

2

Esperando na fila

Desde os primeiros debates e reflexões sobre o projeto, ressaltou um ponto sobre a metodologia de pesquisa: o plano, então, não seria reunir informações sobre a fila, objetivamente, mas sobre o que se diz dela, o que se enxerga nela (e através dela); isto é, o esforço de compreender a posição de certos valores na sociedade brasileira seria feito através do estudo das construções narrativas sobre a fila. Isso significava que estudar a fila seria um exercício exaustivo, não apenas pela espera a que eu inevitavelmente me submeteria para a realização de uma etnografia, mas também pelo esforço de interpretar e compreender elementos fundamentais das filas através da experiência obtida – por mim e por outros – em apenas algumas delas.

É evidente que eu não poderia entrar em todas as filas; essa tampouco seria uma exigência do trabalho, pois não havia metas estatísticas na coleta e reunião dos dados. Ademais, ainda que eu entrasse em todas as filas, elas recomeçariam no exato momento em que as deixasse (a fila anda!), dando origem a novas histórias, discursos e interpretações.

Este ponto, em particular, merece uma observação. Tomar discursos como fontes de pesquisa implica, antes, ter em mente a noção fundamental de que, no campo das narrativas (SINDER, 2002), as fronteiras entre o verdadeiro e o falso se diluem, ou obscurecem, e que os limites entre certo e errado parecem se definir muito mais pelo eixo do “bom” e do “ruim”, do que por um critério estritamente racional, e supostamente indubitável, que separa a verdade e a mentira.

Na narrativa não há verdade universal a ser revelada por método científico. Os relatos e interpretações dos informantes não são tomados nem como expressão fiel da realidade, nem como estrita ficção, pois nesse caso não é necessária uma oposição maniqueísta entre as duas; o fato é que as narrativas são, quase sempre, discursos legítimos sobre algo, e que trazem consigo enorme carga valorativa de seus autores. Como na observação do Coronel Hans Landa – famoso personagem de Tarantino –, traduzida livremente, “fatos podem ser enganosos, mas boatos – verdadeiros ou falsos – são frequentemente reveladores”.

O método empregado também foi influenciado substancialmente pelo tempo de observação. Um curso de mestrado oferece um tempo limitado à pesquisa, e se

ela pretende se basear num estudo etnográfico, ele deve ser produzido dentro dos horizontes oferecidos pelo programa. Dessa forma, a escolha dos campos (e consequentemente a pesquisa conduzida neles) foi a máxima possível, dentro das condições do curso.

Quanto à escolha dos campos de pesquisa, minha opção original era por filas “espontâneas”, que se formam natural e imediatamente para o acesso a algum recurso (como, por exemplo, a fila de um supermercado), em oposição a filas em que há agendamento do dia (ou até da hora) de atendimento ou, ao menos, número de chegada (senha); entretanto – e essa é uma constatação alcançada após o início dos trabalhos de campo – essas filas oferecem pouca estrutura para a observação participante, e limitam o exame mais detalhado de comportamentos individuais, por suas características espaciais e temporais. Não se trata de uma etnografia impossível, apenas não a considerei adequada aos objetivos do trabalho; a observação de filas como aquelas foi incluída de maneira oblíqua, como exponho a seguir.

Foi assim que, considerando tais limitações, defini os métodos de pesquisa nos seguintes termos: o trabalho de campo foi realizado predominantemente em dois locais específicos, vivenciados de maneira mais profunda e prolongada; não foram excluídas, todavia, a observação e descrição das filas que, por ventura, visitei no período da pesquisa, tendo apenas me desobrigado da necessidade de visitas freqüentes, continuadas e sistemáticas; por fim, realizei entrevistas dentro e fora das filas visitadas, com pessoas de ambos os sexos, e de diferentes cores de pele, hábitos, classes sociais, etc.

Os campos de pesquisa específicos, a saber, uma agência do Banco do Brasil em Copacabana e uma unidade da Previdência Social no Centro, me parecem válidos, tanto em termos geográficos quanto subjetivos – pois se situam em locais de grande concentração demográfica da cidade, e se orientam à prestação de serviços a uma gama extremamente variada de usuários, sugerindo diversidade de resultados.

O projeto também incluía, inicialmente, um terceiro campo: o Consulado Norte-Americano no Centro do Rio de Janeiro. A observação da fila de vistos daquele serviço consular, que é bastante famosa, também se prestaria aos propósitos do trabalho, pois além de reunir pessoas bastante distintas, em termos socioeconômicos, ainda se forma na rua – espaço público por excelência – todos

os dias, repetindo ritual um tanto conhecido de todos os que já buscaram a autorização de entrada naquele país. Entretanto, não consegui permissão formal para desenvolver ali o estudo, restando-me aplicar todos os esforços nos outros dois locais escolhidos.

Como adiantei, é claro que tal escolha impôs limitações à produção etnográfica, pois embora todas as filas guardem algumas semelhanças essenciais, cada uma possui características singulares, de forma que a combinação entre seu local de formação, seus propósitos, quem a organiza e a quantidade de pessoas que a integram, entre outros, implica na construção de um código moral específico, um estatuto que é único em cada fila. Por isso, em face da opção pelas filas já mencionadas, a experiência de campo foi circunscrita pelas suas peculiaridades, e por isso tentei anotar, em cada caso, as principais influências dessa opção, ao longo das descrições de ambas.

Ademais, as entrevistas, assim como a observação esparsa de outras filas, também se prestaram a desvendar as semelhanças e distinções entre as filas, bem como a esclarecer dados que não seriam evidentes, ou sequer observados, a partir apenas daquela primeira etapa do estudo. Minha vontade era realizar todas as entrevistas na própria fila, de maneira que os informantes expusessem sua opinião no “calor” da espera; entretanto, as dificuldades de concretizá-la – seja pelo pouco tempo de cada pessoa na fila, seja pela falta de interesse de muitos em responder perguntas num ambiente de ansiedade, o que é, afinal, compreensível – me levaram a realizá-la apenas parcialmente. Espero ter reunido, de toda forma, material factual suficiente à interpretação realizada.

Por fim, uma questão importantíssima: o projeto incluía o controle de dados socioculturais e econômicos na realização de entrevistas e aplicação de questionários, de maneira que eu pudesse extrair resultados sobre as semelhanças e tensões relevantes, a partir da divisão entre diversos marcadores sociais (gênero, geração, escolaridade, cor da pele, nacionalidade, classe social, renda, etc.). O que as respostas que compõem o universo da pesquisa demonstraram, entretanto, é que as opiniões sobre a fila escaparam aos mais diversos tipos de estratificação – o que, acredito, seja o dado mais relevante de todos – a exemplo dos resultados obtidos por Iglesias (2007: 121) nos estudos empíricos realizados no âmbito de sua tese de doutoramento: gênero e idade não se mostraram variáveis relevantes, ao passo que o nível socioeconômico mostrou diferenças pouco significativas.

De fato, as impressões sobre a fila exploradas revelaram-se surpreendentemente universais, no sentido de que conjuntos de significação afins não se restringiram a nenhum grupo social específico. A heterogeneidade das respostas, quando existente, emanou de todos os lados, sem exceção, fato fundamental para uma interpretação cultural da fila no Brasil.

2.1

A fila da fila

As entrevistas foram feitas com homens e mulheres, das mais diversas faixas etárias e classes sociais, tanto no local das filas observadas como fora delas. Presumi que, sendo a fila uma forma bastante difundida de organização para acesso a uma grande variedade de bens, serviços e situações, todas as pessoas adultas questionadas sobre o assunto teriam ao menos uma experiência com fila em suas vidas, ainda que pudessem considerá-las pouco relevantes.

Vale ressaltar que as entrevistas presenciais basearam-se num questionário pré-formulado de seis questões, o que de forma alguma impedia que os entrevistados excedessem os limites das perguntas e contassem histórias, experiências pessoais e dramas vividos na fila ou por causa dela. Da mesma maneira, os questionários enviados por meio eletrônico (*e-mail*) tinham indicação expressa no sentido de que as perguntas não deveriam limitar a liberdade do informante, bem como advertiam sobre a naturalidade de respostas para duas ou mais questões se confundirem, ao menos parcialmente, em termos temáticos.

Somadas todas as entrevistas e respostas ao questionário formulado, a pesquisa contou com um total de 40 informantes. As questões propostas foram as seguintes:

- (a) *O que vem à sua cabeça quando ouve a palavra "fila", ou quando entra numa fila?*
- (b) *O que vem à sua cabeça quando ouve a palavra "fila", ou quando entra numa fila?*
- (c) *Você tem alguma história interessante sobre fila? Se tiver, conte.*
- (d) *A fila é justa? Você gosta de entrar em fila?*
- (e) *Você enxerga alguma diferença entre as diversas filas que frequenta?*
Quais?
- (f) *Quais são a melhor e a pior fila em que você já entrou? E a mais estranha?*

Após consolidar as respostas para cada uma delas, percebi que as questões se dividem em dois grupos: as respostas às três primeiras perguntas acionam, predominantemente, lembranças concretas dos entrevistados, e por isso não só

alcançam uma diversidade muito grande de experiências, como colocam da maneira mais dramatizada possível os conflitos reais vividos por eles.

As respostas às três últimas perguntas, por sua vez, estimulam, em grande parte, opiniões sobre características gerais das filas (seu funcionamento típico, o tipo de sentimento produzido, etc.), colocando-as numa perspectiva mais universal, em que a fila é tomada como um fenômeno comum a uma série de situações cotidianas, isto é, de forma mais genérica. É por essas que comecei o esforço de compreender distintas maneiras de classificar a fila no Brasil, isto é, como as pessoas estabelecem uma “fila da fila” com suas próprias categorias.

Lembro apenas de destacar que, no português do Brasil, o termo *furão* se refere ao indivíduo bisbilhoteiro, fofoqueiro, cara de pau; no Rio de Janeiro, especificamente, a palavra *furão* é usada, sobretudo, para identificar aquele que fura a fila. Na condição de carioca, meu conforto no uso de tal expressão, aliado ao fato do termo ter sido usado por inúmeros entrevistados com este sentido específico, me fez optar por seu uso contínuo no trabalho, feita, contudo, esta observação.

2.1.1

A fila e suas categorias

Foram muitas as filas frequentadas nos meses de pesquisa: restaurantes, lanchonetes, estacionamentos, cinemas, exposições em museus e centros culturais, agências de viagem, rodoviárias, aeroportos, bancos, serviços de atendimento ao cliente, laboratórios de exames clínicos, agências da previdência social, supermercados e estabelecimentos comerciais semelhantes, agências dos correios, estações de metrô, pontos de ônibus, e muitos engarrafamentos, para nomear as mais comuns.

