétrico, a média dos desvios nos usuários que subestimaram sua posição foi menor que naqueles que superestimaram ( $t = 2.99$ ;  $p < .01$ ).

Tabela 16 - Frequências dos tipos de estimativa de tamanho em função da posição na fila (início e final)

		Frequência	Posição na fila		Total
			Início	Final	
<b>Tipo de erro</b>	<b>Subestimação</b>	Obtida	20	<b>39</b>	59
		(Esperada)	(29.5)	(29.5)	
	<b>Superestimação</b>	Obtida	<b>76</b>	57	133
		(Esperada)	(66.5)	(66.5)	
	<b>Total</b>		96	96	192

Independente da posição ocupada, houve subestimação do tamanho da fila em 29.7% dos usuários e superestimação em 69.3%, sendo que as estimativas acuradas representaram apenas 1% dos casos.

Tabela 17 - Frequências dos tipos de estimativa de tamanho em função da posição na fila (início, meio e final)

		Frequência	Parte da fila			Total
			Início	Meio	Final	
<b>Tipo de erro</b>	<b>Subestimação</b>	Obtida	6	13	<b>40</b>	59
		(Esperada)	(13.5)	(15.7)	(29.8)	
	<b>Superestimação</b>	Obtida	<b>38</b>	<b>38</b>	57	133
		(Esperada)	(30.5)	(35.3)	(67.2)	
	<b>Total</b>		44	51	97	192

Também se verificou uma diferença significativa entre sexos quanto ao tipo de erro (Tabela 18) sendo que, independentemente da posição, os homens tenderam a superestimar e as mulheres a subestimar o número de pessoas à frente ( $\chi^2 = 5.95$ ;  $p < .05$ ).

Tabela 18 - Frequências dos tipos de estimativa de tamanho em função do sexo

		Frequência	Sexo		Total
			Masculino	Feminino	
<b>Tipo de erro</b>	<b>Subestimação</b>	Obtida	29	<b>30</b>	59
		(Esperada)	(36.6)	(22.4)	
	<b>Superestimação</b>	Obtida	<b>90</b>	43	133
		(Esperada)	(82.4)	(50.6)	
	<b>Total</b>		119	73	192

Analisando os dados de modo paramétrico encontrou-se ainda uma correlação negativa significativa entre posição real e percentagem do desvio ( $r = -.34$ ;  $p < .001$ ).

#### 7.6.4. Discussão da 1ª Etapa

A hipótese sobre superestimação no início da fila e subestimação no final foi confirmadas em relação ao número de pessoas à frente dos usuários abordados. As tendências encontradas por Mann e Taylor (1969) em filas estáticas e de oferta limitada foram reproduzidas no ambiente aqui estudado, mesmo num sistema de oferta ilimitada e filas em movimento. Diferente desses autores, entretanto, os dados podem ser interpretados em termos de redução da dissonância e não somente de forma a-teórica, analisados em função do tempo já investido ou a ser investido na atividade de espera. A teoria da dissonância cognitiva defende que cognições incongruentes motivam o indivíduo a reduzir a dissonância que delas advêm, tipicamente adicionando uma nova cognição, modificando uma delas ou finalmente modificando o próprio comportamento (Festinger, 1975). Considerando que a fila é uma etapa quase inevitável e que pode representar um obstáculo no atendimento imediato de uma necessidade, os erros de estimativa podem servir como justificativa para o comportamento de permanecer na fila.

Por definição, usuários no início da fila encontram-se justamente há mais tempo na fila. Considerando que geralmente os usuários têm desejo de ser prontamente atendidos, a superestimação do número de pessoas à frente pode dar sentido a uma espera que se faz longa, justificando sua permanência frente ao considerável tempo já decorrido. Esta interpretação parte do pressuposto que abandonar a fila representaria o comportamento mais custoso para reduzir a dissonância segundo as previsões da teoria (Festinger, 1975). Além disso, essa

última estratégia significaria ter que desistir do atendimento e correr o risco de esperar ainda mais tempo para atender às suas necessidades ao deslocar-se para outro ambiente ou outra fila.

Segundo a mesma lógica, usuários no final da fila encontram-se por definição posicionado há menos tempo e, principalmente no caso de um grande número de pessoas à frente, têm evidências de que a espera pode ser longa, constituindo obstáculo ao atendimento imediato de sua necessidade. Esses usuários recém-chegados precisam encontrar motivos que sejam coerentes com a permanência na fila, caso contrário poderão abandoná-la. Mais uma vez, como a teoria da dissonância cognitiva prevê que mudar uma das crenças é menos custoso e mais provável do que modificar o comportamento, esses usuários podem subestimar o número de pessoas à frente, dando sentido à permanência na fila.

Há que se considerar no entanto, como salientaram Mann e Taylor (1969), que esses erros podem ser fruto de inacurácias genuinamente perceptivas e não apenas mecanismos psicológicos de redução da ansiedade, como discutido anteriormente na revisão de estudos sobre o tamanho da fila. Não parece haver qualquer interpretação, do ponto de vista teórico, para o fato de que homens tenderam a superestimar e mulheres a subestimar o número de pessoas à frente.

#### 7.6.5. Método da 2ª Etapa – Estimativas de tempo de espera

##### *Participantes*

Foram entrevistados 135 usuários em filas de espera, de ambos os sexos (68% homens e 32% mulheres), em diversas posições de 32 filas diferentes. Não foram consideradas outras variáveis pessoais.

##### *Instrumento*

Elaborou-se um pequeno cartão (5.5 cm x 8.5 cm) para registro da posição, da estimativa de tempo e do horário da abordagem, de modo que o usuário o mantivesse em mãos, depois de preenchido pelo pesquisador, até o momento do atendimento.

##### *Procedimentos*

De 20 em 20 posições, começando por aquele posicionado na 20ª, os usuários foram convidados a estimar verbalmente quanto tempo de espera teriam até a passagem pela roleta de atendimento. O pesquisador registrava então no cartão essa estimativa e pedia que o usuário o mantivesse em mãos até o momento de passar na roleta de atendimento, entregando para um confederado ali posicionado. Considerando o movimento das filas em função do ritmo de

atendimento, um outro confederado controlou o fluxo de passagem pela roleta do restaurante entre cada abordagem

#### *Análise dos dados*

Além de procedimentos de estatística descritiva, os dados foram tratados de maneira não-paramétrica para testar a associação entre a posição real e as estimativas temporais pelos usuários. Foram realizados também testes univariados de comparações de médias.

#### 7.6.6. Resultados da 2ª Etapa

As filas tiveram um tamanho médio de 44 usuários e a média do tempo real de espera foi de 6 min e 40 seg (DP = 4:40). Da mesma forma como na primeira etapa, a posição real dos usuários no momento de cada estimativa temporal foi obtida pela subtração, a partir da posição de abordagem, do fluxo de atendimento, registrado por um dos confederados. O tempo real de espera foi obtido a partir da subtração do horário de atendimento pelo horário da abordagem na fila.

Para cálculo da magnitude dos desvios os escores dos tempos reais de atendimento foram subtraídos das estimativas temporais. Esses desvios variaram entre -6 min e 52 seg e 48 min e 9 seg. O teste Kolmogorov-Smirnov mostrou que essa variável não seguiu uma distribuição normal ( $Z = 1.66$ ;  $p < .01$ ). A análise exploratória dos dados não revelou a existência de casos omissos, mas revelou a existência de dois casos extremos, mantidos pelas mesmas razões justificadas na 1ª etapa.

Os erros de estimativa temporal foram classificados em subestimação e superestimação, conforme a direção do desvio, no intuito de desenvolver análises não-paramétricas dos dados. Para testar uma associação entre posição na fila e tipo de estimativa, a 44ª posição foi utilizada para classificar as filas em duas partes semelhantes (início e final da fila), considerando-se como critérios a média e a mediana da distribuição. O uso do teste do qui-quadrado não revelou qualquer associação significativa entre os desvios e a posição na fila. Essa tendência se manteve para todas as comparações possíveis entre essas variáveis e o sexo dos usuários, mostrando haver superestimação do tempo de espera em quase todas as posições na fila.

### 7.6.7. Discussão da 2ª Etapa

Nesta etapa optou-se por abordar os usuários de 20 em 20 posições, com uma maior distância entre os usuários do que na primeira etapa. Esta decisão foi baseada no fato de que mostrou-se necessária uma distância temporal minimamente razoável do primeiro usuário abordado até a roleta de atendimento, para que fizessem estimativas realistas e não tão influenciadas pela iminência do atendimento.

Não foi possível replicar a hipótese verificada na 1ª etapa quanto às estimativas do tamanho da fila. No caso das estimativas temporais, a tendência de superestimação parece ser um fenômeno igualmente distribuído em função da posição. Há que se considerar, no entanto, que uma estimativa de tamanho pode ganhar alguma acurácia porque existe efetivamente um correlato espacial para ser usado como referência no momento do julgamento pelo usuário. No caso de uma estimativa temporal ela é menos dependente de um correlato espacial e está ainda mais sujeita a efeitos do arredondamento, como mostrado por Fraisse (1963). A teoria da dissonância cognitiva não poderia ser utilizada, neste caso, para interpretar a tendência encontrada.

