

[Biblioteca](#)
[Cursos](#)
[Dúvidas](#)
[Parceiros](#)
[Publicações](#)
[Fale Conosco](#)

- [Artigos](#)
- [Entrevistas](#)
- [Notícias](#)
- [Eventos](#)
- [Resenhas](#)

Pesquisa mostra comportamento nas filas de espera

Quem nunca teve a sensação de que o tempo não passa quando está numa fila? A certeza de que os minutos gastos poderiam estar sendo aproveitados de outra maneira faz com que a espera pareça mais longa do que realmente é. Pois o comportamento das pessoas nessa situação transformou-se em objeto de estudo e pode ajudar empresas a melhorar o atendimento.

Tese de doutorado do psicólogo Fabio Iglesias, da Universidade de Brasília (UnB), a pesquisa teve como objeto de análise o restaurante universitário, localizado no campus. Uma das conclusões do pesquisador foi a de que, em geral, apesar de o tempo de espera ser de até seis minutos e 40 segundos, as pessoas tinham a sensação de passar mais de 20 minutos na fila.

Quanto mais próximo de ser atendido, maior a sensação de demora. É como se o usuário tivesse a necessidade de acreditar que a espera não será tão longa para ser encorajado a permanecer na fila. Uma constatação confirma o que qualquer observador já deve ter notado: quem passa muito tempo na fila sempre reclama, independentemente de ter sido bem atendido.

A pesquisa contou com dois estudos distintos. Em um deles, o psicólogo analisou 32 filas diferentes no horário do almoço para avaliar o tempo de

- [Sobre a Universidade](#)
- [Comunidade de Aprendizagem](#)
- [Educação Corporativa](#)
- [Universidade em Grandes Números](#)
- [Recomendados](#)
- [Linha do Tempo](#)

Data Inicio:

Data Fim:

Palavra Chave:

espera. A cada 20 posições, Iglesias pedia que o usuário estimasse verbalmente o tempo de espera e, posteriormente, marcava o tempo real até o atendimento.

O segundo estudo serviu para avaliar o efeito da posição do usuário na estimativa das pessoas à frente, com base em 22 filas. A cada 15 posições, ele pedia ao cliente para dizer quantas pessoas havia a sua frente, enquanto outra pessoa controlava o fluxo da passagem pela roleta do restaurante a cada abordagem. Com isso, chegava-se à posição real do usuário no momento da estimativa.

As observações de Iglesias durante a pesquisa resultam em importantes dicas para empresas que, pela natureza de sua atividade, exigem que o cliente espere pelo atendimento, caso de restaurantes e bancos, por exemplo. A primeira: é preciso informar ao usuário qual a sua posição na fila. "Na maioria das vezes, ele fica mais satisfeito quando tem uma estimativa realista de quanto tempo será necessário para ser atendido", justifica o pesquisador.

Ponto para as empresas que adotaram o sistema de senhas, informando o tempo estimado até o atendimento. Com essa informação, o cliente pode fazer outra coisa enquanto não chega sua vez.

Outra sugestão é recompensar o cliente pela espera, oferecendo cortesias. Um restaurante, por exemplo, acerta ao servir drinks e petiscos a quem aguarda uma mesa. Justificar o motivo da demora – uma queda do servidor ou ausência de um funcionário, por exemplo – evita maiores arranhões à imagem da empresa.

Pedir desculpas é outra dica, uma forma de a empresa reconhecer sua culpa pela demora. Os efeitos são tão positivos quanto a adoção do pré-atendimento,

que, além de reduzir a tensão do cliente, impede esperas muitas vezes desnecessárias.

É preciso, também, que a empresa se responsabilize pelo controle da espera. "Ver uma discussão provocada por alguém que resolveu furar a fila, e não fazer nada é um erro. A empresa deve se responsabilizar pela ordem", adverte Iglesias. Por fim, é fundamental primar pelo bom atendimento, o que só é possível com o treinamento adequado dos funcionários. Afinal, nada pior que, após uma longa espera, ser mal atendido.

Notícia publicada em 13/04/2005 às 11h45

Fonte: Tempestade Comunicação

Valor do Sim



[soluções de acesso à internet](#)

[acesso e segurança](#)

[política de privacidade](#)

[patrocínios](#)

[relações com investidores](#)

[English](#)

[mapa do site](#)