



**FUNDAÇÃO UNIRG
UNIVERSIDADE DE GURUPI
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**O ESTUDO DA COMPOSIÇÃO DA CLIENTELA E DAS VANTAGENS
E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS *FINTECHS*
EM UMA AMOSTRA NO CORPO DISCENTE DE ADMINISTRAÇÃO
DA UNIVERSIDADE DE GURUPI - UNIRG**

Acadêmico: Fernando Marques de Souza

Professor Orientador: Augusto de Rezende Campos

Área de Concentração: Tecnologia da Informação

**GURUPI-TO
NOVEMBRO DE 2019**

**O ESTUDO DA COMPOSIÇÃO DA CLIENTELA E DAS VANTAGENS
E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS *FINTECHS*
EM UMA AMOSTRA NO CORPO DISCENTE DE ADMINISTRAÇÃO
DA UNIVERSIDADE DE GURUPI – UNIRG**

FERNANDO MARQUES DE SOUZA

Este artigo foi julgado adequado e aprovado para a continuidade do Trabalho de Conclusão do Curso junto a Universidade UnirG.

.....
Profa. Eliza Magalhães do Prado Barcellos, Esp.
Coordenadora do Curso de Administração

.....
Profa. Claudeilda de Moraes Luna, Esp.
Coordenadora de Estágio do Curso de Administração

Apresentada a Banca Examinadora, integrada pelos Professores:

.....
Prof.º Adm. Augusto de Rezende Campos, Me.
Professor Orientador

.....
Prof.º Alexandre Ribeiro Dias, Me.
Banca Examinadora

.....
Prof.ª Liliane Pagliarini, Esp.
Banca Examinadora

ESTUDO DA COMPOSIÇÃO DA CLIENTELA E DAS VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS *FINTECHS* EM UMA AMOSTRA NO CORPO DISCENTE DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE GURUPI - UNIRG

SOUZA, Fernando Marques de ¹
CAMPOS, Augusto de Rezende ²

RESUMO

Atualmente com o desenvolvimento das constantes atualizações das mídias digitais, as pessoas têm buscado serviços rápidos e eficientes em todas as áreas de sua vida. Pensando nisso, foram criadas as *Fintechs*, *startups* que visam eficiência na prestação de serviços financeiros através do uso de tecnologia. A metodologia de pesquisa do artigo foi feita através de levantamento de dados aplicando questionários a uma amostra dos acadêmicos do curso de administração da Universidade de Gurupi – UnirG. O presente artigo possibilitou a elaboração de um estudo sobre o conhecimento e utilização das *Fintechs* por parte de uma amostra dos acadêmicos do curso de administração da Universidade de Gurupi – UnirG, tendo ele como objetivo demonstrar quais as mais utilizadas por eles e através de quais meios eles acessam os serviços oferecidos pelas *Fintechs*, estudando as vantagens e desvantagens dos mesmos, além da segurança na interface e execução dos serviços oferecidos por elas, sendo este um ponto crucial para a conquista da confiabilidade dos usuários de seus serviços. Através da pesquisa pode se observar que os acadêmicos utilizam dos serviços das *Fintechs* e possuem confiabilidade e segurança na utilização desses serviços, além de indicarem para seus amigos e familiares sobre elas, dados esses que serão explorados nesse artigo.

Palavras-chave: *Fintechs*. *Startups*. Serviços financeiros.

ABSTRACT

Today with the development of constant digital media updates, people are looking for fast and efficient services in all areas of their lives. With this in mind, *Fintechs* were created, *startups* that aim to provide financial services efficiently through the use of technology. The research methodology of the article was made through data collection applying questionnaires to a sample of the students of the administration course of the University of Gurupi - UnirG. The present article allowed the elaboration of a study about the knowledge and use of the *Fintechs* by a sample of the academics of the administration course of the University of Gurupi - UnirG, aiming to show which are the most used by them and by which means. They access the services offered by *Fintechs*, studying their advantages and disadvantages, as well as the security in the interface and execution of the services offered by them, which is a crucial point to achieve the reliability of users of their services. Through the research it can be observed that the academics use the services of *Fintechs* and have reliability and security in the use of these services, and indicate to their friends and family about them, which data will be explored in this article.

Key Words: *Fintechs*. *Startups*. *Financial Services*.

¹ Acadêmico de Administração, Universidade de Gurupi – UnirG, fernandospmarques@hotmail.com

² Administrador, Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional – Universidade de Taubaté – SP, augusto@dataview.com.br

1 INTRODUÇÃO

A cada dia que se passa as pessoas tem se atualizado cada vez mais e mais em todas as áreas de suas vidas, na área financeira não é diferente. Com a globalização e o constante avanço tecnológico, as inovações tem se tornado frequentes no seu dia-a-dia e se tem buscado a execução dos serviços financeiros com eficiência e rapidez por meio da internet.

Com a constante evolução tecnológica e dos meios utilizados para pagamentos, os clientes demandam cada vez mais dos serviços financeiros por meios digitais, buscando por mais conveniência, por produtos mais em conta e que sejam integrados com as atividades online utilizados na internet no dia a dia.

Pensando nisso foram criadas as *Fintechs*, *startups* que são especializadas em prestação de serviços financeiros através da internet, seja pelo navegador ou por um *smarthphone*. O termo *Fintech* é dada pela junção das palavras em inglês *Finance* e *Technology*, podendo ser definidas como empresas que inovam utilizando da tecnologia digital para entregar seus produtos e serviços financeiros no mercado (LAVEN, 2014).

Como principal objetivo a diminuição do tempo que as pessoas esperam em filas de bancos ou outras instituições financeiras, através da evasão dos usuários dos vários processos burocráticos que são praticados pelas agências bancárias, as *Fintechs* são *startups* que utilizam um elevado grau de tecnologia visando a recriação e oferta de seus produtos e principais serviços financeiros através de métodos simples e descomplicados para seus clientes através de sites na internet e aplicativos mobile (FINNOVATION, 2017).

O autor Puschmann (2016) após a reunião de vários estudos sobre *Fintechs*, este relata que a definição deste termo pode ser dada como várias inovações sejam elas incrementais ou disruptivas, que são estimulados por uso da tecnologia da informação contextualmente no setor de ofertas de serviços financeiros, resultando estes em novos e modernos modelos de negócios podendo ser intra ou inter-organizacionais, através de diferentes organizações com processos e sistemas inovadores em seus variados tipos de produtos e serviços.

As *Fintechs* são *startups* do mercado financeiro, com isso abrir uma conta corrente sem ter que sair de casa, adquirir um cartão de crédito que não paga anuidade, sem a necessidade de uma conta corrente, obtenção de auxílio para gerenciamento de fluxo de caixa e das finanças pessoais de seus usuários, entre outros tipos de atividades que um dia já foram demasiadamente complexas, atualmente estão bastante simples através da utilização das *Fintechs* por seus usuários.

Elas vêm conseguindo um espaço muito grande de destaque no mercado financeiro atual, sendo que as *Fintechs* através da utilização de inovação tecnológica, aumentam o valor agregado ao produto ou serviço que outrora eram prestados pelas empresas tradicionais presentes no setor financeiro tendo como principais exemplos: os pagamentos de qualquer natureza, os cartões de crédito, os seguros, além dos empréstimos.

Por estarem ligadas diretamente as finanças, estas criaram um novo e inovador nicho de mercado ao atingir o consumidor de uma maneira diferenciada, além de acrescentar à forma tradicional de serviços financeiros, vários elementos que ultrapassam os serviços financeiros básicos de várias empresas tradicionais, além dos serviços que normalmente não são oferecidos aos clientes devido ao elevado custo de venda (MOYER, 2014).

As *Fintechs* brasileiras têm demonstrado um crescimento considerável no mercado brasileiro e também no mercado externo. Devido à grande quantidade de demanda por utilização de serviços financeiros digitais que são considerados mais práticos e descomplicados para os usuários, as *Fintechs* têm investido em produtos e serviços inovadores, desafiando assim a cada dia que passa mais e mais os bancos e instituições financeiras que ainda continuam com o velho modelo de negócio.

