

Trabalho de inovação financeira em fintechs: percepção dos trabalhadores em uma startup de São Paulo

Finance innovation work in fintechs: workers perception from a startup in São Paulo city

Luísa de Carvalho Momente
Andréa Regina Martins Fontes

Universidade Federal de São Carlos - Campus Sorocaba
Departamento de Engenharia de Produção
Rod. João Leme dos Santos, km 110 - Sorocaba/SP - CEP 18052-780
lcmomente@gmail.com
afontes@ufscar.br

Resumo:

Com a revolução tecnológica no final do século XX mudanças comportamentais ocorreram na sociedade contemporânea, o que também impactou as relações de trabalho nas empresas. O objetivo foi avaliar a percepção dos trabalhadores de uma *fintech* sobre o prazer e sofrimento no trabalho, além de comparar o ambiente de trabalho de uma *startup* e de empresas tradicionais. Para atingir este objetivo, foram aplicadas entrevista em 10 funcionários das áreas administrativa, comercial e financeira de uma *fintech* localizada na cidade de São Paulo, Brasil. A partir das respostas coletadas, foi possível compreender a percepção desses trabalhadores e identificar as condições do ambiente de trabalho, as exigências, os resultados, a cooperação e a competitividade presente nesse ambiente. De acordo com os resultados, as *fintechs* apresentam um ambiente sem hierarquias, flexível, o qual promove a criatividade e o raciocínio, esses elementos influenciam diretamente na atividade mental e no prazer dos funcionários durante o seu trabalho. Também foram identificadas algumas vivências que geram sofrimento, como competitividade, dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas e estresse. Conclui-se que é de suma importância buscar o equilíbrio nesse ambiente de trabalho a partir da percepção de quem o executa, potencializando as vivências que geram prazer e restringindo aquelas que geram sofrimento.

Palavras-Chave: inovação financeira, fintechs, startup, psicodinâmica do trabalho.

Abstract:

With the technological revolution at the end of the 20th century, behavioral changes occurred in contemporary society, which also impacted labor relations in companies. The objective was to assess the perception of workers at a *fintech* about pleasure and suffering at work, in addition to comparing the work environment of a *startup* and traditional companies. To achieve this goal, interviews were conducted with 10 employees from the administrative, commercial and financial areas of a *fintech* located in the city of São Paulo, Brazil. From the responses collected, it was possible to understand the perception of these workers and identify the conditions of the work environment, the requirements, results, cooperation and competitiveness

present in this environment. According to the results, fintechs present an environment without hierarchies, flexible, which promotes creativity and reasoning, these elements directly influence the mental activity and pleasure of employees during their work. Some experiences that generate suffering were also identified, such as competitiveness, doubt about the ability to perform tasks and stress. It is concluded that it is extremely important to seek balance in this work environment based on the perception of those who perform it, enhancing the experiences that generate pleasure and restricting those that generate suffering.

Key-Words: Finance innovation, Fintechs, Startup, Psychodynamics of Work.

Introdução

Após a revolução tecnológica no final do século XX e algumas mudanças comportamentais na sociedade contemporânea, surgiram novas formas de se fazer negócios e novos modelos econômicos. Assim, os novos negócios relacionados à tecnologia estão apresentando um importante destaque na economia dos países em todo mundo (LACASSE, 2020). Esses novos negócios intensificaram ainda mais a competitividade entre empresas, segundo Porter (1980), essa competição possui uma relação entre a capacidade de inovação da indústria e a existência de organizações empreendedoras voltadas para tecnologia.

Os novos negócios com bases inovadoras e tecnológicas podem ser denominados *startups* (RIES, 2012). Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2014), *startups* são empresas com um modelo de negócios repetível e escalável, as quais estão inseridas em condições de extrema incerteza.

O surgimento das *startups* é advindo da desaceleração do crescimento da economia e da necessidade dos indivíduos construírem seus próprios negócios para um mercado específico (SAINI; PLOWMAN, 2007). As *startups* apresentam características marcantes como: empreendedores jovens e colaboração constante nos negócios. Além disso, o principal objetivo dos empreendedores, independente do setor que ele está inserido, é encontrar soluções para problemas existentes na sociedade ou um público específico.

Segundo a Associação Brasileira de *Startups* (ABStartups), o número de *startups* no Brasil aumentou consideravelmente, saltando de 4.151 em 2015 para 12.727 em 2019 (ABSTARTUPS, 2010). Segundo a referida associação, esse aumento está relacionado com o amadurecimento do ecossistema de *startups* com o passar dos anos, além do incentivo ao empreendedorismo e a evolução das competências dos empreendedores, as quais são necessárias para uma atuação adequada no mercado.

Um dos setores que as inovações tecnológicas estão revolucionando é o mercado financeiro. No setor financeiro, algumas transformações estão acontecendo, a partir da implantação de tecnologia, viabilizando serviços financeiros inovadores dando origem às *fintechs* (ZALAN; TOUFAILY, 2017). As *fintechs* podem ser descritas como uma nova indústria financeira, na qual se aplica tecnologia para evoluir as atividades financeiras (SCHUEFFEL, 2017). São iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros para trazer inovações na forma de lidar com as finanças dentro do ambiente de startups (ZAVOLOKINA et al., 2016).

A palavra *fintech* é uma abreviação para *financial technology* ou em português tecnologia financeira. As *fintechs* são uma forte tendência do mercado atual e tem suas origens

nas demandas do novo consumidor. O conceito ainda é recente no mercado, entretanto, essas novas organizações romperam antigos modelos do mercado financeiro, sendo fruto de uma ideia disruptiva. Segundo o Distrito Fintech Report (2020), atualmente no Brasil, já são 742 *startups fintechs*, representando um aumento de 34% comparado ao ano de 2019.

Uma característica desse novo negócio é a imprevisibilidade contínua, mesmo quando há diversos fatores positivos nessas empresas, como perspectivas de crescimento, desafios no trabalho, autonomia nas tomadas de decisão e os benefícios monetários. Essas características presentes na cultura empreendedora influenciam diretamente na cultura organizacional das empresas e na percepção dos trabalhadores (RIES, 2012)

Da mesma forma que a cultura de *startups-fintechs* inovaram o setor financeiro, envolvendo modelos de negócios viabilizados por tecnologia com potencial de facilitar a desintermediação (DHAR; STEIN, 2017), elas também modificaram o mundo do trabalho. As *fintechs* transformaram aquela organização rígida e hierarquizada das empresas tradicionais para uma organização flexível e enxuta. Em teoria, as pessoas têm mais liberdade, abertura para diálogo, oportunidade de aprendizado e desenvolvimento (OLIVEIRA, 2017).

O conceito de inovação financeira vem crescendo no mercado, trazendo novas soluções digitais para o consumidor e expandindo para o sistema financeiro. Parte desta inovação ocorre a partir das *Fintechs*, abreviação para *financial technology* ou em português tecnologia financeira.

Nesse contexto de constante busca por inovações e tecnologias em um mercado altamente competitivo como o financeiro, a cultura organizacional é fortemente influenciada, impactando no ambiente organizacional e em todos os postos de trabalho da empresa.