Já expus, na introdução, minha premissa de que as filas são fenômenos de natureza ordeira, destinados a organizar uma coletividade com base num código fundamentalmente igualitário. Creio que seja exatamente essa percepção comum às filas que levou a minoria absoluta dos entrevistados a afirmar não ver diferenças entre as filas que frequenta. “Elas tem algo em comum, pelo menos as que eu frequento (banco, passaporte, metrô). São democráticas. Todo mundo tem que entrar”, afirmou um entrevistado, que tomou como ponto de partida a

semelhança, apesar de não negar expressamente a possibilidade de distinção. “Não vejo diferença nas filas, o tamanho delas depende da sua disponibilidade de horário”, disse outro entrevistado. “A essência é sempre a mesma: espere sua vez para usufruir o recurso escasso”, sustentou um terceiro. “As filas são sempre a mesma coisa. O público e o objetivo da fila geralmente margeiam os diálogos ou conversas que ocorrem durante a fila”, disse ainda outro entrevistado, defendendo a semelhança entre as filas.

Mas a observação conduzida, para além de confirmar a semelhança das filas em relação à sua característica ordeira, mostrou também – em consonância com a categórica maioria das entrevistas – que existem diferenças marcantes entre as filas concretas que frequentamos. Nos termos usados por um informante,

há diferenças na duração da fila, dependendo do motivo da espera (ex., banco, elevador, etc...), organização (filas como as de banco são mais organizadas que filas de elevador, de bilheterias em estádios ou pontos de ônibus) e a forma da fila (alguns órgãos disponibilizam senha, em vez de formar fila indiana). Alguns restaurantes [...] disponibilizam *pagens* que avisam quando está na sua vez – não sei se isso entra no conceito fila para fins do seu trabalho, mas eu considero isso fila.

Expor algumas dessas distinções é uma boa maneira de começar a compreender esse universo. Não se trata de propor um esforço classificatório, enciclopédico, mas sim o detalhamento das distinções empíricas encontradas nas filas observadas e nas narrativas dos informantes, bem como a análise das conclusões que daí se pode porventura extrair.

Os discursos que exploraram a natureza dessas diferenças – tanto refletindo expressamente sobre ela, como elegendo as melhores e piores filas – se distribuíram majoritariamente em quatro grandes grupos de oposições: justiça e injustiça; organização e desorganização; rapidez e demora; e obrigação e opção. A maioria dos entrevistados respondeu às questões com foco em apenas um deles, como se fosse a espinha dorsal de suas preocupações sobre a fila. Foram poucos os informantes que transitaram entre os temas de maneira interligada; discursos mais “orgânicos” vieram à tona, sobretudo, nas histórias de fila tratadas no item 2.3, reportadas de maneira dramatizada.

2.1.1.1

A justiça da fila

O primeiro ponto trabalhado no questionário foi a ideia de justiça na fila. A imensa maioria das pessoas disse não gostar de entrar em fila, mas afirmou considerá-la justa. Alguns, por outro lado, acham a fila injusta em regra, exatamente por ser um sistema falho, ou desvirtuado, que não se presta ao papel proposto (isto é, de organizar um acesso segundo a ordem de chegada). Ou seja, nesse caso a fila é injusta porque ela não existe na prática.

Aqueles poucos que consideram a fila justa, sem reservas, ventilaram aspectos como o fato de a fila ser “fruto da civilidade” e “noção do coletivo”, de que “o princípio da fila – a ordem de chegada – é justo e ninguém sai prejudicado”, e que “é um costume de bom senso e respeito, pois ordem de chegada é razoável”. Ou seja, trata-se daqueles que enxergaram a fila numa dimensão teórica. Ainda entre os que consideram justa a fila, encontrei referências a ela como sendo um “mal necessário”, ou um “momento de fazer algo pessoal sem culpa nem pressa” (como, por exemplo, ler). Houve também quem salientou sua preferência por filas bem organizadas, bem como a compatibilidade entre o princípio da fila (ordem de chegada) e as chamadas filas preferenciais.

Várias pessoas consideraram a fila justa em teoria, mas injusta na prática, sustentando, por exemplo, que “a fila é justa quando organizada, mas em regra isso não acontece”, ou que “fila é sempre fruto da desorganização ou comodismo de prestadores de serviço que sabem que o consumidor não tem para onde correr”.

Entre os predicados da fila injusta, estão: a revolta de que pessoas encontrem conhecidos e furem a fila; a má organização de certas filas, que acaba aumentando o tempo de espera; as filas que só se formam por falta de atendentes ou por falta do investimento necessário; a falta de atendimento prioritário para quem tem questões mais simples a resolver (conforme narrou um informante, “é comum, num banco, uma pessoa que tem apenas uma conta para pagar ficar uma hora na fila porque na sua frente haviam diversas pessoas – normalmente funcionários de empresas – com, no mínimo, dez contas”). Outros entrevistados mostraram indignação com os fatos de que “empresas contratam idosos e pessoas em condições especiais para que estes tenham preferência na fila para uso profissional, e não pessoal”.

Uma informante fugiu da simples dicotomia entre justo e injusto. Para ela, “justa’ não é boa palavra para definir a fila: é uma forma de organizar o caos (em lugar da lei do mais forte, em que as pessoas com menos caráter que se impõem)”, o que faz com que seja “justa no sentido da ordem, mas não tem ligação com a pressa ou o projeto de cada um (com o que justiça tem a ver)”, destacando ainda que considera a fila “uma regra social muito violenta, com muita organização”.

2.1.1.2

A organização da fila

A organização da fila foi o objeto de maior apelo nas opiniões reportadas, sugerindo que o nível de (des) organização de cada fila diz muito sobre sua aparência, o comportamento que nela se mantém, e os conflitos que podem surgir. Uma entrevistada resumiu a questão da seguinte forma:

Têm filas mais organizadas, outras mais desorganizadas. Tem fila em que temos que ficar em pé um atrás do outro e outras que são filas formadas através de senha. Nestas cada um tem sua vez e o critério é a ordem de chegada, mas nós não ficamos organizados como numa fila tradicional (um atrás do outro). Há filas em que o primeiro critério não é a ordem de chegada e sim o assunto/caso a ser tratado e aí dentro de cada assunto é que existe a ordem de chegada. Tem fila formada no telefone – quando ligamos para algum *call center*, por exemplo. Nós aguardamos a nossa vez enquanto os atendentes vão atendendo um depois do outro (ou pelo menos é assim que eu imagino). Já inventaram até fila preferencial pelo telefone. Quando vou marcar alguma consulta ligo para um telefone que diz – “disque x para marcação de consulta preferencial - maior de 65 anos, gestante ou deficiente”.

O curioso é que o significado de organização, para as pessoas que privilegiaram esse tema, possui um cunho bastante autoritário. De fato, a noção de organização exposta nas entrevistas é tanto maior conforme exista, na situação, um terceiro elemento – que não está na fila – que oriente a posição dos demais nela presentes, criando regras e solucionando conflitos. Em outras palavras, e embora estes termos não tenham sido usados expressamente por nenhum informante, ficou bastante claro nas narrativas que a fila ou é “de alguém” ou é “de ninguém”. Nos casos em que esse interventor não existe, as opiniões são de que a fila descamba para a desorganização, a discricionariedade pessoal e o desrespeito.

Enxergo diferença nas pessoas que as frequentam. Quando se trata de algum órgão público, elas tendem a ser mais organizadas, e as pessoas respeitam mais, mesmo reclamando do tempo que demora. Quando se trata de filas 'organizadas' por pessoas aleatórias para tentar

ter alguma ordem – como no ônibus do metrô, ou pra pagar pra sair de uma boate – as pessoas são extremamente mal educadas e fazem de tudo para furar a fila. É um desrespeito absurdo. Acho que, nesses casos, elas pensam que não têm quem fiscalizar, logo, podem ser desonestas, já que a maioria das pessoas não fala nada sobre furões, só resmunga pra si mesmo.

As piores filas são [...] aquelas desorganizadas, sem controle e com poucos funcionários para realizar atendimentos, ainda que haja muitos guichês que poderiam ter funcionários operando para agilizar o atendimento. Por exemplo, as filas para compra de ingressos para grandes finais no Maracanã.

Quase todas as representações de ordem compartilhadas nas entrevistas consideram os indivíduos incapazes de lidar com a responsabilidade de organizar a fila, ou atribuem tal incumbência exclusivamente a um terceiro “isento”. O extensivo descrédito na capacidade coletiva de lidar com a situação – por exemplo, oferecer e sustentar uma solução de organização justa, bem como convencer a coletividade a assumir tal postura, ou aceitar a vontade majoritária – causado pela forte crença de que o indivíduo agirá no mais das vezes egoisticamente, acaba deslegitimando, no imaginário coletivo, a possibilidade de composição entre as pessoas na fila, o acordo entre iguais. Acatar instruções de alguém que também ocupa um lugar na fila fica entendido como um convite a ser passado para trás, especialmente em situações que envolvem multidão.

No universo de entrevistas realizadas, a fila de compra de ingressos de futebol é o expoente máximo desse tipo de descompasso entre a vontade individual e o interesse coletivo. Um entrevistado sustentou que “existem filas bem organizadas e mal organizadas. E existem pessoas mais ou menos educadas. Pessoas mal educadas em filas mal organizadas é sinônimo de caos. É, por exemplo, o que se vê em entradas de jogos de futebol, muitas vezes”. Outro relato afirma que “as filas no Rio de Janeiro tem agregados nas laterais, malandros que pedem para um amigo comprar ingresso, por exemplo, e estão sempre a ponto de se desintegrar e virar uma ‘porradaria’ generalizada”. Esse tipo específico de fila foi repetidamente eleito como o pior deles, e experiências como esta fundamentaram a opção:

A pior [fila] foi pra comprar o ingresso da final da [Copa] Libertadores em 2008, no estádio das Laranjeiras. Fiquei a madrugada na fila, quando as vendas começaram ela andou 20 metros em 30 minutos e os ingressos esgotaram. Muita bagunça, muita gente furando, muitos cambistas e uma atuação patética da PM, que foi destacada para assegurar a venda, e

da segurança do clube, que deixou cambistas agirem livres e ainda reagiram com truculência contra os que foram prejudicados e reclamaram.

