

GetNinjas

DIVULGAÇÃO DE **RESULTADOS** | 1T2022

MAIO DE 2022

RESU

TELECONFERÊNCIA DOS RESULTADOS 1T22

TRADUÇÃO SIMULTÂNEA PARA O INGLÊS

17 de maio de 2022

12:00 (horário de São Paulo) / **11:00** (horário de NY)

Plataforma Zoom: [**Clique Aqui**](#)



Des taques

Operacional



Base de PROs:

4,1 MM

no 1T22
[+232k vs 1T21]



**Profissionais
Ativos (UDM):**

207 MIL

no 1T22
[+47% vs 1T21]



**Solicitações
de Clientes :**

1,4 MM

no 1T22
[+8% vs 1T21]



**Satisfação
Profissionais
e Clientes:**

ReclameAqui: **9,2**
App Store: **4,1**
Play Store: **4,2**

Financeiro



**Receita
Líquida:**

R\$15,8MM

no 1T22
[+3,5 % vs 4T21]
[+3,3% vs 1T21]



**Lucro
Bruto:**

R\$ 14,6 MM

no 1T22
[+3,3% vs 4T21]
[+3,4% vs 1T21]



**Lucro (Prejuízo)
Líquido:**

-R\$ 3,7 MM

no 1T22
[-47% vs 4T21]
[-34% vs 1T21]



**Varição
do Caixa:**

-R\$ 3,1 MM

no 1T22
[vs. -R\$ 14,5 MM
no 4T21]

Mensagem da administração



O primeiro trimestre de 2022 marca o início de uma nova temporada para o **GetNinjas**, com maior foco na rentabilização das bases construídas nos anos anteriores. Enquanto 2021 foi um ano de aceleração do crescimento e consolidação de uma base de 4 milhões de Profissionais e com mais de 5 milhões de solicitações de Clientes, em 2022 teremos um foco maior na monetização e retenção dessas bases.

Vimos de um 2021 com crescimento muito acelerado, fruto de investimentos agressivos em Marketing. **As métricas operacionais estão estáveis no 1T22, com crescimento de 8% no volume de pedidos em comparação ao 4T21.** Trabalhamos bastante na melhoria da experiência, navegabilidade e simplificação dos processos, com impactos positivos na retenção de Profissionais e Clientes, que se mantiveram estáveis. Mesmo com um investimento em Marketing menor que no trimestre anterior, a quantidade de PROs ativos se manteve estável e as ações de Matching e Pricing resultaram em uma receita maior gerada por essa base de Profissionais.

Nossas métricas financeiras apresentam uma tendência positiva, nos levando mais próximo do break even. Apresentamos estabilidade na Receita Bruta, com destaque para a venda de leads (+11% vs 1T22). A Receita Líquida também se manteve estável (+4% vs. 4T21 e +3% vs. 1T21). A Margem Bruta tem se mantido consistente ao longo dos últimos trimestres, sempre muito próxima de 92%.

Um dos principais destaques do trimestre foi a otimização dos investimentos em Marketing, com um gasto 25% menor que no 4T21 ao mesmo tempo que mantivemos as receitas no mesmo patamar que no trimestre anterior. Isso traz uma relação mais saudável entre investimentos e receitas, retornando ao patamar de 2019-20. As despesas Gerais e Administrativas apresentaram um aumento de 18% devido às despesas não recorrentes. Excluindo esse efeito, ficam no mesmo patamar do final do ano passado (+2% vs. 4T21), em linha com as nossas expectativas.

A melhor gestão das despesas combinada com um resultado financeiro mais elevado (+27% vs 4T21) resultou em um prejuízo líquido de R\$ 3,7 milhões, metade do que foi registrado no trimestre anterior. A variação do Caixa foi de -R\$ 3 milhões, vs. -R\$ 15 milhões no 4T21 e -R\$ 18 milhões no 3T21.

Melhoramos nossa nota no ReclameAqui, atingindo 9,2 no final do 1T22. Melhoramos os indicadores de satisfação e tempo de resposta, promovendo um serviço de maior qualidade para todos os usuários.

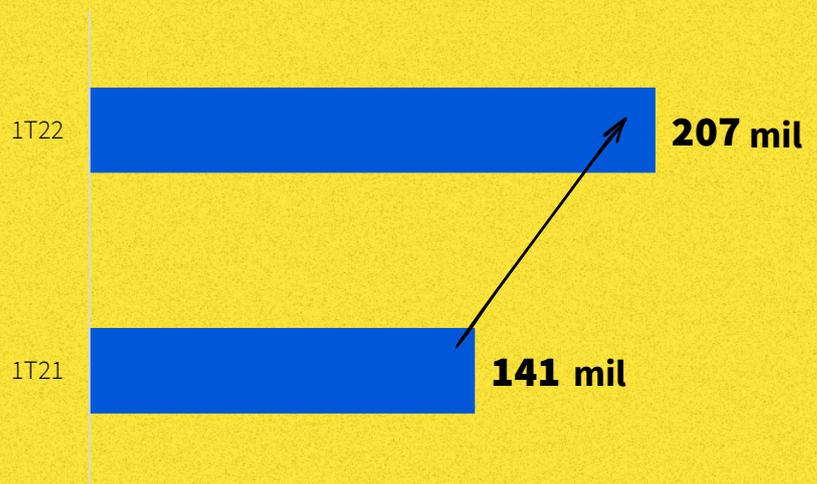
Continuamos reforçando a equipe, chegando a um total de 255 colaboradores no 1T22 em um mercado que continua bastante aquecido. Mantivemos a certificação Great Place to Work (GPTW), que reforça nosso compromisso em desenvolver e engajar um time robusto para sustentar o futuro da Companhia.