## 8. Discussão geral

A temática escolhida para a tese foi os comportamentos de usuários em filas de espera. Considerando a complexidade do fenômeno, a diversidade no tratamento teórico-conceitual e a multiplicidade de abordagens metodológicas disponíveis, optou-se por planejar e desenvolver seis estudos empíricos. A discussão baseia-se justamente nos três argumentos principais da proposta: o status da fila de espera como um objeto psicossocial enquanto fenômeno urbano; a integração de diversas teorias e construtos em seu estudo; o uso da abordagem multimétodos em psicologia.

Os resultados específicos dos estudos foram descritos e discutidos detalhadamente nas suas respectivas seções. No entanto, como tentativa de integrá-los e compor uma *gestalt* dos dados empíricos, são discutidas inicialmente algumas comparações possíveis entre as variáveis e as tendências obtidas por diferentes métodos e técnicas, mesmo que tenham sido realizados em ambientes por vezes distintos e que não tenham investigado os mesmos fenômenos específicos. A Tabela 19 sumariza as principais variáveis e resultados na comparação dos seis estudos empíricos, destacando alguns dos elementos de maior importância.

Cabe em primeiro lugar traçar algumas distinções entre os dados sobre intrusões provenientes de observação (Estudo 1), experimentação (Estudo 2) e formas de auto-relato (Estudos 3, 4 e 5). Enquanto no estudo observacional procurou-se identificar as estratégias utilizadas pelos intrusos, não se registraram quaisquer reações dos usuários vitimados, encontrando-se, ao contrário, freqüentes ofertas de ajuda aos intrusos. O survey (Estudo 4), realizado no mesmo ambiente, revelou existir alto incômodo dos usuários, além daquilo que poderia ser inferido por observação, mas ao mesmo tempo revelou uma dinâmica na identificação de normas sociais que pode ser um dos motivos que iniba a reação a intrusos. O experimento (Estudo 2), realizado numa rodoviária urbana, revelou uma baixa freqüência de reações diretas a intrusos, seja verbal ou fisicamente. Esses dados, quando comparados com os níveis maiores de reação no formato de auto-relato dos cenários (Estudo 5) e, em certa medida, da escala (Estudo 3), contrapõem os componentes nos debates sobre atitudes, normas e intenção na predição do comportamento (Azjen, 2001). Em que pese, uma vez mais, o fato dos estudos terem sido realizados em ambientes distintos, as respostas atitudinais (Estudo 3) e de intenção (Estudo 5) mostraram superestimação do comportamento verificado experimentalmente em campo (Estudo 2), reproduzindo a preocupação apontada na revisão de

Wicker (1969) e desenvolvida sistematicamente por Foxall (2005) no contexto do comportamento do consumidor .

Deve-se considerar também o valor de algumas variáveis, classicamente utilizadas na literatura psicossocial para distinguir diversos comportamentos, mas que não mostraram diferenças consistentes no estudo de filas. Tal é o caso de sexo que não se mostrou uma variável relevante, salvo diferenças específicas verificadas em um dos testes entre-sujeitos do Estudo 3 e na superestimação do tamanho da fila por homens (Estudo 6). Essa conclusão sobre inexistência de diferenças se manteve independente dos métodos utilizados, confirmando tendências na literatura sobre filas, mas contrariando o que se poderia esperar sobre o papel diferenciado de homens e mulheres, principalmente quando comportamentos de reação estão envolvidos. A idade também não se mostrou relevante em quase todos os fenômenos investigados, seja porque não era possível obter variância no ambiente estudado e ter sido descartada da análise, seja por falta de significância estatística nos testes, com duas exceções. Uma delas foi a diferença específica verificada na comparação entre-sujeitos do mesmo Estudo 3, mostrando-se um covariante significativo e que usuários mais velhos relatam maiores níveis de incômodo. A outra, referente ao Estudo 5 e identificada no teste multivariado, mostrou que usuários mais velhos estão mais sujeitos ao fenômeno da ignorância pluralística.

Tabela 19 - Sumário dos seis estudos empíricos em função das comparações de variáveis e principais resultados obtidos

	<b>Estudo 1</b>	<b>Estudo 2</b>	<b>Estudo 3</b>	<b>Estudo 4</b>	<b>Estudo 5</b>	<b>Estudo 6</b>
<b>Método/ técnica</b>	Observação	Experimento	Escala	Survey	Cenários	Entrevista
<b>Ambiente</b>	Restaurante	Rodoviária	Diversos	Restaurante	Banco e cinema	Restaurante
<b>Tipo de intrusão</b>	Natural (individual, díade e tríade)	Provocada (individual e díade)	Imaginada	Imaginada	Simulada	-
<b>Reações a intrusos</b>	Não observadas (ajuda freqüente)	20% de reação direta	2ª maior fonte de incômodo	“Me incomodo mais que amigos”	33% de reação direta	-
<b>Posição estudada</b>	Início e meio	10ª	Diversas	Diversas	5ª	Diversas
<b>Diferenças no ambiente</b>	Mais intrusões no início	Densidade	-	-	Maior atribuição de responsab. em bancos	Super-estimação no início e subestimação no final
<b>Sexo</b>	n.s.	≠s específicas	n.s. (com ≠s específicas)	n.s.	n.s.	Homens superestimam tamanho da fila
<b>Idade</b>	-	n.s.	n.s.	-	n.s.	-
<b>Nível sócio-econômico</b>	Graduandos	Baixo e médio	n.s. (com ≠s específicas)	Graduandos	Diversos	Graduandos
<b>Nível de escolaridade</b>	Diversos	Diversos	Incômodo aumenta com o nível	Diversos	n.s.	Diversos
<b>Tempo</b>	Intrusões ocorrem rapidamente	Poucas reações após 40 segundos	Incômodo aumenta com tempo em fila	-	-	Super-estimação na fila toda

A variável nível sócio-econômico mostrou também diferenças apenas em um teste entre-sujeitos do Estudo 3, acompanhando a tendência verificada para a idade dos usuários, mas pode ter tido uma validade reduzida na qualidade da medida. Por outro lado, o tempo de espera em filas mostrou-se relevante no Estudo 3, gerando maior incômodo conforme sua decorrência, gerando superestimação do número de pessoas à frente (1ª etapa do Estudo 6), mas não alterando a superestimação do tempo previsto para atendimento (2ª etapa do Estudo 6). Finalmente, os próprios tipos de ambiente, reais ou simulados, deram origem a diferenças consideráveis. No Estudo 5 verificou-se que ambientes burocráticos podem gerar maior atribuição de responsabilidade aos funcionários por problemas que envolvem filas, assim como geram maior intenção de reagir a um intruso. O uso de ambientes muito homogêneos (Estudos 1, 5 e 6) por definição não permitiu esse tipo de comparação.

Os resultados das pesquisas desenvolveram e estenderam aqui o projeto iniciado por Mann (1969) de que as filas sejam analisadas como sistemas sociais, admitindo-se que são regidas por normas e papéis definidos, sujeitas a valores, à cultura e ao ambiente imediato. Mais ainda, os estudos ampliam o projeto de que se faça uma psicologia social e ambiental das filas (Maister, 1985; Mann, 1970), por se tratarem fundamentalmente de problemas de comportamento social, indissociáveis da dinâmica do espaço urbano onde ocorrem. Espelha-se, portanto, o argumento de Sommer (1974), fundamental no discurso da psicologia ambiental, de que “não há comportamento isolado de seu ambiente, nem mesmo *in utero*”. Isso amplia as possibilidades desse objeto de estudo na psicologia como um todo, como já mostrado na revisão das abordagens teóricas e fatores envolvidos, mas também significa estender essa visão a outras áreas que investigam filas de espera, principalmente aquelas envolvidas com as trocas sociais.

Na economia, a título de exemplo, os resultados da tese podem auxiliar no destaque à maneira como diversas variáveis interpessoais, ambientais e culturais influenciam os fenômenos tipicamente estudados na alocação de recursos enquanto escassos. Filas representam justamente circunstâncias de demanda maior que a oferta na distribuição, circulação e consumo de produtos e serviços. Espelha-se, assim, a lembrança feita por Miller (2001) de que “o *homo economicus* habita um mundo social”, algo que Guerin (2001) examinou mesmo para situações que aparentam ser puramente individuais.

Na administração e no marketing, em que se origina a maior parte das pesquisas sobre filas de espera, a tese pode ajudar a compor um quadro que dê destaque para o nível de análise das interações sociais dos consumidores e dessas interações com o ambiente onde ocorrem. Pode mostrar ainda como os métodos e técnicas de pesquisa disponíveis revelam implicações

gerenciais de baixo custo e deveras simples para os sistemas de atendimento por filas. Espelha-se aqui a ênfase situacional, perante o já tradicional domínio sócio-cognitivo, no argumento de Foxall (1997) defendendo que é hora de colocar o comportamento do consumidor “em seu lugar”.