Outros entrevistados também elegeram a fila do estádio como a pior: “A [fila] da entrada de São Januário é um completo caos. A polícia não controla, então as pessoas simplesmente vão entrando na sua frente e não é muito aconselhável reclamar”, disse um. “A pior [fila] foi para comprar o ingresso da final do campeonato mundial de clubes, fiquei mais de 5 horas, houve confusão, polícia, e meu time perdeu”, disse outro.

Segundo outro informante, “as [filas] de jogos de futebol são caóticas por essência. Tem fila até para furar a fila”. A fama das filas de ingresso de futebol é tão notória que um entrevistado chega a afirmar que “viraria esquizofrênica uma pessoa que frequentou por vinte anos a fila do Maracanã e passasse a ir diariamente ao Teatro Municipal para assistir ópera”.

A qualidade do Estado como organizador da fila teve gradações distintas, de acordo com cada discurso – uns consideram suas filas as mais organizadas, outros, o oposto – mas isso não muda o fato de que a maioria evidencia, em seus relatos, que a expectativa de organização de uma fila depende diretamente da existência de alguém que a oriente e cujas decisões sejam imperativas aos componentes da fila. “Normalmente nos órgãos públicos as filas são imensas e desorganizadas. E o atendimento, normalmente, é péssimo”, diz um informante. Outro define assim sua noção de organização, novamente pressupondo para isso um “alguém” que ofereça estrutura e designe números de chegada:

As diferenças podem ser apontadas por conta da quantidade de pessoas na sua frente, e pelas acomodações oferecidas, tais quais ar condicionado, assentos etc. As melhores filas com certeza são as organizadas por senha, que te desobrigam a se manter em ordem, te proporcionam maior liberdade e comodidade.

Contrario sensu, as filas que carecem de organizador tendem à confusão:

Não entro em filas para restaurantes ou algo que exista qualquer tipo de opção. Em shows e festas, o horário das pessoas chegarem acaba coincidindo e gerando filas. Em festas muitas pessoas se conhecem na fila e a desorganização é maior. Em shows, boates, bares e bancos, existe mais organização e controle.

Portanto, a parcela majoritária dos informantes considerou que, nas situações em que a fila não tem um gestor formal, cresce a possibilidade de haver

fraudes à ordem de chegada, em especial o ato de furar a fila. O que não afasta por completo a possibilidade de furões em filas com um controlador evidente, como a deste relato, ocorrida

em uma boate, na hora de pagar para ir embora. O que deveria ser uma coisa rápida acabou demorando mais de uma hora, porque pessoas que conheciam os seguranças entravam na frente o tempo todo, e não adiantava a reclamação geral. Fiquei com raiva pela minha impotência diante daquilo, assistindo acontecer sem poder de fato fazer nada pra mudar.

Além da grande maioria dos entrevistados conceber o ato de furar a fila como um expediente corriqueiro, usado por muitas pessoas, inclusive amigos, um número expressivo admitiu furar fila, ao menos em determinadas circunstâncias. “A melhor fila eu não lembro, não gostei de nenhuma... talvez aquela em que eu conheça alguém, pra poder entrar”, disse um deles.

A existência de um “poder” regulador na fila não impediu que os entrevistados se sentissem desprestigiados, mas nesse caso a ideia de desrespeito parece estar ligada a outros eixos de tensão citados (demora e obrigatoriedade), e não à perspectiva de uma vontade pessoal sobrepujando as demais e se impondo autoritariamente na fila, como neste exemplo relatado: “eu estava aguardando para embarcar e, depois de horas em pé, quando finalmente chegou minha vez, fui informada que o voo estava atrasado, e que teríamos que fazer uma nova fila dentro de algumas horas. Porque eles não avisaram logo todo mundo”? Em outro exemplo, uma informante, diante da incapacidade de um supermercado de colocar mais caixas à disposição, mesmo com filas imensas num determinado horário, se questionava: “Por que não colocam mais caixas? Todo mundo precisa comprar comida e tem que estar aqui, passando por isso”.

Isso levou a outra questão com reflexos sensíveis nas entrevistas realizadas: a distinção entre espaço público e privado, que remete, em última análise, aos seus paradigmas fundamentais, quais sejam, rua e casa, respectivamente. A relevância dessa oposição (na realidade, da maneira como essa oposição é construída) na representação simbólica da fila repete a sua importância no próprio universo cultural brasileiro, em que tais noções localizam extremos de um mesmo eixo, e constituem instrumento fundamental de compreensão dos valores sociais nacionais.

As melhores são as filas de bancos com um segmento voltado a clientes com uma renda maior que a média (atendimento Prime, Personnalité, etc.), em que você não precisa ficar em pé e pode pedir um café, uma água, etc.

A pior fila é a organizada em pé, sem nenhuma delimitação, em que costuma se criar uma situação propícia para os “cortadores de fila”, flui de maneira muito lenta e fica exposta ao relento e suas intempéries, formada na via pública.

Um informante elegeu a melhor fila como sendo aquela do “Consulado Americano, porque me dei ao luxo de pagar um despachante para ficar na fila por mim. Então, foi a melhor fila no sentido de evitá-la”. O ofício do despachante – um prestador de serviço que se encarrega do frete de bens – é bastante comum no mundo todo, pois supre a frequente impossibilidade de um determinado negociante acompanhar o transporte das mercadorias desde a origem até o destino final, passando muitas das vezes por mais de um país, ou por diferentes meios de transporte.

Desconheço, entretanto, se também se encontra em outros países o ofício do despachante, tal como desempenhado em várias partes do Brasil, consistente em representar uma pessoa perante diferentes órgãos e esferas governamentais, nomeadamente em balcões de atendimento, filas e outros procedimentos burocráticos típicos. Trata-se, de toda forma, de um ponto característico do sistema social brasileiro, que já foi exposto por DaMatta (1997b: 236).

Outro tema citado, que pode ser localizado no campo da distinção público/privado, foi o das filas de boates que, consideradas festas particulares em determinados lugares, permitem que pessoas sejam barradas à entrada por sua beleza física ou estilo. “A pior fila eu imagino que seria numa boate e você não poder entrar pela sua aparência, pelo seu padrão”, disse um entrevistado. Outro demonstrou o mesmo incômodo: “uma fila que eu teria horror de enfrentar seria daquelas boates europeias ou americanas em que o segurança vai barrando a pessoa pelo estilo que ela apresenta. Se for baixo, feio, gordo, mal arrumado, etc., é barrado na porta”.

2.1.1.3

A demora na fila

A demora também constitui outro elemento central na definição do que seria uma “má” fila, e foi frequentemente associada à ideia de ineficiência. “Alguns lugares são mais eficientes. As filas de cartório no fórum são eternas, mesmo quando tem poucas pessoas. Não sei por que, mas parece que levam horas para saírem do lugar” disse uma entrevistada. “Enxergo muita diferença [entre as filas que frequento]. Filas de bancos, normalmente são muito demoradas. Filas de supermercado dificilmente são muito demoradas”, disse outro. “A melhor [fila] é aquela que tem atendimento rápido e eficiente”, lembrou um terceiro.

Foi nesta etapa do questionário – em que pedi aos entrevistados que avaliassem as diferenças entre as filas que frequentam, bem como elessem filas melhores e piores – que as defesas ao modelo de “senhas” apareceram com mais frequência. A exemplo dos informantes que discorreram predominantemente sobre a necessidade de organização, também os entrevistados que priorizaram a eficiência sustentaram ostensivamente sua preferência por algum sistema de registro formal da ordem de chegada:

As melhores filas são aquelas com senhas (que dão mais flexibilidade), que possuem alguém monitorando seu andamento e que há muitos lugares para esperar sentado. Para mim, essa é a fila perfeita. Peguei uma fila deste perfil para renovar meu passaporte na Polícia Federal, posto do Aeroporto Internacional Tom Jobim.

Vejo diferença das filas em que a pessoa tem que ficar em pé, dando passos mínimos conforme a fila anda e as filas mais modernas, em locais que se distribui senha, então a pessoa pode aguardar sentada, lendo um livro ou algo mais interessante (pode-se produzir algo nesse tempo de espera).

A melhor [fila] foi no DETRAN, pra tirar a 2a via da minha carteira de motorista quando fui roubada. Recebi uma senha assim que cheguei, sentei em uma cadeirinha e fiquei lá, feliz da vida, ouvindo música e lendo meu livro. Não vi pessoas gritando, reclamando, todos eram atendidos de acordo com a senha.

Outra coisa são as filas com senha e aquele monitor que mostra o número que está sendo chamado: essa é uma fila mais flexível, pois permite que o cliente, ao invés de ficar vários minutos em pé no mesmo lugar, possa “adiantar outras coisas” enquanto os números estão sendo chamados.

Uma das respostas dizia: “a melhor fila é aquela em que você pega uma senha e pode ficar esperando sentado, de preferência no ar-condicionado, sem se preocupar com furões. Não é propriamente uma fila indiana clássica, mas se propõe ao mesmo fim”. Em outra, um homem afirmava: “a melhor fila é aquela organizada por senhas, com temperatura regulada, disposição de assentos, e que flui de forma dinâmica, sem muita demora na chamada do próximo”.

Assim, quanto mais rápida é uma fila, mais eficiente ela é considerada pelos entrevistados, ao passo que a fila demorada é sinônimo de “perda de tempo” e “falta de consideração” do organizador da mesma.

Mas a ideia de eficiência na fila não está restrita à sua rapidez, podendo ser mensurada também pelo tempo de exclusividade que ela demanda. Em outros termos, o processo que ocorre sem a necessidade da presença física do indivíduo é valorizado, mesmo que não se tenha uma ideia precisa do tamanho da fila ou da sua condução, a exemplo da opinião deste entrevistado: “As melhores são as filas *online*, aonde você vai acompanhando o seu processo e pode ao mesmo tempo fazer outras coisas e não sair de casa ou do trabalho. No entanto, não temos certeza do controle e de como a mesma é formada”. Um dos entrevistados, inclusive, associou a ideia de eficiência à capacidade econômica do agente que propõe (ou mantém) a fila:

Eu tenho valor muito pessoal para classificar filas como toleráveis ou intoleráveis: se eu estou em um supermercado de perfil mais popular, por exemplo, eu tolero ficar em filas razoavelmente longas. Contudo, caso eu esteja dentro de uma fila cuja instituição é sabidamente endinheirada (tal como em bancos ou em supermercados extremamente caros) eu acho absolutamente intolerável esperar muito para ser atendido, notadamente quando há guichês vazios.

