

# Gerenciando Produtos em uma Fintech com operação 100% remota

# Fernanda Sozinho

Head de Produto @ PayCertify  
Community Manager @ Mulheres de Produto



<https://www.linkedin.com/in/fernandasozinho/>



# João Gabriel Fraga

Diretor de Engenharia @ PayCertify  
CEO @ Leet Gaming



<https://www.linkedin.com/in/jgfraga/>



# PayCertify

# Quem somos?

Uma suíte de soluções para processamento de pagamentos, prevenção de fraude e gestão financeira.

- 2014 | [Fundação da Empresa](#)
- 2015 | [Lançamento beta: Portal de Fraude](#)
- 2016 | [Investimento Semente de \\$3.6M](#)
- 2017 | [Lançamento do PayCertify.js](#)
- 2018 | [Lançamento do Gateway](#)
- 2019 | [Investimento Série A de \\$8.3M](#)

# A Empresa

Com sede em Los Gatos, na Califórnia, a PayCertify hoje possui sua operação majoritariamente remota. Divididas entre Applications, Customer Success, Tech Support, Sales, Engenharia, Produto, Qualidade e Design, 60+ pessoas trabalham diariamente em seu crescimento e expansão.

— PayCertify

# Estrutura de Times

# Modelo de Squads

## **Estrutura básica**

- Product Manager
- Tech Lead
- Back End Engineer
- Front End Engineer
- UI Engineer
- UX Designer
- QA Engineer
- Devops Engineer



— PayCertify

# Processo de Produto

# Etapas

- Discovery: benchmarking + clientes + stakeholders
- Planejamento: Produto + QA + UX + DEV
- Implementação
- Validação


# Trabalho Remoto

# Princípios Básicos

- Confiança
- Comunicação
- Cultura

# Princípios Básicos

- Confiança
- Comunicação
- Cultura

A photograph of a desk setup. In the center is a silver laptop with a dark screen. To the right is a small potted cactus with orange flowers. To the left is a wooden tray containing a stack of papers and a small potted plant. Behind the tray is a black metal frame containing a white sheet of paper. The background is a plain, light-colored wall.

If you can't let your employees work from home out of fear they'll slack off without your supervision, you're a babysitter, not a manager.

— Jason Fried, *Remote: Office Not Required*

# Princípios Básicos

- Confiança
- Comunicação
- Cultura

Communication - the human connection - is  
the key to personal and career success.

— Paul J. Meyer



~~Communication — the human connection — is  
the key to personal and career success.~~

~~— Paul J. Meyer~~

Good communication is as stimulating as black coffee, and just as hard.

— Anne Spencer

# Ground Rules

- Bom dia, boa tarde, boa noite
- Avisos de ausência com antecedência
- Pró-atividade

# Slack is my religion

- Canais centralizados por squads, chapters e committees
- Status para indicar disponibilidade
- Acesso fácil à todas as pessoas

# Princípios Básicos

- Confiança
- Comunicação
- Cultura

Culture eats strategy for breakfast, lunch, and dinner.

— Peter Drucker

# Dificuldades no caminho

*O que a Globo não mostra*

- Crescimento rápido
- Centralização do conhecimento
- Motivação
- Cronograma arriscado

# Dificuldades no caminho

*O que a Globo não mostra*

- Crescimento rápido
- Centralização do conhecimento
- Motivação
- Cronograma arriscado



# Onboarding pode ser difícil

Em empresas tradicionais, onboarding já é uma dor. No ambiente remoto, conseguir tempo para sessões síncronas intensas nem sempre é simples.

Receber 20 pessoas em um mês, com um cronograma fechado de 6 semanas de trabalho certamente dificulta mais ainda.

# Dificuldades no caminho

O que a Globo não mostra

- Crescimento rápido
- Centralização do conhecimento
- Motivação
- Cronograma arriscado

# Documentar é preciso

Silos de conhecimento se formam num piscar de olhos, todos os dias. Pela própria natureza do trabalho, nem sempre as pessoas estão disponíveis em horários em comum.

Manter as políticas da empresa e as bases do Confluence atualizadas parece trivial, mas em um ritmo acelerado acaba sendo despriorizado.

# Dificuldades no caminho

O que a Globo não mostra

- Crescimento rápido
- Centralização do conhecimento
- Motivação
- Cronograma arriscado

You can't motivate people, you can only create a context in which people are motivated.

— Brad Feld

# Mas no trabalho remoto, o que é o contexto?

- Canais offtopic
- Autonomia
- Comunicação clara
- Suporte

# Dificuldades no caminho

O que a Globo não mostra

- Crescimento rápido
- Centralização do conhecimento
- Motivação
- Cronograma arriscado