Em relação à sociologia e ciências sociais, por se tratar de fenômeno dos chamados comportamentos coletivos, o tema filas pode cumprir certo papel na reaproximação entre essas áreas e a psicologia, especialmente no tocante à psicologia social. Seu afastamento após um desenvolvimento conjunto no contexto dos primeiros programas de pós-graduação é ainda lamentado por diversos autores na psicologia (Berkowitz, 1999) e na sociologia (McMahon, 1984), enquanto outros têm proposto tentativas de integração (Gold & Douvan, 1997; Stephan & Stephan, 1985) ou sistematizado seus níveis de explicação (Doise, 1982). Destaca-se, nesse sentido, propostas de integração temática como a de Assmar (2000), cujo foco na justiça tem implicações diretas para o estudo de filas. O tema da tese também pode aproximar, mais especificamente, a psicologia ambiental da sociologia e antropologia urbanas, principalmente pelas vantagens que se poderia obter com a combinação de métodos.

Considerando o aspecto propositivo em estimular a pesquisa multimétodos em psicologia, cabem, à guisa de conclusão, algumas considerações sobre a operacionalização desta tese. Em primeiro lugar, destaca-se que o cronograma previsto mostrou-se exequível para o tempo disponível, embora alguns estudos tenham sofrido uma série de adaptações. Destaca-se, também, que as pesquisas empíricas puderam contar com o apoio de alunos de graduação, tanto do Laboratório de Psicologia Ambiental ao qual o autor se vinculou, quanto de diferentes turmas da disciplina Psicologia Social I na Universidade de Brasília. A duração média de cada estudo seguiu em boa parte o calendário de semestre letivo, que dura cerca de quatro meses. Além disso, contou-se com o apoio específico de uma bolsista de iniciação científica no último ano de tese, para participar ativamente nas coletas e aprimoramento dos instrumentos.

Cabe considerar também que o modo como os seis estudos empíricos foram planejados implicou numa sobreposição de algumas de suas diferentes etapas, a fim de otimizar a tese como um todo. Isso significou, por exemplo, que uma etapa de análise de dados pôde ser desenvolvida concomitantemente à coleta para o estudo subsequente. Assim, tomadas em conjunto, essas são informações relevantes no elenco de argumentos práticos a favor do uso da abordagem multimétodos, tendo em vista os prazos e condições que tipicamente se impõem na esfera acadêmica para a condução de pesquisas empíricas. De outro ponto de vista, a

abordagem multimétodos mostrou-se necessária para que distintos conceitos e teorias pudessem ser integrados num só trabalho.

Entretanto, o quadro formado pelos estudos sobre filas de espera aqui apresentados mostram apenas possibilidades escolhidas de operacionalização. De certa forma, constituem simplesmente uma amostra do que poderia ser desenvolvido. A abordagem multimétodos mostrou-se útil e necessária, sobretudo, pelo pouco conhecimento gerado até o momento na literatura psicológica sobre o tema das filas de espera, frente à quantidade de pesquisas oriundas de outras áreas. Embora os dados empíricos aqui apresentados tenham sido gerados e analisados de forma majoritariamente quantitativa, isso não exclui as diversas possibilidades de análise qualitativa que poderiam compor um quadro multimétodos ainda mais amplo, com vistas ao uso também de modelos genuinamente mistos de pesquisa (Brewer & Hunter, 2006; Tashakkori & Teddlie, 1998). Neste sentido, os estudos da tese refletem apenas preferências ou conveniências próprias das pesquisas, bem como a formação e a tradição teórica a que estão afiliadas.

O uso de diferentes métodos exigiu também diferentes procedimentos de análise, que cobriram diversos níveis de complexidade estatística. Essas análises incluíram estatísticas descritivas, testes não-paramétricos de associação, correlações, testes de normalidade e regressões para limpeza de bancos, testes t, análises univariadas e multivariadas da variância, análises dos componentes principais, além de cálculos de fidedignidade. Especial ênfase foi dada, ainda, para o uso do modelo linear geral na análise multivariada da covariância, tendo em vista seu uso em mais de um estudo e a possibilidade de tratar as variáveis conjuntamente. Esses elementos também precisam ser considerados na avaliação da viabilidade de uma abordagem deste tipo.

Partindo da observação natural do comportamento de usuários e das experiências pessoais do pesquisador em diversas situações de filas de espera, o desenvolvimento da tese seguiu em boa parte, portanto, as etapas típicas da psicologia social de ciclo completo (Cialdini, 1980). À pesquisa observacional (Estudo 1) seguiu-se a indução experimental em campo de situações de intrusão (Estudo 2), uma escala para situações de incômodo (Estudo 3), um survey sobre identificação de normas (Estudo 4), cenários para simular ambientes e avaliar julgamentos (Estudo 5) e entrevistas *in loco* sobre estimativas de tempo de espera e tamanho da fila (Estudo 6). Dessa maneira, diferentes métodos e técnicas puderam ser combinados de forma coerente num mesmo programa de pesquisa, alcançando-se certa “ordem sem ortodoxia”, como defendido por Brewer e Hunter (1989). Concluindo, trata-se de uma proposta que procurou atender às premissas da psicologia ambiental voltada para a

investigação da relação entre comportamento e fatores do ambiente, valorizando o uso de diferentes métodos, o foco em situações reais do cotidiano urbano e o conhecimento produzido em psicologia social.

## 9. Referências

- Adamatzky, A. (2005). *Dynamics of crowd-minds: Patterns of irrationality in emotions, beliefs and actions*. Toh Tuck Link, Singapura: World Scientific.
- Adamopoulos, J., & Kashima, Y. (Eds.) (1999). *Social behavior in cultural contexts*. London: Sage.
- Adler, L. L., & Gielen, U. P. (Eds.) (2001). *Cross-cultural topics in psychology*. Connecticut: Praeger.
- Ahmed, S. M. (1982). Factors affecting frustrating and aggression relationships. *Journal of Social Psychology, 116*, 173-177.
- Ajzen, I. (2001). Nature and operation of attitudes. *Annual Review of Psychology, 52*, 27-58.
- Arnould, E. J., Price, L. L., & Zinkhan, G. M. (2003). *Consumers*. New York: McGraw-Hill.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2003). *Psicologia social*. Rio de Janeiro: LTC Editora.
- Assmar, E. M. L. (1997). A experiência de injustiça na vida diária: Uma análise preliminar em três grupos sociais. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 10*, 335-350.
- Assmar, E. M. L. (2000). A psicologia social e o estudo da justiça em diferentes níveis de análise. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 13*(3), 497-506.
- Avkiran, N. K. (1999). Quality customer service demands human contact. *The International Journal of Bank Marketing, 17*, 61-74.
- Bakeman, R., & Gottman, J. M. (1997). *Observing interaction: An introduction to sequential analysis*. New York: Cambridge University Press.
- Baker, J., & Cameron, M. (1996). The effects of service environment on affect and consumer perception of waiting time: An integrative review and research propositions. *Journal of Marketing Science, 24*(4), 338-349.
- Bakken, B. (2000). *The exemplary society: Human improvement, social control, and the dangers of modernity in China*. New York: Oxford University Press.
- Ball, M. S., & Smith, G. W. (1986). The visual availability of queueing's local organization. *Communication and Cognition, 19*, 27-57.
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Personality and Social Psychology, 71*(2), 364-374.

- Barbosa, L. (1992). *O jeitinho brasileiro: A arte de ser mais igual que os outros*. São Paulo: Campus.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barker, R. G. (1968). *Ecological psychology: Concepts and methods for studying the environment of human behavior*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Baron, R.A., & Byrne, D. (2003). *Social psychology*. Boston: Allyn & Bacon.
- Becker, C., Murrmann, S. K., Murrmann, K. F, Greene, C., & Cheung, G. W. (2001). *Urban lifestyle or national culture: Which is more influential in determining acceptable waiting times for service?* Trabalho apresentado no congresso The International Hospitality Industry @ Evolution, Hong Kong, China. Consultado em janeiro de 2006 via <http://www.cob.vt.edu/htm/GP/FS/becker/New%20Folder/Research%20Papers/Becker-%20Hong%20Kong.doc>
- Bell, P. A., Greene, T. C., Fisher, J. D., & Baum, A. (2001). *Environmental psychology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Bennett, R. (1998). Queues, customers' characteristics, and policies for managing waiting-lines in supermarkets. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 26(2), 78-87.
- Benson, C. & Clay, E. J. (2004). *Understanding the economic and financial impacts of natural disasters*. Washington, DC: World Bank Publications.
- Berkowitz, L. (1999). On the changes in U.S. social psychology: Some speculations. Em A. Rodrigues & R. Levine, *Reflections on 100 years of experimental social psychology* (pp. 158-169).. New York: Basic Books.
- Bernstein, R. J. (1983). *Beyond objectivism and relativism: Science, hermeneutics and praxis*. Oxford: Blackwell.
- Berry, L. L. (1979). The time-buying consumer. *Journal of Retailing*, 55(4), 58-69.
- Bicchieri, C. (2006). *The grammar of society: The nature and dynamics of social norms*. New York: Cambridge University Press.
- Bicchieri, C., & Fukui, C. (1999). The great illusion: Ignorance, informational cascades, and the persistence of unpopular norms. *Business Ethics Quarterly*, 9(1), 127-155.
- Blass, T. (2004). *The man who shocked the world: The life and legacy of Stanley Milgram*. New York: Basic Books.
- Blodgett, J. G., Granbois, D. H., & Walters, R. G. (1993). The effects of perceived justice of complainants' negative word-of-mouth behavior and repatronage intentions. *Journal of Retailing*, 69(4), 399-428.

