

# Relatório sobre o Braço Direito



**Aluno:**

Rodrigo Frade nº 5597 1ºE

**Voluntário:**

Inês Lemos Marques

**2022/2023**

## Apresentação

No dia 23 de janeiro de 2023 fui convidado para frequentar e auxiliar a equipa de “Design Service” do Santander.

Foi nos apresentado um vídeo sobre a missão daquela área do Santander.

Foi nos explicado que aquela área tinha como missão simplificar a aplicação do banco e também tornar mais eficiente e agradável o atendimento ao cliente

Inicialmente foi realizada uma Apresentação dos voluntários e dos participantes do Braço Direito.

Ao todo eramos cerca de 7 elementos (4 funcionários e 3 participantes do Braço direito).

Após isso foi nos apresentada a sala onde esses funcionários trabalham grande parte do tempo.

Foi nos perguntado qual o nosso objetivo com esta experiência e também quais as nossas ambições profissionais.

O objetivo para muitos era simplesmente ganhar experiência e ver melhor como o mundo do trabalho funciona.

## **Atividades (manhã)**

Após toda a apresentação, foi nos dada a possibilidade de realizar um exercício que simulava uma entrevista a um cliente do âmbito de estudo para desenvolver uma atualização na aplicação do banco Santander.

Essa simulação possuía 3 trabalhos diferentes do qual pudemos experienciar todos.

O primeiro foi ser um funcionário que colocava questões ao cliente e que apresentava a aplicação.

O segundo foi ser um cliente que a única funcionalidade era “navegar” pela aplicação e pensar em voz alta, ou seja, à medida que “navegava” pela aplicação o cliente tinha de dar o seu feedback.

E, por fim, tivemos a possibilidade de trabalhar como técnico de audiovisuais onde foi possível alterar a posição das câmeras, aumentar o zoom, a abertura da lente e foi possível alterar o som que saia das colunas.

## **Atividade (tarde)**

Durante a tarde foram realizadas menos atividades, mas mais duradouras.

Realizamos um tour pelo escritório do Santander onde nos foram explicadas (resumidamente) as divisões.

O escritório possuía:

- Um local com 6 salas de reuniões cada uma com capacidade para mais de 10 pessoas.
- Um piso que possuía um gabinete médico
- Vários restaurantes/bares
- Salas de conferência
- Zonas específicas para a edição de vídeos e também para a transmissão em direto.
- Foram propostas atividades no âmbito de aumentar o nosso conhecimento, por exemplo ensinaram-nos o processo para abrir uma conta.

## Conclusão

Com este projeto pude aprender mais como um banco funciona.

Atualizei as minhas opiniões sobre as infraestruturas dos bancos e também a forma de trabalho.

Percebi que existe um variado trabalho por detrás do banco o que me possibilitou aumentar a minha confiança nos mesmos.

Agradecimentos aos voluntários presentes, em especial à Dra. Inês Lemos Marque.

Agradecimento também à escola Magestil pela possibilidade de realizar esta tarefa.