Outro ponto importante para as *Fintechs* é a ajuda que estas estão oferecendo a seus usuários na educação e gestão financeira de suas vidas, pois ao utilizarem os serviços das *Fintechs*, eles estão utilizando desde os sistemas de pagamento de um boleto de internet, luz, água, dentre outros até o controle de investimentos em Bolsa de Valores importantes como a BOVESPA, por exemplo.

O presente artigo fomenta o conhecimento na área da tecnologia da informação, através do estudo sobre as *Fintechs*, sua gama de clientes no curso de administração da UnirG, além das vantagens e desvantagens sobre a utilização de seus serviços por seus usuários.

Ou seja, o objetivo desse artigo é questionar se o acadêmico utiliza ou não essas novas tecnologias de serviços financeiros através das *Fintechs* e se ele irá se beneficiar dos serviços que são oferecidos por elas.

O local de pesquisa sobre o conhecimento e a gama de usuários, além das vantagens e desvantagens das *Fintechs* escolhido foi a Universidade de Gurupi – UnirG, sendo trabalhado com os acadêmicos do curso de administração desta universidade.

2 METODOLOGIA

Na pesquisa científica é essencial o esclarecimento do método que irá ser utilizado para que se haja o resultado esperado na realização da mesma. “Na metodologia deve-se deixar claro os fins e os meios utilizados para que haja uma compreensão clara da pesquisa, da interpretação dos resultados e dos procedimentos utilizados.” (LA SALLE, 2011).

Objetivando o alcance dos resultados esperados pelo estudo, o deliameamento da pesquisa se baseou no método indutivo, além da pesquisa exploratória e pesquisa descritiva.

Sendo o método indutivo foi utilizado para deduzir uma conclusão geral sobre o tema estudado a partir de dados particularmente gerados nas pesquisas. Visto que segundo Prestes (2003, p.30) o método indutivo é “aquele que utiliza a indução, para inferir uma verdade geral ou universal não contida nas partes examinadas”.

A pesquisa exploratória do presente projeto foi feita através da análise de informações acerca do tema, na qual visou o auxílio do acadêmico a embasar as afirmações que estão presentes no artigo. Ciribelli (2003, p.38), argumenta acerca da pesquisa exploratória no trabalho científico:

A pesquisa exploratória, ou bibliográfica é o primeiro passo de qualquer trabalho científico, pois além de proporcionar maiores informações sobre o tema abordado, ajuda o autor a definir seus objetivos e delimitar suas hipóteses de trabalho.

Foi também utilizada também a pesquisa descritiva através das descrições de conceitos e algumas características originadas a partir do tema escolhido. Segundo Prestes (2003, p. 30):

Os estudos descritivos procuram apenas apresentar um quadro detalhado de um fenômeno para facilitar a sua compreensão, pois não há a tentativa de testar ou construir modelos teóricos. Na verdade, esses estudos constituem um passo inicial ou uma base de dados para pesquisas comparativas subsequentes e construção de teorias.

Buscando a satisfatoriedade no alcance dos resultados desse trabalho científico, o mesmo utilizou de técnicas de pesquisa de busca bibliográfica, que consistiram nas análises pertinentes as *Fintechs* tanto no município, quanto no país.

Para Gil (2010, p.29):

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado.

Tradicionalmente, essa modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, cds, bem como o material disponibilizado pela internet.

Concomitantemente as buscas bibliográficas foi utilizada a técnica de pesquisa de levantamento de dados através da aplicação de questionários de agosto a novembro de 2019 à 52 acadêmicos do curso de administração através da utilização da ferramenta Google formulários, sendo mandado o link com o questionário via Whatsapp para os mesmos responderem as questões acerca do tema estudado no artigo.

Dos 52 acadêmicos, obteve se 45 questionários respondidos pelos acadêmicos, e com essa amostra dos acadêmicos do curso de administração da Universidade de Gurupi – UNIRG foi se trabalhado em blocos para melhor entendimento acerca dos questionamentos objetivando melhores dados e resultados, sendo estes divididos em Bloco 1: Perfil socioeconômico; Bloco 2: Conhecimento das *Fintechs* pelo corpo discente; Bloco 3: vantagens e desvantagens da utilização das *Fintechs* e o Bloco 4: Segurança e confiabilidade nas *Fintechs*.

Depois dos dados coletados, a próxima etapa que foi de suma importância para o trabalho científico, se deu na transformação dos dados que foram coletados em informações confiáveis. Com isso, utilizou-se o método quantitativo e qualitativo, visto que foram aplicados questionários com múltipla escolha permitindo a transformação das informações coletadas em dados numéricos mensuráveis, objetivando a análise acerca dos dados obtidos para o presente estudo.

3 REVISÃO DE LITERATURA

O presente capítulo demonstra os resultados das análises feitas a partir dos estudos teóricos sobre o tema escolhido, na qual vem com o intuito de promover e embasar acerca dos objetivos propostos no projeto.

3.1 REVOLUÇÃO DIGITAL

A cada dia que passa tem se evidenciado mais e mais que o modelo tradicionalista de bancos comerciais não está conseguindo seguir a crescente evolução tecnológica, sendo ela aqui no Brasil, ou em países como EUA, China, Japão e nos países da Europa, além dos outros países, visto que quando é levado em conta as constantes transformações ocasionadas

pelas evoluções da tecnologia digital, se torna muito mais relevante essa percepção.

Em um artigo que fora disponibilizado no Fórum Econômico Mundial, o autor Moyo (2015) relata que as *startups* digitais têm entrado nas principais áreas que outrora tinham sido conquistadas pelos bancos na indústria financeira, onde se é questionado se os bancos comerciais irão sobreviver, visto que o mundo continua seguindo constantemente pela era da ruptura digital.

Com isso, mediante esses desafios, os bancos têm buscado opções através da inovação, na qual estes têm de se reinventar, e quem está ganhando mais com isso são as consultorias bancárias, que visam através do estudo da nova realidade e das necessidades por parte dos velhos, além dos novos clientes dos bancos, buscando oferecer uma nova alternativa de modelo que venha a se adaptar com a nova era da sociedade digital.

3.2 *STARTUPS*

De acordo com Ries (2012), *startup* é uma instituição humana projetada para criar novos produtos sob condições de extrema incerteza. Em outras palavras e tomando a visão de “*startup* enxuta”, o autor também define *startup* como uma nova maneira de considerar o desenvolvimento de produtos novos e inovadores, que enfatiza a interação rápida e percepção do consumidor, uma grande visão e grande ambição, tudo seguidamente e no mesmo tempo.

Para Alves (2013) *startup* é o estágio inicial vivido por empresas que investem na elaboração de produtos, além de modelos de negócios inovadores, cujo intuito é testar suas ideias promovendo novos produtos que levem todo o projeto ao retorno financeiro.

3.3 A REVOLUÇÃO OCACIONADA PELAS *FINTECHS*

O mundo tem se alterado cada vez mais e mais devido as constantes mudanças tecnológicas, na área das finanças não poderia ser diferente. Com a chegada das *Fintechs* veio à tona a busca por novas alternativas que diminuam processos burocráticos encontrados no setor financeiro, principalmente o segmento bancário.

Fintechs são, em geral, *startups* que criam inovações na área de serviços financeiros incorporando tecnologias que tornam o mercado de finanças e seus sistemas mais eficientes. Essas empresas de tecnologia em finanças, na maioria das vezes, são criadas com o propósito de romper com os paradigmas do sistema financeiro tradicional que conta pouco ou de maneira ineficiente com os recursos tecnológicos disponíveis. (CONEXÃO FINTECH, 2017,

s/p).

3.4 FINTECHS

No presente capítulo irá ser discorrido sobre a definição da palavra *Fintech*, sobre a sua origem, além de sua evolução histórica e sobre suas classificações.