Essas organizações possuem características e relações de trabalho diferentes das organizações tradicionais e, portanto, não se sabe muito sobre a percepção dos trabalhadores inseridos nessa cultura. Quais os impactos positivos e negativos para as relações de trabalho? Como esses trabalhadores lidam com a pressão por metas e expectativas dos clientes? O que precisam fazer diferentemente do planejado para alcançar os resultados esperados?

É necessário analisar a trabalho em *fintechs*, considerando o ponto de vista de seus trabalhadores, pois dependendo das condições de trabalho percebidas, ele pode promover a saúde mental, proporcionar a sociabilidade, a formação da autoestima, habilidades emocionais, identidade pessoal e coletiva dos indivíduos, mas por outro lado, pode provocar o sofrimento e adoecimento dos trabalhadores (CANALLE; FONTES; VIEIRA; 2020). A partir desta análise, é possível transformar o trabalho em uma fonte de prazer, se as organizações permitirem que o trabalhador utilize a sua criatividade, tenha autonomia nas suas atividades e permita o diálogo entre eles (DEJOURS; BARROS; LANCMAN, 2016).

O objetivo principal deste artigo é compreender o trabalho em *fintechs* a partir da percepção dos trabalhadores dentro desse ambiente. Tal objetivo será atingido por meio de um estudo de caso embasado na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho, realizado em uma *fintech* existente na cidade de São Paulo, Brasil. Nesse estudo, serão aplicadas entrevistas semiestruturadas para coletar a percepção dos trabalhadores em relação ao trabalho que executam (condições de trabalho e ambiente, exigências e resultados obtidos, cooperação e competitividade).

1. Revisão Teórica

A fundamentação teórica está baseada nos conceitos de inovação, *startups*, *fintechs*, psicodinâmica do trabalho e ergonomia destaca-se a definição das *fintechs*, ao contexto que

elas estão inseridas no mercado brasileiro e como esse novo modelo de negócio irá impactar o ambiente de trabalho.

Inicialmente é definido o conceito de inovação e como tal definição está relacionada com o surgimento das *startups*. Também são estabelecidos os significados de *startups e fintechs*, além do potencial transformador da tecnologia no mercado financeiro. Por fim, são abordados conceitos de psicodinâmica do trabalho e ergonomia para dar suporte na compreensão das mudanças ocasionadas pela cultura empreendedora na percepção do trabalhador.

1.1. Startups e Fintechs

Podemos denominar o século XXI como a era da inovação, no qual a inovação é definida como um catalisador de oportunidades, além disso, há o surgimento de novos desafios organizações, pois temos um aumento na competição entre as empresas (ALMEIDA, 2018). A inovação permitiu que novas empresas utilizando tecnologia e novas formas de organização conseguissem entrar em mercados inviáveis até aquele momento (BARBOSA, 2018).

O termo *startup* surgiu a partir de alguns autores da área de economia desde o século XVII, mas só com a chegada da internet e a criação de empresas digitais, entre 1996 e 2001, o conceito de *startup* começou a ter grandes proporções e ser utilizado para uma nova abordagem dos modelos de negócios. (DIONELLO; LANGHI; OKANO, 2020).

As *startups* diferem-se das empresas tradicionais por estar ligada à tecnologia, pelo alto grau de incerteza do negócio, pela especificidade presente no seu modelo de negócio e pela integração entre o *marketing* empreendedor, efetivo e tecnológico (RASMUSSEN; TANEV, 2015). Dessa forma, podemos caracterizar as *startups* como empresas em fase de desenvolvimento inicial, as quais produziram um produto ou serviço com um alto grau de tecnologia envolvido.

No Brasil existem cerca de 12.727 mil *startups*. Segundo dados da Associação Brasileira de *Startups* (ABSTARTUPS, 2010) havia 4.151 mil *startups* cadastradas em 2015 e em quatro anos esse número saltou 207% (12.727 em 2019). Ainda de acordo com a associação, os últimos anos foram decisivos para consolidar o ecossistema brasileiro de *startups* que temos atualmente. Vale ressaltar que o ambiente em torno das comunidades também está evoluindo muito, pois podemos observar um crescimento nas quantidades de *coworkings*, *hubs* de inovação, parques tecnológicos e amadurecimento de vários modelos de negócios já existentes.

Segundo o Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil (BACEN, 2018), o país ainda possui um cenário negativo em relação à inclusão financeira. A inclusão financeira permite à população usar ferramentas necessárias para exercer sua cidadania, além disso, pode aumentar a estabilidade econômica e reduzir riscos sistêmicos (OZILI, 2018). Portanto, para que ocorra a inclusão financeira de toda a população é necessário o desenvolvimento do fenômeno das *fintechs* e sua característica disruptiva.

Para o termo *fintech*, podemos adotar uma definição (NAKASHIMA, 2018, p.62): “Novas tecnologias que poderão ampliar o escopo das finanças e trazer à tona transformações revolucionárias no funcionamento das finanças”. Também é importante destacar que as *fintechs* não estão restritas a pequenas *startups*, elas podem ser relacionadas a grandes instituições financeiras tradicionais.

De acordo com Lacasse (2016), as *fintechs* oferecem plataformas de inteligência digital a fim de viabilizar soluções com uma melhor relação entre custo e eficiência. Além disso, esse novo modelo de negócio possui uma proposta de valor melhor para o cliente comparando com as instituições financeiras tradicionais. Por fim, segundo a Associação Brasileira de *Fintechs* (ABFintechs), há três características imprescindíveis para essas empresas: oferecer produtos na área financeira, uma base tecnológica intensiva e um modelo de negócio altamente escalável.

Segundo Sebrae e ABFintechs (2018), as *Fintechs* podem ser divididas em 11 tipos, conforme quadro 1, cada qual com suas características e mercado de atuação.

Quadro 1: Tipos de fintech e atuação no mercado financeiro

Tipos de Fintechs	Atuação
Bancos digitais	Se posicionam como bancos digitais ou desenvolvem soluções digitais para instituições tradicionais se posicionarem digitalmente
Câmbio	Desenvolvem plataformas e soluções digitais para melhorar a eficiência e o relacionamento com clientes para o mercado de câmbio e remessas internacionais
Créditos	Empresas e plataformas digitais que viabilizam empréstimos e financiamentos a pessoas físicas e jurídicas para aquisição de bens, redução de custos financeiros, crédito pessoal, crédito consignado e capital de giro
Financiamentos e negociação de dívidas	
<i>Crowdfunding</i>	Modalidade de captação de investimento pela internet de forma distribuída, com maior número possível de participantes, alavancando efeitos de rede e alinhando incentivos com primeiros clientes e usuários.
Eficiência financeira	Soluções voltadas para busca de maior eficiência em gestão financeira ou de dados que envolvem aspectos financeiros
Gestão de investimentos	Oferecem soluções voltadas à oferta e facilitação na tomada de decisão quanto a investimentos
Gestão financeira	Soluções tecnológicas que facilitam/ organizam a relação das pessoas/ empresas em gestão financeira
Meios de pagamento	Soluções de pagamentos que buscam facilitar, agilizar e oferecer novas formas para efetuar transações financeiras
Moedas digitais & <i>blockchain</i>	Prestam serviços de compra e venda de criptomoedas e empresas que se propõe a criar novos projetos utilizando tecnologia blockchain ou DLT para inovar e otimizar processos no meio financeiro
Seguros	Desenvolvem plataformas e soluções digitais para melhorar o nível de serviço e ofertar seguros diversos

Fonte: Elaboração própria a partir de Sebrae e ABFintechs, 2018

Segundo Ries (2012), as *startups* são organizações humanas com altos níveis de incertezas, construídas para transformar ideias em produtos de maneira sustentável. Isso difere as *startups* das empresas tradicionais, e essa mudança no modelo de negócio impacta no comportamento e na estrutura dessas empresas. Dessa forma, as *startups* buscam por agilidade e flexibilidade como formas de enfrentar os obstáculos competitivos do mercado (DORNELAS, 2008).