- Bluedorn, A. C., Kaufman, C. J., & Lane, P. M. (1992). How many things do you like to do at once? An introduction to monochronic and polychronic time. *Academy of Management Executive*, 6(4), 17-26.
- Bostrom, N. (2002). *Anthropic bias: Observation selection effects in science and philosophy*. New York: Routledge.
- Brady, F. N. (2002). Lining up for Star-Wars tickets: Some ruminations on ethics and economics based on an internet study of behavior in queues. *Journal of Business Ethics*, 38(2), 157-165.
- Brewer, J., & Hunter, A. (1989). *Multimethod research: A synthesis of styles*. Newbury Park, CA: Sage.
- Brewer, J., & Hunter, A. (2006). *Foundations of multimethod research: Synthesizing styles*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brown, R. W. (1954). Mass phenomena. Em G. Lindzey (Ed.), *Handbook of social psychology* (Vol 2, pp. 833-876). Cambridge, MA: Addison Wesley.
- Carmon, Z., & Kahneman, D. (1993). *The experienced utility of queuing: Experience profiles and retrospective evaluations of simulated queues*. Manuscrito não-publicado, Fuqua School, Duke University, Durhan.
- Chebat, J. C., & Filiatrault, P. (1993). The impact of waiting in line on consumers. *The International Journal of Bank Marketing*, 11(2), 35-40.
- Chebat, J. C., Filiatrault, P., Gelinias-Chebat, C., & Vaninsky, A. (1995). Impact of waiting attribution and consumer's mood on perceived quality. *Journal of Business Research*, 34(3), 191-196.
- Chebat, J. C., Gélina-Chebat, C. Vaninski, A. & Filiatrault, P. (1995). The impact of mood on time perception, memorization, and acceptance of waiting. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 121(4), 411-424.
- Chertkoff, J. M., Kushigian, R. H., & McCool, M. A. (1996). Interdependent exiting: The effects of group size, time limit, and gender on the coordination of exiting. *Journal of Environmental Psychology*, 16(2), 109-121.
- Chiyoshi, F., Galvão, R. D., & Morabito, R. (2000). O uso do modelo hipercubo na solução de problemas de localização probabilísticos. *Gestão & Produção*, 7(2), 146-174.
- Cialdini, R. B. (1980). Full-cycle social psychology. L. Bickman (Ed.), *Applied Social Psychology Annual* (Vol. 1, pp.21-47). Beverly Hills: Sage Publications.
- Cialdini, R. B. (2003). Crafting normative messages to protect the environment. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 105-109.

- Cialdini, R., & Trost, M. R. (1998). Social influence: Social norms, conformity and compliance. Em: D. T. Gilbert, S. T. Fiske & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (4<sup>a</sup> ed., Vol. 2, pp. 151-192). New York: McGraw-Hill.
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1015-1026.
- Clark, C., & Iglesias, F. (2001a). *O papel das normas sociais e da norma pessoal na intenção de cometer infrações de trânsito: Um estudo com motoristas*. Trabalho apresentado na XXXI Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Rio de Janeiro, RJ.
- Clark, C., & Iglesias, F. (2001b). *Um estudo do comportamento de risco em pedestres e sua relação com as normas sociais e a norma pessoal*. Trabalho apresentado na XXXI Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Rio de Janeiro, RJ.
- Cogan, S. (1998). *Gerenciando as percepções nas filas de espera: Para aumentar o nível de satisfação dos clientes*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Cohen, C., & Meirelles, J. R. (2003). Transplantes: Bioética e justiça. *Revista do Hospital das Clínicas*, 58(6), 293-298.
- Cooley, C. H. (2003). *Human nature and social order*. New York: Transaction. (Trabalho original publicado em 1902)
- Cooper, R. (1981). *Introduction to queueing theory*. North Holland: Elsevier.
- Correa, L. C. F. (1998). *De fila em fila: Um guia de sobrevivência*. Florianópolis: Papa Livros.
- Couch, C. J. (1968). Collective behavior: An examination of some stereotypes. *Social Problems*, 15, 310-322.
- Cullis, J. G., & Jones, P. R. (1985). National health service waiting lists: A discussion of competing explanations and a policy proposal. *Journal of Health Economics*, 4, 119-135.
- Cunha, L. F. (2003). *Essa via convida para correr? Influência de elementos físicos da via urbana no comportamento de velocidade dos motoristas*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Brasília, Brasília.
- Czwartosz, Z. (1988). On queueing. *Archives Européenes de Sociologie*, 29, 3-11.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (1994). Understanding the roles of the customer and the operation for better waiting line management. *International Journal of Operations and Production Management*, 14(5), 21-34.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (1998). How disconfirmation, perception and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 64-73.

- Davis, M. M., & Maggard, M. J. (1990). An analysis of customer satisfaction with waiting times in a two-stage service process. *Journal of Operations Management*, 9(3), 324-334.
- Davis, M. M., & Vollmann, T. E. (1990). A framework for relating waiting time and customer satisfaction in a service operation. *The Journal of Services Marketing*, 4(1) 61-69.
- De Man, S. Vandaele, D., & Gemmel, P. (2004). The waiting experience and consumer perception of service quality in outpatient clinics. *Working papers of Faculty of Economics and Business Administration*, Ghent University, Belgium 04/229, Ghent University, Faculty of Economics and Business Administration.
- Dean, L. M., Willis, F. N., & La Rocco, J. M. (1976). Invasion of personal space as a function of age, sex, and race. *Psychological Reports*, 38, 959-965.
- Denuit, M., & Genest, C. (2001). An extension of Osuna's model for stress caused by waiting. *Journal of Mathematical Psychology*, 45(1), 115-130.
- Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis for distributive justice? *Journal of Social Issues* 31(3), 137-149.
- Doise, W. (1982). *L'explication en psychologie sociale*. Paris: PUF.
- Dubé, L., Schmitt, B. H., & Leclerc, F. (1991). Consumers' affective response to delays at different phases of a service delivery. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 810-820.
- Dubé-Rioux, L., Schmitt, B. H., & Leclerc, F. (1989). Delays in service encounters as source of consumer dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2, 26-35.
- Durrande-Moreau, A. (1997). L'attente d'un service, quelles recommandations? *Décision Marketing*, 11, 69-79.
- Durrande-Moreau, A. (1999). Waiting for service: Ten years of empirical research. *International Journal of Service Industry Management*, 10(2), 171-189.
- Durrande-Moreau, A., & Usunier, J. C. (1999). Time stiles and the waiting experience: An exploratory study. *Journal of Service Research*, 2(2), 173-186.
- East, R., Lomax, W., & Willson, G. (1991). Factors associated with service delay in supermarkets and post offices. *Journal of Consumer Satisfaction Dissatisfaction, & Complaining Behavior*, 4, 123-128.
- Ekström, K. M., Ekström, M. P., Potapova, M., & Shanahan, H. (2003). Changes in food provision in Russian households since Perestrojka. *International Journal of Consumer Studies*, 27(4), 294-301.

- Ellsworth, P. C., & Gonzales, R. (2003). Questions and comparisons: Methods of research in social psychology. Em M. A. Hogg & J. Cooper (Eds.), *The Sage handbook of social psychology* (pp. 24-42). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- EMBRAPA (2006). *Mapeamento e estimativa da área urbanizada do Brasil*. Centro Nacional de Pesquisa de Monitoramento por Satélite, Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. Consultado em 04 de abril de 2006 via <http://www.urbanizacao.cnpm.embrapa.br>
- Farkas, I., Helbing, D., & Vicsek, T. (2002). Mexican waves in an excitable medium. *Nature*, *419*, 131-132.
- Fassnacht, G. (1982). *Theory and practice of observing behavior*. London: Academic Press.
- Feather, N. T. (1999). *Values, achievement, and justice: Studies in the psychology of deservingness*. New York: Kluwer Academic/Plenum.
- Ferreira, A. B. H. (1986). *Novo dicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Festinger, L. (1975). *Teoria da dissonância cognitiva*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Feyerabend, P. (1977). *Contra o método*. Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Folger, R. (1977). Distributive and procedural justice: Combined impact of "voice" and improvement on experienced inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, *35*, 108-119.
- Folkes, V. S. (1984). Consumer reactions to product failure: An attribution approach. *Journal of Consumer Research*, *10*, 398-409.
- Folkes, V. S. (1985). Mindlessness or mindfulness: A partial replication and extension of Langer, Blank and Chanowitz. *Journal of Personality and Social Psychology*, *48*(3), 600-604.
- Folkes, V. S. (1988). Recent attribution research in consumer behavior: A review and new directions. *Journal of Consumer Research*, *14*, 548-565.
- Folkes, V. S., Koletsky, S., & Graham, J. L. (1987). A field study of causal inferences and consumer reaction: The view from the airport. *Journal of Consumer Research* *13*(4), 534-539.
- Foxall, G. R. (1997). *Marketing psychology: The paradigm in the wings*. London: MacMillan.
- Foxall, G. R. (2005). *Understanding consumer choice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Foxall, G. R., & Greenley, G. E. (1999). Consumers' emotional responses to service environments. *Journal of Business Research*, *49*, 149-58.
- Fraisse, P. (1963). *The psychology of time*. New York: Harper & Row.