A definição da palavra “*Fintech*” é derivada do termo em inglês “*financial technology*” que traduzido fica tecnologia financeira, na qual já se auto explica visto que o presente termo se refere a variadas soluções financeiras que se baseiam em diferentes tipos de plataformas tecnológicas, juntando assim os serviços financeiros com a tecnologia da informação.

Segundo Hochstein (2015) a primeira vez que este termo fora utilizado ocorreu no começo dos anos 1990, por *Citigroup*, em um determinado projeto que fora nomeado de “*Financial Services Technology Consortium*”, que tinha como seu principal objetivo a promoção de esforços interligados entre instituições visando a facilitação da cooperação tecnológica.

Mesmo com toda a forte relação da *Fintech* com a área relacionada aos serviços financeiros, estas também têm uma ligação com a área referente a tecnologia da informação, essa ligação começou muito fraca nos meados do século XIX, período em que muitos autores consideram o início da globalização financeira.

Segundo More (2000), foram durante esse espaço de tempo que algumas tecnologias inusitadas como telégrafo, barco a vapor, as ferrovias, além dos canais navegatórios foram as responsáveis por sustentar a relação financeira existente entre as nações, estados e cidades e com isso vindo a permitir as execuções de transações rapidamente como pagamentos, além do desembargo de informações de origem financeira entre os interessados.

Daspugta (2015) estudando e analisando os desenvolvimentos da segunda parte da revolução industrial, afirma que durante o período descrito se teve um desenvolvimento envolvendo o setor financeiro vindo este através da promoção de recursos no desenvolvimento de mais variadas novas tecnologias no setor, criando assim um relacionamento promissor entre ambas as partes.

Logo fica nítido através da fala do autor que o atual processo de globalização financeira não é tão novo assim, sendo que o que realmente mudou de lá para cá foi a velocidade em que a T.I. se desenvolve.

O chamado segundo período histórico das *Fintechs* se deu início através do lançamento do “*Automated Teller Machine*” (ATM) e da primeiríssima calculadora financeira, na qual foram lançadas em 1967, com uma transição dos serviços financeiros que antes eram feitos de forma analógica para forma digital, que iria ser liderada pela evolutiva nova forma de pagamentos eletrônicos, sistemas na qual foram se baseados os pagamentos atuais tanto pela internet quanto no celular.

Em 1968 na Inglaterra criou se o “*Inter-Computer Bureau*” (WHEELLOCK, 1993). Criada no ano de 1918 baseada principalmente na tecnologia do telégrafo a “*Fedwire*”, começou a se tornar eletrônica em meados de 1970 (FED NY, 2017).

Nos anos de 1980 e 1990 o mercado em que estavam os serviços financeiros estava se tornando um tipo de mercado muito tecnológico, na qual dependia de alguns tipos específicos de transações eletrônicas que tinha como objetivo a liquidação das operações entre instituições financeiras, outros participantes ativos no mercado, além dos mais diversificados tipos de clientes existentes no mundo.

A chamada “bolha” de 2008 que foi a crise financeira global nos anos de 2008/09 acabou causando uma forte mudança na maneira de pensar dos principais clientes que usavam os serviços financeiros, predominantemente nas pessoas físicas, na parte de quem são os donos dos recursos, além da legitimidade do fornecimento dos serviços financeiros, visto que os clientes não confiavam mais nos bancos como antes (AGARWAL et al., 2014).

3.5 *FINTECHS* BRASILEIRAS

Mesmo não estando entre os países com o maior número de *Fintechs* no mundo, o Brasil é um país que tem uma significância grande dentro deste segmento. Startups como Nubank, Guia Bolso e PagSeguro, levam mundialmente o nome do país como cases de sucesso dentro do segmento. Lançada em outubro de 2016, a Associação Brasileira de *Fintechs* (AB*Fintechs*) é um grupo de *Fintechs* brasileiras que tem como principais objetivos representar o crescente grupo de empresas desse tipo perante aos órgãos reguladores, gerar oportunidades de negócios e proporcionar impacto social através da inovação e empreendedorismo.

Os segmentos em que as *Fintechs* atuam no Brasil são bem diversificados, mas o setor de pagamentos segue sendo o que concentra a maior quantidade de iniciativas pois a própria regulamentação dos arranjos de pagamento pelo Banco Central, que teve início em 2013, facilitou o pagamento através de celular e serviços como cartões pré-pago sem intermediação

financeira. As soluções estão cada vez mais complexas e dividem-se em três nichos: Gestão de Pagamentos, (*Fintechs* que concentram e organizam o setor de “contas a pagar” das empresas), Pagamentos pós e pré-pagos (*Fintechs* que de fato efetivam os pagamentos, através do fornecimento de cartões de crédito e pré-pagos) e Adquirentes (*Fintechs* fornecedoras das “maquininhas” ou integração com comércios eletrônicos). (Relatório Fintechlab 2017)

O novo Mapa de *Fintechs* do *Finnovation* mostra a força do segmento no Brasil. Já são 504 *Fintechs* operando, divididas em 10 segmentos. Isto representa um crescimento de 34% em relação ao ano passado, quando tínhamos 377 startups. O segmento com maior quantidade de startups continua sendo o de pagamentos, que aumentou sua participação de 23% para 26%. Em seguida, vem a área de Crédito, com 17% das *Fintechs*. Também houve um crescimento neste segmento, que era de 15% no ano passado, mostrando que os empreendedores enxergam uma oportunidade neste nicho ainda dominado pelos grandes bancos (Relatório Fintechlab 2019).

3.6 RISCO CIBERNÉTICO

Em 26 de abril de 2018, o Banco Central do Brasil (BCB) demonstrando a preocupação com o crescimento do risco cibernético derivado das inovações tecnológicas, do crescimento de novos fornecedores na cadeia e da utilização pelas *Fintechs* do chamado “*big data*” a qual permite através de algoritmos uma modelagem mais tempestiva e assertiva, emitiu a resolução N°4.658 que define sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

A norma ressalta os requisitos para a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação na nuvem, seja no Brasil ou no exterior, com cláusulas contratuais mínimas a serem estabelecidas pelas instituições financeiras e aos prestadores desse tipo de serviço.

A medida definiu o conteúdo mínimo da política de segurança cibernética e determina um plano de ação em caso de ataques cibernéticos. A resolução não engessa as novas instituições de continuar buscando soluções inovadoras junto aos provedores de tecnologia, mas direciona os players a aperfeiçoar a governança dos processos e cada vez mais a perseguir a mitigação dos riscos gerados com a nova tecnologia disruptiva.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

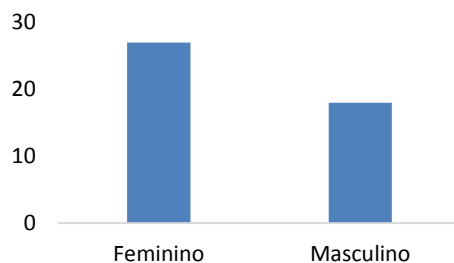
Nesse capítulo será apresentada a discussão e análise dos resultados divididas em quatro etapas distintas que foram os blocos utilizados no questionário, para que se obtenha um melhor compreensão dos dados encontrados pelo pesquisador sendo elas: Bloco 1: Perfil socioeconômico; Bloco 2: Conhecimento das *Fintechs* pelo corpo discente; Bloco 3: vantagens e desvantagens da utilização das *Fintechs* e o Bloco 4: Segurança e confiabilidade nas *Fintechs*. O questionário foi aplicado a um total de 52 acadêmicos do curso de administração através da utilização da ferramenta *Google* formulários, sendo mandado o link com o questionário via *Whatsapp* para os mesmos responderem as questões acerca do tema estudado no artigo.