2.1.1.4

A opção pela fila

Por fim, há a questão da obrigatoriedade da fila: a tendência é que uma fila seja considerada melhor – ou mais agradável, ou simplesmente menos injusta – conforme possa ser evitada por todos aqueles que não estão dispostos a esperar pelo que ela oferece ao final. Como disse uma informante,

para mim há as filas necessárias, inevitáveis, e as que podem ser evitadas facilmente. Por exemplo, para tirar passaporte você tem que entrar na fila. Não tem outra opção. O mesmo acontece com visto, carteira de motorista, esses documentos oficiais que todo mundo

precisa. Já fila de banco, por exemplo, é totalmente evitável, existe internet, caixa eletrônico, se as pessoas fossem mais espertas poupariam muito tempo usando a tecnologia. Fila de restaurante então bate todos os recordes. Algumas vezes você pode esperar mais de duas horas para conseguir uma mesa. Eu prefiro ir a outro lugar.

Para outro entrevistado, “as filas para restaurantes, cinemas e teatros são as melhores, todos estão descontraídos. Na fila do banco a coisa piora, mas fica ruim mesmo nos hospitais e postos de saúde”. Uma terceira informante reflete sobre a utilidade de certas filas: “em fila de banco, sempre tenho a sensação que metade das pessoas não precisavam realmente estar ali e poderiam resolver suas vidas no caixa de autoatendimento”.

Lembrado por grande parte dos entrevistados que deram preferência à dimensão da obrigatoriedade, está o fato de a fila poder implicar um ônus ou, ao contrário, uma vantagem. “A [fila] para ganhar alguma coisa deve ser boa, mas não me lembro de nenhuma”, “Acho que a melhor [fila] foi para fazer a matrícula na PUC. Foram também horas a fio, mas eu estava empolgada para entrar na faculdade e nem me importei”, “As melhores [filas] são sempre aquelas em que nós fomos aprovados em alguma coisa e estamos na fila para entrega de documentos e coisas assim. Essa é a única fila que não irrita e que estão todos felizes”, “A melhor [fila] foi para pegar meu diploma do colégio”, são alguns dos comentários que levaram em conta essa questão em seu aspecto positivo.

Um entrevistado por outro lado, lembrou que “a pior [fila] foi a do alistamento militar, um desfile de barbaridades e bizarrices”. Houve, ademais, quem afastasse a relevância daquela distinção: “Todas as filas são ruins por essência, mesmo as que são para conseguir coisas boas”, afirmou um dos entrevistados. “Uma fila nunca é boa”, completou outro.

Isso revela a pertinência de interpretar a fila segundo uma ideia de agenda, em que a vontade das pessoas em participar dela proporcionam não apenas um ambiente com menos ansiedade, mas também, possivelmente, com menos tendência à supressão da ordem de chegada.

2.1.2 **Considerações finais**

Creio que a primeira síntese possível é que não se faz fila para tudo. Situações que dão origem a filas num lugar não o fazem em outros, sem

necessariamente obedecer a um critério lógico. Como lembrou uma entrevistada, em certas situações o acesso é individualmente regulado (por exemplo, a correspondência com a numeração dos assentos de um avião ou, como citado por ela, de um cinema), e mesmo assim se forma uma fila, que não irá desfazer a organização pré-existente. A fila nesse caso não se presta ao estabelecimento da ordem de chegada, mas a outra coisa. “Eu prefiro ir pra fila da pipoca, que faz mais sentido”, concluiu.

Mais do que isso existe a possibilidade de filas, em situações semelhantes, se formarem com diferentes características. Como concluiu uma espanhola entrevistada, que estudava na França e veio ao Brasil em intercâmbio estudantil,

algumas das filas que frequento aqui não existem na minha cultura, como, por exemplo, a fila do ônibus (que às vezes existe aqui), mas que na Espanha não existe (lá as pessoas ficam desorganizadas no ponto). Outra diferença é fazer fila no ‘bandejão’, ficando uma pessoa atrás da outra aqui; na França, se duas pessoas estão juntas, elas ficam lado a lado na fila. Na Espanha, no mercado, por exemplo, há uma expressão como “quem tem a vez?”, e uma vez identificada a última pessoa da fila, a fila não se forma fisicamente. Na Espanha se acredita mais na cortesia, pois na França é mais comum ter número de atendimento. Esse fato de usar a máquina legitima o processo, a máquina legitima tudo. Uma coisa curiosa sobre o Brasil são as filas preferenciais; na Espanha e na França isso não existe, nem no banco. Na Espanha me aconteceu o seguinte, e que jamais existiria na França: eu fui renovar a carteira de identidade, peguei um número e esperei atendimento. Quando fui atendida, descobri que não tinha a foto, e me permitiram voltar com a foto e passar na frente das pessoas só pra entregá-la.

Essa percepção fortalece a ideia de que as filas são resultado da prática de um costume, e não da vontade individual de organizar certa situação coletiva, como salientou um entrevistado, para quem

a diferença entre as filas está no nível de adesão à própria ideia de fila. Nas filas, como em outras situações, nos comportamos por imitação. Se vemos [sic] várias pessoas desrespeitando a fila, a própria fila se torna algo ridículo e a posição de quem está nela passa de ‘moralmente correto’ para ‘idiota’.

Essa mesma percepção foi compartilhada por outro entrevistado, que, usando seus próprios termos, demonstrou a existência de determinados símbolos que coexistem com a ordem de chegada na organização a fila (neste caso exemplar, a velhice, a deficiência física e a amizade são citadas como valores cardeais):

O comportamento das pessoas é padrão. Há um respeito aos mais idosos ou deficientes que chegam, mas é um respeito bem hipócrita. É comum ver as pessoas cederem a vez e, ao

retornarem ao seu lugar, demonstrarem irritação. Em filas de show ou jogos, por exemplo, a espera é amenizada pela camaradagem que se forma em torno do evento que gerou a fila. Mas isso é bem setorizado.

A um resultado semelhante chegou Mann (1969) num estudo sobre a compra de ingressos para jogos de futebol na Austrália, que, apesar de assentar-se sobre premissas teóricas distintas daquelas usadas neste trabalho, considerou que as filas de espera “são regidas por normas e papéis definidos, sujeitas a valores, à cultura e ao ambiente imediato” (IGLESIAS, 2007: 123).

Os valores em jogo, portanto, orientam a criação de um código moral único em cada fila, um estatuto particular e intransferível. Tome-se como exemplo a fila de supermercado, que tem uma cultura bastante única, e que difere de outras filas em muitos aspectos, a exemplo das impressões de um dos entrevistados:

Eu vejo algumas diferenças sim. As filas de supermercados, por exemplo, tem uma lógica própria: as pessoas se dividem para ver qual fila chega primeiro – ainda que esse hábito venha diminuindo ao longo dos anos –, é comum pessoas com grandes compras deixarem pessoas com poucas coisas passarem à frente, as pessoas toleram esperar para que o cliente em atendimento volte e pegue algo que esqueceu, etc.

Na maioria dos supermercados há um número significativo de caixas, sendo também frequente que um ou mais deles sejam destinados tanto ao “atendimento prioritário” como ao “atendimento rápido” (em que há limitação quanto ao número de itens por pessoa). Há também, em alguns mercados, filas internas para pesagem de produtos específicos (*e.g.*, carne, peixe, pães, frios), sendo seu pagamento feito com os demais produtos na saída do estabelecimento. Nos supermercados, há assiduidade de grande parte dos clientes, pois é comum fazer compras perto de casa. Também é comum haver horários de maior consumo, como à noite (logo após o fim do horário comercial) e nos fins de semana.

Esse conjunto de fatores parece criar condições para a formação de uma gramática comportamental das filas de mercado (que inclui tanto os bons quanto os maus hábitos) que fica evidente quando se compara com outras filas.

A existência de vários caixas destinados ao mesmo fim permite que pessoas acompanhadas se dividam em duas filas, e escolham aquela em que se chegue mais rápido ao atendimento; é claro que, ao final do processo, um lugar será cedido em uma das filas, mas também é evidente que esse tipo de comportamento pode influenciar negativamente a opção dos que estão atrás, pois dentre os

métodos de escolha da fila de supermercado está, além da mera verificação da quantidade de pessoas à frente, a ponderação da quantidade de produtos que carregam. Qual será nossa postura se entramos numa fila de poucas pessoas, que carregam poucos itens, e descobrimos que na verdade a pessoa à frente está acompanhada de um amigo, que traz da fila ao lado um carrinho com pelo menos uma centena de produtos? Justa ou não, trata-se de uma situação comum nas filas de mercados, e que não se reproduz em outros ambientes com fila.

As filas de mercado também oferecem outras situações peculiares. Uma delas é a licença, usualmente concedida à pessoa à frente, para que volte e busque certo produto esquecido, sem que perca seu lugar na fila. Trata-se de cortesia habitual no supermercado, que não costuma se repetir fora dele. Cortesia semelhante pode acontecer quando alguém com poucos produtos é autorizado a passar à frente por outra que, carregando muitos itens, sabe que irá tomar muito tempo no atendimento do caixa.

Outra ainda é a existência dos chamados “caixas-rápidos” (comparável, em propósito, à fila de *check in* eletrônico – sem despacho de bagagem – nos aeroportos), postos à disposição daqueles que, carregando poucos itens, demandam igualmente pouco tempo de atendimento. A existência desse tipo de fila – que se presta a diminuir o tempo de espera daqueles que foram ao mercado suprir-se de apenas uns poucos produtos, e que por isso mesmo, imagino, não desejam investir muito tempo na sua compra – dá ensejo a uma variedade de esquemas de burla, das quais ao menos duas eu vivenciei. Uma é a utilização da fila por clientes conscientes de que carregam número de itens superior ao limite (que é, provavelmente, a forma mais evidente de fraude). Outra é a distorção da regra, em clara má-fé, pelo usuário, de maneira a promover a sua adequação forçada ao benefício, tal como me aconteceu certa vez: uma senhora na minha frente portava número de itens visivelmente superior ao estabelecido, mas se considerava beneficiária potencial da fila por se tratarem de poucos “tipos” de itens (algo como 30 pacotes do mesmo biscoito e 30 garrafas do mesmo refrigerante).

Uma situação que experimentei pessoalmente num mercado (mas que, acredito, poderia acontecer em qualquer local em que as filas se distribuam em vários guichês) e que pode gerar sentimentos contraditórios é a da abertura imprevista de um novo caixa.

