Perguntas:

**Entrevista 1(Audio) -** Grande Recife(Vem)

Poderia descrever o processo de entrar nessa fila e como se sente em relação a isso.

R:Bem eu estou voltando do cursinho e tenho que botar credito para voltar para casa,como o vem e perto do curso ai dai para vim andando,quando eu cheguei vi o horário do meu ônibus e entrei na fila.

Enquanto estava na fila como você se sentiu.

R:Fique normal,a fila não estava grande mas quando estava chegando mais perto algumas atendentes saíram e demorou mais,meu ônibus ainda ia demorar muito para passar então não fiquei muito nervoso.

Estar na fila influenciou você de forma negativa

R:Sim,volto com uns colegas do curso,mas como tive que vim aqui vou voltar para casa sozinho.

Se você pudesse definir essa fila em ruim,média e boa,qual definiria .

R:média,bem ele não é grande e é bem rápida mas tem dia que fica muito grande,tipo na época de renovar e tal,a gente espera quase 1 hora,em pé,fica muito lotado e aqui e muito pequeno aí é uma merda.

**Entrevista 2(sem audio) -** Cinema UCI - Tacaruna

Poderia descrever o processo de entrar nessa fila e como se sente em relação a isso.

R:estava muito desorganizada,a bilheteria não e onde costumava ser,tem 5 filas aqui e não sabia para onde ir,tive que ficar pedindo ajuda a outras pessoas.

Enquanto estava na fila como você se sentiu.

R:Fiquei apreensiva,meus filhos estavam ansiosos para assistir o filme,a fila não andava só havia um caixa,o horario do filme ja ia começar,e o próximo era muito tarde,por sorte consegui passar na frente de um grupo de amigos e comprar o ingresso,agora estou presa nessa fila quero comprar o lanche mas não posso ir(ela estava na bilheteria e quando foi entrevistada está na fila de entrar na sala de cinema).

Estar na fila influenciou você de forma negativa

R:Sim,nao posso comprar o lanche,meus filhos queriam mclanche,mas não o filme ja vai começar e não tem como descer para comprar vou ter que comprar pipoca que e bem mais cara,planejava uma dia de um jeito,mas vai acabar sendo de outro

Se você pudesse definir essa fila em ruim,média e boa,qual definiria .

R:ruim,atendimento horrível,demora muito e estava muito desorganizada,fiquei perdida na hora de achar a bilheteria,não costumo vir no cinema e quando venho e essa confusão.

**Entrevista 3(sem audio) -** Loja americanas - Shopping Tacaruna

Poderia descrever o processo de entrar nessa fila e como se sente em relação a isso.

R:Estava esperando o hora de ir para o cinema e decidir comprar alguma coisa para comer lá,aproveitei e comprei um ovo de páscoa para meu sobrinho,quando cheguei fiquei assustado com a fila,nunca tinha visto ela tão grande,o filme ia demorar e estou esperando minha namorada chegar, então decidi ficar mesmo.

Enquanto estava na fila como você se sentiu.

R:Fique muito estressado,a fila estava muito grande e demorava muito,muito barulho e bagunça,demorei demais quase 1 hora,por sorte encontrei uma amiga minha e fiquei conversando com ela para passar o tempo.

Estar na fila influenciou você de forma negativa

R:Sim,planejei ainda ir numa outra loja,mas já vi que não vai dar,passei muito tempo aqui dentro,estou cansado passei quase 1 hora em pé,e ainda tenho que ir no estacionamento botar o ovo no carro,me arrependi de comprar aqui,deveria ter ido em outra loja.

Se você pudesse definir essa fila em ruim,média e boa,qual definiria .

R:Horrivel,uma das piores filas de mercado que ja peguei,nunca mais venho aqui em época de festa

**Entrevista 4(sem audio) -** Banco do Brasil

Poderia descrever o processo de entrar nessa fila e como se sente em relação a isso.

R:Larguei do trabalho e vim aqui já sabendo que a fila é grande nesse horário,mas sempre há esperança de que não esteja,separei os documentos,peguei a senha no autoatendimento e subi até os caixas,vi o quanto vai demorar até eu ser chamado e estou esperando agora.

Enquanto estava na fila como você se sentiu.

R:Estou nervoso,tenho que resolver alguns problemas e não tem tomada para carregar meu celular aqui,não sei quanto tempo vai demorar e tenho hora para chegar no trabalho,queria resolver logo isso e fazer outras coisas,ainda bem que estou sentado pelo menos dá para descansar um pouco

Estar na fila influenciou você de forma negativa

R:Com Certeza,perdi praticamente todo meu horario de almoco,preciso falar com uma amiga e não consigo,todo vez que tenho que pagar conta nesse banco e um stress

Se você pudesse definir essa fila em ruim,média e boa,qual definiria .

R:ruim,principalmente nesse horário,muito cheia e só tem 3 caixas,em parte é boa porque e climatizada e tem lugar para sentar,mas no geral podia ser mais rápida.