4.1 BLOCO 1: PERFIL SOCIOECONÔMICO

Esse primeiro subcapítulo irá discorrer sobre como são percebidas as *Fintechs* pela amostra do corpo discente. Através da aplicação dos questionários a uma amostra do corpo discente da Universidade de Gurupi, o pesquisador obteve os dados que mostram se os acadêmicos conhecem ou não as *Fintechs*, se possuem contas ou utilizam algum serviço prestado pela *Fintech*, através de qual aparelho ele acessa as mesmas e por qual canal de comunicação ele conheceu as *Fintechs* que ele utiliza no dia-a-dia.

Dos 52 acadêmicos para qual foram enviados os questionários, destes retornaram 45 respondidos pelos acadêmicos, sendo composto por 18 homens e 27 mulheres conforme observado no gráfico 1.

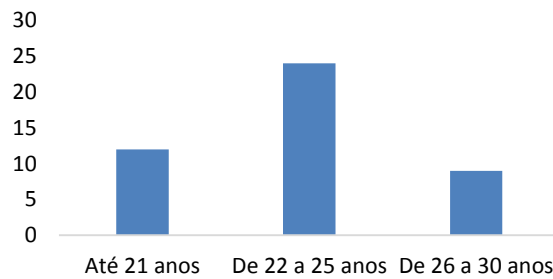
Gráfico 1 - Gênero dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

Na pesquisa apontou-se como maioria os entrevistados na faixa etária de 22 a 25 anos com 24 respostas conforme é observado no gráfico 2.

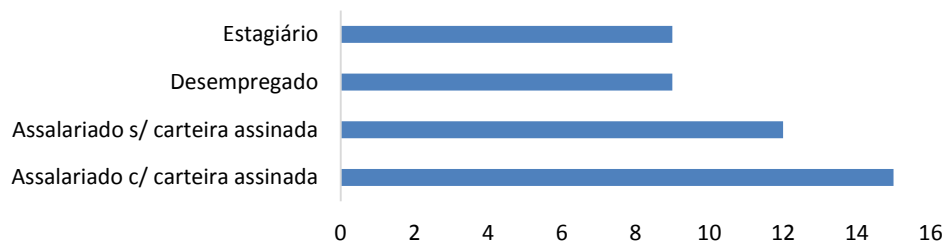
Gráfico 2 – Faixa Etária dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

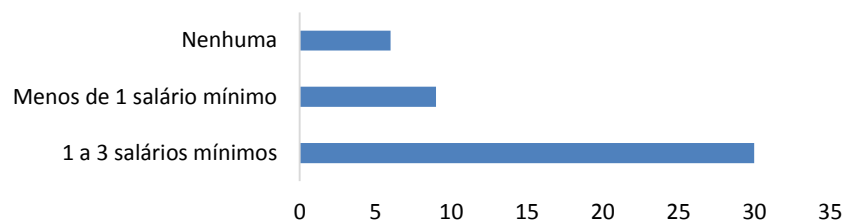
Através das perguntas desse primeiro bloco também foi possível observar que a maioria dos acadêmicos entrevistados atualmente são assalariados com carteira assinada e recebem de 1 a 3 salários mínimos. (Gráficos 3 e 4)

Gráfico 3 – Situação profissional dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

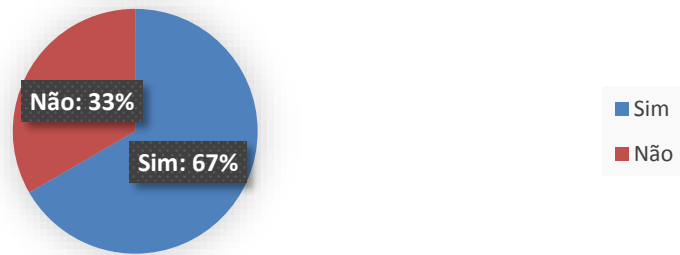
Gráfico 4: Renda Mensal dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

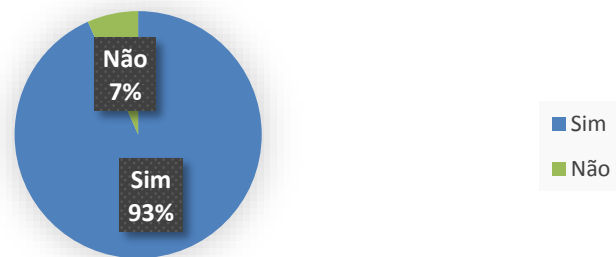
4.2 BLOCO 2: CONHECIMENTO DAS FINTECHS PELO CORPO DISCENTE

Através das respostas obtidas nesse bloco pode se observar, dos 45 entrevistados, 30 já tinham ouvido falar sobre as *Fintechs* e 15 ainda não conheciam os serviços prestados por elas, ou seja dos pesquisados cerca de 2/3 dos acadêmicos tinha conhecimento sobre as *Fintechs* e seus serviços, em conta que 1/3 nunca tinha ouvido falar do termo. (Gráfico 5)

Gráfico 5 - Conhecimento do termo *Fintech* e dos serviços por ela prestados

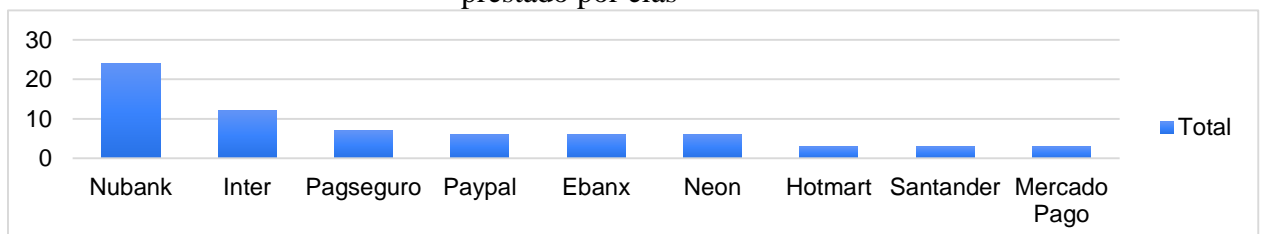
Fonte: Dados Primários (2019)

Além disso, através da coleta de dados com os acadêmicos foi possível observar que cerca de a maioria dos acadêmicos que possuíam conhecimento sobre as *Fintechs* tinham uma conta nas mesmas e utilizavam seus serviços no seu dia-a-dia, sendo expressas no gráfico 6.

Gráfico 6 - Possui conta ou utiliza algum serviço oferecido pelas *Fintechs*

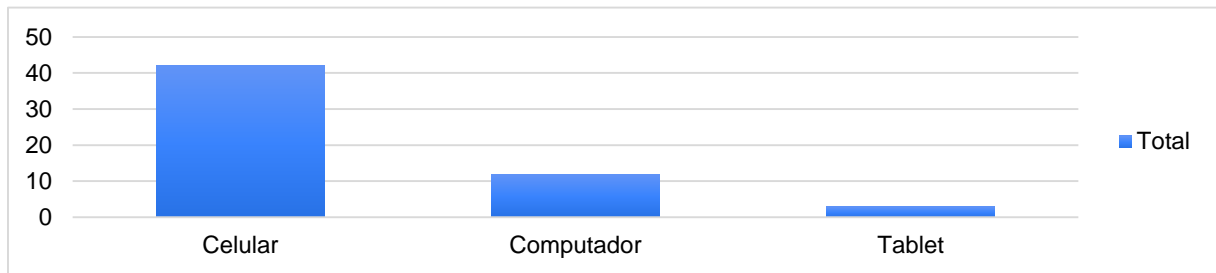
Fonte: Dados Primários (2019)

Através do questionário aplicado aos acadêmicos também foi possível identificar quais as *Fintechs* que são mais utilizadas por eles. Observou-se que a *Fintech* mais utilizada entre eles é o Nubank de forma disparada na frente das outras sendo ela a preferida entre os acadêmicos, seguida do Inter e do Pagueseguro. (Gráfico 7)

Gráfico 7 - *Fintechs* em que os acadêmicos possuem conta ou utilizam algum serviço prestado por elas