PROs

O primeiro trimestre de 2022 marca o início de uma nova temporada para o **GetNinjas**, com **maior foco na retenção e monetização dos Profissionais**.

Importante destacar que a quantidade de Profissionais Ativos (aqueles que efetivamente compraram leads) teve um crescimento de 47% em relação ao 1T21. Isso demonstra que as ações de ativação e retenção da base de Profissionais estão cada vez mais eficientes.

PROs Ativos



78%

Recorrência
dos profissionais

A maior retenção de PROs Ativos é resultado de diversas iniciativas que foram intensificadas em 2022

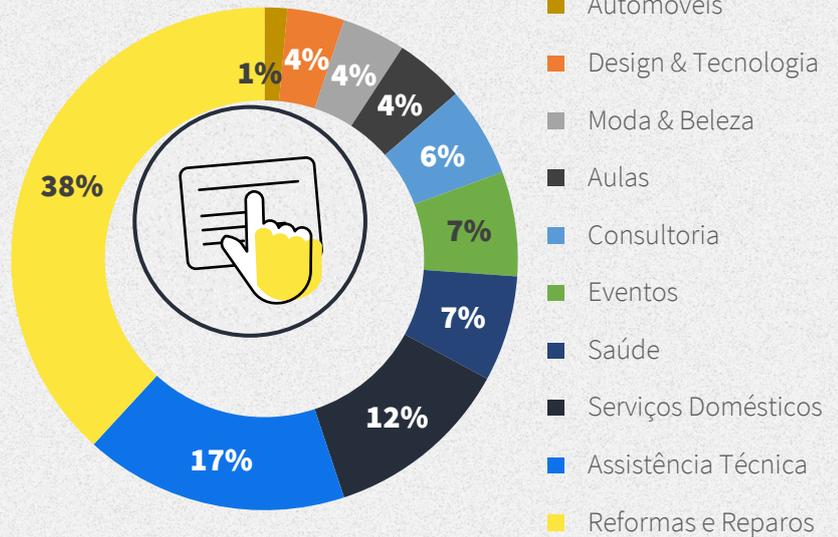
CLIs

No 1T22 os clientes realizaram **1,4 milhão de solicitações de serviços, um avanço de 8% em relação ao 4T21**. As categorias que concentraram o maior volume de solicitações continuam sendo Reformas e Reparos, Assistência Técnica e Serviços Domésticos, com pouca variação no mix entre categorias.

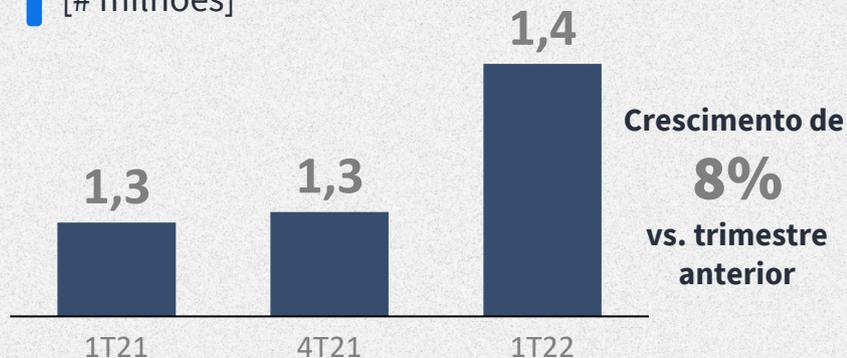
54% dos clientes eram recorrentes no 1T22, ou seja, já tinham realizado anteriormente outra solicitação de serviço na plataforma. Importante destacar a evolução contínua na recorrência dos Clientes.

Lançamos um App específico para Clientes, para melhorar a experiência dos usuários. Este novo aplicativo permitirá um melhor gerenciamento das demandas dos clientes, além de possibilitar a inclusão de novas funcionalidades para aumentar a retenção e monetização das solicitações.