Foi sempre bastante comum, nas filas visitadas, que um ou vários guichês estivessem vazios ou inoperantes, e o fato foi citado por vários informantes como causa suficiente de desconforto e indignação, especialmente quando foi longo o tempo de espera na fila. Mas ainda mais temerária, em termos de geração de conflito, é a colocação inesperada de um guichê em funcionamento, promovendo a redistribuição das demais filas em proporção desigual. Significa dizer: abre-se o serviço em determinado caixa, e as pessoas nas filas imediatamente ao lado se redistribuem espontaneamente, ao passo que os usuários em outras filas, mesmo ocupando posições mais à frente, são incidentalmente preteridos do desembarço setorial em função da distância e da rapidez com que o evento se desenrola.

2.2

Banco do Brasil e Previdência Social

A Agência Colombo, do Banco do Brasil, localizada em Copacabana, na esquina das ruas Nossa Senhora de Copacabana e Barão de Ipanema, é bastante singular, e pouco usual para espaços desse tipo. Ela ocupa hoje o imóvel onde se localizou, por várias décadas, uma filial da Confeitaria Colombo, célebre estabelecimento comercial carioca ainda em funcionamento na cidade (tem sua matriz no Centro, além de algumas filiais, uma delas no Forte de Copacabana).

Quando a agência bancária se instalou ali, conservou em grande parte a arquitetura do lugar, sobretudo o seu interior, com tetos ornamentados, a escadaria de mármore, e mesmo o piano do antigo salão superior. Esse contraste cria uma sensação de estranheza em quem quer que entre ali pela primeira vez, diante da expectativa de encontrar as instalações utilitárias habituais das agências bancárias.

Cruzando uma porta de vidro simples, com acesso pela maior avenida do bairro, chega-se ao salão vestibular da agência, em formato de “L”, onde se encontram, além de diversos caixas-eletrônicos (localizados à esquerda e à direita da entrada), um pequeno balcão de atendimento, operado por um funcionário da agência, que distribui números de chegada segundo uma espécie de triagem, dirigindo os clientes segundo o serviço buscado para os postos de atendimento do 1º e 2º pisos. Há, portanto, uma distinção essencial entre os dois tipos de fila existentes na agência: a fila dos caixas eletrônicos, situadas na parte mais externa do banco, em que não há número de atendimento, e as filas de atendimento “físico” ou “pessoal”, formadas na parte mais interior da agência, em que a ordem de chegada é formalmente registrada. Começarei descrevendo a primeira delas.

Os terminais eletrônicos estão dispostos tanto à esquerda como à direita da entrada. A rigor, há duas espécies distintas de caixa-eletrônico: (1) os que oferecem os recursos de saque, depósito e operações eletrônicas variadas (depósito, extrato e saldo bancários, transferências, etc.), e, (2) em menor número (cerca de 20% do total), os que disponibilizam o recurso de impressão de cheques em lugar dos recursos de saque e depósito, mantendo as demais operações. Estes últimos têm procura inferior aos outros, provavelmente pela ausência dos recursos que envolvem papel moeda.

Tipo de Terminal	Terminais à Esquerda	Terminais à Direita
Cheques	1	1
Saques	8	2

No chão, à frente dos caixas-eletrônicos situados à esquerda, estão desenhadas linhas amarelas que simulam corredores para uso dos caixas, indicando os “caminhos” para os diferentes tipos de terminais eletrônicos. O que mais chama a atenção quanto às divisões amarelas no chão é que elas guardam relação apenas parcial com os tipos de terminal citados, pois dão origem não a dois, mas três tipos distintos de acesso aos terminais: a fila para uso dos terminais de cheque; a fila para uso de terminais de saque; e, finalmente, a fila dos titulares do chamado atendimento preferencial, para uso de dois terminais de saque específicos. Nos caixas à direita não há fila preferencial, havendo, assim, somente duas filas, para o uso de cada uma das espécies de terminal. No âmbito de todo o salão, portanto, a fila “preferencial” está restrita a dois terminais de saque à esquerda (*i.e.*, não se estende nem aos caixas de cheque, nem aos caixas de saque do canto direito do salão).

A primeira delas é mais evidente e não parece dar margem, no mais das vezes, a interpretações equivocadas (a demanda é menor, e os caixas deste tipo são geograficamente “destacados” dos demais), ao passo que as filas para os terminais de saque são mais confusas, tanto por atraírem mais usuários – sobretudo nos horários de pico – como por se formarem lado a lado. Assim, uma ao lado da outra, separadas por um balcão de vidro com prospectos dos serviços comercializados pelo banco, ambas as filas se dirigem ao mesmo canto esquerdo do salão em “L”, havendo ali dois caixas voltados à fila preferencial, e os demais (isto é, seis) destinados à fila comum.

A sinalização de atendimento preferencial, indicada por uma placa acima dos terminais correspondentes, é pouco evidente, e a ciência de distinção entre as filas resulta, sobretudo, do costume dos clientes do banco. O fato de haver terminais destacados para o uso prioritário traz um problema conceitual: o que significa, afinal, o atendimento preferencial? Quem são os titulares da prerrogativa, e que tipo de preferência ele garante? É certo que o assunto é tema de lei, mas será que o tratamento legal é compatível com a representação simbólica do atendimento prioritário?

De toda forma, o que se vê na agência do Banco do Brasil em Copacabana, em termos de atendimento prioritário na fila dos caixas automáticos, é uma participação acanhada do banco na sua instituição e orientação. As indicações no chão e uma pequena placa suspensa indicam que existe uma fila distinta levando a dois terminais de atendimento prioritário, mas não apontam quem são seus titulares.

Nos dias em que observei a fila dos terminais automáticos, não presenciei nenhuma briga ou disputa entre as pessoas das duas filas, embora alguns idosos cheguem a reclamar da demora da fila prioritária em relação à outra. Ademais, lembro-me de já ter presenciado, em filas em que a distinção entre o atendimento comum e prioritário era menor, ou inexistente, alguns casos de dissenso que levaram a discussões, e mesmo a agressões verbais.

Um dado relevante sobre a fila dos caixas-automáticos é que ali as pessoas têm uma tendência maior a criar vínculos com os outros ao seu redor: a espera, nos dias com muito movimento, pode passar de dez minutos, e é comum perceber conversas entre pessoas que não se conhecem, diferentemente do que ocorre no atendimento por senha, que será descrito em breve. Não encontrei nenhuma propensão maior entre homens ou mulheres ao diálogo com seus vizinhos de fila, existindo, por outro lado, maior tendência dos idosos, em qualquer das filas, em iniciar uma conversa. Certos dias, inclusive, a fila de atendimento prioritário parecia uma reunião de conhecidos, o que parecia desvirtuar, de certa forma, o propósito da preferência, pois grande parte deles parecia se preocupar mais com os debates do grupo do que em se dirigir ao terminal vago.

Além das filas para os terminais eletrônicos, há também outro tipo de fila na agência. Trata-se das filas para os atendimentos “físicos”, ordenadas por números de chegada distribuídos em boletos emitidos pelo próprio banco, e que se destinam às duas formas de atendimento presencial prestadas no interior agência: (a) pelos caixas convencionais do 1º piso, ou (b) pelos gerentes de conta do salão do 2º piso. Mas antes de falar das filas que se organizam através deles, é preciso fazer uma rápida observação sobre a ordem de chegada.

Os números de atendimento, tanto para os caixas convencionais como para os gerentes de conta, consistem em numeração sequencial distribuída em diferentes grupos, cujos critérios de alocação são desconhecidos do público em geral. Quando abordado pelo funcionário do banco, logo ao entrar na agência, o

cliente informa qual serviço deseja obter, ganhando então do funcionário um número dentro do grupo no qual seu propósito se encontra (por exemplo, C717). Não é possível saber o que significa “C”, pois o critério de relação entre os diferentes grupos e serviços não é público, sendo coordenado pelo funcionário que distribui os números, popularmente conhecidos como “senhas”. Esse é um fato crucial, cuja importância será retomada.

Pois bem, ambas as filas localizadas na parte interna do banco são ordenadas por número, mas se diferem em propósito, forma de atendimento e tempo de espera.

A fila dos caixas convencionais – que se destinam, sobretudo, a pagamentos e saques – encontra-se nos fundos do primeiro piso, num salão razoavelmente espaçoso, onde há quatro caixas de atendimento – ocupados por funcionários da agência – e cerca de trinta cadeiras, distribuídas em fileiras de três, destinadas aos clientes que aguardam sua vez. A chamada é feita por painel eletrônico situado acima dos caixas, que a cada novo número apita algumas vezes para chamar a atenção dos clientes.

Como é grande o número de usuários do serviço, a espera pode ser longa, variando de 10 a 30 minutos. É raro que todos os caixas disponíveis sejam ocupados simultaneamente, sendo mais comum que no máximo três estejam em serviço ao mesmo tempo. Os clientes costumam aguardar sozinhos, e não se veem muitas conversas entre estranhos. Alguns levam aparelhos de som com fones de ouvido e jornais; outros poucos levam livros. São pouquíssimas as pessoas que chegam acompanhadas ao local.

Já a fila para atendimento por gerentes é feita no segundo piso, seguindo o mesmo modelo de senha. Ali se atendem casos de abertura e encerramento de conta, bem como os demais procedimentos, habitualmente mais demorados, que envolvem documentação mais extensa ou providências mais complexas.

O salão superior, também em “L”, é bastante amplo, possui cerca de vinte cadeiras, distribuídas em trios, próximas à escada para o térreo, e equipamento eletrônico similar ao do primeiro piso, que faz piscar o número e o sinal sonoro que avisam sobre o próximo atendimento. São ao todo onze postos de atendimento, cada um composto de mesa e duas cadeiras, dos quais no máximo nove funcionam habitualmente ao mesmo tempo. Uma quantidade reduzida de pessoas, que não costuma ultrapassar uma dezena, aguarda sentada o atendimento,

que não costuma demorar mais do que quinze minutos. Aqui é ainda mais incomum testemunhar conversas entre estranhos, muito embora seja mais frequente a chegada de pessoas acompanhadas, especialmente idosos. Repete-se a leitura de jornais e revistas durante a espera, sendo menor o número de pessoas com aparelhos eletrônicos e livros.

Um ponto em comum entre as três filas é a pouca distância mantida entre seus ocupantes: no caso da fila dos caixas eletrônicos, a combinação entre as dimensões reduzidas do salão e o próprio comportamento dos clientes os leva a permanecerem próximos. No caso das filas por senha, a própria localização das cadeiras, dispostas três a três, a partir de certo ponto (isto é, quando todos os bancos estão ocupados por ao menos uma pessoa) obriga os clientes a se sentarem uns ao lado dos outros.