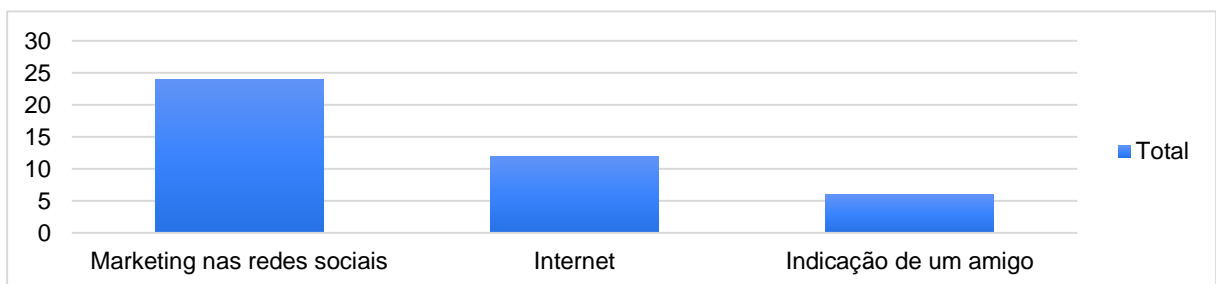
Fonte: Dados Primários (2019)

No gráfico 8 é demonstrado que o principal aparelho utilizado pelos acadêmicos para o acesso e utilização dos serviços das *Fintechs* de acordo com os dados obtidos é o celular, os famosos *smartphones* que são utilizados na maioria dos serviços por seus usuários.

Gráfico 8 - Aparelho eletrônico utilizado pelo acadêmico para o acesso a *Fintech*

Fonte: Dados Primários (2019)

De acordo com os dados levantados no gráfico 9 o canal de comunicação mais relevante pelo qual os acadêmicos conheceram as *Fintechs* e seus serviços foi pelo chamado *marketing* nas redes sociais como *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, as famosas propagandas que são utilizadas pelas empresas com intuito de atrair novos clientes para utilizarem seus produtos ou serviços.

Gráfico 9 - Canais pelo qual o acadêmico conheceu a *Fintech* e seus serviços

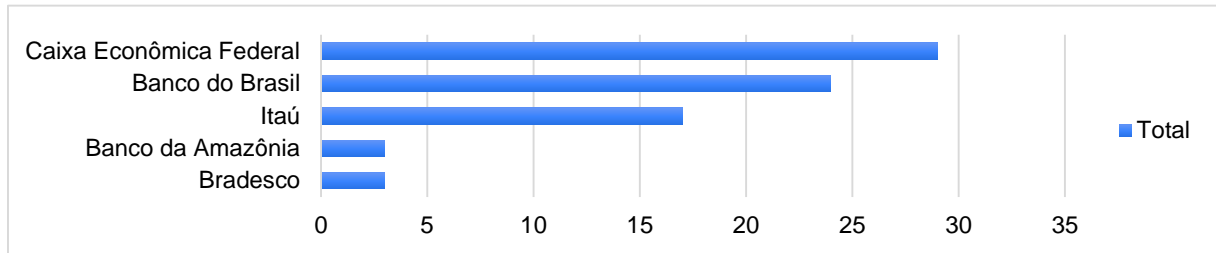
Fonte: Dados Primários (2019)

4.3 BLOCO 3: VANTAGENS E DESVANTAGENS DA UTILIZAÇÃO DAS *FINTECHS*

O presente subcapítulo irá mostrar em quais agências bancárias os acadêmicos possuem contas, para o levantamento de quantos acadêmicos correntistas utilizam os serviços das *Fintechs*, e saber também quais as vantagens e desvantagens que as *Fintechs* possuem, afim de analisar se elas realmente possuem vantagens que desbancam seus concorrentes ou desvantagens que mancham a marca dessas empresas.

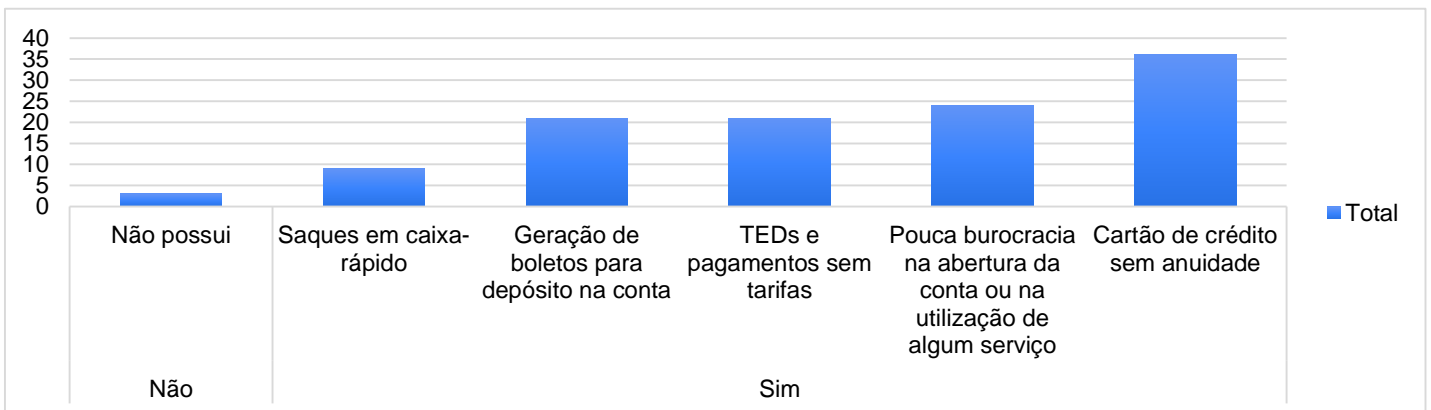
O gráfico 10 demonstra a quantidade de correntistas e as agências bancárias que são utilizadas pelos acadêmicos, que também usam as *Fintechs*. É possível observar que a agência bancária que mais possui correntistas na amostra de pesquisa é a Caixa Econômica Federal com 29 correntistas, além dos dois que vem em segundo e terceiro, o Banco do Brasil e o Itaú com 24 e 17, ainda ocorre o caso de acadêmicos que utilizam dois bancos também.

Gráfico 10 - Agências Bancárias em que os acadêmicos possuem conta



Fonte: Dados Primários (2019)

Afim de saber da existência e os tipos de vantagens que as *Fintechs* fornecem a seus clientes, foi questionado aos acadêmicos se eles possuíam algum tipo de benefício ao utilizarem as *Fintechs*, se estas ofereciam transferências gratuitas, cartão de crédito sem anuidade e outros benefícios para eles, dados esses que foram expressados no gráfico 11, logo abaixo.

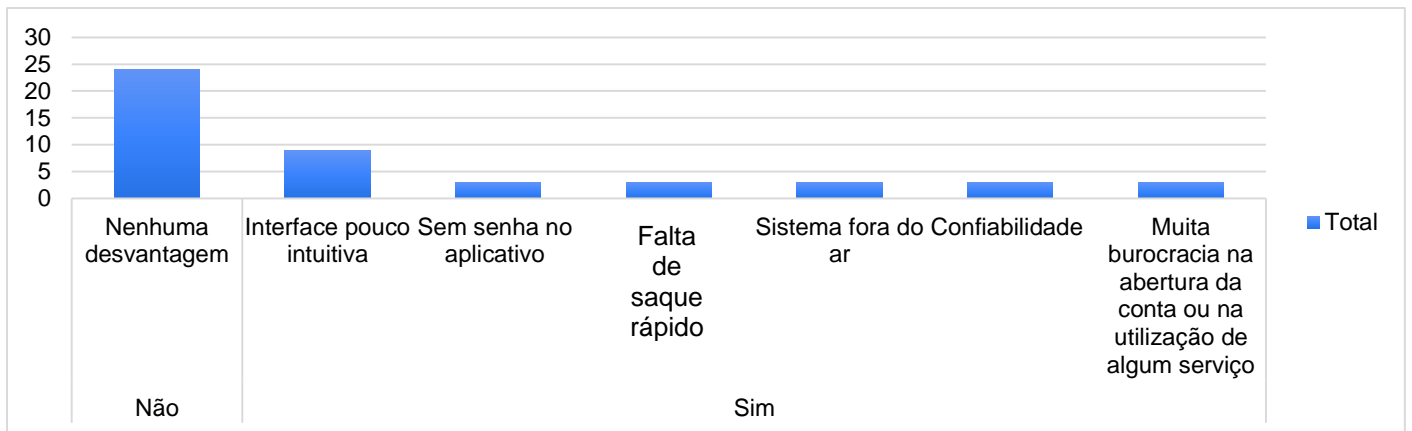
Gráfico 11 - Verificação da existência e os tipos de benefícios nos serviços prestados pelas *Fintechs* aos acadêmicos