- Frei, R. L., Racicot, B., & Travagline, A. (1999). The impact of monochronic and type A behavior patterns on research productivity and stress. *Journal of Managerial Psychology, 14*(5), 374-387.
- Fry, A. M., & Willis, F. N. (1971). Invasion of personal space as a function of age. *Psychological Record, 21*, 385-389.
- Fung, K. K. (2001). It is not how long it is, but how you make it long: Waiting lines in a multi-step service process. *System Dynamics Review 17*(3), 333-340.
- Geißler, K. A. (2002). A culture of temporal diversity. *Time & Society, 11*(1), 131-140.
- Gifford, R. (2002). *Environmental psychology: Principles and practice*. Colville, WA: Optimal Books.
- Gilbert, D. T., & Malone, P. S. (1995). The correspondence bias. *Psychological Bulletin, 117*, 21-38.
- Gilbert, D. T., Fiske, S. T., & Lindzey, G. (Eds.) (1998). *The handbook of social psychology* (4<sup>a</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Goffman, E. (1966). *Behavior in public places: Notes on the social organization of gatherings*. Toronto: Collier-Macmillan.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday Anchor.
- Goffman, E. (1975). *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes.
- Gold, M., & Douvan, E. (1997). *A new outline of social psychology*. Washington, DC: APA.
- Goodwin, C., Smith, K. L., & Verhage, B. J. (1991). An equity model of consumer response to waiting time. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior, 4*, 129-138.
- Groth, M., & Gilliland, S. W. (2001). The role of procedural justice in the delivery of services: A study of customers' reactions to waiting. *Journal of Quality Management, 6*, 77-97.
- Gudykunst, W. B., & Shapiro, R. B. (1996). Communication in everyday interpersonal and intergroup encounters. *International Journal of Intercultural Relations, 20*, 19-46.
- Guerin, B. (2001). Individuals as social relationships: 18 ways that acting alone can be thought of as social behavior. *Review of General Psychology, 5*(4), 406-428.
- Günther, H., & Rozestraten, R. J. A. (1993). Psicologia ambiental: Algumas considerações sobre sua área de pesquisa e ensino. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 9*(1), 109-124.
- Günther, H., Elali, G. A., & Pinheiro, J. Q. (2004). A abordagem multimétodos em Estudos Pessoa-Ambiente: Características, definições e implicações. *Série: Textos de Psicologia Ambiental, N° 23*. Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental.

- Günther, H., Iglesias, F., & Sousa, J. M. (2006). *Note on the development of a Brazilian version of a noise annoyance scale*. Manuscrito submetido para publicação.
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Greenwich: Fawcett.
- Hall, E. T. (1977). *A dimensão oculta*. Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Hall, E.T. (1983). *The dance of life: The other dimension of time*. New York: Doubleday.
- Halpern, J., & Isaacs, K. (1980). Waiting and its relation to status. *Psychological Reports*, 46, 351-354.
- Haynes, P. J. (1990). Hating to wait: Managing the final service encounter. *Journal of Services Marketing*, 4(4), 20-26.
- Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review*, 51, 358-374.
- Heider, F. (1970). *Psicologia das relações interpessoais*. São Paulo: Pioneira/EDUSP. (trabalho original publicado em 1958)
- Hewstone M., & Stroebe, W. (Eds.) (2001). *Introduction to social psychology*. Oxford: Blackwell.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage.
- Hölldobler, B., & Wilson, E. O. (1990). *The ants*. Cambridge: Harvard University Press.
- Hornik, J. (1984). Subjective vs objective time measures: A note on the perception of time in consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, 11, 615-618.
- Houaiss, A. (2003). *Dicionário Houaiss de Sinônimos e Antônimos*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Houston, M., Bettencourt, L., & Wenger, S. (1998). The relationship between waiting in a service queue and evaluations of service quality: A field theory perspective. *Psychology & Marketing*, 15(8), 735-753.
- Howe, K. R. (1988) Against the qualitative-quantitative incompatibility thesis or dogmas die hard. *Educational Researcher*, 17, 10-16.
- Hraba, J. (1985). Consumer shortages in Poland: Looking beyond the queue into a world of making do. *The Sociological Quarterly*, 26, 387-404.
- Hui, M. K., & Tse, D. K. (1996). What to tell customers in waits of different lengths: An integrative model of service evaluation. *Journal of Marketing*, 60, 81-90.
- Hui, M. K., & Zhou, L. (1996). How does waiting duration information influence customers' reactions to waiting for services? *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 1702-1717.

- Hui, M. K., Dubé, L., & Chebat, J.C. (1997). The impact of music on consumers' reactions to waiting for service. *Journal of Retailing*, 73(1), 87-104.
- Iatridis, D. (2000). The social justice contexts of privatization. Em D. Iatridis (Ed.), *Social justice and the welfare state in Central and Eastern Europe: The impact of privatization* (pp. 3-22). Westport: Praeger/Greenwood.
- Iglesias, F. (no prelo). Desengajamento moral. Em R. Azzi & S. Polydoro (Eds.), *Teoria social cognitiva: Conceitos básicos*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Iglesias, F., & Alfinito, S. (2006). A abordagem multi-metodológica em comportamento do consumidor: Dois programas de pesquisa na oferta de serviços. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, 6(1), 138-165.
- Iglesias, F., & Clark, C. (2003). *Cometimento de infrações e uso de mecanismos de desengajamento moral no trânsito*. Trabalho apresentado na XXXIII Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Belo Horizonte, MG.
- Iglesias, F., & Günther, H. (2005a). *Comportamentos em filas de espera: Cinco estudos empíricos*. Trabalho apresentado na XXXV Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Curitiba, PR.
- Iglesias, F., & Günther, H. (2005b). *Comportamento em filas de espera: Objeto negligenciado em psicologia*. Trabalho apresentado no 30º Congresso Interamericano de Psicologia da Sociedade Interamericana de Psicologia, Buenos Aires, Argentina.
- Iglesias, F., & Günther, H. (2005c). *Waiting lines for consumption: An intercultural perspective*. Trabalho apresentado no 30º Congresso Interamericano de Psicologia da Sociedade Interamericana de Psicologia, Buenos Aires, Argentina.
- Iglesias, F., & Günther, H. (2006). *A fila de espera na psicologia social*. Manuscrito submetido para publicação.
- Iglesias, F., & Günther, H. (no prelo). Normas, justiça, atribuição e poder: Uma revisão e agenda de pesquisa sobre filas de espera. *Estudos de Psicologia* (Natal).
- Iglesias, F., Delabrida, Z. N. C., & Miura, M. A. (2006). *Laboratórios naturais de psicologia: A fila, o banheiro e o elevador*. Trabalho apresentado no II Congresso Brasileiro Psicologia: Ciência & Profissão, São Paulo, SP.
- Iglesias, F., Günther, H., Gouveia, B., Leitão, C., Presotti, L., Bandeira, R., Nogueira, R., Cartaya, S., & Torres, C. V. (2004a). *Dissonância cognitiva em filas de espera: Efeito da posição do usuário na estimativa do número de pessoas à frente*. Trabalho apresentado na XXXIV Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Ribeirão Preto, SP.