A cultura organizacional tem um efeito significativo dentro das organizações, a qual pode ser responsável pelo desempenho e eficácia dessas empresas (DAVIS; CATES, 2018). A cultura organizacional pode ser definida como diversos valores adquiridos no longo prazo a partir das relações pessoais íntimas (DAHER, 2016), as formas de pensar e comportamentos dos trabalhadores nos locais de trabalho. Assim, por ter traços muito únicos, a cultura é diferente em cada organização e pode transmitir a essência das pessoas envolvidas naquele processo.

Como a cultura organizacional representa um fator fundamental para as organizações, a qual reflete os valores e crenças dos trabalhadores auxiliam no direcionamento de como esses trabalhadores devem se comportar (IDOWU, 2017). Nas *startups* também podemos verificar a sua cultura, a qual surge por meio da partilha de experiências e valores. Além disso, nas *startups* temos uma estrutura orgânica, com uma estrutura inicial plana, sem hierarquia e com funções e tarefas por definir. Assim, segundo Saini e Plowman (2007), a cultura organizacional nas *startups* apresenta uma atmosfera mais participativa, com ambiente dinâmico, informal, colaborativo, flexível e multitarefas.

Dessa forma, percebe-se que a cultura organizacional dentro de uma *startup* é utilizada como um fator de atração para trabalhadores, pois essa cultura baseia-se em alto crescimento, valorização e retorno sobre investimento inicial. Por fim, forma como os empreendedores e fundadores transmitem a mensagem de que as funções exercidas por cada trabalhador da organização estão relacionadas com a sua vocação e não com o trabalho em si, é de suma importância para dar continuidade a essa cultura organizacional (EGAN-WYER; MUHR; REHN, 2017).

1.2 Psicodinâmica do Trabalho

Na Grécia Antiga, acreditava-se que o trabalho não deveria ser praticado pelos homens livres, os quais tinham o papel de somente administrar o Estado e observar os fenômenos da natureza por meio da filosofia (OLIVEIRA, 2018). Mesmo com a expansão do cristianismo e a substituição da escravidão pela servidão, o trabalho não representava o fator central na vida dos indivíduos, o trabalho era apenas definido como uma forma necessária para a sobrevivência.

Segundo Oliveira (2018), o trabalho começa a ganhar sentido no Renascimento, o qual deixa de ser um meio para tornar-se um objetivo de vida para as pessoas. Outro momento importante na história do trabalho foi o conceito de vocação elaborado por Lutero e Calvino durante o movimento protestante, no qual começaram a associar a vocação com uma profissão. Além disso, segundo o mesmo autor, a teoria liberal de Adam Smith foi muito importante para o surgimento do capitalismo, onde começou a especialização e mecanização do trabalho a fim de potencializá-lo.

O marco decisivo para a consolidação do capitalismo e a mudança do trabalho artesanal pelo assalariado foi a Revolução Industrial. Com o capitalismo industrial, o trabalho se transformou definitivamente como algo essencial na vida das pessoas, capaz de determinar a maneira de como o indivíduo pensa ou age (RIBEIRO; LÉDA, 2004).

Para compreender as situações de trabalho que provocam sofrimento ou agravam a saúde do trabalhador, é de suma importância entender as organizações do trabalho e como elas refletem na qualidade de vida do funcionário (HELOANI; LANCMAN, 2004). Com as mudanças produtivas no Brasil, o surgimento de novas tecnologias, o ritmo mais intenso nas jornadas de trabalho e a precarização das relações de trabalho estão agravando o quadro de algumas doenças e ampliando os riscos de acidentes (HELOANI; LANCMAN, 2004).

Segundo Lancman e Ghirardi (2002), o trabalho pode representar uma função psíquica, sendo um dos principais pilares na constituição do sujeito e da sua rede de significados. Assim, alguns processos como gratificação, reconhecimento e mobilização da inteligência contribuem para a construção da identidade e da subjetividade do trabalhador. Para Dejours (1999), as

mudanças no mundo do trabalho são responsáveis por impactar a vida dos mesmos, pois eles precisam conviver com um mercado muito mutante, o que acaba provocando um sentimento de instabilidade e de ameaça.

Por conta dessas mudanças espera-se que o trabalhador seja cada vez mais um profissional polivalente, podendo realizar diversas tarefas. Todavia, por conta dos avanços tecnológicos e organizacionais de forma rápida, o acompanhamento cognitivo dessas mudanças se torna mais complexo, provocando uma desqualificação permanente do trabalhador (HELOANI, LANCMAN, 2004).

Segundo Heloani e Lancman (2004), o ambiente de trabalho, ao mesmo tempo gera o sofrimento do trabalhador, também pode ser uma oportunidade de desenvolvimento e crescimento psicossocial do mesmo. Assim, mesmo modificando a realidade dos funcionários, o mundo do trabalho está realizando diversas pesquisas e teorias para sugerir alternativas organizacionais, as quais têm como objetivo melhorar a qualidade de vida do trabalhador.

A Psicodinâmica do Trabalho busca entender tanto os aspectos psíquicos quanto os subjetivos que estão presentes nas relações e organizações de trabalho (GIONGO; MONTEIRO; SOBROSA, 2017). Assim, esse conceito afirma que o trabalho faz parte da construção da identidade e da saúde no trabalhador, além de influenciar também a vida familiar e o tempo do não-trabalho do indivíduo (DEJOURS, 1992).

Para compreender os aspectos psíquicos e subjetivos, a Psicodinâmica do Trabalho utiliza o método clínico do trabalho, o qual se baseia em uma pesquisa-ação (HELOANI; LANCMAN, 2004). A clínica do trabalho procura desenvolver aspectos da saúde mental e do trabalho, além de intervir em situações de trabalho, entender os processos psíquicos e estruturar avanços teóricos e metodológicos reproduzíveis.

Segundo Heloani e Lancman (2004), o objetivo da Psicodinâmica do Trabalho é realizar de forma coletiva um processo de reflexão, o qual precisa ser realizado em conjunto com os trabalhadores. As análises advindas da Psicodinâmica podem visar orientar mudanças nos postos de trabalho e facilitar os processos de reflexão, para que os próprios trabalhadores possam alavancar as mudanças no trabalho ou nas relações laborais. Assim, é a partir dessa reflexão que o indivíduo consegue reapropriar a realidade do seu trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELLI; JAYET, 1994).

