Foram encontrados à princípio artigos. Sendo eles

1. Modelagem Por Meio De Teoria De Filas Do Tradeoff Entre Investir Em Canais De Atendimento E Satisfazer O Nível De Serviço Em Provedores Internet

(<http://www.dep.ufscar.br/docentes/morabito/g&p97c.pdf>)

Esse artigo faz a modelagem do atendimento a partir de linhas telefônicas de provedores de internet. Através dessa modelagem ele aborda os métodos de redução das filas de espera através do aumento dos atendentes em períodos de pico, visando minimizar o tempo de espera dos consumidores sem manter muitos atendentes em aguardo.

1. Um Diagnóstico Do Processo De Atendimento A Clientes Em Uma Agência Bancária Através De Mapeamento Do Processo E Simulação Computacional

(<https://saturno.unifei.edu.br/bim/0031150.pdf>)

Este artigo modela o funcionamento de uma agência da Caixa Econômica Federal, e através da análise desse modelo ele faz diversas sugestões de otimização e redução do sistema de filas, visando a satisfação do cliente. Ao longo do mesmo ele faz análises intensas sobre Filas do ponto de vista do cliente, e como diversos locais “disfarçam” suas filas para evitar a perda da venda.

### Tendências para o auto-atendimento bancário brasileiro: um enfoque estratégico baseado na teoria das filas

(<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/41/41>)

O artigo apresenta uma modelagem de bancos com o serviço de auto atendimento. Apesar de não fazer sugestões de correção(ex.: número de máquinas necessárias) ele faz uma rápida análise sobre as filas entre caixas com atendente e caixas eletrônicos e fala sobre as tendências e vantagens do segundo sobre o primeiro.

1. UM MODELO PARA ANALISAR O PROBLEMA DE FILAS EM CAIXAS DE SUPERMERCADOS: UM ESTUDO DE CASO

(<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-74382000000100007&script=sci_arttext&tlng=pt>)

Este artigo, que modela o sistema de filas de supermercados, mostrando alguns dados matemáticos interessantes sobre a criação de modelos de sistemas de filas

1. THE IMPACT OF WAITING IN LINE ON CONSUMERS

<https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/02652329310025938>

Este artigo, vem com um estudo social sobre os custos de tempo e psicológicos que as filas têm sob os usuários, e como estas influenciam a visão que eles têm sobre as lojas que frequentam.

1. SUBJECTIVE IMPORTANCE OF GOAL AND REACTIONS TO WAITING IN LINE

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224545.1994.9923016>

Neste último artigo, o estudo é feito em relação à o quanto as pessoas reagem diferentemente a depender de qual é o objetivo final da fila e como esse objetivo modifica as reações das pessoas ao processo da fila.