

# TRIBUNA LIVRE



MATHEUS ALBERGARIA DE MAGALHÃES

## Por que enfrentamos filas?

**P**ense bem e responda: desde o início do verão, você já passou algum tempo em uma fila, esperando para entrar em uma boate ou restaurante da moda? Adicionalmente, tente responder esta outra pergunta: depois de enfrentar uma fila por tanto tempo, ainda foi mal atendido no estabelecimento?

Se você respondeu sim a ambas as perguntas, não se preocupe. É provável que todos já tenham passado por situações assim.

Ou seja, gastamos tempo em filas para entrar em estabelecimentos onde não recebemos o atendimento que esperávamos.

A questão que fica, neste contexto, é a seguinte: por que continuamos enfrentando filas?

Economistas não gostam de filas. Para nós, elas costumam representar uma das maiores ineficiências da vida moderna.

Afinal, as filas tendem a privilegiar apenas aqueles que possuem em abundância um recurso extremamente escasso: o tempo.

De fato, alguns chegam a propor uma solução simples para o fim de filas: bastaria que estabelecimentos aumentassem os preços cobrados, de modo que menos pessoas se dispusessem a esperar para entrar em uma boate ou restaurante.

Mesmo assim, maiores preços nem sempre são capazes de reduzir os tamanhos das filas.

Para outros economistas, filas sempre existiram e vão continuar existindo, por conta de diversos fatores, como costumes, moda ou interações sociais, por exemplo.

Filas podem existir para sinalizar que um lugar é famoso.

Alguns empresários enxergariam as filas do lado de fora de seus estabelecimentos como um atrativo para novos clientes (pense no caso de quem está andando de carro na rua à noite, procurando um lugar para sair e avista longas filas em frente a uma boate).

Nestes casos, filas poderiam até mesmo sinalizar a qualidade de determinados estabelecimentos (quanto maior a fila, melhor deveria ser o estabelecimento... Pelo menos em teoria).

Por outro lado, filas também podem servir uma função social. Enquanto esperam, determinados indivíduos têm oportunidade de interagir, fazer amizades, paquerar e até mesmo fechar negócios lucrativos.

Ou seja, a presença em uma fila pode vir a representar uma valiosa estratégia para alguns, dependendo do objetivo que se tenha em mente.

Apesar de parecer muito difícil, em um primeiro momento, prever se um estabelecimento será ou não um sucesso comercial, sabemos que, se ele cai no gosto popular, a tendência é que várias pessoas queiram frequentá-lo, mesmo que tenham de enfrentar horas em filas.

Por outro lado, quando um estabelecimento sai de moda, as mudanças também podem ser drásticas.

Algumas pessoas deixam de comparecer a ele quase que simultaneamente, o que faz com que outras sejam afetadas por este comportamento, com os locais em questão ficando praticamente abandonados (mesmo durante dias da semana em que costumavam lotar).

Filas podem dizer muito a respeito do comportamento das pessoas.

Assim, da próxima vez em que estiver em uma fila, tente se lembrar que, apesar das ineficiências em termos de tempo, pode haver algumas vantagens subjacentes a permanecer nela.

Mas, também não se esqueça de que a qualidade dos serviços prestados deve estar à altura do tempo de espera.

Afinal, você ainda está esperando para poder usufruir de um bom atendimento...pelo menos em teoria.

Matheus Albergaria de Magalhães é economista



**Para nós,  
economistas,  
filas costumam  
representar  
uma das  
maiores  
ineficiências da  
vida moderna**