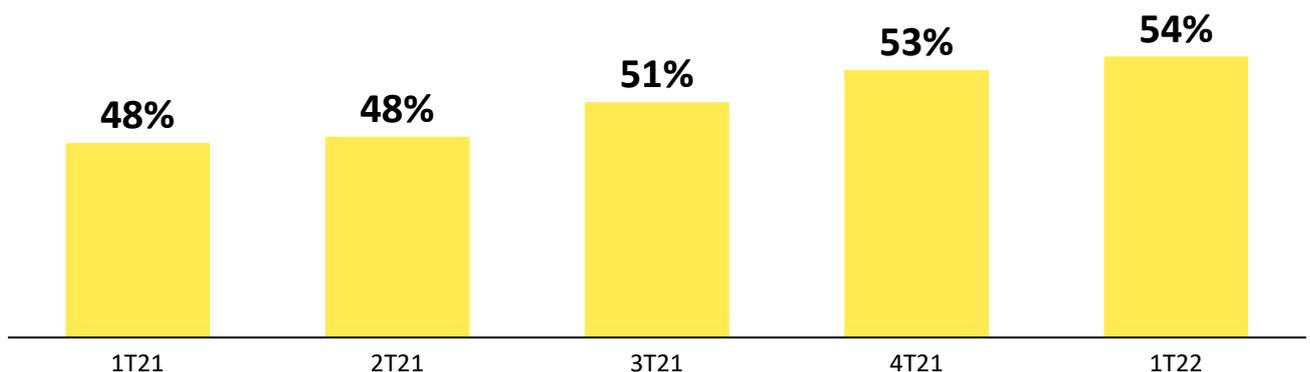
Solicitações por Categoria (1T22 - % do total de solicitações)



Solicitações de clientes [# milhões]



Recorrência de Clientes (% clientes que já fizeram solicitações)



GetNinjas Labs



Direct Sales ○○○

Iniciamos a operação de Direct Sales no primeiro trimestre de 2022, com o objetivo de aumentar a ativação dos PROs e promover o desenvolvimento durante sua jornada, além de gerar maior eficiência no processo de recompra. Resultados preliminares demonstram que esse projeto irá contribuir para o crescimento da companhia no médio e longo prazo, com taxas de conversão maiores na compra de bundles, mais receita por Profissional e uma taxa de recompra (retenção) elevada.



Proteção Ninja ○○○

No primeiro trimestre de 2022 disponibilizamos a Proteção Ninja para clientes da região Sul (PR, SC, RS). A Garantia Ninja é uma proteção adicional para os clientes, atualmente oferecida sem custos, que oferece suporte caso o serviço realizado não esteja de acordo com o contratado. Os resultados iniciais foram positivos, com uma boa aceitação pelos Clientes, volume de requisições da proteção dentro do previsto e alta taxa de resolução, aumentando a satisfação. Como próximos passos, devemos aumentar a comunicação sobre essa funcionalidade, incluir divulgação na pós-request para download do App do CLI e ampliar regiões em que a Proteção Ninja é oferecida. No longo prazo, acreditamos que a Proteção Ninja pode se tornar uma alavanca relevante para incentivo do uso do App e envolvimento dos Clientes nas demais etapas da jornada de contratação.



Academia Ninja ○○○

A Academia Ninja atingiu mais de 93 mil visualizações e 42.801 usuários únicos no 1T22. No período, houve a criação e implementação de 9 conteúdos em vídeo. Também iniciamos um teste com o time de CS, para utilização dos vídeos da Academia Ninja no bot de atendimento. Como resultado inicial, tivemos uma retenção de 6% nos atendimentos, isto é, atendimentos que não necessitaram de atendimento humano. O teste começou com a implementação de apenas um vídeo, e agora será ampliado com a implementação de mais conteúdos em vídeo. Além disso, foi firmada uma parceria com a Eduk, na qual foi criada uma landing page exclusiva com cursos gratuitos selecionados exclusivamente para os profissionais cadastrados.



GetNinjas Go ○○○

Buscando uma gestão mais eficiente dos recursos da Companhia, decidimos suspender temporariamente o projeto GetNinjas GO. As squads e as soluções envolvidas vão reforçar as iniciativas de PROs e CLIs, aumentando nosso foco no core business. Continuamos trazendo inovações e disrupções, agora ainda mais integradas.