Segundo a OMS (Organização Mundial da Saúde, 2020), um ambiente de trabalho saudável é considerado como aquele onde os trabalhadores e gestores auxiliam na promoção e proteção da saúde, da segurança e do bem-estar do trabalhador. Assim, os conflitos entre a organização do trabalho e as partes psíquicas dos trabalhadores podem provocar sofrimento e por isso precisam de estratégias defensivas para reduzi-lo (OLIVEIRA, 2001).

Assim, a Psicodinâmica do Trabalho relata que a saúde mental do trabalhador não está ligada à ausência do sofrimento, mas sim às formas que o trabalho pode se tornar mais digno e gratificante, buscando maneiras de trazer o prazer para o ambiente de trabalho e transformar os fatores geradores de sofrimento (GIONGO; MONTEIRO; SOBROSA, 2017).

A partir das perspectivas da Psicodinâmica do trabalho apresentada neste tópico definiu-se as categorias que foram abordadas no estudo de caso, sendo elas: Condições de trabalho e ambiente, Exigências e Resultados obtidos, Cooperação e Competitividade.

2. Metodologia

A pesquisa pode ser definida como exploratória, na qual proporciona uma visão ampla e geral dos fatos (GIL, 2008) e foi realizada por meio de um estudo de caso (YIN, 2015) em uma *fintech* localizada no município de São Paulo.

A abordagem baseia-se na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1999). Os resultados apresentados baseiam-se em dados qualitativos, resultantes da aplicação de entrevistas com trabalhadores da empresa estudada. Os dados estão relacionados aos aspectos físicos, cognitivos e organizacionais do trabalho segundo a percepção dos trabalhadores sobre a tarefa que executam. Para o desenvolvimento da pesquisa são realizadas as seguintes fases:

- i. Revisão teórica: estudo de documentos da empresa, análise das leis trabalhistas sobre o assunto (portais governamentais) e leitura de artigos científicos, nacionais e internacionais (repositórios e portais científicos, SciELO, *Web of Science* e *Google Acadêmico*);
- ii. Roteiro das entrevistas: a fase de revisão teórica proporcionou a construção do roteiro das entrevistas, adaptado do questionário de percepção do Canalle, Fontes, Vieira, 2020. Pretendeu-se que o roteiro abrangesse diferentes aspectos intrínsecos ao trabalho em *fintechs*, portanto o roteiro foi dividido em diferentes categorias analíticas, nas quais pudessem ser observados aspectos laborais das cargas física e mental dos entrevistados. As questões foram divididas em categorias, são elas: Condições de trabalho e ambiente, Exigências e Resultados obtidos, Cooperação e Competitividade (ver Apêndice A).
- iii. Entrevistas: depois da conclusão do roteiro aplicaram-se as entrevistas aos trabalhadores da empresa estudada. As entrevistas abrangeram perguntas relacionadas às condições de trabalho, ambiente, exigências, resultados obtidos, cooperação, competitividade, entre outras (ver Apêndice A).
- iv. Análise das entrevistas: a análise das entrevistas buscou responder ao objetivo da pesquisa, considerando a percepção dos trabalhadores à luz dos conceitos da Psicodinâmica do Trabalho.

2.1. Desenho da Investigação

O roteiro de perguntas para a realização das entrevistas foi pensado a fim de contemplar todos os aspectos intrínsecos e subjetivos presentes no ambiente de trabalho das *fintechs*, podendo assim ter dados suficientes para analisar os aspectos laborais das cargas mental e física dos trabalhadores entrevistados. Além disso, a investigação tem como objetivo compreender como a cultura organizacional presente nas *fintechs* pode influenciar na psicodinâmica do trabalho e na ergonomia da atividade dos funcionários.

A amostra de 10 participantes, de diferentes níveis hierárquicos e com um tempo de participação na empresa acima do período de experiência de 3 meses delimitado pela empresa. Por conta da pandemia do COVID-19, as entrevistas não puderam ser conduzidas de forma presencial. Dessa forma, as entrevistas foram realizadas de maneira online pela ferramenta *Microsoft Teams* nos dias 15 e 16 de maio de 2021, durando em média vinte minutos cada entrevista. Além disso, foi realizada uma entrevista piloto a fim de garantir que o roteiro elaborado fornecesse as informações necessárias para a construção e análise dos resultados.

Em um primeiro momento, para a realização das entrevistas, foram estabelecidos os contatos iniciais com os participantes, apresentando o tema e agradecendo o interesse e a

disponibilidade para participar do estudo. Assim, na primeira parte da entrevista, o objetivo geral do estudo é explicado, além de garantir a confidencialidade e anonimato da pessoa e da empresa, assim como, de todos os dados obtidos.

3. Resultados e Discussão

A análise dos dados coletados foi dividida em duas partes. Na primeira parte, houve a junção de todas as respostas coletadas em um único arquivo a partir das perguntas abordadas no questionário. No segundo momento, houve uma análise mais detalhada de todas as respostas obtidas. Para essa análise, procurou-se pontos semelhantes discutidos em cada pergunta, ou seja, o objetivo era encontrar padrões de comportamento ou pensamentos, palavras ou regularidades dos dados que permitissem uma categorização ou uma análise mais assertiva sobre as percepções dos entrevistados. A partir das respostas, também foi possível relacionar os dados coletados com alguns conceitos abordados na revisão bibliográfica, podendo realizar algumas comparações.

Os resultados serão apresentados seguindo os mesmos tópicos utilizados nas entrevistas, são eles: Caracterização dos entrevistados, Condições de trabalho e ambiente, Exigências e Resultados obtidos, Cooperação e Competitividade.

3.1. Caracterização da Empresa

A empresa estudada é uma *fintech* que atua há mais de 10 anos no mercado financeiro, a qual está estruturada em um tripé de inovação, conhecimento e tecnologia de ponta, criando soluções completas, simples e fáceis de usar. A empresa foi fundada em 2009 com o lançamento de uma plataforma de negociação (OMS - *Order Management System* - Sistema de Gerenciamento de Ordens). Essa solução é baseada em um software que permite a conexão entre os participantes do mercado financeiro e as ordens de execução de ações, derivativos, câmbio e outros valores mobiliários.

Em 2014, a empresa atingiu a marca de mais de 8000 usuários nos seus sistemas e lançou o *Asset System*. Esse sistema representa uma solução para processamentos, gestão de performance, distribuição de fundos e conciliação das informações armazenadas com a parte administrativa dos clientes da empresa. Já em 2018, a empresa lançou mais uma solução nova, a qual representou uma atualização do *Asset System*. Nesse mesmo ano, a empresa lançou seu próprio aplicativo, com o objetivo de alcançar agora o segmento B2C (*Business to Consumer* - ou seja, um serviço para o consumidor final), esse aplicativo é uma plataforma para acompanhamento do mercado financeiro do Brasil, possuindo opções para Ações, Fundos, Renda Fixa, Módulo de Notícias e Controle de Carteiras de investimento.

Atualmente, para o segmento B2B (*Business to Business* - serviços prestados para outras empresas ou pessoas jurídicas) apresenta tais produtos: um software para uma solução completa no processamento de ordens, cadastro e *compliance*, OMS, Risco, até portais e *Homebroker Web & Mobile* para usuários finais; um software para consolidar as informações cadastrais para controle integral do Fiduciário; e por fim, o seu aplicativo próprio.

