

1

O problema

A pesquisa que se segue surgiu a partir da seguinte questão: *qual a relevância sociológica da fila na sociedade brasileira?* O ponto essencial, que orientou minha preocupação com a fila, é a relação íntima que existe entre a fila e democracia. A fila é um fenômeno tipicamente democrático e que, por isso, está relacionada aos problemas centrais da democracia, isto é, aos fundamentos de igualdade e liberdade.

De fato, o cerne igualitário da fila se expressa no princípio básico de que a ordem de chegada dita a ordem de atendimento, e a liberdade dos ocupantes da fila se revela à medida que cabe a cada um deles optar pelas filas (e recursos) que vão perseguir. Daí porque estudar a fila é voltar-se para o âmago do sistema social moderno, liberal-democrático.

Ademais, basta ver que a burocracia, que orienta e legitima a dominação racional-legal (WEBER, 2003: 128) típica da ordem democrática moderna, está orientada pela ordem de chegada, e que grande parte das situações de exercício da cidadania se define por classificações impessoais (nºs de CPF ou matrículas) e se concretiza em filas (para votar, ou para receber um benefício do Estado).

Trata-se, portanto, de um exercício antropológico voltado para um elemento tipicamente cotidiano, e que guarda grande familiaridade com o tipo de antropologia do Brasil desenvolvida por Roberto DaMatta.

1.1

Entrando na fila

A fila é um fenômeno corriqueiro na vida cotidiana. Há filas nos bancos, nos órgãos públicos, nos consultórios médicos, nas universidades, nos teatros e estádios; há filas orientadas por listas ou *softwares* de computador; há filas que dão direito a benefícios, e outras que exigem algum tipo de prestação. Temos uma percepção tão banalizada da fila que a consideramos um fato habitual da vida em sociedade e não nos questionamos sobre o fato dela ser uma invenção humana, e que por isso tem uma origem, uma história e, sobretudo, um significado social.

Se a fila é uma invenção, como isso aconteceu? Quem a criou, e quando ela surgiu? Essas são dúvidas que, possuindo ou não respostas simples ou confiáveis, são indícios da relevância sociológica da fila e de sua validade como objeto de reflexão, pois apesar da dificuldade em precisar sua origem e sua história, ainda assim não a tratamos como algo extraordinário ou desconhecido.

As primeiras pistas estão nos verbetes “fila” e “fileira” dos dicionários:

fila¹ [fila]. *s.f.* (Do lat. *fila*, pl. de *filum*). **1.** Série de pessoas, animais ou objetos dispostos em linha recta, uns a seguir aos outros. ~ BICHA, FIEIRA, FILEIRA. (...) **fila indiana**, a que é formada por pessoas que seguem, ordenadamente, umas atrás das outras. **2.** Série de pessoas atrás umas das outras, de acordo com a ordem de chegada a um local onde se espera um transporte público, o atendimento de serviços... ~ BICHA. (...) **3.** Série disposta em linha recta. (...) **4.** *Mil.* Conjunto de dois ou mais soldados dispostos ao lado uns dos outros e voltados para a mesma frente. (...) **em fila**, *loc. adv.*, um após outro; um atrás do outro. (...) (ACADEMIA DE CIÊNCIAS DE LISBOA, 2001: 1745)

fila¹. [Do fr. *file*] *s.f.* **1.** V. *fileira*. **2.** Fileira de pessoas que se colocam umas atrás das outras, pela ordem cronológica de chegada a um ponto de embarque em veículos urbanos, a guichês ou a quaisquer estabelecimentos onde haja grande afluência de interessados. [Sin.: (bras.) *cobrinha*, (lus.) *bicha*.] **3.** *Alg. Mod.* Linha ou coluna de uma matriz. **4.** *Inform.* Estrutura de organização de dados na qual estes são recuperados na mesma ordem em que foram inseridos. [Pl.: *filas*. Cf. *fila* e *filas*, do v. *filar*.] ♦ **Fila indiana**. A que é formada de pessoas alinhadas uma atrás da outra. **Furar fila**. Bras. Numa fila, não respeitar a ordem de chegada ou de atendimento, passando á frente de quem teria o direito à vez. (FERREIRA; FERREIRA; ANJOS, 2009: 896)

fileira. [De *fila*¹ + *eira*.] *S. f.* Série de coisas, pessoas ou animais em linha reta; ala, linha, alinhamento, renque, fiada, enfiada, fileira, fila. ~ V. *fileiras*. (FERREIRA; FERREIRA; ANJOS, 2009: 897)