- Iglesias, F., Günther, H., Gouveia, B., Leitão, C., Presotti, L., Bandeira, R., Nogueira, R., Cartaya, S., & Torres, C. V. (2004b). *Tempo de espera em filas presenciais: Teste de uma hipótese de redução da dissonância cognitiva*. Trabalho apresentado na XXXIV Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Ribeirão Preto, SP.
- Iglesias, F., Sousa, J. M., & Günther, H. (2004). *Barulho ambiental e qualidade de vida urbana: Desenvolvendo a versão brasileira de um instrumento internacional para avaliar incômodo*. Trabalho apresentado no Seminário A Questão Ambiental Urbana: Experiências e Perspectivas, Núcleo de Estudos Urbanos e Regionais, Brasília, DF.
- Iglesias, F., Tassi, M. V., Vargas, R. M., Iunes, A. L., Cantal, C. B. R., & Günther, H. (2005). *Reações a intrusões em filas de espera: Um estudo experimental*. Trabalho apresentado na XXXV Reunião Anual da Sociedade Brasileira de Psicologia, Curitiba, PR.
- Irwin, D. M., & Bushnell, M. M. (1980). *Observational strategies for child study*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Iwata, O. (1992). The relationship of intolerance for waiting stress with health and personality. *International Journal of Psychology*, 27, 634-635.
- Jacoby, J., Szybillo, G. J., & Berning, C. K. (1976). Time and consumer behavior: An interdisciplinary overview. *Journal of Consumer Research*, 2, 320-339.
- Jones, E. E., & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions: The attribution process in person perception. Em L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 2. Orlando, FL: Academic Press.
- Jones, M. T., O'Berski, A. M., & Tom, G. (1980). Quickening the queue in grocery stores. *Interfaces*, 10(3), 90.
- Jones, P., & Peppiatt, E. (1996). Managing perceptions of waiting times in service queues. *International Journal of Service Industry Management*, 7(5), 47-61.
- Kallgren, C. A., Reno, R. R., & Cialdini, R. B. (2000). A focus theory of normative conduct: When norms do and do not affect behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 1002-1012.
- Katz, K. L., Larson, B. M., & Larson, R. C. (1991). Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage. *Sloan Management Review*, 32(2), 44-53.
- Kellaris, J. J., & Kent, R. J. (1992). The influence of music on consumers' temporal perceptions: Does time fly when you're having fun? *Journal of Consumer Psychology*, 1, 365-376.
- Kelley, H. H. (1967). Attribution in social psychology. *Nebraska Symposium on Motivation*, 15, 192-238.

- Kelley, H. H. (2000). The proper study of social psychology. *Social Psychology Quarterly* 63, 3-15.
- Kelley, H. H., Holmes, J. G., Kerr, N. L., Reis, H. T., Rusbult, C. E., & Van Lange, P. A. M. (2003). *An atlas of interpersonal situations*. New York: Cambridge University Press.
- Kingman, J. F. C. (1962). The effect of queue discipline on waiting time variance. *Proceedings of the Cambridge Philosophical Society* 58, 163-164.
- Koh, W. T. H., Yang, Z. L., & Zhu, L. J. (2002). *The general dominance of lottery over waiting-line*. Working Paper #16-2002. School of Economics and Social Sciences, Singapore Management University, Singapura.
- Kostecki, M. (1996). Waiting lines as a marketing issue. *European Management Journal*, 14 (3), 295-303.
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*, 49(4), 48-64.
- Krarpup, J. (2004). IFORS' Operational Research Hall of Fame: Agner Krarpup Erlang. *International Transactions in Operational Research* 11(1), 117-119.
- Krebs, D. L., & Miller, D. T. (1985). Altruism and aggression. Em: G. Lindzey & E. Aronson (Eds), *The handbook of social psychology* (3<sup>a</sup> ed, Vol. 2, pp. 1-71). New York: Random House.
- Kruger, H. (1986). *Introdução à psicologia social*. São Paulo: EPU.
- Kumar, P., Kalwani, M. U., & Dada, M. (1997). The impact of waiting time guarantees on consumers' waiting. *Marketing Science*, 16, 295-314.
- Kunda, Z. (1999). *Social cognition: Making sense of people*. Cambridge: MIT Press.
- Langer, E. J., Blank, A., & Chanowitz, B. (1978). The mindlessness of ostensibly thoughtful action: The role of "placebic" information in interpersonal interactions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 635-642.
- Laros, J. A. (2005). O uso da análise fatorial: Algumas diretrizes para pesquisadores. Em L. Pasquali (Ed.), *Análise fatorial para pesquisadores* (pp.163-184). Brasília: LabPAM.
- Larson, R.C. (1987). Perspectives on queues: Social justice and the psychology of queueing. *Operations Research* 35(6), 895-905.
- Larson, R. C., & Odoni, A. R. (1981). *Urban operations research*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Latané, B., & Darley, J. M. (1970). *The unresponsive bystander: Why doesn't he help?* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

- Le Bon, G. (1954). *Psicologia das multidões*. Rio de Janeiro: F. Briguet & Cia. (Trabalho original publicado em 1895)
- Leary, M. R. (1995). *Self-presentation: Impression management and interpersonal behavior*. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Leblanc, G. (1990). Customer motivations: Use and non-use of automated banking. *International Journal of Bank Marketing*, 8(4), 36-40.
- Leclerc, F., Schmitt, B. H., & Dubé, L. (1995). Waiting time and decision making: Is time like money? *Journal of Consumer Research* 22, 110-119.
- Lee, R. L. (1984). Malaysian queue culture: An ethnography of urban public behavior. *Southeast Asian Journal of Social Science*, 12, 36-50.
- Levine, R. (1997). *A geography of time*. New York: Basic Books.
- Levine, R. V., & Norenzayan, A. (1999). The pace of life in 31 countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 30, 178-205.
- Levine, R. V., West, L., & Reis, H. (1980). Perceptions of time and punctuality in the US and Brazil. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 541-550.
- Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*. Nova York: McGraw-Hill.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.
- Lindzey, G. (Ed.). (1954). *The handbook of social psychology* (1<sup>a</sup> ed.). Cambridge: Addison-Wesley.
- Lindzey, G., & Aronson, E. (Eds.) (1969). *The handbook of social psychology* (2<sup>a</sup> ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Lindzey, G., & Aronson, E. (Eds.) (1985). *The handbook of social psychology* (3<sup>a</sup> ed.). New York: Random House.
- Mackay, C. (2002). *Ilusões populares e a loucura das massas*. Rio de Janeiro: Ediouro. (Trabalho original publicado em 1841)
- Maister, D. (1985). The psychology of waiting lines. Em: J. A. Czepiel, R. Solomon, & C. F. Suprenant (Eds.), *The service encounter: Managing employee/customer interaction in service businesses* (pp.113-123). Lexington: Lexington Books.
- Mann, L. (1969). Queue culture: The waiting line as a social system. *American Journal of Sociology*, 74, 340-354.
- Mann, L. (1970). The social psychology of waiting lines. *American Scientist*, 58, 390-398.
- Mann, L. (1977). The effect of stimulus queues on queue-joining behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(6), 437-442.

- Mann, L., & Taylor, K. F. (1969). Queue counting: The effects of motives upon estimates of numbers in waiting lines. *Journal of Personality and Social Psychology*, 12(2), 95-103.
- Marinho, A. (2006). Um estudo sobre as filas para transplantes no Sistema Único de Saúde brasileiro. *Cadernos de Saúde Pública*, 22(10), 2229-2239.
- Martin, G. E., Grahn, J. L., Pankoff, L. D., & Madeo, L. A. (1992). A mechanism for reducing small-business customer waiting-line dissatisfaction. *Managerial and Decision Economics*, 13(4), 353-361.
- Matsuoka, K., & Sugano, C. (1999). Formation and generalization on lining up at the cashier's desks in stores for a student with developmental disabilities. *Japanese Journal of Behavior Therapy*, 25(2), 25-35.
- Matthews, R. A. J. (1997). The science of Murphy's Law. *Scientific American*, 276, 88-91.
- McDavid, J. W., & Harari, H. (1980). *Psicologia e comportamento social*. Rio de Janeiro: Interciência.
- McDonnell, J. (1998). *Sensorial marketing for those who can wait no longer*. Working Paper Series, School of Advertising, Marketing and Public Relations, Queensland University of Technology, Australia.
- McMahon, A.M. (1984). The two social psychologies: Postcrises directions. *Annual Review of Sociology*, 10, 121-140.
- McPhail, C. (1991). *The myth of the madding crowd*. New York: Aldine de Gruyter.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. Cambridge: M.I.T. Press.
- Mello Neto, G. A. R. (2000). A psicologia social nos tempos de S. Freud. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 16(2), 145-152.
- Menezes, W. J. (2003). *Atendimento presencial em auto-atendimento bancário!? Um paradoxo à luz da lógica dos clientes, dos atendentes e dos gestores*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de Brasília, Brasília.
- Meyer, T. (1994). Subjective importance of goals and reactions to waiting in lines. *Journal of Social Psychology*, 134, 818-827.
- Mikula, G., Petri, B., & Tanzer, N. (1990). What people regard as unjust: Types and structures of everyday experiences of injustice. *European Journal of Social Psychology*, 20, 133-149.
- Milgram, S. (1970). The experience of living in cities: Adaptations to urban overload create characteristic qualities of city life that can be measured. *Science*, 167, 1461-1468.