A empresa tem a missão de simplificar o dia a dia dos usuários do mercado financeiro por meio de soluções completas e inovadoras, as quais substituem processos engessados e com alto risco operacional. Por fim, a empresa é uma S/A, com um conselho formal de administração, controles de governança, processos internos bem estruturados e uma equipe com mais de 200 colaboradores.

3.2. Caracterização da amostra

As áreas comercial, administrativa e financeira foram as escolhidas para compor a amostra de 10 funcionários para a entrevista. Dentre os escolhidos, tivemos a porcentagem de 50% de homens e mulheres. Na área comercial todos os entrevistados eram homens e com 3 níveis hierárquicos: estagiário, analista e gerente. Já a área administrativa, tivemos duas mulheres e dois homens entre os entrevistados com os mesmos níveis de hierarquia citados no setor comercial. Por fim, na área financeira, todos os entrevistados eram mulheres no nível de analista, variando o período de trabalho na empresa estudada.

Essa diversidade de gênero, cargo e tempo de trabalho na empresa, foi importante para captar diferentes percepções do trabalho nesse ambiente, o que ajudou no desenvolvimento do resultado deste estudo.

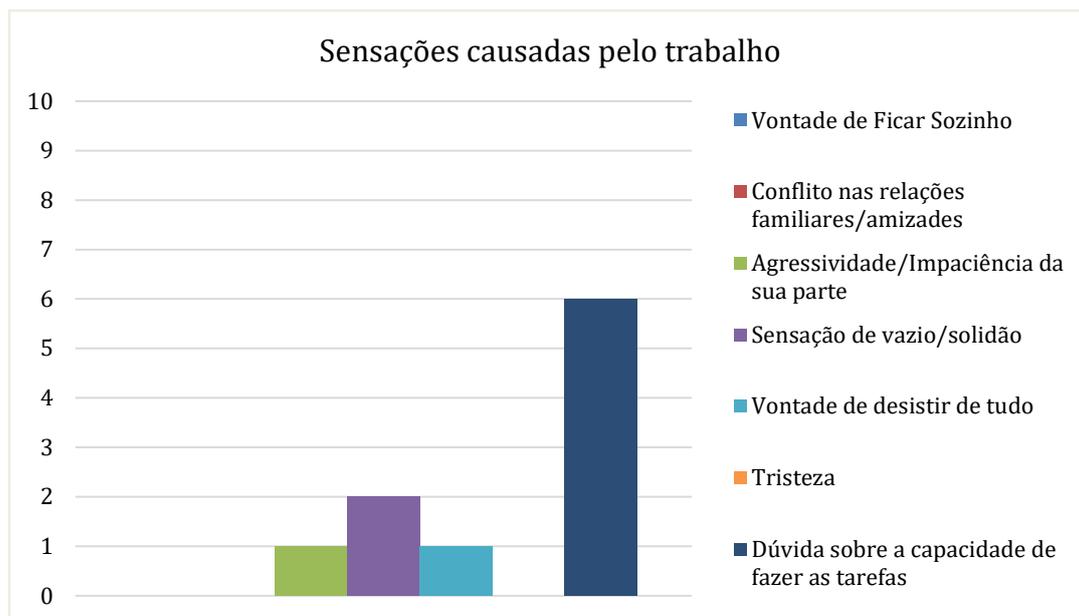
3.3. Condições de trabalho e ambiente

A respeito das condições de trabalho e ambiente, foi possível observar que o ambiente de trabalho proporciona uma facilidade de comunicação e interação entre os funcionários, já que na estrutura os trabalhadores realizam suas funções em ambientes abertos, ou seja, sem paredes ou divisórias delimitando a estrutura. Além disso, todos os ambientes são climatizados, com uma boa iluminação, pouco ruído e uma copa, onde os funcionários podem realizar suas pausas, apresentando um ambiente agradável para os trabalhadores.

A partir das respostas dos questionários, os entrevistados na sua maioria (80%) possuem uma carga de trabalho de 8 horas, tendo um horário flexível. De acordo com todos os entrevistados, a postura na maior parte do tempo deles é sentada, mesmo agora no período de *home-office* por conta da pandemia. Os trabalhadores também relataram que só fazem pausas durante o dia para ir ao banheiro e tomar uma água ou café, em média são cinco paradas de cinco a dez minutos na rotina deles, sem contar o almoço, janta e ceia.

Durante a entrevista os entrevistados foram questionados sobre as sensações causadas pelo trabalho e a “Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas” foi a principal sensação negativa apontada por eles, cerca de 60% escolheram essa opção. Os trabalhadores questionam se são capazes de realizar as tarefas designadas a eles, pois algumas vezes acreditam que não possuem o conhecimento cognitivo necessário, mas elogiam a autonomia que eles têm para realizar essas tarefas. Na figura 1 é mostrado as sensações negativas causadas aos funcionários da *fintech*.

Figura 1 – Sensações causadas pelo trabalho



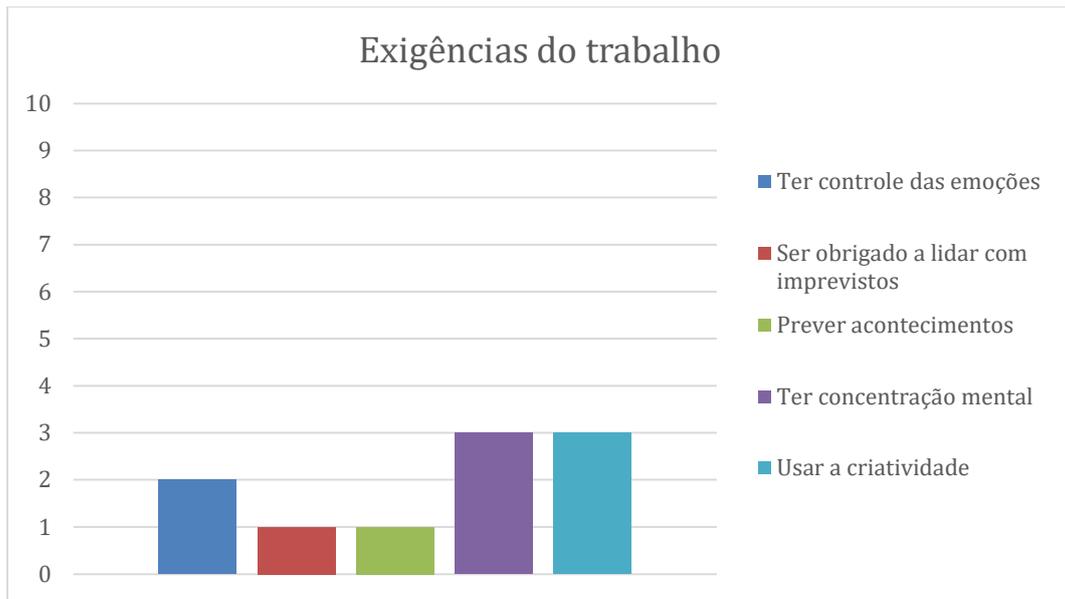
Fonte: Elaborado pela autora

Como dito anteriormente, a principal sensação apontada pelos trabalhadores de acordo com a figura acima foi a “Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas”, mas também foram relatadas as sensações de “Agressividade/Impaciência da sua parte”, “Sensação de vazio/solidão” e “Vontade de desistir de tudo”. Segundo Heldani e Lancman (2004), as mudanças no mundo do trabalho podem gerar um impacto na vida do trabalhador e uma essa insegurança em relação a sua capacidade de fazer as tarefas, o que acaba criando uma constante instabilidade, já que os avanços tecnológicos ocorrem de forma muito rápida e dificultam o acompanhamento cognitivo dessas mudanças, podendo provocar o sofrimento no trabalhador.