¹**fila** *s.f.* (1540 CDP IV 288) **1** alinhamento de uma série de indivíduos ou objetos em seqüência, de modo que um esteja imediatamente atrás do outro **1.1** seqüência de pessoas dispostas de maneira alinhada pelos mais diversos critérios (ordem de chegada, altura etc.) e para os mais diversos objetivos <para pagar as contas, enfrentou uma grande f. no banco> <os alunos formaram uma f. para a execução do hino nacional> **1.2** MIL grupo de soldados em fileira ♦ **f. de espera** B relação de nomes de indivíduos inscritos para conseguir algo cujas inscrições já estão completas, caso haja desistência de algum dos inscritos; lista de espera <você está na f. de espera para o próximo vôo> • **f. indiana**

seqüência (ger. de pessoas) em que cada componente está disposto quase simetricamente após outro <seguiram em f. indiana pelo atalho na mata> • **em f.** seqüencialmente, uma após a outra • **furar f.** B. *infrm.* numa fila, passar a frente de outrem, desrespeitando-lhe a vez • ETIM fr. *file* (a1464) ‘sequência de pessoas ou coisas, uma atrás da outra, na mesma linha’, regr. de fr. *filer* ‘tomar forma de fio’, do b.-lat. *filare* ‘fazer em fio, dar forma de fio’; ver *fi(l)-*; f.hist. 1540 *filla* • SIN/VAR ver sinonímia de *fileira* • HOM *fila* (fl.filar) • PAR *filá* (s.m.) (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001: 1340)

fileira s.f. (c1537-1583 FMPin V 20) **1** seqüência de pessoas ou coisas dispostas uma após a outra; fila **2** série de assentos dispostos em linha reta <comprou duas cadeiras de pista na f. B> **3** CONSTR cada uma das peças de madeira sobre as quais estão dispostas as vigas de um telhado **4** MIL formação em que os militares, ger. de patente inferior, permanecem parados e dispostos de modo simétrico um ao lado do outro ■ **fileiras** s.f.pl. MIL **5** as atividades, as funções militares ♦ **abrir fileiras** MIL aumentar a distância entre as fileiras numa formatura em linha • ETIM ¹*fila* + *-eira*, prov. sob. infl. do fr. *filère* ‘id.’; ver *fi(l)-*; f.hist. c1537-1583 *fileyra* • SIN/VAR ala, alinhamento, bicha, carreira, correnteza, fiada, fila, renga, renque, série (HOUAISS; VILLAR; FRANCO, 2001: 1341)

A consulta aos dicionários revela, imediatamente, questões semânticas: enquanto o termo “fila”, nas suas raízes latina e francesa, refere-se à forma de um fio, o sinônimo “bicha” se reporta à forma alongada de alguns répteis, tal como as serpentes; isto é, em ambos os casos, a origem da palavra guarda estreita relação com o sentido espacial; com a sua forma visível e concreta. Ainda no plano semântico, vê-se que a língua portuguesa possui diversos significados para a fila. Ela pode dizer respeito a pessoas, animais, objetos ou dados num sistema (a que se dedica a chamada “teoria das filas”, no campo da matemática e da probabilidade); pode tratar de uma coletividade militar; pode se referir a sistema cujo critério seja o de ordem de chegada, ou mesmo outros, e que se preste a inúmeras finalidades.

Num breve exercício de comparação, a consulta a um dicionário de língua inglesa revela que o termo *queue* é o que mais se aproxima dos significados transcritos em português, ao passo que *line* tem grande extensão semântica, compreendendo muitos outros sentidos além de “fila”, e *row* está mais ligada à idéia de seqüência, tanto em termos espaciais como temporais.

line¹ (...) **3** (...) a row of people or things next to each other (...) a row of people, cars etc that are waiting one behind the other (...).

queue¹ (...) **1** BrE a line of people waiting to enter a building, buy something etc, or a line of vehicles waiting to move (...). **2** BrE all the people who are waiting to have or get something (...).

queue² (...) **1** to form or join a line of people or vehicles waiting to do something or GO somewhere (...). **2** if people are queuing up to do something, they all want to do it very much (...).

row¹ (...) **1** a line of things or people next to each other (...) **2** a line of seats in a theater or cinema (...) **3** happening a number of times, one after the other (...) (LONGMAN DICTIONARY OF CONTEMPORARY ENGLISH, 2009: 1016, 1424, 1524)