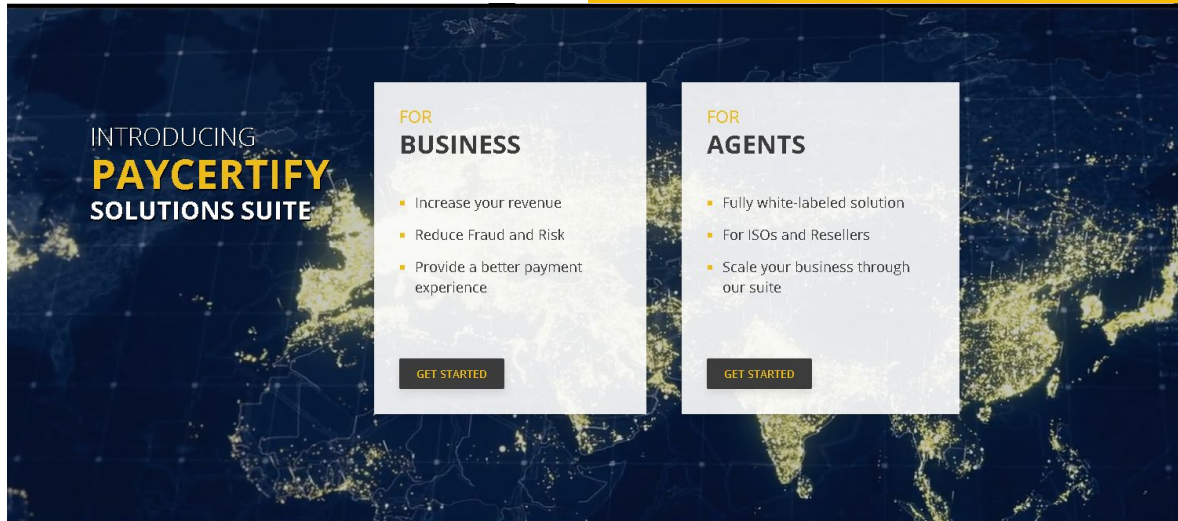
# Rebranding & UI

Com o timing do investimento, era hora de modificar como a PayCertify é vista.

Um cronograma de 6 semanas foi elaborado e o trabalho executado por pessoas recém chegadas.



# Resultados



as seen on:

Site Anterior

**PayCertify** Solutions Industries Support Developers Company Login **START NOW**

## Scale Your Business Without Limits

The PayCertify Suite increases your revenue up to 10% through frictionless **payment processing**, automated **cash management** and secure **fraud control**.

**START NOW**

Need help? [Chat with a specialist](#)

AS SEEN ON:

**Forbes** Entrepreneur **CBS** **Nasdaq** **NBC** **abc**

The screenshot displays the PayCertify KOUNT dashboard. At the top, a navigation bar includes links for DASHBOARD, GATEWAY, VCARDS, CHARGEBACKS, 3D SECURE, KOUNT, CONFIRMATION, USERS, SETTINGS, and LOGOUT. The main heading is "KOUNT". Below it, a dark banner features a scatter plot titled "KOUNT INQUIRIES MADE IN THE PAST 30 DAYS" with the subtitle "BROKEN DOWN BY RISK AND KOUNT SCORE". The plot shows numerous data points in red, orange, yellow, and green. Below the banner, there are two main sections: "FILTERS" and "LATEST KOUNT INQUIRIES".

**FILTERS** [CLEAR]

**Amount**

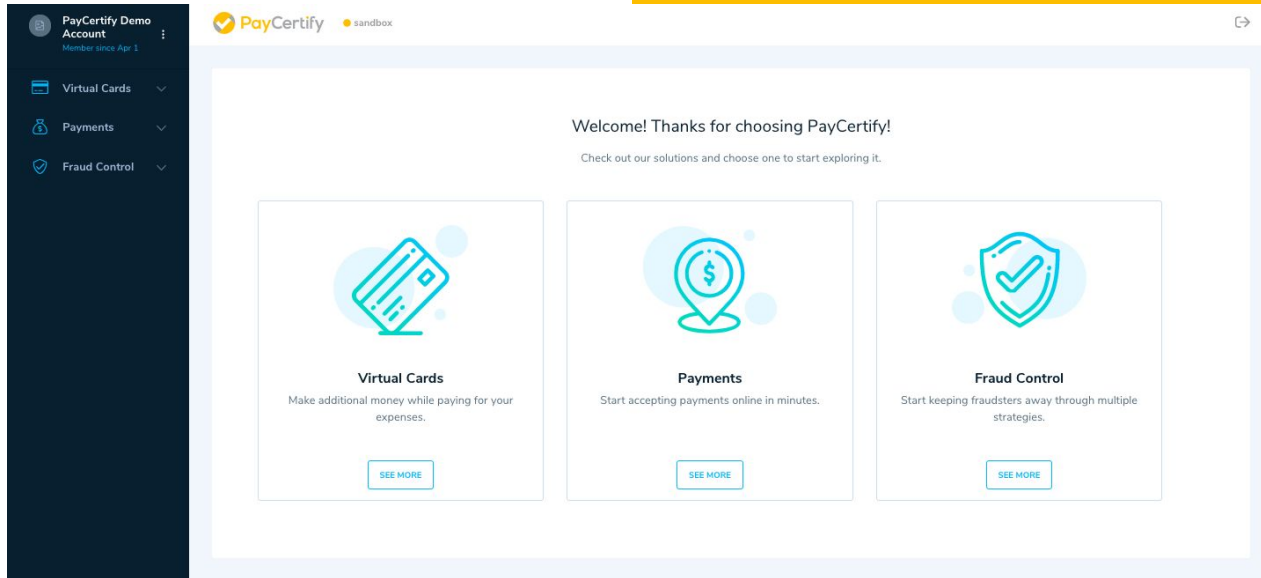
**Card Number**

**Score**

**LATEST KOUNT INQUIRIES**

Order #	Amount	Email	Card Number	Recommendation	Score	Created At	
34412	\$925.00	denny@schimmel.biz	4212*****1234	APPROVE	67	01/22/2019 16:34	<a href="#">DETAILS</a>
29453	\$52.00	sabine@predovic.org	4211*****2201	APPROVE	80	01/22/2019 15:58	<a href="#">DETAILS</a>
31521	\$892.00	brantkohler@haagcarroll.com	4212*****1234	APPROVE	82	01/22/2019 15:19	<a href="#">DETAILS</a>
35517	\$1,125.00	danellebeatty@proha	4212*****1234	APPROVE	80	01/22/2019 13:45	<a href="#">DETAILS</a>

Antiga Plataforma



Find a group of people who challenge and inspire you, spend a lot of time with them, and it will change your life forever.

— Amy Poehler

Estamos contratando :)

# Obrigada!