3.4. Exigências e Resultados obtidos

Em relação as exigências decorrentes do trabalho, houve um empate entre “Ter concentração mental” e “Usar a criatividade”. Além dessas exigências, também citou-se “Ser obrigado a lidar com imprevistos”, “Prever acontecimentos” e “Ter controle das emoções”, conforme a figura 2.

Figura 2 – Exigências do trabalho

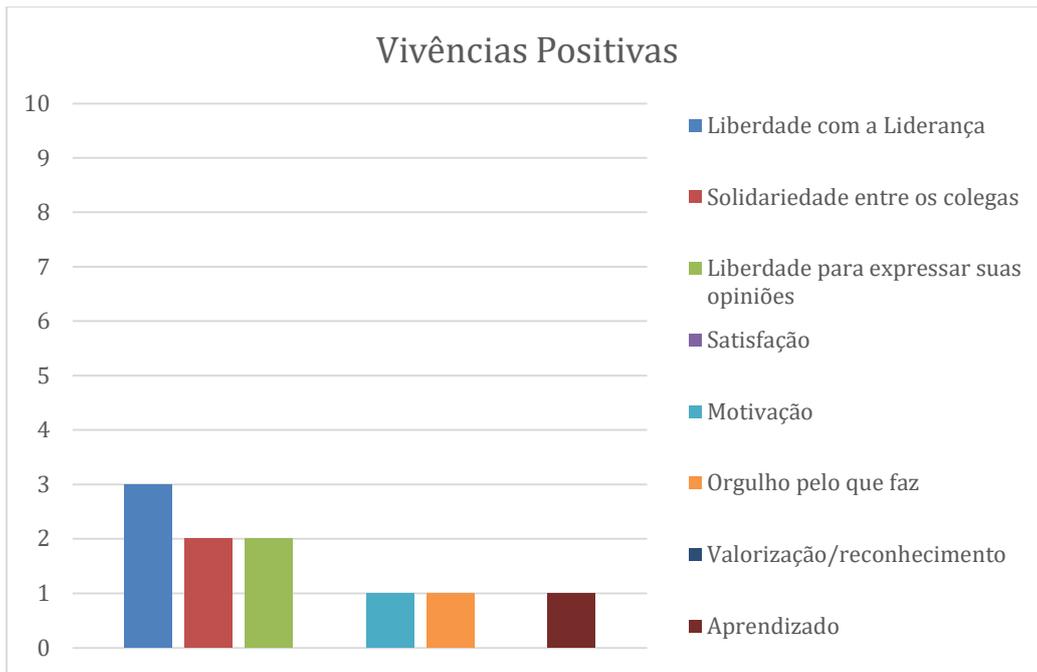


Fonte: Elaborado pela autora

As exigências citadas acima, provocam nos funcionários uma grande carga mental por conta dos desenvolvimentos das tarefas como, elaboração de relatórios, raciocínio lógico, lidar com a pressão de prazos curtos, ter concentração nas análises e ter novas ideias ou soluções. Segundo Ferreira e Ferreira (2014), a carga mental são aquelas tarefas que exigem um esforço intelectual ou até mesmo um grande esforço físico. Assim, diversos fatores influenciam na carga de trabalho mental, como por exemplo, a pressão de tempo, memorização, procura de soluções e tomada de decisões.

Além das exigências provocadas pelo trabalho, os funcionários relataram as vivências positivas provocadas, as mais indicadas foram a “Liberdade com a Liderança”, a “Solidariedade entre os colegas” e a “Liberdade para expressar suas opiniões” de acordo com a figura 3.

Figura 3 – Vivências Positivas

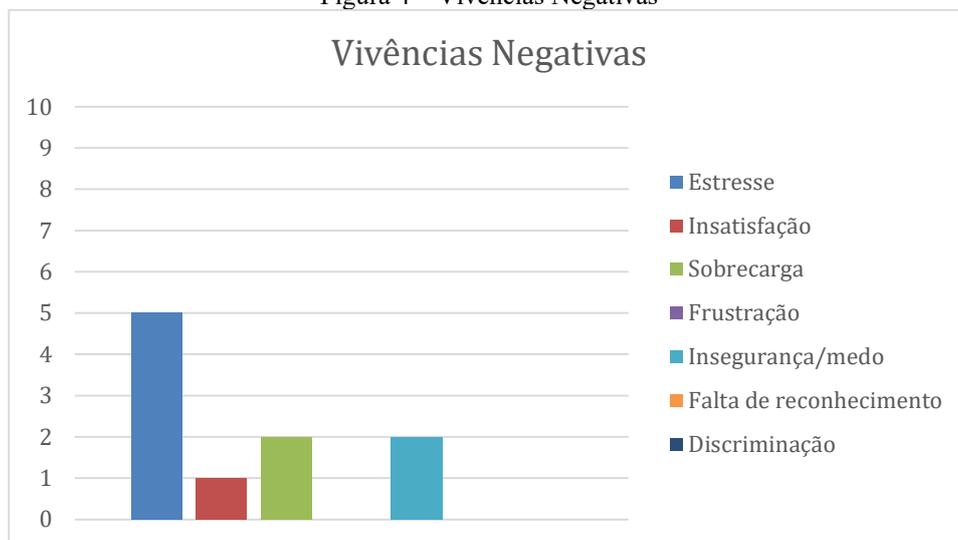


Fonte: Elaborado pela autora

Essas vivências positivas comprovam o ambiente sem hierarquia presente na cultura das *startups*, onde os funcionários têm um contato mais próximo com a liderança e espaço de fala para sugerir novas ideias e soluções, além de ser um ambiente colaborativo. Segundo Saini e Plowman (2007), essa cultura organizacional das *startups*, a qual preza por um ambiente colaborativo, flexível e dinâmico são de suma importância para manter essas empresas competitivas e garantir um crescimento orgânico dessas organizações.

Também foi citado pelos entrevistados as vivências negativas presentes no trabalho, tendo destaque o “Estresse”, por conta das cobranças na entrega de resultados e produtividade, além de ter que lidar com um ambiente de alto crescimento presente nas *startups* e que exigem lidar com imprevistos constantemente.

Figura 4 – Vivências Negativas



Fonte: Elaborado pela autora

Pela figura 4, observa-se que também foram relatados como vivência negativa a “Insatisfação”, “Sobrecarga” e “Insegurança/medo”. Assim, é necessário compreender que o trabalho representa uma importância fundamental para se estabelecer a saúde e identidade dos trabalhadores, a fim de buscar garantir o prazer dos funcionários (HELOANI, LANCMAN, 2004).