Os trechos transcritos acima colocam em evidência que, afora a definição de fila de caráter meramente espacial – isto é, a simples seqüência de coisas, que pode ser produto do acaso ou de fenômenos naturais – todas as demais definições tratam a fila como uma forma de organização exclusivamente humana, e indicam tratar-se de um artefato cultural. Exemplificativamente, em duas das principais obras de Charles Darwin – *A Origem das Espécies* (2009) e *A Origem do Homem e a Seleção Sexual* (2000) – é possível encontrar menção a fileiras de animais, tais como formigas, na realização de tarefas instintivas, mas não como resultado de uma convenção coletiva.

De fato, excluída a fila com sentido de “fileira de coisas” (no já referido sentido espacial), não encontramos na natureza a fila como modelo de organização coletiva, em que há uma ordem definida pelo tempo da chegada ou por critérios similares, e que se fundamenta em determinados valores coletivos. Em outras palavras, animais fazem fileiras instintivamente, mas não têm, na fila, um método de organização contratual, com critério previamente convencionado – cultural, arbitrário, consciente e explícito – voltado à regulação de acesso a algo. Digo arbitrário porque não existe fila para tudo, mas somente para algumas coisas.

E se concluímos que não há fila para tudo, então para o que não há fila? A resposta me parece clara: numa dimensão simbólica, é o mundo da casa que não exige de nós formar fila para nada, ou quase nada. Em casa não se precisa pedir licença, não há ordem de chegada. Existe, sim, uma ordem pré-estabelecida – e bem sabida de cada membro da família – sobre tudo o que se faz ali (comer, usar o banheiro, assistir TV, etc.), e exatamente por isso a fila não se aplica àquele ambiente.

Há filas nas sociedades tribais? Creio que sim, mas organizadas de outra forma. Em sociedades tribais, totalizantes, as filas não têm o mesmo sentido social, porque são sociedades fundamentadas nas relações – e não no indivíduo. Numa sociedade em que cada pessoa tem um lugar pré-definido – isto é, em que a igualdade individual não é um projeto ideológico – creio que a fila pode assumir dois significados distintos: ou ela representa o conjunto, o todo – e não o indivíduo das sociedades igualitárias – como unidade fundamental da estrutura

social; ou ela reflete situações transitórias e excepcionais de profunda igualdade entre seus membros, em rituais ou ocasiões altamente estilizadas, como, por exemplo, quando os noviços ou iniciandos recebem benções ou adereços, conforme demonstrado por DaMatta (2000).

E no plano religioso, há fila? A *Bíblia* não faz menção alguma a ela; tampouco o faz *Nosso Lar*, de Chico Xavier (1996). O verbete também não é encontrado em dicionários sobre o tema, como o *Dicionário da Mitologia Grega* (GUIMARÃES, 1993), o *Dicionário Mítico-etimológico da Mitologia Grega* (BRANDÃO, 1991), o *Dicionário da Mitologia Grega e Romana* (GRIMAL, 1993), o *Dicionário das Mitologias Europeias e Orientais* e o *Dicionário da Mitologia Latina* (SPALDING, 1973 e 1982), e o *Dicionário do Folclore Brasileiro* (CASCUDO, 1984).

Por isso penso que falar em fila contemporânea é falar em igualdade entre partes, paridade e, em última análise, democracia burguesa, liberal, competitiva e contratual. Pois acredito que “a democracia moderna repousa em uma concepção individualista da sociedade” (BOBBIO, 2000: 380), que presume, por sua vez, certo grau de igualdade entre seus membros. De fato, em sua concepção mais popular e trivial, a chamada “sociedade democrática” não é representada como um todo orgânico que age com unidade, mas é, sim, o resultado de uma decisão contratual entre seus membros, o que sugere consentimento e acordo dos indivíduos que a constituem (aos quais se confere dignidade moral e política, na mesma proporção), no sentido de organizar seu governo e preservar sua liberdade. O que se reflete no humilde ato de “perfilar” ou conformar-se a entrar numa fila.