A agência da Previdência Social na Avenida Presidente Vargas compartilha com a agência bancária a impessoalidade típica de um serviço público: tem um grande salão no térreo, cujo centro é preenchido por cerca de trinta ou quarenta cadeiras, das quais 80% estão habitualmente ocupadas. Na entrada da agência, logo após uma porta de vidro, há informação expressa para que o usuário busque orientação na recepção, que fica num dos cantos mais internos do salão, atrás das cadeiras de espera.

Duas das paredes da agência são costeadas por balcões onde se lê “atendimento”, num total de onze guichês, dos quais três a cinco costumam atender simultaneamente. Há duas pequenas placas, distribuídas pelo salão, informando que ali existe atendimento prioritário. Nos avisos, se veem claramente os símbolos de idosos e gestantes.

Para ser atendida, uma pessoa deve pegar o número junto à recepção, que, aos moldes do que se pratica na agência do Banco do Brasil, faz uma triagem do tipo de atendimento que o usuário procura (benefícios, perícia de invalidez, etc.). Entretanto, aqui os critérios de alocação dos números de atendimento são ainda mais obscuros, pois o sistema de atendimento da Previdência Social admite tanto o agendamento do atendimento – feito pela internet – como o atendimento imediato a qualquer pessoa que compareça ao posto.

Parte do atendimento é feita no segundo andar, onde há, além de três guichês (apenas um deles funcionou nos dias observados), cerca de quinze cadeiras de espera, que não costumam ser usadas, já que os painéis eletrônicos do

primeiro e segundo pisos são sincronizados e informam sobre os atendimentos feitos em ambos os andares. No segundo piso também se encontram os gabinetes dos demais funcionários que trabalham na agência.

As pessoas geralmente aguardam sozinhas por atendimento, mas uma minoria vai acompanhada ao posto, sobretudo aqueles com limitações físicas. Entre aqueles que esperam sozinhos, muitos leem ou ouvem música, e alguns chegam a assistir TV no aparelho celular; poucos conversam com desconhecidos.

Entre as pessoas que conversam, acompanhadas ou não, o tema principal é a própria demora no atendimento, e outros assuntos semelhantes, como a ordem atual das senhas ou quantas senhas há na frente – a inexistência de uma ordem física na sala de espera impossibilita uma projeção do tempo de espera. Algumas pessoas conversam, também, sobre os motivos que as levaram à Previdência, envolvendo assuntos como tempo de serviço ou benefícios previdenciários, e que eventualmente incluem dados de sua vida pessoal (relações com o patrão, acidente ou enfermidade sofrida, etc.).

Os idosos conversam mais, e parecem menos ansiosos pelo tempo de espera. Nos dias observados, havia mais mulheres do que homens conversando, sobretudo entre si. Não é raro que pessoas se levantem de seus assentos para perguntar na recepção se falta muito tempo para seu atendimento, ou para se certificar que sua senha ainda não foi chamada. A grande maioria dos que esperam se mostram atentos e ansiosos; ao longo das observações, apenas duas pessoas foram flagradas dormindo enquanto esperavam atendimento.

O tempo de atendimento varia, dependendo da complexidade da informação, do procedimento a ser realizado e, sobretudo, da disponibilidade dos dados nos vários sistemas da Previdência (em fase de conturbada consolidação). Enquanto alguns podem ultrapassar a meia hora, outros não passam de poucos minutos.

2.3

A fila e seus conflitos

Foi interessante que muitos dos entrevistados tenham respondido com apenas uma frase, ou mesmo uma única palavra, à questão: *o que vem à sua cabeça quando ouve a palavra "fila", ou quando entra numa fila?* A imensa maioria das respostas ressaltou os aspectos negativos da fila, como se verá, e as três expressões mais usadas para descrevê-la foram “tédio”, “chatice” e “perda de tempo”. Entre os demais termos usados pejorativamente, estão: ansiedade, cansaço, demora, desespero, desorganização, espera, estresse, ficar em pé, frustração, “furada”, impaciência, impotência, incompetência, ineficiência, irritação, leniência, lerdeza, má vontade, mal necessário, tensão.

Em proporção substancialmente menor, foram usados termos positivos para descrever a fila: organização, respeito à ordem de chegada, adequação necessária à democracia.

Um ponto interessante sobre as descrições é que boa parte delas não descreve traços objetivos da fila, mas sim as sensações pessoais de se estar na fila, isto é, características da pessoa, e não da fila.

Nas respostas mais detalhadas a essa primeira questão, os entrevistados forneceram opiniões, senão mais complexas, ao menos mais ilustradas, sobre suas concepções de fila, explorando traços, defeitos e hábitos relativos a ela, posteriormente retomados nas respostas seguintes, e que podem ser divididos em dois grandes temas: (i) *evitar a fila* e, (ii) *estar na fila* diante da sua eventual inevitabilidade.

Muitos dos entrevistados se mostraram preocupados com questões que podem influenciar diretamente a própria necessidade de estar na fila, como prestar atenção para ver se a fila anda rápido (isto é, levar em consideração não apenas a velocidade com que as pessoas na fila são atendidas, mas também o número de atendentes, quando for o caso, e o tempo médio gasto por atendimento); procurar saber se aquela aglomeração de pessoas é, de fato, uma fila, ou se não passa de um mal-entendido (diante do fato, reconhecido por muitos informantes, de que o brasileiro adora fazer fila, mesmo sem saber do que se trata); procurar saber se é possível retornar à fila em outro momento para gastar menos tempo, ou mesmo para evitá-la por completo.

Por outro lado, para as reflexões condicionadas pela suposta inevitabilidade da fila, as respostas se desdobraram em um número ainda maior de possibilidades.

Para os informantes que salientaram as sensações de tensão, estresse e irritação na fila, as explicações foram muitas, mas em grande parte se fundamentaram no que um deles chamou de “as práticas cotidianas não ligadas à proposta geral da fila” (isto é, a ordem de chegada), das quais a mais citada foi, sem dúvida, a preocupação com furões. Dentro desse grupo também foram citados, como casos que despertam tensão e irritação, o de parentes ou amigos que ficam em filas diferentes (mas com o mesmo objetivo, como num supermercado, por exemplo), juntando-se apenas quando o primeiro dos dois é atendido, ou ainda o de filas em que o horário de atendimento se encerra pontualmente (tais como em certas repartições públicas) e, por isso, são distribuídas, àqueles que não foram atendidos, senhas para o dia seguinte, exigindo o retorno da pessoa à fila em momento posterior.

Nos discursos que vinculam a experiência da fila à ansiedade, chatice e espera, as opiniões se voltam para razões como “a fila é chata por ser espera, pois a espera é chata mesmo que não seja na fila”, ou a de que a ansiedade é um sentimento que de alguma forma “se incorporou” à fila, de forma que as pessoas ficam ansiosas mesmo quando não estão com pressa para outro compromisso.

Os fatos ou “qualidades” das filas, citadas como motivadoras de ansiedade, são o medo de estar na fila errada; o desrespeito pelo horário marcado (quando a fila suporta este tipo de providência, mas não a cumpre) de forma que a pessoa chega ao lugar do atendimento e se surpreende com a existência de uma fila, com várias pessoas à sua frente; a má-vontade e ineficiência de funcionários públicos, tornando a espera maior e ainda mais angustiante; a demora de certas pessoas em manusear documentos, dinheiro ou outros papéis quando são atendidas, quando poderiam tê-lo feito no tempo em que estiveram esperando na fila.

Várias pessoas disseram que se preparam com livros e aparelhos de som portáteis (como MP3, aparelhos celulares e afins) para evitar a ansiedade ou “esquecer” a espera.

Fora isso, uma minoria dos entrevistados se referiu à fila, em sua reflexão inicial, de maneira mais positiva, enxergando-a como uma espera necessária, já que há outras pessoas aguardando atendimento por quererem o mesmo que eles, e

também como uma oportunidade de observar as pessoas ao seu redor, e mesmo estabelecer laços com elas.

2.3.1

Furando a fila

Quando perguntados sobre sua reação quando alguém fura a fila, os entrevistados apresentaram uma limitada gama de opiniões. As respostas se dividem, predominantemente, em três grupos: os que não reagem ao fato, os que reagem apenas passivamente, e os que reagem ativamente à burla. Mas em quase todas as respostas há contextualizações, ou condições específicas que suscitam uma reação ou outra. A palavra “depende” – que, como o leitor perceberá, foi usada inúmeras vezes e em todos os grupos de respostas – é um termo muito significativo, pois se por um lado promove um afastamento, ou flexibilização, da regra universal, representa também um lugar de abertura para uma maleabilidade da experiência (de que o mundo não precisa ser tão rígido, tão duro) e, em última análise, um lugar de revelação do Brasil.

A notória minoria que se mostrou tranquila à prática (de terceiros furarem a fila) disse que depende do objeto da fila e do tempo de cada pessoa, pois há de se saber o que está em jogo: no bandeirão da faculdade, por exemplo, todos sabem que vão comer em breve. Se alguém passa à frente porque encontrou amigos, ou mesmo sozinho, a pessoa pode não reagir, “a menos que esteja com muita pressa, ou estressada”. Houve também uma informante que disse tolerar em regra, pensando apenas que falta educação à pessoa de furou; no entanto, esta mesma informante disse se revoltar quando a prática fica muito escancarada, como quando, por exemplo, várias pessoas juntas furam fila à sua frente. É preciso deixar claro, porém, que apenas duas pessoas, de um total de 40, disseram ter esse tipo de comportamento.

Das respostas restantes, a menor parte refere-se àqueles que disseram agir sempre comissivamente, diante de alguém furando a fila. Neste caso, as ações dividem-se em duas: as que procuram chamar a atenção das demais pessoas na fila para o fato, e as que buscam repreender diretamente o furão.