Financeiro

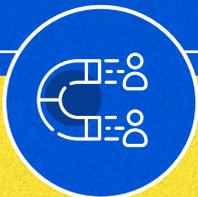
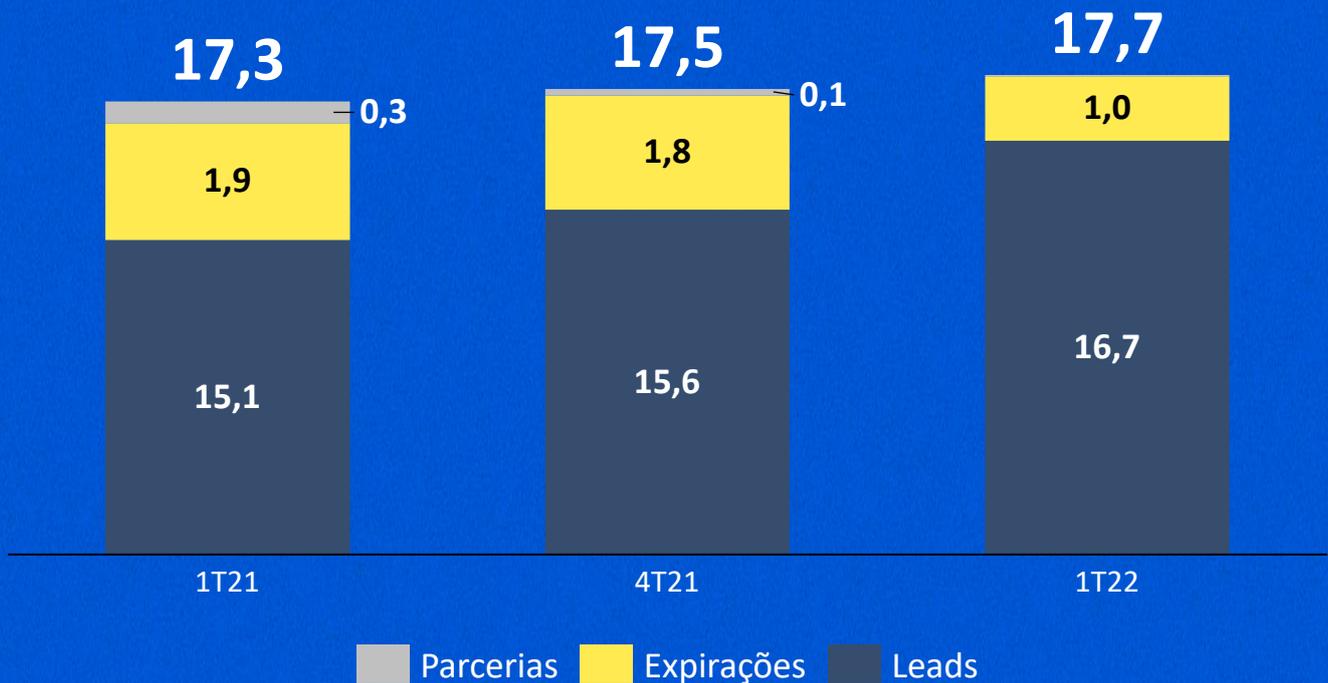
A Receita Bruta se manteve estável, com variação de +2% vs 1T21 e +1% vs 4T21, impulsionado pelo crescimento na retenção dos Profissionais. Importante ressaltar a composição da receita bruta:

Vendas de Leads: representam 94% do total da receita, com variação de +11% vs 1T22 e +7% vs. 4T21; são através dos leads que os Profissionais têm acesso às informações para entrar em contato com os Clientes.

Expirações: 6% do total da receita, com queda de 44% em relação ao 1T21 (fruto da maior retenção dos PROs). A expiração das moedas acontece quando os PROs não utilizam as moedas por um período de 12 meses ou por inatividade no App após 3 meses (este critério foi implementado no 1T22). Acreditamos que o patamar atual de Expirados seja sustentável no longo prazo, com leve redução em função das melhorias na retenção de Profissionais.

Parcerias: 1% do total; a contribuição das parcerias estratégicas vai além das receitas, gerando visibilidade para o GetNinjas e trazendo Clientes e Profissionais com um custo de aquisição reduzido.

Receita Bruta [em R\$ milhões]



O aumento de Leads está relacionado com o crescimento das vendas de moedas



A maior retenção de PROs resulta em uma queda no número de expirações.



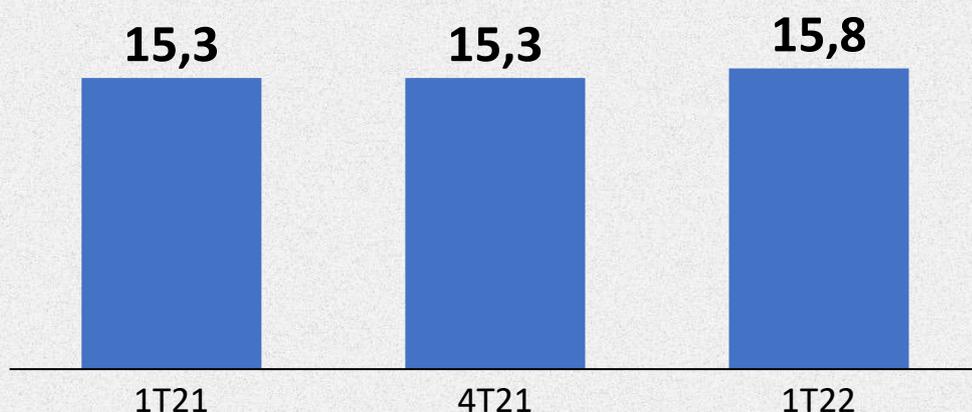
Isso significa que os PROs cadastrados estão mais ativos, comprando mais leads e expirando menos suas moedas.