- Milgram, S., & Sabini, J. (1992). On maintaining urban norms: A field experiment in the subway. Em S. Milgram, J. Sabini, & M. Silver (Eds), *The individual in a social world: Essays and experiments* (pp.37-46). New York: McGraw-Hill.
- Milgram, S., & Toch, H. (1969). Collective behavior: Crowds and social movements.(In G. Lindzey, & E. Aronson (Eds.) *The handbook of social psychology* (2<sup>a</sup> ed., Vol. 4, pp. 507-610). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Milgram, S., Bickman, L., & Berkowitz, L. (1969). Note on the drawing power of crowds of different size. *Journal of Personality and Social Psychology*, 13, 79-82.
- Milgram, S., Liberty, H. J., Toledo, R., & Wackenhut, J. (1986). Response to intrusion into waiting lines. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (4), 683-689.
- Milgram, S., Sabini, J., & Silver, M. (Eds) (1992). *The individual in a social world: Essays and experiments*. New York: McGraw-Hill.
- Miller, D. T. & McFarland, C. (1987). Pluralistic ignorance: When similarity is interpreted as dissimilarity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 298-305.
- Miller, D. T. (2001). Disrespect and the experience of injustice. *Annual Review of Psychology*, 52, 527-53.
- Miller, D. T., & Prentice, D. A. (1996). The construction of social norms and standards. Em E. T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (pp. 799-829). New York: Guilford.
- Miller, E., Kahn, B., & Luce, M. F. (no prelo). Is waiting always the hardest part? *Journal of Consumer Research*.
- Milliman, R. E. (1982). Using background music to affect the behavior of supermarket shoppers. *Journal of Marketing*, 46, 86-91.
- Milliman, R. E. (1986). The influence of background music on the behavior of restaurant patrons. *Journal of Consumer Research*, 13, 286-289.
- Moessinger, P. (1977). Developmental study of the idea of lining up. *Journal of Psychology*, 95, 173-178.
- Monteiro, C. A. S. (2004). *Variáveis antecedentes de erros e violações de motoristas*. Tese de doutorado não publicada, Universidade de Brasília, Brasília.
- Morabito, R., & Lima, F. (2000). Um modelo para analisar o problema de filas em caixas de supermercados. *Pesquisa Operacional*, 20(1), 59-71.
- Moscovici, S. (2003). *Representações sociais: Investigações em psicologia social*. Petrópolis: Vozes.
- Moser, G. (1992). *Les stress urbains*. Paris: A. Colin.

- Munichor, N., & Rafaeli, A. (2004). *Telephone waiting and caller reactions*. Faculty of Industrial Engineering and Management, Technion-Israel Institute of Technology, Haifa, Israel.
- Myers, D. J. (2000). *Psicologia social*. Rio de Janeiro: LTC Editora.
- Nesbitt, P. D., & Steven, G. (1974). Personal space and stimulus intensity at a Southern California amusement park. *Sociometry* 37(1), 105-115.
- Nie, W. (2000). Waiting: Integrating social and psychological perspectives in operations management. *Omega: The International Journal of Management Science*, 28, 611-629.
- Noelle-Neumann, E. (1995). *La espiral del silencio: Opinión pública - Nuestra piel social*. Barcelona: Paidós.
- North, A. C., Hargreaves, D. J., & McKendrick, J. (1999). Music and on-hold waiting time. *British Journal of Psychology*, 90, 161-164.
- Oakes, S. (2003). Musical tempo and waiting perceptions. *Psychology & Marketing*, 20(8), 685-705.
- Oberholzer-Gee, F. (2006). A market for time: Fairness and efficiency in waiting lines. *Kyklos* 59(3), 427-440.
- Oliveira, L. A., Corrêa, B. S., Almeida Jr, G. C., Ferrari, M. T., & Kashiwabuchi, L. K. (2003). Influência da lista única de uma regional de transplantes de córnea em um banco de olhos vinculado a um hospital escola. *Arquivos Brasileiros de Oftalmologia*, 66(5), 631-635.
- Osuna, E. E. (1985). The psychological cost of waiting. *Journal of Mathematical Psychology*, 29(1), 82-105.
- Ou, J., & Rao, B. M. (2003). Benefits of providing amenities to impatient waiting customers. *Computers & Operations Research*, 30(14), 2211-2225.
- Pasquali, L. (2006). *Análise fatorial para pesquisadores*. Brasília: LABPAM.
- Pasquali, L. (Org.). (1999). *Instrumentos psicológicos: Manual prático de elaboração*. Brasília: IBAPP.
- Pellegrini, A. (1996). *Observing children in their natural worlds: A methodological primer*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Peppiatt, E. (1995). *An investigation of perceived and actual waiting time*. Dissertação de mestrado não-publicada, University of Brighton, Inglaterra.
- Prentice, D. A., & Miller, D. T. (1993). Pluralistic ignorance and alcohol use on campus: Some consequences on perceiving the social norm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 243-256.

- Pruyn, A. T. H., & Smidts, A. (1993). Customers' evaluations of queues: Three exploratory studies. Em: W. F. v. Raaij & G. Bamossy (Eds.), *European Advances in Consumer Research* (vol. 1, pp. 371-382). Provo, UT: Association for Consumer Research.
- Pruyn, A. T. H. & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing*, 15, 321-334.
- Rafaeli, A., Barron, G., & Haber, K. (2002). The effects of queue structure on attitudes. *Journal of Service Research*, 5(2), 125-139.
- Rafaeli, A., Kedmi, E., Vashdi, D., & Barron, G. (2003). *Queues and fairness: A multiple study investigation*. Faculty of Industrial Engineering and Management Technion-Israel, Haifa, Israel.
- Ramos, L. V. (1993). The effects of on-hold telephone music on the number of premature disconnections to a state-wide protective services abuse hot line. *Journal of Music Therapy*, 30(2), 119-129.
- Ratcliff, D. E. (1995). *An elementary school hallway: Social formations and meanings outside the classroom*. Tese de doutorado não-publicada, University of Georgia, Estados Unidos.
- Rau, H. (2002). Time divided - time united? Temporal aspects of German unification. *Time and society*, 11(2/3), 271-294.
- Raz, D., Avi-Itzhak, B., & Levy, H. (2004). *Classes, priorities and fairness in queueing systems*. Relatório técnico RRR-21-2004, RUTCOR, Rutgers University, Estados Unidos.
- Raz, D., Levy, H., & Avi-Itzhak, B. (2004). A resource allocation queueing fairness measure. *Performance Evaluation Review*, 32(1), 130-141.
- Redelmeier, D., & Tibshirani, R. (1999). Why cars in the next lane seem to go faster. *Nature*, 401, 35-36.
- Reno, R. R., Cialdini, R. B., & Kallgren, C. A. (1993). The transsituational influence of social norms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 104-112.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.
- Rodrigues, A., Assmar, E. M. L., & Jablonski, B. (2000). *Psicologia social*. Petrópolis: Vozes.
- Rothkopf, M. H., & Rech, P. (1987). Perspectives on queues: Combining queues is not always beneficial. *Operations Research*, 35, 906-909.
- Rozestraten, R. J. A. (1988). *Psicologia do trânsito: Conceitos e processos básicos*. São Paulo: EPU/EDUSP.

- Santos, J. S., Silva, M. B., Zampar, A. G., Sankarankuty, A. K., Campos, A. D., & Ceneviva, R. (2001). Mutirões de colecistectomia por videolaparoscopia em regime de cirurgia ambulatorial. *Acta Cirurgica Brasileira*, *16*(1), 52-56.
- Scheff, T. J. (1999). *Being mentally ill: A sociological theory*. Hawthorne, NY: Aldine de Gruyter.
- Scherer, K. R. (1993). Two faces of social psychology: European and North American perspectives. *Social Science Information*, *32*, 515-552.
- Schmitt, B. H., Dubé, L., & Leclerc, F. (1992). Intrusions into waiting lines: Does the queue constitute a social system? *Journal of Personality and Social Psychology*, *63*(5), 806-815.
- Schroeder, C. M., & Prentice, D. A. (1998). Exposing pluralistic ignorance to reduce alcohol use among college students. *Journal of Applied Social Psychology*, *28*, 2150-2180.
- Schuemer, R., Guski, R., & Felscher-Suhr, U.F. (1997). *Final proposal for a small annoyance scaling study*. Manuscrito não-publicado, University of Ruhr, Bochum, Alemanha.
- Schuman, H., & Presser, S. (1981). Questions and answers in attitude surveys: Experiments in question form, wording, and context. New York: Academic Press.
- Schwartz, B. (1975). *Queuing and waiting: Studies in the social organization of access and delay*. Chicago: University of Chicago Press.
- Schwartz, B. (1978). Queues, priorities, and social process. *Social Psychology*, *41*(1), 3-12.
- Schweingruber, D., & Wohlstein, R. (2005). The madding crowd goes to school: Myths about crowds in introductory sociology textbooks. *Teaching Sociology*, *33*(2), 136-153.
- Shaver, K. G. (1985). *The attribution of blame: Causality, responsibility, and blameworthiness*. New York: Springer-Verlag.
- Sherif, M. (1936). *The psychology of social norms*. New York: Harper.
- Sherif, M., Harvey, O. J., White, B., Hood, W., & Sherif, C. (1961). *Intergroup conflict and cooperation: The robbers' cave experiment*. Norman, OK: University of Oklahoma Press.
- Silva, N. L. P. (2003). *Famílias de crianças com e sem Síndrome de Down: Um estudo comparativo das relações familiares*. Tese de doutorado não-publicada. Universidade de Brasília.
- Silva, A. V., & Günther, H. (2001). Ajuda entre passageiros de ônibus. *Estudos de Psicologia*, *6*, 79-86.
- Simmel, G. (1987). A metrópole e a vida mental. Em: G. O. Velho (org.). *O fenômeno urbano* (pp.11-25). Rio de Janeiro: Guanabara. (Trabalho original publicado em 1903)
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (1995). *Social psychology*. New York: Worth Publishers.