No primeiro caso, as opiniões variam: “eu alerto as outras pessoas da fila”, “reclamo e incito meus companheiros de fila a fazerem o mesmo, com o objetivo

de interceptar o furão”, ou “[*incito os demais com*] vaias e assobios”. Para os que agem diretamente em relação ao furão, os comportamentos variam desde diálogos respeitosos (na maioria das vezes) até intervenções mais contundentes e severas (na minoria dos casos), conforme atestam as condutas descritas pelos próprios informantes: “Depende do meu estado de espírito: posso só ficar xingando a pessoa ‘internamente’, como posso também começar um pequeno motim”; “Penso que a pessoa é muito mal educada e ajo como se a pessoa não soubesse que está furando a fila; por exemplo, aviso como quem não quer nada onde está o fim da fila”; “Primeiro, pergunto a alguém se a pessoa tinha ido a um lugar e tinha pedido que alguém guardasse momentaneamente o lugar. Caso isso não tenha ocorrido, ‘lembro educadamente’ a pessoa que há uma fila e que ela deveria se dirigir ao final da mesma”; “Depende de quem fura a fila e de onde eu estou, mas normalmente eu cutuco a pessoa e digo que a fila é lá atrás”; “Depende da idade da pessoa. Se for idoso, acho justo. Se não, aviso que existe uma fila e que a pessoa deveria ir para o final da mesma”; “Me irrita profundamente. Eu sempre penso na questão da malandragem do brasileiro e naquela coisa do jeitinho. Normalmente o que eu faço é falar com a pessoa que existe uma fila”; “Reclamo, sempre reclamo”; “Eu acho um absurdo furar fila. Eu penso que quem fura fila tem algum desvio de caráter. Às vezes eu chego a fazer alguma coisa, como reclamar ou falar pra pessoa ir pra trás”; “Fico irritado e me sentindo trapaceado. Quando isso acontece, eu chamo a atenção de quem está furando a fila”; “Se for à minha frente, eu me sinto na obrigação de avisar ao sem educação que eu vi o que ele está fazendo e espero que ele se retire imediatamente”; “Fico chateado, irritado. Dependendo, posso: reclamar, tirar o cara da fila, passar a frente dele”; “Fico extremamente irritado e normalmente começo a berrar com a pessoa, para que todos em volta se atentem ao fato, e a pessoa fique constrangida com o ato”.

O maior grupo é, entretanto, o dos informantes que se mantêm alheios ao acontecimento em qualquer ocasião, ou que agem (e, sobretudo, deixam de agir) em razão de determinadas condições conjunturais: “Caso seja uma ‘furada de fila em bando’ (como em grandes grupos em estádios de futebol), confesso que deixo pra lá”; “Reclamo, a não ser que se trate de um lutador de MMA ou qualquer troglodita. Nesse caso, fico na minha”; “Fico irritada, mas não sou a primeira a começar a reclamar”; “Sempre fico indignado. O que faço (se reclamo ou me omito) depende das circunstâncias. Estado de espírito, tempo em que estou na fila

e o propósito da mesma influenciam (por exemplo, a probabilidade de eu me irritar e reclamar na fila do banheiro químico em blocos de carnaval é maior que qualquer outra)”; “Passo a odiar a pessoa que furou a fila instantaneamente. A espera em uma fila é incômoda para todos. Mas, em regra, todos que lá estão se comportam corretamente muito por conta do sentimento de justiça de haver uma organização por ordem de chegada. O sujeito que quebra esse pacto é um pequeno exemplo de injustiça”; “Geralmente questiono a atitude do furador, a não ser quando, por um motivo qualquer, furar a fila pareça razoável ou simplesmente não valha a pena criar confusão”; “Normalmente não faço nada, porque sempre tem uma pessoa que age de forma mais rápida; se eu puder evitar a confusão, prefiro ficar assistindo de longe. Não sou muito boa em tomar a iniciativa nessas situações que tendem a dar em ‘barraco’”; “Depende muito do dia ou da situação”; “Se alguém fura a fila atrás de mim no máximo eu faço cara feia. Não falo nada porque acho que a pessoa que esta atrás de quem fura é que tem o direito de reclamar. Se os prejudicados não falam nada quem sou eu para dar um sermão. Nos dois casos fico chateada, mas só reajo ativamente quando aquilo me prejudica diretamente”.

Por fim, alguns entrevistados tocaram em pontos que, se não respondem propriamente à pergunta, colocam questões intimamente ligadas às suas opiniões sobre o ato de furar a fila: “Eu odeio as senhoras de 50 anos que querem ser consideradas idosas para passar na frente; se você tem boa forma, pode esperar, o abuso é contraditório”; “O ato de furar a fila gera, nos que estão nela, um sentimento de violência extremo. Estar preso numa fila é algo que só se revela útil por respeito ao contrato social, mas é um limite tênue; a vontade de transgredir é grande. Quando outra pessoa fura esse contrato – e não só a fila – ela não só o agride naquele momento, como põe em risco toda a manutenção do contrato”.

2.3.2 Dramas

Por fim, temos uma compilação das histórias concretas vividas pelos informantes e narradas nas entrevistas, que, dramatizando os fatos e articulando os valores e princípios que lhes pareciam em jogo, permitem ao leitor reviver suas experiências com ao menos algumas de suas circunstâncias particulares. Como o

leitor verá, todos os dramas transcritos se referem a distorções, em algum grau, do tratamento igualitário na fila.

A maioria absoluta deles trata nomeadamente do desconforto com a própria ideia de igualdade que rege a fila. Alguns – como os dramas II, XI e XIV – revelam a prevalência de vetores não igualitários, enquanto outros trazem casos de disputas em que, apesar do conflito, foi mantida a ordem de chegada (e, por consequência, o tratamento igualitário), a exemplo dos dramas III, IX e X.

Drama I

Tinha 10 vagas pra aula de surf, e muitos queriam fazer [a aula]; [havia] umas 20 pessoas esperando. As pessoas que chegavam ao Depto. de Educação Física para inscrição foram sentando nas cadeiras (que ali havia) à medida que chegavam, mas quando se abriu a porta para atendimento, não sabiam a ordem de chegada. Nessa ocasião, um conhecido de faculdade acompanhou a mim e as minhas amigas sem saber que havia inscrições, mas interessado em surf. Quando começou o atendimento, ele se colocou primeiro na fila, e já havia 10 pessoas, de maneira que uma delas ficaria necessariamente de fora. Minhas amigas ficaram muito frustradas com o desrespeito. Eu falei pra ele que, por favor, as deixasse passar, e ele foi muito mal educado, dizendo que deixaria passar, que nós fomos mal educadas, mas que já tinha o plano de procurar aquele curso. Isso estragou a relação entre eles.

Drama II

No teatro, por exemplo, costuma ser tranquilo; mas se não tem mais ingresso, e há fila de espera, a fila é desorganizada e não há controle. Eu já consegui entrar depois de chegar tarde e estar em fila de espera, mas só porque conhecia alguém que falou ‘você!’ Mas e os outros, como eles entram?

Drama III

No Rock in Rio uma amiga estava mais de meia hora numa fila para comprar comida. Quando se aproximava da vez dela, uma menina aleatória a cutucou e pediu pra ela fingir que a conhecia e comprar um lanche pra ela. A minha amiga deu um ataque, falou que era um absurdo e que as pessoas estavam há meia hora na fila. Não só isso, como avisou pro resto do povo da fila o que a garota tava tentando fazer e a menina, obviamente, não conseguiu furar a fila.

Drama IV

Já fui num banco pagar uma conta e esperei cerca de uma hora, sendo que haviam somente 8 pessoas na minha frente quando cheguei. Somente 3 caixas estavam em funcionamento e num deles havia o atendimento preferencial para idosos e gestantes obrigatório por lei. O que ocorreu foi que em um dos caixas em que não havia o atendimento preferencial havia uma pessoa com inúmeras contas e questões a resolver e que no caixa com preferência não paravam de chegar idosos. Nesse episódio, vários idosos foram atendidos em cinco minutos ou menos e eu, que havia chegado muito antes, esperei muito mais. Fiquei imaginando o seguinte: o problema não é o atendimento preferencial de idosos e gestantes, e sim o banco

não ter também um caixa preferencial para quem tem, por exemplo, no máximo três contas a pagar, o que é muito rápido.

Drama V

Estava em uma fila de uma Agência da Caixa Econômica Federal no bairro da Tijuca para abrir uma Conta Poupança, no início do ano de 2011. Sabendo que a fila era grande (sempre passava em frente ao local), fui à Agência em um dia onde tinha pouca coisa para fazer e com um bom livro. A fila durou uns 40 minutos e percebi que um dos atendentes me olhava de vez em quando durante esse tempo. Quando chegou a vez de meu atendimento, o funcionário a me atender foi, por acaso, aquele que me olhava. O atendimento tipicamente burocrático se iniciou e lá pelas tantas, com o sistema indo e voltando e os funcionários e clientes visivelmente estressados, ele se dirigiu para mim e disse mais ou menos isso: *“Porra cara, estava reparando que você trouxe um livro para ler na fila, né? Legal isso. Eu gosto de pessoas que se organizam para uma fila e reparo nisso. Eu daqui fico reparando em todos os clientes quando posso. Reparo naqueles estressadinhos, que ficam olhando e bufando. Isso me irrita. Fico torcendo pra esse cliente cair comigo. Por que aí, eu olho os documentos deles que nem um maluco, todos os detalhes. Sigo a cartilha mesmo. Caso tenha um errinho de nada, eu digo que os documentos estão incompletos e não vou fazer o serviço / procedimento. Faça mesmo! Sem dó! Pode gritar que eu não faço e é só mostrar as regras. Agora, se for um cliente tipo você (que tá lá lendo, que tá lá batendo um papo e tal com outros clientes numa boa) eu até deixo passar um documento pendente ou outro. É isso aí cara, você tá certo. Não pode ficar que nem esses malucos que entram aqui.*

Drama VI

A fila mais estranha que entrei foi a de minha prova de aula para ingresso como professor da rede pública federal. Éramos, naquele dia, quatro candidatos (dos 40 que estavam na última etapa da disputa). Ao chegarmos, a banca do concurso estabeleceu uma fila, para que, cada um de nós, entrasse em uma sala para ministrar uma aula a ser avaliada, assim que o outro candidato saísse de sua prova de aula. Neste sentido, todos nós estávamos ali em uma concorrência acirrada, mas isso não impediu que um diálogo se estabelecesse sobre temas externos ao concurso, como futebol. Após alguns minutos de conversa sobre esse tema, um dos candidatos - visivelmente ansioso por estar naquela fila - puxou o assunto “prova de aula” e começou a tirar papeis de sua mochila e a mostrar seus esquemas e estratégias para a prova que se iniciaria dentro de alguns minutos para uns ou em poucas horas para outros. Naquele constrangimento geral (ninguém poderia sair daquela fila, segundo a banca) os demais ali presentes (inclusive eu) respondiam evasivamente as indagações do então candidato: *Ah, legal. Parece que está bom.* Entre a tentativa de sermos educados, mas, ao mesmo tempo, indicarmos ao rapaz que nós não daríamos dicas para ele se dar bem na prova de aula do concurso que estávamos disputando, a fila se tornou algo extremamente constrangedor para todos.