Essa é, pois, a igualdade provavelmente mais trivial e recorrente nas democracias liberais contemporâneas, esses sistemas que não operam sobre uma concepção de igualdade absoluta – que se refletiria num ideal de “igualdade de todos em tudo” – e sim sobre a idéia de igualdade formal perante a lei, de *isonomia* em espaços relativamente públicos e, acima de tudo, nos espaços tipicamente públicos. Este, sem dúvida, é o tipo específico de igualdade fundamentada pelo individualismo como elemento ideológico dos regimes democráticos: a igualdade de condições; a garantia das mesmas regras do jogo, deixando a cargo de cada um estabelecer prioridades, de acordo com seus interesses. Em suma: o resultado de uma igualdade de todos perante a lei e do papel de cidadão ou “pessoa comum” destinada a “entrar na fila”.

Com regras homogêneas, o que muda no jogo é a agenda de cada jogador; trata-se então de definir agendas e primazias. Alguns enfrentam horas de fila por uma oportunidade de trabalho, enquanto outros empregam tempo igual ou maior numa fila de um *show* ou de lançamento de um novo produto. Em 25/09/2010, a *Folha de São Paulo* noticiava a espera de dezenas de chineses por até 24 horas numa fila, para serem os primeiros usuários do *iPhone 4*: “É como uma festa”, disse Yu Zhonghui, o primeiro da fila em Pequim, onde esperava pacientemente a vez desde as cinco da manhã de sexta-feira, noticiou o jornal ‘Global Times’. Segundo o *Daily Mail* de 21/09/2011, cerca de 1.200 ingleses esperaram até 3 horas numa fila para economizar pouco menos de £4 no tradicional *fish and chips*, graças a um evento promocional de aniversário de uma lanchonete em Manchester.

Filas emblemáticas como estas – em que pessoas passam madrugadas em filas para serem as primeiras a adquirir produtos que, dentro de poucas semanas, estarão disponíveis em cada esquina e a qualquer transeunte – me fazem questionar se, nesses casos, não se trata de uma verdadeira celebração da igualdade por aqueles que esperam.

De toda forma, me parece claro que a ordem de chegada numa fila – como forma de garantir o acesso ao qual ela se presta – representa a igualdade formal, elemento democrático essencial. O cidadão que chega a uma fila e ocupa um lugar, atrás de A, e à frente de B, sabe – ou ao menos confia, com alguma razoabilidade – que sua espera terminará imediatamente após a de A, e imediatamente antes da de B, da mesma maneira que tal cidadão, vivendo sob um regime democrático, espera receber, de início e em todas as dimensões da vida social, tratamento idêntico ao de A ou B, na medida em que seu valor individual perante a sociedade é precisamente o mesmo. Mais do que isso, espera não apenas ser tratado com igualdade pelos demais ocupantes da fila, mas também que o organizador da fila trate a todos com a mesma dignidade.

Aliás, a fila não é só um fato habitual, mas um elemento estruturante e constitutivo da vida social democrática, pois, se organizando a partir do que chamamos modernidade, trata de uma manifestação clara e singela da igualdade que define a ideia de democracia.

Trata-se, contudo, de um tema do qual a sociologia, exceto por algumas explorações tangenciais, ainda não se ocupou; veja-se, por exemplo, que o verbete

queue na *International Encyclopedia of the Social Sciences* (SILLS, 1968) trata o tema apenas sob uma ótica estatística (isto é, da teoria das filas), ao passo que os verbetes *line* e *row* não foram incluídos na obra. O *Dicionário de Ciências Sociais* (SILVA, 1987) também omite o verbete fila.

Os poucos estudos realizados sobre a fila se dedicam à sua interpretação no campo da psicologia (MANN, 1969; CZWARTOSZ, 1988). A esse respeito, Fábio Iglesias, pesquisador brasileiro que estuda as filas de espera no campo da psicologia social, observa que

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**. (...) 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 ideia 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. (IGLESIAS, 2007: 27-28 – os grifos são meus).

A fila é, então, é um fenômeno bastante comum na sociedade contemporânea, associado à vida moderna e ao acesso a toda sorte de recursos. A adoção da fila como forma de organização, nos diversos contextos sociais, sugere que ela possui natureza fundamentalmente igualitária, isto é, expressa uma experiência coletiva fundada na igualdade de oportunidade – pois, ao menos idealmente, todo lugar na fila é formalmente paritário e as regras definidoras da sua formação são imparciais (geralmente a ordem de chegada) – elegendo os indivíduos como unidade fundamental, atribuindo-lhes o mesmo valor relativo, e consequentemente afastando qualidades particulares como critérios de construção ou reformulação da fila.