Receita Líquida

A Receita Líquida se manteve estável, com variação de +4% vs. 4T21 e +3% vs. 1T21.

Os principais direcionadores para esse crescimento foram os aumentos nas quantidade de pedidos dos Clientes, que impactam diretamente na utilização de moedas pelos Profissionais.

Receita Líquida [em R\$ milhões]

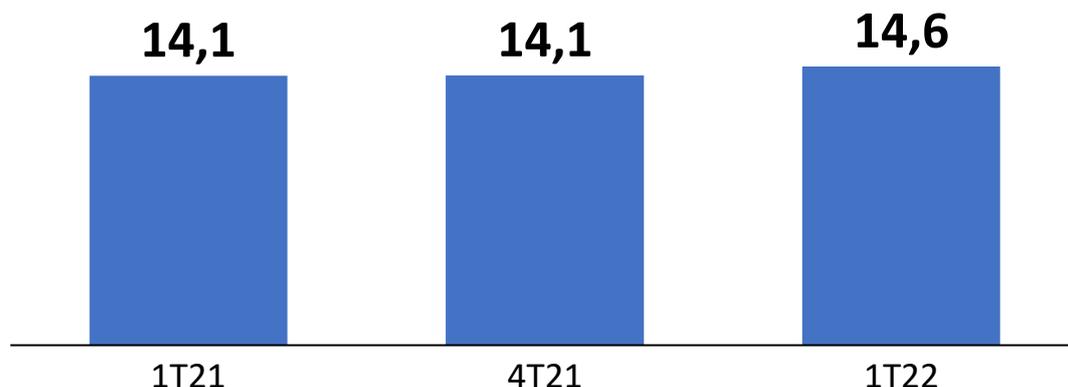


Variação de
4%
vs. trimestre anterior

Lucro Bruto

A Margem Bruta tem se mantido estável ao longo dos últimos trimestre, sempre muito próxima de 92%. Uma negociação efetiva dos contratos de servidores, assim como a gestão da utilização de SMSs para validação de novos cadastros contribuem para manutenção da margem bruta nestes patamares.

Lucro Bruto [em R\$ milhões]



Margem Bruta [% da Receita Líquida]

92,0% 92,3% 92,1%

Financeiro

Despesas Comerciais

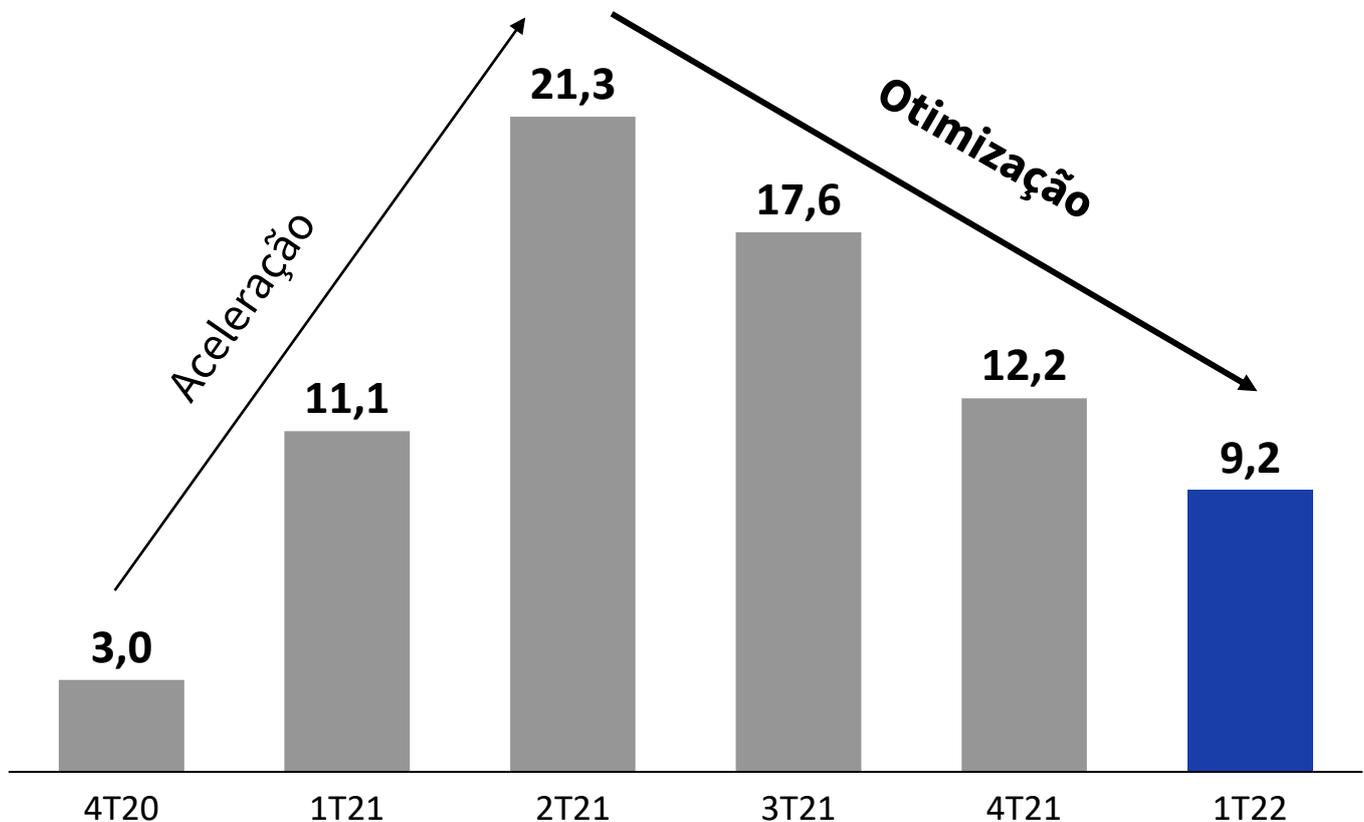
Os investimentos em Marketing apresentaram redução relevante em relação ao 1T21 (-17%) e ao 4T21 (-25%). Importante ressaltar que mesmo com essa redução de gastos, as receitas permaneceram estáveis.