Fonte: Dados Primários (2019)

Pode-se observar que a maioria dos acadêmicos afirmou que as *Fintechs* ofereciam benefícios exclusivos para seus clientes como o cartão de crédito sem anuidade, a pouca burocracia na abertura da conta e transferências sem pagamentos de tarifas e que pouquíssimos questionados afirmaram não possuir nenhum tipo de benefício.

Também fora questionado nesse mesmo bloco de perguntas se as *Fintechs* apresentavam desvantagens em sua utilização, além de quais tipos de desvantagens estavam sendo apresentadas pelas *Fintechs*, dados que se encontram presente no gráfico 12.

Gráfico 12 - Verificação da existência e os tipos de desvantagens nos serviços prestados pelas *Fintechs* aos acadêmicos



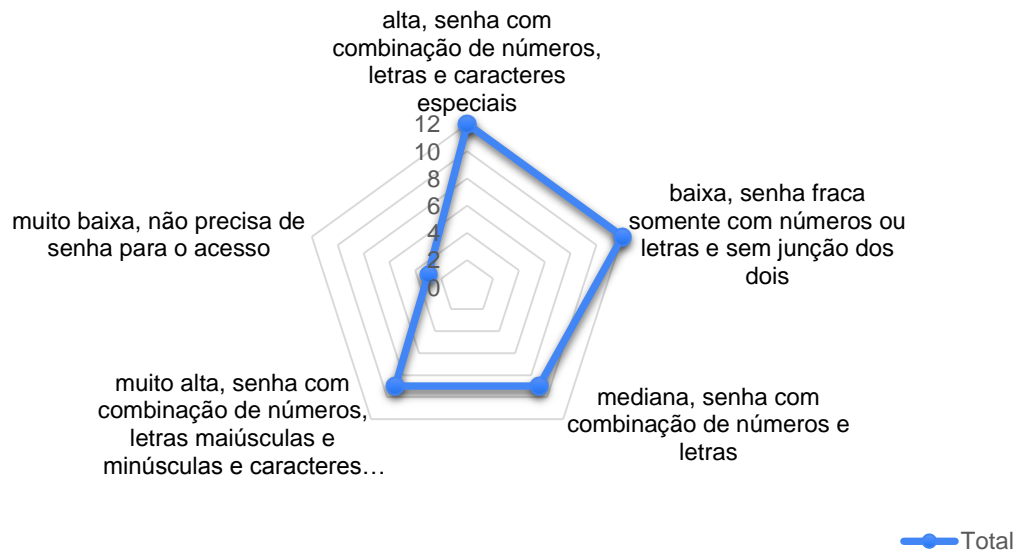
Fonte: Dados Primários (2019)

Após os levantamentos dos dados observou-se que a maioria dos acadêmicos questionados não tinham reclamações acerca de desvantagens pela utilização das *Fintechs*, mas não pode se descartar que alguns reclamaram sobre alguns aplicativos e sites tem a interface pouco intuitiva ou sobre o sistema estar fora do ar na hora da execução de algum serviço, além de não ter senha no aplicativo, demonstrou um pouco de falta de segurança e não passou uma boa confiabilidade para alguns acadêmicos.

4.4 BLOCO 4: SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NAS *FINTECHS*

Nesse subcapítulo será discorrido sobre a segurança que as *Fintechs* possuem, sobre como os acadêmicos acessam a interface da *Fintech*, se eles utilizam senhas na execução dos serviços para validar que realmente é o usuário que vai realizar aquela determinada ação e não um *hacker* ou outra pessoa mal intencionada, visando a observação acerca das *Fintechs* passarem uma sensação de segurança para os acadêmicos que utilizam de seus serviços, fazendo com que eles tenham confiança nos serviços que são prestados por elas.

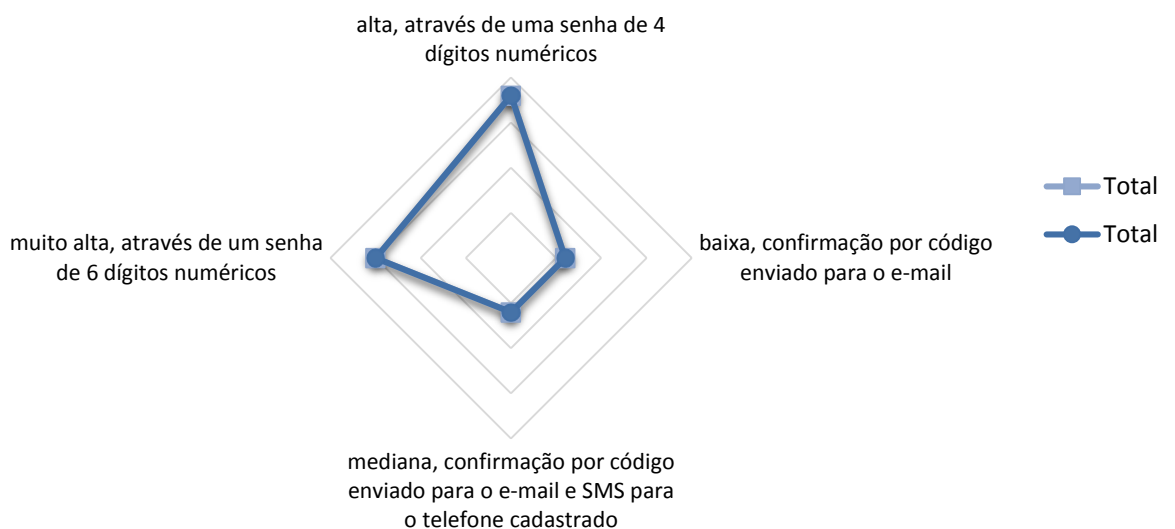
O gráfico 13 demonstra como é realizada a segurança na hora do acesso às *Fintechs* pelos acadêmicos, se estas possuem algum tipo de senha ou PIN ao abrir o aplicativo pelo celular ou acessar pelo site da *Fintech*.

Gráfico 13 - Segurança de acesso à interface das *Fintechs* segundo os acadêmicos

Fonte: Dados Primários (2019)

É possível observar através do gráfico 13 que a segurança nas *Fintechs* segundo os acadêmicos varia entre uma senha com segurança muito alta, com combinação de números, letras e caracteres especiais até uma senha com segurança baixa, somente com número ou letras e sem a junção dos dois.

Seguindo o mesmo raciocínio o gráfico 14 representa o grau de segurança que as *Fintechs* oferecem na hora de realizar um serviço para o seu cliente, se esta possui um alto grau de segurança ou um baixo grau de segurança para os acadêmicos.