- Smith, P. B., & Bond, M. H. (1999). *Social psychology across cultures*. Boston: Allyn and Bacon.
- Smith, P. B., Dugan, S., & Trompenaars, F. (1996). National culture and the values of organizational employees: A dimensional analysis across 43 nations. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 27*, 231-264.
- Sommer, R. (1973). *Espaço pessoal: As bases comportamentais de projetos e planejamentos*. São Paulo: EPU.
- Sommer, R. (1974). *Tight spaces: Hard architecture and how to humanize it*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sommer, R. (1977). Toward a psychology of natural behavior. *APA Monitor, 8*(1), 1-7.
- Sommer, R. (1990). City of lines. *Center News and Notes, Center for Consumer Research, 39*, 1-4. University of California, Davis.
- Sommer, B., & Sommer, R. (1980). *A practical guide to behavioral research*. New York: Oxford.
- Soriano, M. Y., & Foxall, G. R. (2002). Emotional responses to consumers' environments: An empirical examination of the behavioural perspective model in a Latin American context. *Journal of Consumer Behaviour, 2*, 138-154.
- Stephan, C. W., & Stephan, W. G. (1985). *Two social psychologies: An integrative approach*. Homewood, Illinois: The Dorsey.
- Stevens, S. S. (1975). *Psychophysics: Introduction to its perceptual, neural, and social prospects*. New York: Wiley.
- Stratton, V. N. (1992). Influence of music and socializing on perceived stress while waiting. *Perceptual and Motor Skills, 75*, 334.
- Suck, R., & Holling, H. (1997). Stress caused by waiting: A theoretical evaluation of a mathematical model. *Journal of Mathematical Psychology, 41*(3), 280-286.
- Surowiecki J. (2004). *The wisdom of crowds*. New York: Doubleday.
- Swanson, S. R., & Kelley, S. W. (2001). Attributions and outcomes of the service recovery process. *Journal of Marketing Theory & Practice, 9*(4), 50-66.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2000). *Using multivariate statistics*. New York: Allyn & Bacon.
- Takeda, R. A., Widmer, J. A., & Morabito, R. (2004). Aplicação do modelo hipercubo de filas para avaliar a descentralização de ambulâncias em um sistema urbano de atendimento médico de urgência. *Pesquisa Operacional, 24*(1), 39-72.
- Tarde, G. (1976). *As leis da imitação*. Porto: Rés. (Trabalho original publicado em 1898)

- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Eds.) (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioural research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Taylor, D. M., & Moghaddam, F. M. (1994). *Theories of intergroup relations: International social psychological perspectives* (2nd. Ed). New York: Praeger.
- Taylor, S. (1994). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing*, 58(2), 56-69.
- Taylor, S. (1995). The effects of filled waiting time and service provider control over the delay on evaluation of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(1), 38-48.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Tom, G., & Lucey, S. (1995). Waiting time delays and customer satisfaction in supermarkets. *Journal of Services Marketing*, 9(5), 20-29.
- Tyler, T. R. (2006). Legitimacy and legitimation. *Annual Review of Psychology*, 57, 375-400.
- Unzicker, D. K. (1999). The psychology of being put on hold: An exploratory study of service quality. *Psychology & Marketing*, 16(4), 327-350.
- Waszak, C., & Sines, M. C. (2003). Mixed methods in psychological research. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioural research* (pp. 557-576). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Webb, E. J., Campbell, D. T., Schwartz, R. D., Sechrest, L., & Grove, J. B. (1981). *Nonreactive measures in the social sciences*. Boston: Houghton Mifflin.
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Wenzel, M. (2005). Misperceptions of social norms about tax compliance: From theory to intervention. *Journal of Economic Psychology*, 26(6), 862-883.
- Wicker, A. (1969). Attitude versus actions: The relationship of verbal and overt behavior responses to attitude objects. *Journal of Social Issues*, 25, 41-78.
- Wicker, A. W. (1979). *An introduction to ecological psychology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Willis, F. N., & Hofmann, G. E. (1975). Development of tactile patterns in relation to age, sex, and race. *Developmental Psychology*, 11, 866-867.

- Wood, W., Lundgren, S., Ouellette, J. A., Busceme, S., & Blackstone, T. (1994). Minority influence: A meta-analytic review of social influence processes. *Psychological Bulletin*, *115*(3), 323-345.
- Zerubavel, E. (1987). The language of time: Toward a semiotics of temporality. *The Sociological Quarterly*, *28*(3), 343-356.
- Zhou, R., & Soman, D. (2003). Looking back: Exploring the psychology of queuing and the effect of the number of people behind. *Journal of Consumer Research*, *29*, 517-530.
- Zimbardo, P. G. (1999). Experimental social psychology: Behaviorism with minds and matters. Em A. Rodrigues, & R. V. Levine (Orgs.), *Reflections on 100 years of experimental social psychology* (pp.135- 157). New York: Basic Books.
- Zohar, E, Mandelbaum, A., & Shimkin, N. (2002). Adaptive behavior of impatient customers in tele-queues: Theory and empirical support. *Management Science*, *48*(4), 566-583.

## ANEXO I - Sistema de categorias de comportamentos e eventos em intrusões

<b>Data:</b>	<b>Local:</b>	<b>Início:</b>	<b>Fim:</b>
<b>Tamanho:</b> ( ) Peq ( ) Med ( ) Gde	<b>Tipo:</b> ( ) única ( ) múltipla		
<b>Ambiente:</b> ( ) Vazio ( ) +/- ( ) Cheio	<b>Formato:</b> ( ) Reta ( ) Sinuosa		
<b>Velocidade (pessoas/min):</b>	<b>Marcação:</b> ( ) Com ( ) Sem		
<b>Estrutura da intrusão</b>	<b>Posição:</b> ( ) Início ( ) Meio ( ) Fim		
	<b>Intruso:</b> ( ) Só ( ) Díade ( ) Tríade ( ) 4 ou +		
	<b>Sexo:</b> ( ) Masc ( ) Fem	<b>Duração:</b> ( ) lenta	
	<b>Composição:</b> ( ) Familiar ( ) Estranhos	( ) moderada ( ) rápida	
<b>Estratégia da intrusão</b>	( ) Direta		
	<b>Sucesso:</b> ( ) Sim ( ) Não		
	<b>Ajuda:</b> ( ) Sim ( ) Não		
	( ) Indireta	<b>Dissimulação:</b> ( ) Celular	
	<b>Sucesso:</b> ( ) Sim ( ) Não	( ) Mesclar-se ( ) Objetos	
	<b>Ajuda:</b> ( ) Sim ( ) Não	( ) Mãos bolso ( ) Dar costas	
	( ) Mista	( ) Cumprimenta ( ) Tossir/bocejar	
<b>Reação</b>	( ) Indiferente		
	( ) Com reação		
	<b>Sucesso:</b> ( ) Sim ( ) Não		
	<b>Conteúdo:</b> ( ) facial ( ) verbal ( ) contato físico ( ) postural:		
	<b>Intensidade:</b> ( ) fraca ( ) Média ( ) forte	( ) cruzar braços ( ) mãos na cintura	
	<b>Latência:</b>		
	<b>Dissimulação:</b> ( ) olha outra direção ( ) objetos ( ) inicia conversa		

**ANEXO II - Escala de incômodo em situações de filas de espera**

	<b>Nada incomodado (1)</b>	<b>Algo incomodado (2)</b>	<b>Medianamente incomodado (3)</b>	<b>Muito incomodado (4)</b>	<b>Extremamente incomodado (5)</b>
<b>O quanto você se sente incomodado(a) quando...</b>					
... a fila do lado anda mais rápido do que a sua?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... guardam lugar na fila para outra pessoa?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... dão prioridade a pessoas que chegaram depois de você?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... não explicam por que o atendimento está demorando?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... não avisam quanto tempo você terá que esperar na fila?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... alguém fura a fila por encontrar ali uma pessoa conhecida?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... não é sinalizado que o próximo da fila já pode se dirigir ao atendimento?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... lhe fazem esperar mais tempo do que o previsto?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... alguém fura a fila atrás de você?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... alguém guarda lugar na fila utilizando um objeto pessoal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... pessoas que precisam de um serviço menos demorado que o seu passam à sua frente?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... furam a fila na sua frente?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... as pessoas que estão passando atravessam a fila na sua frente?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... duas pessoas que chegam juntas se dividem em filas diferentes?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... as pessoas ficam muito próximas umas das outras na fila?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... não vê o início da fila onde as pessoas são atendidas?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... a demarcação para o formato da fila não é respeitada?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... idosos passam à sua frente para serem atendidos?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... vê que as outras pessoas não se importam com alguém que fura a fila?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
... alguém à sua frente não percebe que a fila andou?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)