Em 2021 investimos para crescer a base de PROs, algo necessário mas com custo elevado (alta competição e custos de mídia elevados).

A otimização interna de campanhas e um desaquecimento do mercado (ainda incipiente no 1T22) estão favorecendo a proporção entre investimentos e receitas.

Acreditamos que o patamar atual (entre 0,6x e 0,8x) seja mais saudável para um desenvolvimento sustentável do nosso negócio.

Despesas Comerciais [em R\$ milhões]



Concluimos a fase de aceleração de investimento e **iniciamos o período de otimização dos recursos**

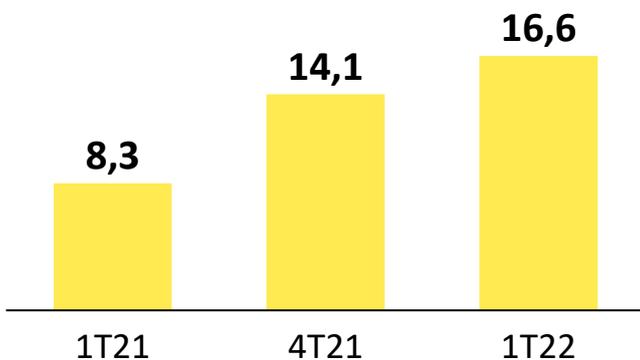
Financeiro

Despesas Gerais e Administrativas

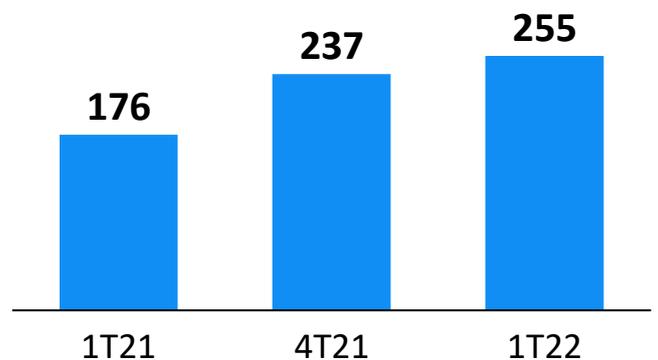
As despesas Gerais e Administrativas tiveram um aumento de 18% no 1T22 em relação ao 4T21. **Excluindo efeitos não recorrentes (contratação de consultoria estratégica), a variação foi de 2%, evidenciando a estabilidade atingida nas estruturas da Companhia.**

Em relação ao 1T21, tivemos um **aumento de 79 colaboradores (255 em 1T22 vs. 176 em 1T21), concentrado principalmente nas áreas de Engenharia e Produto.** Essas áreas são essenciais para suportar a evolução do nosso modelo de negócios, sendo que 16 das 18 adições de headcount em relação ao 4T21 foram em Engenharia e Produto.