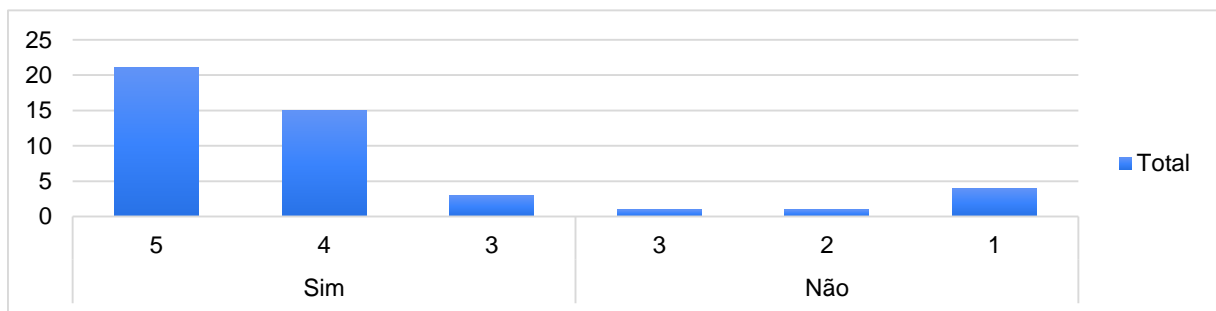
Gráfico 14 - Segurança que as *Fintechs* apresentam no momento da execução de um serviço

Fonte: Dados Primários (2019)

Através do gráfico pode se observar que a segurança feita pelas *Fintechs* na hora da execução de um serviço pode ser considerada alta ou muito alta, visto que os acadêmicos responderam que ou eles utilizam um PIN de 4 dígitos ou uma senha de 6 dígitos, evitando assim o ataque de hackers e outras invasões na hora das realizações dos serviços financeiros digitais dos acadêmicos.

No gráfico 15 é demonstrado os dados colhidos pelas perguntas acerca da confiabilidade das *Fintechs* perante os acadêmicos, verificando se elas passam seguranças em seus serviços, se os acadêmicos realmente confiam nos serviços prestados por elas e por último o grau de indicação deles para as pessoas que formam seu círculo social, como pai, mãe, amigos e colegas de faculdade.

Gráfico 15 - Verificação da existência de Segurança e confiabilidade dos acadêmicos sobre as *Fintechs* e o grau de indicação deles sobre as mesmas para outras pessoas do seu círculo social



Fonte: Dados Primários (2019)

Pode se observar no gráfico que os acadêmicos possuem sim confiança e segurança para a utilização dos serviços das *Fintechs*, visto que mais de 86% das respostas foram positivas mediante o questionamento da confiabilidade das *Fintechs*, tendo mais de 46 % de grau de indicação 5 para indicarem os serviços das *Fintechs* para seus amigos, familiares e outras pessoas do círculo social.

Através dos dados obtidos no Bloco 1: Perfil Socioeconômico e do Bloco 2: Conhecimento das *Fintechs* pelo Corpo Discente presentes no questionário aplicado aos acadêmicos pôde se observar que a maior parte dos usuários de *Fintechs* são mulheres na faixa etária de 22 a 25 anos, sendo elas assalariadas com carteira assinada ou não ou estagiárias com renda de 1 a 3 salários mínimos ou com menos de 1 salário mínimo. De acordo com a pesquisa os homens não têm uma idade específica para serem usuários em potenciais das *Fintechs*, visto que dentre os entrevistados desde os que tinham até 21 anos até

os com mais de 30 são usuários conhecem e utilizam dos serviços das *Fintechs*, sendo estes trabalhadores com e sem carteira assinada com renda média de 1 a 3 salários mínimos.

Com a análise dos dados obtidos pelo questionário na parte do Bloco 3: Vantagens e Desvantagens da Utilização das *Fintechs* e Bloco 4: Segurança e Confiabilidade nas *Fintechs*, observou-se que todos os acadêmicos possuíam contas em bancos comerciais e que 75% afirmam que tiveram vantagens como cartão de crédito sem anuidade, transferências sem tarifas ao utilizarem os serviços das *Fintechs*, tipos de benefícios que não são obtidos nos bancos convencionais.

Dentre os entrevistados 38% já disseram ter tido problemas com os serviços prestados pelas *Fintechs*, como sistema fora do ar, interface pouco intuitiva, falta de senha em alguns aplicativos, manchando o nome das *Fintechs* para alguns clientes. Porém cabe ressaltar que as *Fintechs* passaram confiabilidade e segurança tanto para o acesso a sua interface quanto na hora da execução dos seus serviços aos seus clientes, através de senhas com alto nível de segurança tanto para um quanto para outro.

Mesmo com todos esses impasses o grau de aceitação e confiabilidade demonstrada pelos acadêmicos se mostrou positiva durante a aplicação dos questionários, visto que 87% dos questionados sente confiança e segurança na utilização dos serviços prestados pelas *Fintechs* e quase 47% dos acadêmicos fariam um alto grau de recomendação sobre a utilização de *Fintechs* no seu dia-a-dia para seus amigos, familiares, colegas de faculdades e pessoas do seu círculo social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida em que o ser humano tem obtido mais e mais acesso à internet, o papel da chamada “internet das coisas” e a utilização de variados tipos recursos móveis e digitais se popularizam, logo essas acabaram auxiliando nas principais transformações da tecnologia nos serviços financeiros. A indústria dos serviços financeiros a cada dia que passa está evoluindo mais e mais, introduzindo novas tecnologias buscando a eficiência em seus serviços.

As *Fintechs* atualmente apresentam a principal proposta de oferecer a seus clientes serviços com mais modernidade, mais agilidade e mais simplicidade ao mercado financeiro como um todo, transformando esse setor, fazendo assim com que os próprios bancos comerciais passem a sentir estas transformações.

O presente artigo possibilitou a elaboração de um estudo sobre o conhecimento e utilização das *Fintechs* por parte de uma amostra dos acadêmicos do curso de administração

da Universidade de Gurupi – UnirG, mostrando quais as mais utilizadas por eles e através de quais meios eles acessam os serviços oferecidos pelas *Fintechs*.

A partir de um entendimento mais profundo a respeito do instituto *Fintechs*, observamos que a escassez de literatura acadêmica explorando o tema é uma realidade.

Até o presente momento, ressalta-se que a maior dificuldade encontrada no estudo em questão foi relacionada ao fato de haver nenhuma e poucas fontes confiáveis em livros na versão da língua portuguesa e poucos em língua inglesa – respectivamente – para que o estudo pudesse ter uma amplitude maior de informações altamente transparentes e muito bem estudadas.

Foi possível observar também a visualização dos acadêmicos sobre as vantagens e desvantagens dos serviços prestados pelas *Fintechs*, bem como o grau de segurança apresentado a eles no acesso dos aplicativos e sites pelas *Fintech*, na qual foi se observada uma boa segurança a respeito dos aplicativos, trazendo assim mais confiabilidade aos acadêmicos sobre os serviços prestados pelas *Fintechs*. Outro ponto importante observado na pesquisa é que mesmo eles utilizando as *Fintechs*, estes ainda continuam utilizando os serviços de bancos comerciais como Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, mostrando com isso que ainda há uma sobreposição de serviços entre o tradicional e o virtual.

Logo pode se concluir que mesmo com toda sensação de insegurança por parte dos usuários dessas novas formas de tecnologias, os clientes têm se adaptado as inovações, um exemplo é a grande quantidade de usuários de *Fintechs* no Brasil, número que só tende a crescer a cada dia que passa, como por exemplo os acadêmicos de administração que foram questionados, mesmo com alguns ainda não confiando nessas tecnologias, outros já fazem praticamente qualquer serviço financeiro por uma *Fintech* ou por um conjunto delas.

Uma sugestão para pesquisas futuras seria a comparação dos serviços prestados pelas *Fintechs* com os serviços que são oferecidos pelos bancos comerciais, além do estudo sobre a relação entre essas entidades no futuro, se serão concorrentes ou realizarão parcerias.

REFERÊNCIAS

AGARWAL, S. et al. Inconsistent Regulators: Evidence from Banking. Quarterly Journal of Economics 129, p. 889-938, Oxford, 2014.