Por fim, os funcionários também citaram como a cultura organizacional da *fintech* interferia na sua forma de trabalho, a maioria relatou o relacionamento estreito entre todas as áreas, o que contribui no ambiente colaborativo, além de ser uma cultura voltada para inovação, o que acaba incentivando a criatividade na empresa. Assim, segundo Reis (2012), o alto nível de incertezas presentes nas *startups* justifica esse incentivo a criatividade, pois busca-se uma agilidade e ideias inovadoras para enfrentar essas incertezas, além de incentivar o compartilhamento de experiências através da colaboração.

3.5. Cooperação

Para a maior parte dos entrevistados o sentimento de cooperação está presente na *fintech*. Os trabalhadores relataram que há uma sinergia muito boa entre as áreas da empresa, pois há uma facilidade de comunicação entre elas, diferente de outras empresas mais tradicionais, nas quais a comunicação entre áreas muitas vezes é prejudicada por conta da burocracia dos processos existentes.

Os entrevistados, principalmente da área administrativo e financeiro, citaram a solidariedade entre os colegas de trabalho, ou seja, os funcionários se ajudam no desenvolvimento das tarefas quando necessário. Muitos também citaram que esse ambiente colaborativo é algo natural na empresa e que observam muita proatividade na hora de oferecer ajuda entre os profissionais, assim, esse comportamento seria algo que faz parte da cultura organizacional da empresa.

Nesse contexto, um ponto de melhoria levantado por alguns dos entrevistados, foi que em alguns momentos a carga de trabalho elevada acaba prejudicando nessa cooperação entre funcionários, pois cada um tem muitas tarefas a serem desenvolvidas e algumas vezes não entendem o valor das atividades dos outros. Segundo Oliveira (2017), a cooperação é de suma importância para o desenvolvimento do prazer em relação ao trabalho, em um ambiente de trabalho colaborativo, onde tenha visibilidade, confiança e participação de todos.

3.6. Competitividade

Ao avaliar a presença de competitividade na empresa, todos os entrevistados relataram que há existência de competitividade tanto em startups quanto em empresas mais tradicionais. Entretanto, os funcionários citaram que a principal diferença está na abertura de diálogo dessa competitividade com a liderança e até mesmo com o resto do time. Para alguns trabalhadores a competitividade quando usada para motivar o seu desenvolvimento profissional pode ser vista como algo positivo.

Além disso, os entrevistados relataram que a competitividade nas *fintechs* pode ser algo mais orgânico e natural, o que não acaba prejudicando os profissionais. Assim, quando a competitividade é usada para prejudicar alguma pessoa da equipe, os entrevistados entendem como algo negativo e relataram algumas situações negativas de competição durante o seu tempo de trabalho na *fintech*.

Nessas situações negativas de competições gerou-se um sentimento de desconforto na equipe e até uma certa desmotivação de alguns funcionários. Essa competição, além das pressões pelo cumprimento de prazos e metas, pode provocar o sofrimento que é inerente ao trabalho do ponto de vista psicológico (OLIVEIRA, 2017).

4. Conclusão

Este estudo permitiu compreender o trabalho em *fintechs* a partir da percepção dos trabalhadores e pela perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. Também foi possível entender as principais características da inovação e da cultura organizacional das *startups*, e analisar como essa cultura pode impactar na percepção do trabalhador. Além disso, identificou-se as principais sensações decorrentes do trabalho, as condições do ambiente de trabalho, as exigências e as vivências positivas ou negativas geradas pelo trabalho.

Considerando o aspecto de condição de trabalho, os trabalhadores destacaram a “Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas” como a principal sensação provocada no desenvolvimento das tarefas. Ainda nesse aspecto, um ponto positivo levantado foi a autonomia oferecida aos trabalhadores na realização das atividades e na tomada de decisão, além de consideraram o ambiente de trabalho flexível e colaborativo.

A partir do aspecto de exigências e resultados, os trabalhadores levantaram como principal vivência positiva a “Liberdade com a Liderança” devido a facilidade de comunicação e a não existência de uma hierarquia na empresa. Entretanto, como vivência negativa, o “Estresse” foi o mais citado entre os entrevistados, pois as *startups* apresentam um ambiente de muita incerteza e há uma cobrança para entrega de resultados e produtividade.

Já a partir do aspecto da cooperação, os entrevistados relataram que na cultura organizacional da *fintech* o ambiente colaborativo é incentivado e está presente no cotidiano do trabalho das áreas. A cooperação é incentivada, pois acredita-se que devido a ela a inovação também acontece. Um ponto negativo citado é que em alguns momentos a alta carga de trabalho acaba prejudicando essa cooperação entre os trabalhadores.

Em relação a competitividade, é possível afirmar que há competitividade entre todos os ambientes de trabalho, a diferença é que nas *startups* a comunicação sobre esse tema acontece de forma mais natural e tem um espaço para diálogo. Entretanto, é preciso ter cuidado com a competitividade, pois ela pode ser uma causadora do sofrimento do trabalhador.

Assim, a partir das respostas coletadas foi possível observar aspectos positivos, os quais provocam o prazer ao trabalhador, mas também há experiências negativas, que geram o sofrimento aos entrevistados. Portanto, é importante trabalhar esses aspectos de forma acadêmica e prática a fim de garantir um equilíbrio no trabalho e construir um ambiente melhor para os trabalhadores.

As informações obtidas sobre a percepção dos trabalhadores podem ser utilizadas para enriquecer análises sobre o tema, mas focaram-se apenas em três áreas na empresa, o que pode ser considerada como limitação. Como o trabalho foi elaborado considerando o contexto dos trabalhadores realizando suas atividades de forma presencial na empresa, um ponto de atenção que pode impactar os resultados do estudo são as mudanças nas relações de trabalho causadas pela pandemia do COVID-19, as quais podem alterar as percepções do trabalhador. Então, sugere-se a elaboração de trabalhos futuros a fim de superar essa limitação e analisar como a pandemia impactou na percepção dos trabalhadores no seu ambiente de trabalho.

Referências:

ABSTARTUPS. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS. **Quem somos**. 2017. Disponível em: < <https://www.abfintechs.com.br/sobre>>. Acesso em: 10 nov. 2020.

ABSTARTUPS. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS. **Manual sobre conceitos, metodologias e investimentos em startups**, 2014. Disponível em <<https://abstartups.com.br/>> . Acesso em: 12 de nov. de 2020.

ABSTARTUPS. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS. **Mapeamento Edtechs**, s.d.

ABSTARTUPS. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS. **Radiografia do Ecosistema Brasileiro de Startups - O momento da startup brasileira e o futuro do ecossistema de inovação**, 2017. Disponível em <<https://abstartups.com.br/>> . Acesso em: 13 de nov. de 2020.

BARBOSA, Roberto Rodrigues. **Fintechs: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**. 2018. 129 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Pós-Graduação em Administração. Escola de Administração. UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2018.

CANALLE, S.R;FONTES,A.R.M;VIEIRA, M.H.P. **Análise do sofrimento e do prazer no trabalho: Reflexões a partir do estudo em uma empresa do setor automotivo**.

DEJOURS,C. A loucura do trabalho: estudo de psicologia do trabalho. São Paulo: Cortez - Oboré, 1992.