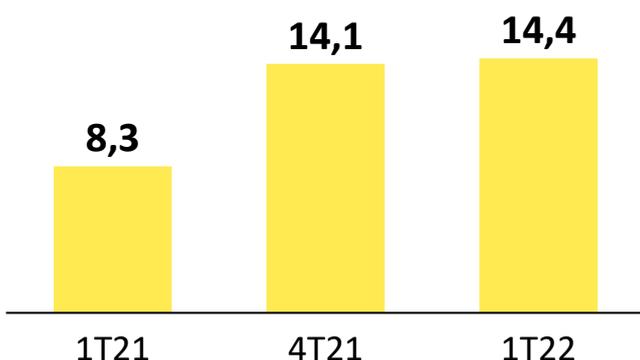
Despesas Gerais e Adm. [em R\$ milhões]



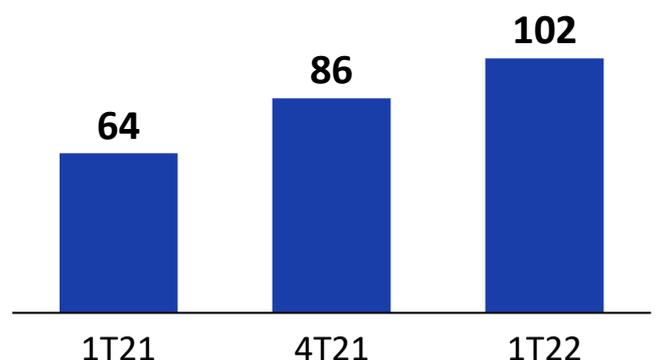
Colaboradores (Total) [em # pessoas]



Despesas com Pessoal [em R\$ milhões]



Colaboradores Tech e Produto [em # pessoas]



Financeiro

EBITDA e Lucro Líquido

Nossas métricas financeiras apresentam uma tendência positiva, nos aproximando do *break even*.

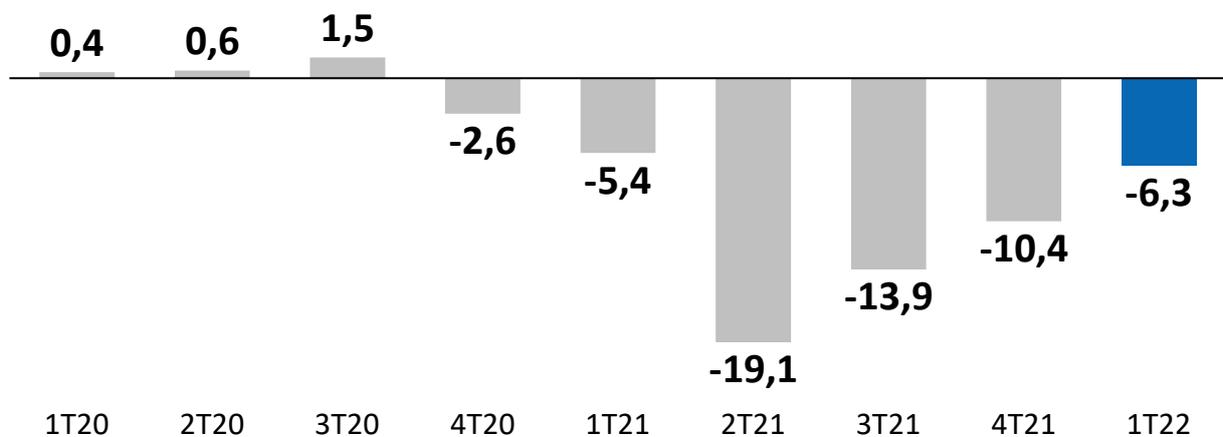
A manutenção das receitas combinada com uma otimização e melhor gestão das despesas resultou em um **EBITDA Ajustado de (R\$ 6,3) milhões, 39% melhor que no trimestre anterior.**

O resultado financeiro de R\$ 7,2 milhões (+27% vs 4T21) **reduziu o prejuízo líquido para R\$ 3,7 milhões.**

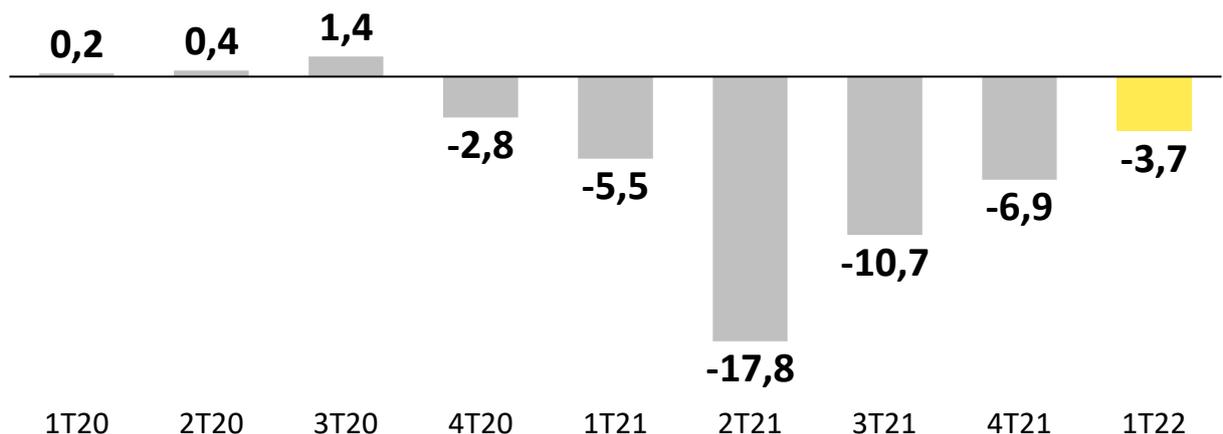
O aumento no resultado financeiro se deve principalmente ao aumento da taxa Selic e os recursos da Companhia estão aplicados em um fundo exclusivo, predominantemente de renda fixa e com risco baixo, que apresentou performance acima do CDI nos últimos trimestres.

