Log da Pesquisa de campo:

Me encontro com a única atendente disponível na agência e começo minha entrevista.

De início me apresento informando meu nome e adianto que sou cliente daquela agência a um tempo que estava fazendo uma pesquisa de campo para meu projeto de faculdade e informando qual faculdade estou cursando juntamente com o curso, a atendente me recepciona bem, entende minhas intenções e responde as minhas perguntas. Eu pergunto se existe alguns problemas relacionados aos caixas, ela me responde que sim, muitos caixas acabam travando de maneira inesperada, diminuindo a quantidade de caixas operando, perguntei também se existia alguma equipe especializada ou especifica para manutenções deles e ela disse que não, grande partes das agências de bancos lidam com serviços terceirados, então quando o problema era identificado, quem identificou tinha que fazer um chamado e encaminhar pra alguém responsável por validar ele e assim subir um pedido de manutenção, outro problema que não existia uma empresa fixa que tinha parceira com o banco, sempre era uma empresa que acabava aceitando o pedido realizado e ia até a agência fazer o serviço solicitado e ficou por isso, demais informações não poderia ser compartilhada, então acabei que ficando apenas com poucas respostas.

Resumo:

Existem problemas de travamento de caixas de maneira inesperadas, as respostas foram em contexto de que o banco não atuava com uma equipe especifica para manutenção dos caixas e sim com equipes terceirizadas não fixas, sempre mudando conforme elas aceitassem a solicitação.