**Registro da pesquisa de campo**

A pesquisa de campo tem como objetivo obter informações através de registros feitos com base no ambiente visitado. Como o foco do nosso trabalho é automatizar e facilitar os serviços de uma cafeteria, decidimos ir as ruas a procura de algumas informações, que seriam obtidas por meio de perguntas feitas aos funcionários de cada negócio. Confira algumas respostas obtidos pelo nosso grupo:

**•Nome: Felippe  
•Cargo: Garçom - Café Bordô**  
  
 Embora seja uma função relativamente difícil na prática, o trabalho de um garçom pode ser resumido de forma bem simples: Tem o dever de levar o pedido até o cliente com a maior destreza e rapidez possível, porém, graças ao nosso entrevistado, conseguimos algumas informações extras. Felippe disse o seguinte a respeito dos processos internos de uma cafeteria com relação aos produtos vendidos: *"*Após a compra de um item, o vendedor deve comunicar de forma nítida para o cozinheiro o pedido e todas as observações do cliente, ele é o responsável por fazer a lista de compras dos ingredientes que são utilizados na cozinha e por preparar os pedidos. Após apresentar o produto no balcão, minha presença é exigida para encaminhar o que foi solicitado pelo cliente a mesa. É dever do garçom saber se o consumidor está gostando da experiência, e comunicar aos colegas de equipe problemas com relação a acomodação e ao pedido*"*.

**•Nome: Carla  
•Cargo: Gerente - DarkCoffee**  
   
 Um gerente deve ditar as estratégias de avanço da empresa em pequenas tarefas a serem executadas no dia a dia, é o trabalho dele manter a equipe em constante alto rendimento. Carla diz: "A experiência que o cliente tem no estabelecimento é totalmente interligada com a competência do gerente, ele deve resolver os problemas que surgem e encaminhar o que não pode ser solucionado ao superior. É a obrigação da gerência ditar o ritmo do negócio e mostrar um aumento constante da empresa aos superiores".

**•Nome: Luis  
•Cargo: Entregador - Starbucks**

O objetivo de um motoboy é garantir que o transporte do produto da loja para o cliente seja feita com eficiência e, é claro, garantindo a qualidade do produto. Na Starbucks, o entregador Luis fala: "Durante todo o processo do pedido, ocorre os mesmos passos, a única diferença é que invés do garçom ir buscar o pedido para levar a mesa, eu sou solicitado para pegar os produtos e levar até a residência do comprador. Após finalizar a entrega, devo apresentar o comprovante de pagamento na loja. Vale lembrar que todo o meu trabalho é supervisionado por um aplicativo". O funcionário também comenta a respeito das avaliações do aplicativo. "O impacto que as avaliações feitas no aplicativo ou no site por parte dos clientes, tem um enorme impacto nos funcionários da Starbucks, são elas que ditam o rendimento dos trabalhadores e serve como base para melhorar os serviços exercidos pela empresa".