ALVES, F.S. Um estudo das startups no Brasil. 2013. 76 f. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas). Faculdade de Economia da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE. Manual para apresentação de trabalhos acadêmicos do Centro Universitário La Salle. 3. ed. 2011. Disponível em: http://www.lasalle.edu.br/faculdade/public/media/11/files/20170524_Manual_apresentacao_projeto_pesquisa.pdf . Acesso em: 09/08/2019.

CIRIBELLI, Marilda Corrêa. Como elaborar uma dissertação de Mestrado através da pesquisa científica. Marilda Ciribelli Corrêa, Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.

CONEXÃO FINTECH. O que é Fintech? 2017. Disponível em: <http://conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/>. Acesso em: 05 out. 2019.

DASGUPTA, P. D. Financial Innovation and The State: Lessons for 21st Century Climate Finance from the 19th Century Railways Era, 2015. Disponível em <<http://www.strategie.gouv.fr/point-de-vue/financial-innovation-and-state-lessons-21st-century-climate-finance-19th-century> >. Acesso em: 10 jun. 2019.

FEDWIRE® AND NATIONAL SETTLEMENT SERVICES. Federal Reserve Bank of New York. Disponível em: < <https://www.newyorkfed.org/aboutthefed/fedpoint/fed43.html> >. Acesso em: 08 jun 2019.

FINNOVATION. Diferenças entre os bancos e as startups de fintech. 2015. Disponível em: <http://finnovation.com.br/diferencas-entre-os-bancos-e-as-startups-de-fintech/#sthash.XM0FIMys.dpuf>. Acesso em: 16 de set de 2019.

FINTECH LAB. Report Fintech Lab 2017, 2017. Disponível em <<https://Fintechlab.com.br/index.php/2017/02/17/Fintechlab-lanca-seu-report-2017-e-o-novo-radar>>. Acesso em 02 out. 2019.

FINTECH LAB. Report Fintech Lab 2019, 2019. Disponível em <<https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>>. Acesso em 02 out 2019.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HOCHSTEIN, M. Fintech (the Word, That Is) Evolves. American Banker, 2015. Disponível em: < <https://www.americanbanker.com/opinion/fintech-the-word-that-is-evolves>>. Acesso em: 10 mai. 2019.

LAVEN, MIKE. Money evolution: How the shift from analogue to digital is transforming financial services. Journal of Payments Strategy & Systems. Vol. 7, No. 4, 2014, pág. 319-328.

MORE, C. Understanding the Industrial Revolution. Cambridge University Press, Cambridge, 2000.

MOYER, K. Nonbanks Are Changing the Rules of Digital Banking (2016).

MOYO, D. Will banks survive de digital disruption? World Economic Forum Website, 2015. Disponível em < <https://www.weforum.org/agenda/2015/11/will-banks-survive> >

digitaldisruption>. Acesso em 9 out. 2019. Basel, 2015.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia. 2. ed. São Paulo: Rêspel, 2003.

PUSCHMANN, Thomas. Digitalisierung der Finanzindustrie. Berlin: Springer Gabler, 2016.

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.

WHEELLOCK, D. Is the Banking Industry in Decline? Recent Trends and Future Prospects from a Historical Perspective. Federal Reserve Bank of St. Louis Review, 75 (5). 3-22, 1993. Saint Louis, 1993.

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DE ESTUDO DE SERVIÇOS FINANCEIROS PRESTADOS PELAS FINTECHS

Prezado (a) Senhor (a)

Essa pesquisa faz parte do Trabalho de Projeto do Curso de Administração da Universidade de Gurupi - UnirG do acadêmico Fernando Marques de Souza com o tema: **O ESTUDO DA COMPOSIÇÃO DA CLIENTELA E DAS VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS *FINTECHS* EM UMA AMOSTRA NO CORPO DISCENTE DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE GURUPI - UNIRG**

Sua informação será de grande ajuda para o aprimoramento do acadêmico e também para que a empresa possa manter com seus clientes relacionamentos satisfatórios para ambas as partes, buscando sempre pela melhoria contínua.

Desde já agradeço pela colaboração e participação.

Obrigado.

Acadêmico: Fernando Marques de Souza

BLOCO 1: PERFIL SOCIOECONÔMICO

Qual o seu gênero ?

Masculino

Feminino

Qual é sua faixa etária?

Até 21 anos

De 22 a 25 anos

De 26 a 30 anos

De 31 a 35 anos

Acima de 35 anos

Qual a sua situação profissional?

Desempregado

Estagiário

Assalariado c/ carteira assinada

Assalariado s/ carteira assinada

Temporário

Qual a sua renda mensal?

Nenhuma

menos de 1 salário mínimo

1 a 3 salários mínimos

Mais de 4 salários mínimos

BLOCO 2: CONHECIMENTO DAS FINTECHS PELO CORPO DISCENTE

Já ouviu falar do termo *Fintech* e dos serviços por ela prestados?

- Sim
 Não

Possui conta ou utiliza algum serviço oferecido pelas *Fintechs*?

- Sim
 Não

Se sim, qual(is) o(s) nome(s) da(s) *fintech*(s) onde possui conta ou utiliza algum serviço prestado por elas:

- Nubank
 Inter
 Neon
 Pagseguro
 Paypal
 Ebanx
 Outras: _____

Através de qual aparelho eletrônico você utiliza os serviços oferecidos pelas *Fintechs* ?

- Computador
 Celular
 Tablet

Qual o canal de comunicação que você conheceu as *Fintechs*?

- Televisão
 E-mail
 Internet
 Marketing nas redes sociais
 Indicação de um amigo

BLOCO 3: VANTAGENS E DESVANTAGENS DA UTILIZAÇÃO DAS *FINTECHS*

Possui conta em algum banco comercial?

- Sim
 Não

Se sim, qual(is) o(s) nome(s) da(s) instituição(ões) financeira(s) onde possui conta:

- Banco do Brasil
 Bradesco
 Caixa Econômica Federal
 Itaú
 Outro(s) Banco(s): _____

As Fintechs oferecem vantagens nos serviços prestados por elas em relação aos bancos em que possui conta ?

- Sim
- Não

Se sim, qual(is) ?

- TEDs e pagamentos sem tarifas
- Cartão de crédito sem anuidade
- Geração de boletos para depósito na conta
- Pouca burocracia na abertura da conta ou na utilização de algum serviço
- Saques em caixa-rápido
- Outros: _____

Você já detectou algum tipo de desvantagem das Fintechs em relação aos bancos comerciais ?

- Sim
- Não

Se sim, qual(is) ?

- Sistema fora do ar
- Cobrança de taxas abusivas
- Interface pouco intuitiva
- Muita burocracia na abertura da conta ou na utilização de algum serviço
- Outros: _____

BLOCO 4: SEGURANÇA E CONFIABILIDADE NAS FINTECHS

Qual nível de controle de acesso a Fintech que você utiliza possui ?

- muito baixa, não precisa de senha para o acesso
- baixa, senha fraca somente com números ou letras e sem junção dos dois
- mediana, senha com combinação de números e letras
- alta, senha com combinação de números, letras e caracteres especiais
- muito alta, senha com combinação de números, letras maiúsculas e minúsculas e caracteres especiais com no mínimo 8 dígitos

Qual o grau de segurança que a Fintech oferece no momento da execução de algum serviço financeiro ?

- muito baixa, não possui senha para a realização do serviço
- baixa, confirmação por código enviado para o e-mail
- mediana, confirmação por código enviado para o e-mail e SMS para o telefone cadastrado
- alta, através de uma senha de 4 dígitos numéricos
- muito alta, através de um senha de 6 dígitos numéricos

Você sente segurança e confiabilidade ao utilizar os serviços prestado pelas fintechs ?

- Sim
- Não

Você já ouviu algum relato de algum parente ou amigo que foi prejudicado ao utilizar os serviços das *Fintechs* ?

- Sim
- Não

De 1 a 5 quanto você recomendaria uma Fintech para seus amigos, familiares ou pessoas de seu círculo social ?

- 1 2 3 4 5