Drama VII

Bom, uma vez eu estava numa fila de banco daquelas quilométricas e uma senhora parou ao meu lado e começou a puxar papo. Quando a fila andava, ela andava junto comigo, como se fosse uma pessoa que estivesse comigo. Eu deixei rolar para ver se ela ia ter a cara de pau de tentar passar na minha frente, mas a pessoa que estava na minha frente virou para trás e disse para ela que aquilo era uma fila. E a fura-fila respondeu “Ah, isso é uma fila?!?”. Foi inacreditável!! Outra coisa curiosa que percebi é que quando os cinemas começaram a utilizar aquele sistema de escolha do lugar ao comprar os ingressos, as pessoas cismavam

de fazer fila antes das portas da sala abrirem, o que não fazia o menor sentido. Era uma coisa cultural mesmo, e somente aos poucos é que isso foi mudando.

Drama VIII

A história mais cômica foi numa fila da Gol em Curitiba para voltar ao Rio de Janeiro. Era uma fila enorme e eu tinha chegado atrasado. Eu, de saco cheio daquele lugar frio, em todos os sentidos, cheguei no fim da fila e perguntei se ali era o final da fila e se aquele vôo era para o Rio. O rapaz virou-se e disse: "Sim, graças a Deus!". E nós rimos, cúmplices. Fiquei tranqüilo porque, mesmo atrasado, era a mesma fila para todos. Então, aparece um funcionário da Gol lá longe e pergunta: *Quem aqui vai para o Rio de Janeiro?* E só eu e o rapaz levantamos a mão. A suposta fila para o Rio de Janeiro não era para o Rio de Janeiro, e sim para São Paulo. Colocaram a gente correndo, sem *check in* no avião e saíamos atrasados, com um avião inteiro olhando de cara feia para nós!

Drama IX

Tenho uma do Maracanã, espaço marcado pela desorganização. Fui comprar ingresso pra Flamengo x Goiás em 2009 e, no primeiro dia de vendas, a fila era gigantesca. Cheguei cedo e já estava grande. Como sempre acontece no Maracanã, havia centenas de malandros de todos os tipos, que tentavam furar a fila de maneiras diversas – constrangendo com ameaças, se esgueirando pra dentro da fila como quem não quer nada, pagando pelo lugar, etc. Diante do temor de que os ingressos acabassem por causa dos furões, a turma da fila criou um sistema de alerta e repressão anti-furão que funcionava perfeitamente. Surgiram algumas lideranças na fila que se responsabilizavam pela área da fila em que estavam e, toda vez que havia um furão entrando em ação, ele era denunciado e constrangido. Aquele esquema do ‘*Ô mermão! Não vai furar não!*’, etc. Os policiais que faziam a segurança da fila atendiam a esse alerta do pessoal da fila, e logo se apresentavam para coibir os furões. Formou-se uma rede de segurança anti-furão que articulava sociedade civil (consumidores rubro-negros) e estado (polícia militar).

Drama X

Quando eu tinha 8 anos, eu me perdi na Disney. Mal sabia falar duas palavras em inglês, então meus pais tinham feitos uns cartõezinhos pra mim e pros meus irmãos, dizendo 'estou perdido, meu nome é tal, meus pais são tais, estamos no hotel tal, por favor me ajude'. Graças a esse cartãozinho, fui parar em uma espécie de 'achados e perdidos' de crianças, que eram sala com várias portas e crianças chorando em todas as línguas. O funcionário da Disney que me levou pra lá falava espanhol e me explicou que ia chamar uma moça que falava português pra me ajudar. Então me colocou atrás de 2 outras crianças chorando em português. E quando a tal moça apareceu, ela falou com a gente um por um, na ordem que estávamos na fila.

Drama XI

Na UNIRIO passam basicamente 3 ônibus, e a partir das 21h, o ponto em frente a faculdade fica abarrotado de pessoas. Cada um no seu mundinho, com seus fones de ouvido e olhando pra baixo pra fingir que não estão vendo os amiguinhos, porque ninguém quer “fazer social” depois de um dia de trabalho e uma noite de aulas. Bom, quando chega um ônibus, todos parecem formiguinhas. As pessoas começam a se mexer meio aleatoriamente, pois não sabem exatamente onde o ônibus vai parar, e isso faz toda a diferença. Quando o

ônibus para, rola uma organização imediata. Uma fila é formada do lado do ônibus, não fazendo a menor diferença de quem chegou primeiro e quem estava esperando a mais tempo. O pessoal que estava na frente de onde o ônibus parou cria uma segunda fila e rola uma educação inédita de homens e mulheres – TODOS os homens dão passagens às mulheres, independente de que lado da fila estão, e os outros homens que dão espaço pra eles subirem. Todo dia é exatamente a mesma coisa, com todos os ônibus, e ainda rola uma solidariedade das pessoas que ainda estão esperando os seus próprios ônibus: caso um ônibus esteja prestes a partir e alguém venha correndo lá de longe, as pessoas que estão no ponto gritam, batem no ônibus, fingem que vão subir também, só pra o ônibus esperar quem está correndo.

Drama XII

Hoje em dia os cinemas tem lugares marcados. Meu namorado e eu fomos ver um filme na sessão de meia-noite, acreditando que estaria mais vazia. Ledo engano. Não só estava lotada, como as pessoas estavam todas em fila! [...] Se tem lugares marcados, que diferença faz quem entra primeiro ou por último no cinema? Qual o sentido de ficar em pé por 30 minutos (a gente contou) esperando pra entrar, sendo que não existe a menor possibilidade de alguém sentar no seu lugar? Não só isso, mas mesmo antes do cinema abrir, se alguém na fila desse um passinho pra frente e a pessoa atrás não seguisse, rolava reclamação! Indignação de toda a fila porque a pessoa não deu um maldito passinho pra frente, e nem era pra entrar no cinema! Sei que as filas são uma convenção social e tal, é uma forma educada de esperar sua vez, mas fazer fila quando já se tem um lugar marcado não faz o menor sentido!

Drama XIII

Uma vez fui devolver um processo na Vara do Trabalho de São Paulo, e para este serviço, basta entregá-lo a pessoa que está atendendo o balcão. Um advogado estressado chamou a minha atenção, porque a fila para os outros atendimentos, na qual ele se encontrava, estava imensa. Chamei-o de espertalhão e perguntei se ele pegava fila para devolver processo, ele não respondeu a minha pergunta e começou a resmungar, simplesmente dei-lhe as costas como resposta, após a devolução do processo, e saí andando.

Drama XIV

No dia de natal fui comprar um ingrediente que faltava para a receita da ceia e tive que enfrentar a fila gigante do supermercado. Devia ter umas 30 pessoas na minha frente na fila de ate 15 itens. Passados 30 minutos eu ainda estava na metade da fila e uma senhora, com uma cesta de compras na mão, parou atrás de mim na fila e começou a puxar assunto. Eu não disse uma palavra, mas a senhora não foi embora e furou a fila descaradamente. De repente ela solta a seguinte frase: ‘nossa, como a fila cresceu’. Deu uma de louca, furou a fila e ninguém fez nada a respeito. Nunca soube se ela realmente era maluca ou só uma pessoa querendo se dar bem no dia do natal.

Dramas XV

Na fila do alistamento [militar], tanto na da primeira etapa, na Gávea, quanto na segunda, em Triagem, fui obrigado a passar horas mofando na fila com garotos de diversas classes sociais. Rolava muita conversa e brincadeiras entre garotos que não se conheciam. Havia também algumas tentativas de intimidação, de rapazes que eram ou afirmavam ser ligados ao tráfico. Foi uma situação estranha, meio tensa, meio divertida, cheia de contrastes.

Interessante foi que, pelo que eu me lembro, a ordem da fila foi respeitada, embora houvesse muito desrespeito e até mesmo ameaças de agressão e intimidação.

Drama XVI

Na fila das eleições, no meu local de votação. Nesse dia, a fila estava um pouco grande, umas 60 pessoas, e uma mulher que acabara de chegar parou ao lado de uma amiga que estava já na frente da fila. As duas pareciam velhas amigas que se reencontravam. Ficaram conversando. Depois de um tempo, ao constatar que a que havia chegado por último não voltava para o fim da fila, resolvi reclamar, ressaltando que aquele era um momento de valorizar a cidadania e que seria muita cara de pau furar fila logo ali. Ela se mostrou surpresa com a minha desconfiança a respeito da sua honestidade. Mas, mesmo assim, a fila andava e ela não saía dali. Outras pessoas começaram a cochichar e ela enfim saiu dali. Creio que ela estava realmente furando fila e que o encontro com a amiga era tanto uma justificativa, como se fosse mais importante do que a fila em si, como se ela estivesse furando fila apenas porque estava conversando com uma velha amiga naquele momento, a afetividade na frente da lei. Por outro lado, o encontro com a amiga era também a desculpa para ela estar ali caso alguém reclamasse, pois era a justificativa que a inocentaria, pois, como me disse, era óbvio que voltaria para o fim da fila por conta própria.

Drama XVII

Em uma pequena fila na Argentina, fui ultrapassado por um senhor que estava atrás de mim. Ele simplesmente tentou passar na minha frente, sem qualquer desculpa, movendo-se lentamente até ficar na minha frente. Quando eu percebi, olhei para ele pasmo, mas ele se fez de desentendido. Eu acabei assegurando o meu lugar e ele ficou no dele como se nada tivesse acontecido. Achei aquilo muito estranho... O brasileiro não costuma furar fila assim, trapaceando apenas a pessoa que está na sua frente. Ele tenta entrar dissimuladamente na fila, geralmente, através de um amigo ou aproveitando-se da distração dos outros. Mas simplesmente tentar ultrapassar quem está imediatamente à frente parece estranho aqui, seria uma afronta direta a alguém. Creio que o furão de fila brasileiro não tem a consciência de estar lesando ninguém diretamente, ele apenas está se dando bem, sendo esperto diante das imposições onerosas da coletividade.

Drama XVIII

Em Piabetá, tinha uma fila pra entrar no ônibus. Um rapaz entrou, mas o bilhete dele não passou, então ele deixou sua bolsa no banco e voltou pra pagar a passagem. Logo atrás vinha uma senhora, que achou que o rapaz estava ‘guardando lugar’ no ônibus, e, revoltada, jogou sua mochila num banco lá atrás. Os dois discutiram, e a senhora reclamou que o rapaz estava furando fila. O rapaz então respondeu que iria sentar de qualquer jeito no banco ‘reservado’, nem que fosse no colo dela.