DEJOURS, C; BARROS, J.O; LANCMAN, S. A centralidade do trabalho para a construção da saúde. **Revista de Terapia Ocupacional**, v. 27, n.2, p. 228-35, 2016.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E.; JAYET, C. Psicodinâmica do Trabalho – contribuições da escola Dejouriana à análise de prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Sofrimento, prazer e trabalho. In: _____. C. Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho São Paulo: FGV, 1999.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 3 ed. - 5ª reimpressão. Rio de janeiro: Elsevier, 2008.

EGAN-WYER, C; MUHR, S; REHN, A. **On startups and doublethink – resistance and conformity in negotiating the meaning of entrepreneurship**. Entrepreneurship & Regional Development An International Journal, 1-23. doi: 10.1080/08985626.2017.1384959, 2017.

FERREIRA, Maria Margarida; FERREIRA, Carlos. Carga mental e carga psíquica em profissionais de enfermagem. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Porto, n. spe1, p. 47-52, 2014.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6 ed. Atlas, 2008. 200p.

GIONGO, Carmem Regina; MONTEIRO, Janine Kieling; SOBROSA, Gênesis Marimar Rodrigues. Suinocultor: vivências de prazer e sofrimento no trabalho precário. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 29, e147648, 2017.

HELDANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista Produção**, v.14, n.3, p.77-86, 2004.

IDOWU, O. **Understanding Organisational Culture and Organisational Performance: Are They Two Sides of the Same Coin?**. Journal Of Management Research, 9(1),12-21. doi:10.5296/jmr.v9i1.10261, 2017.

LACASSE, R. M. **A Digital Tsunami : FinTech and Crowdfunding**. Di2016, Québec, v. 1, n. 1, p.1-5, abr. 2016. Disponível em: . Acesso em: 15 nov. 2020.

OLIVEIRA, H.N. **“Eu tenho um ambiente maravilhoso, mas eu tenho um ambiente enorme de incertezas”**: prazer e sofrimento no trabalho no contexto das startups. Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

OLIVEIRA, Regina Márcia Rangel de. **A abordagem das Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho-LER/DORT no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador do Espírito Santo-CREST/ES**. 2001. (Dissertação de Mestrado). Escola Nacional de Saúde Pública-ENSP/FIOCRUZ do Rio de Janeiro, 2001.

OMS – Organização Mundial da Saúde. **Empresas devem promover saúde mental de funcionários no ambiente de trabalho**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios-no-ambiente-trabalho/> Acesso em: 25 mar. 2021.

PORTER, M. E. **Competitive strategy**. New York: Free Press, 1980.

RASMUSSEN, E; TANEY, S. **The Emergence of the Lean Global Startup as a New Type of Firm**. Technology Innovation Management Review, 5, 12-19, 2015.

RIES, E. **A startup enxuta**: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

SAINI, S; PLOWMAN, K. **Effective Communications in Growing Pre-IPO StartUps**. Journal Of Promotion Management, 13(3-4), 203-232, 2007.

SCHUEFFEL, P. 2017. **Taming the beast: A scientific definition of Fintech**. Journal of Innovation Management, 4(4), 32-54.

Sebrae, ABFintechs. **Catálogos Fintechs: de A a Z**. Disponível em: < https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/cat%C3%A1logo_abfintechs_fu114.pdf>. Acesso em: 19 set.2020.

ZAVOLOKINA, L. et al. 2016. **The Fintech phenomenon: Antecedents of financial innovation perceived by the popular press**. Financial Innovation, 2(1), 16.

YIN, R.K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 5 ed. Bookman Editora, 2015. 320p

APÊNDICE A:

ROTEIRO ENTREVISTA

(Adaptado do questionário de percepção do Canalle, Fontes e Vieira 2020)

Caracterização dos entrevistados

Setor:

Cargo:

Tempo no cargo atual:

Sexo:

Há quanto tempo trabalha na empresa?

Condições de trabalho e ambiente?

1. Quanto à estrutura física, como você avalia o seu espaço de trabalho?
2. Como você pode descrever a sua rotina de trabalho?
3. Como é a sua postura na maior parte do tempo (em pé, sentado, andando)?
4. Sem contar o almoço, janta e ceia, você realiza pausas (descansa um pouco durante suas atividades)? Caso sim, quantas vezes por dia? E por quantos minutos?
5. Quais das sensações abaixo você acredita que o seu trabalho provoca em você?
 - a. Vontade de ficar sozinho
 - b. Conflito nas relações familiares/amizades
 - c. Agressividade/Impaciência da sua parte
 - d. Sensação de vazio/solidão
 - e. Vontade de desistir de tudo
 - f. Tristeza
 - g. Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas
 - h. Outra. Qual:

Exigências e Resultados obtidos

6. Quais as atividades que mais te deixam tenso ou preocupado, que te “enchem a cabeça”?
7. Quais das exigências abaixo são decorrentes do seu trabalho?
 - a. Ter controle das emoções
 - b. Ter que lidar com ordens contraditórias
 - c. Ser obrigado a cuidar da aparência física
 - d. Ser submetido a constrangimentos
 - e. Transgredir valores éticos
 - f. Ser obrigado a lidar com imprevistos
 - g. Prever acontecimentos
 - h. Usar a visão de forma contínua
 - i. Usar a memória
 - j. Ter desafios intelectuais
 - k. Ter concentração mental
 - l. Usar a criatividade
 - m. Usar a força física

- n. Usar os braços de forma contínua
 - o. Usar as mãos de forma repetida
 - p. Subir e descer escadas
 - q. Outra. Qual?
8. Das vivências positivas abaixo, quais você possui no seu trabalho?
- a. Liberdade com a liderança
 - b. Solidariedade entre os colegas
 - c. Liberdade para expressar suas opiniões
 - d. Satisfação
 - e. Motivação
 - f. Orgulho pelo que faz
 - g. Valorização/reconhecimento
 - h. Outra. Qual
9. Das vivências negativas abaixo, quais você possui no seu trabalho?
- a. Estresse
 - b. Insatisfação
 - c. Sobrecarga
 - d. Frustração
 - e. Insegurança/medo
 - f. Falta de reconhecimento
 - g. Discriminação
 - h. Outra. Qual?
10. Você acredita que a cultura organizacional presente nas *startups/fintechs* interfere de alguma forma no seu trabalho? De que forma?

Cooperação

11. Você considera a sua área colaborativa para as atividades? E na visão da empresa em geral, existe cooperação entre as pessoas?
12. Existe solidariedade entre os profissionais? Os funcionários se ajudam quando é necessário?
13. Você já trabalhou em empresas tradicionais no mercado? Se sim, quais as principais diferenças em relação à cooperação comparado com *startups/fintech*? Quais os principais pontos positivos e negativos?

Competitividade

14. Você considera o seu trabalho um ambiente competitivo? Existem disputas profissionais no local de trabalho?
15. Você já vivenciou alguma situação de extrema competitividade no seu trabalho? Isso causou algum desconforto?

16. Você já trabalhou em empresas tradicionais no mercado? Se sim, quais as principais diferenças em relação à competitividade comparado com *startups/fintech*? Quais os principais pontos positivos e negativos?