Entretanto, a essa concepção da fila se opõe o reconhecimento, nas Ciências Sociais brasileiras – sobretudo na obra de DaMatta – de que nossa sociedade, para além de influências liberais e igualitárias, é também herdeira de um *ethos* hierarquizante que tem, na atribuição de valor diferenciado a cada parte do sistema, um princípio orientador. Assim, se a sociedade brasileira opera em torno desses dois eixos ordenadores fundamentais – como acredito que ocorre – a fila é um fenômeno que, por vezes, superando a forma corriqueira de mera rotina burocrática, surge como manifestação ritualizada do conflito entre tendências igualitárias e hierarquizantes. Nesse contexto, a espera na fila é uma questão fundamental, pois é na passagem do tempo na fila que tem lugar o desdobramento da dramatização social.

O trabalho buscou interpretar as características mais evidentes das filas cotidianas, bem como as perguntas que se originaram no curso da pesquisa, e a principal categoria de valores explorada – ou, melhor ainda, o ponto de partida – se expressa na oposição entre igualdade e hierarquia. Mas os valores trabalhados neste tipo de interpretação não se esgotaram ali; tal oposição demonstrou não representar a totalidade do relevo valorativo do ritual “fila”, mesmo porque a fila e suas ritualizações não são uniformes em suas manifestações.

A observação e, sobretudo, as entrevistas realizadas, evidenciaram que outras dimensões valorativas se atrelam e recombinaem àquele binômio inicial, fazendo surgir novas questões ao longo da pesquisa, a partir de outras formas de distinção ou categorização como, por exemplo, na oposição entre fila pública e privada, ou nas formas como os informantes enxergam a organização da fila e seus eventuais privilégios.

Parto do princípio de que a fila tem o poder de representar o Brasil, não como Estado, mas como conjunto de valores; o trabalho buscou, portanto, interpretar dados coletados sobre a fila segundo métodos eminentemente qualitativos – isto é, sem ceder a um nominalismo estrito, que impossibilitaria este tipo de apreciação ensaística do tema – e à luz dos fundamentos teóricos de uma teoria dos rituais.

Nesse sentido, os métodos de pesquisa se assemelham muito àqueles usados por DaMatta (1997b) no ensaio “Sabe com Quem Está Falando?”, pois tanto ali como aqui, não se pode esperar que os dramas aconteçam para só então estudá-los, nem se pode, tampouco, criar suas condições de ocorrência artificialmente.

Assim, as narrativas sobre os rituais, lá como aqui, assumiram função particularmente importante.

Em termos teórico-instrumentais, meus principais suportes foram as obras de Arnold Van Gennep e Victor Turner, além de DaMatta e Louis Dumont. A noção de ritos de passagem operada por van Gennep, bem como o desenvolvimento de algumas categorias centrais, como “processo social” e “drama”, feito por Turner, foram importantes para a formulação de uma teoria dos rituais, com a qual busquei interpretar a fila. As contribuições de Dumont forneceram os elementos necessários à compreensão das implicações sociais da igualdade e da hierarquia como sistemas ideológicos. Já DaMatta compartilha do pensamento de todos aqueles autores, aplicando seus conceitos na interpretação original de traços particulares da sociedade brasileira, como o carnaval, a malandragem e o futebol. A eles se somaram outros estudos sociais relevantes, na medida em que suas obras contribuíram para o desenvolvimento das noções de processo social, drama, símbolo, individualismo, e suas relações com valores sociais.

A coleta de dados, baseada, sobretudo, em observação participativa e entrevistas, não buscou produzir estatísticas precisas; ao contrário, o objetivo foi esboçar um quadro razoavelmente robusto dos discursos sobre a fila, levando em consideração minha própria experiência, em filas que tomei como relevantes na condução do trabalho de campo, e também as histórias pessoais que os informantes guardam de situações vividas na fila. Ainda no campo das narrativas, também foi útil a consulta a dados históricos em obras de viajantes e outros observadores da vida social brasileira (como jornalistas e cronistas), não com um intuito historiográfico, mas efetivamente etnográfico: mapear, com a maior clareza possível, as narrativas sobre a fila.

Como resultado, o trabalho se compôs de três partes: a introdução, onde expus os motivos da escolha da fila como ponto de partida, isto é, o seu “estranhamento” inicial e os objetivos da pesquisa; uma segunda parte, onde os dados resultantes do trabalho de campo foram reunidos e detalhados; e uma terceira parte, onde tais dados foram interpretados nos seus diversos planos (temporais, espaciais, linguísticos, simbólicos, etc.) à luz dos pressupostos teóricos da teoria dos rituais.