A variação do Caixa foi de -R\$ 3 milhões, vs. -R\$ 15 milhões no 4T21 e -R\$ 18 milhões no 3T21.

EBITDA Ajustado [em R\$ milhões]



Lucro Líquido [em R\$ milhões]

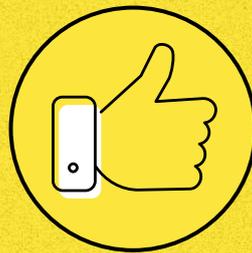


Aprovação do Usuário

ReclameAQUI

O GetNinjas continua mantendo índices de destaque no Reclame Aqui. Atualmente, **o GetNinjas possui um índice de solução de mais de 95%, com nota de reputação de 9,2 (destaque entre grandes empresas de diversos setores), 85% dos respondentes indicaram que voltariam a fazer negócios e mantivemos o SELO RA1000.**

Além disso, evoluímos os processos internos para trazer mais facilidade e agilidade para nossos usuários, com **otimização dos SLAs de backoffice para 2 dias** (segundo nível de atendimento), **redução de 33% no tempo de solução nos canais de mídia social e First Call Resolution (FCR) de 82%.**



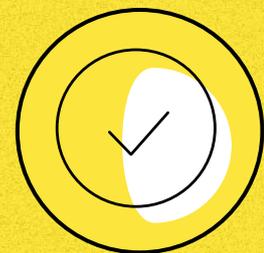
9,2/10

Nota
de Reputação
(ReclameAqui)



95%

Índice
de solução



85%

Clientes voltariam
a fazer negócio



ESG

Ambiental, Social e Governança

O modelo de negócios do GetNinjas, que conecta Profissionais e Clientes por meio da tecnologia, é em sua essência um gerador de impacto social, econômico e ambiental. No 1T22, continuamos com o foco na diversidade. **Hoje, mulheres representam 48% e pessoas pretas e pardas representam 30% do total de colaboradores da Companhia.** Além disso, contratamos mais de **30 novos colaboradores para diferentes áreas da empresa, que vão nos ajudar a revolucionar o mercado de serviço.** E para que todos colaboradores continuem crescendo profissionalmente, **lançamos o programa GetSmart, um benefício educacional no qual eles podem receber até 80% do valor investido em cursos livres, graduação, pós-graduação ou cursos de línguas que desejem iniciar.**

Outro projeto de impacto social importante é o **Academia Ninja, que disponibiliza conteúdos de capacitação em vídeos disponíveis em um ambiente exclusivo para os profissionais autônomos cadastrados na plataforma, e de forma gratuita.** No último trimestre, como apresentado anteriormente, continuamos trazendo novos conteúdos relevantes e **alcançamos 42.801 usuários únicos no período.** Contamos ainda com a iniciativa com a Fundação Dom Cabral, que evoluiu no 1T22, com **mais 660 novos profissionais se capacitando na plataforma Pra>Frente Play** - uma forma de oferecer desenvolvimento profissional gratuito aos profissionais da base do GetNinjas com conteúdos de alta qualidade desenvolvidos pela FDC.



1 - Demonstração Resultados

DRE (R\$'000)	1T22	4T21	Δ	1T21	Δ
RECEITA LÍQUIDA	15.828	15.286	3,5%	15.320	3,3%
CUSTO	(1.244)	(1.173)	6,1%	(1.222)	1,8%
LUCRO BRUTO	14.584	14.113	3,3%	14.098	3,4%
MARGEM BRUTA	92,1%	92,3%	-0,2p.p.	92,0%	0 p.p.
DESPESAS	(25.472)	(26.793)	-5%	(19.576)	30%
COMERCIAIS	(9.163)	(12.164)	-25%	(11.089)	-17%
GERAIS E ADMINISTRATIVAS	(16.592)	(14.081)	18%	(8.312)	100%
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS, LÍQUIDAS	283	(548)	-152%	(175)	-262%
RESULTADO FINANCEIRO	7.215	5.738	26%	(56)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	(3.673)	(6.941)	-47%	(5.534)	-34%
IR+CS	-	-	-	-	-
RESULTADO LÍQUIDO	(3.673)	(6.941)	-47%	(5.534)	-34%

2 - EBITDA

RECONCILIAÇÃO EBITDA (R\$'000)	1T22	4T21	Δ	1T21	Δ
LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO)	(3.673)	(6.941)	-47%	(5.534)	-34%
(-) RESULTADO FINANCEIRO	(7.215)	(5.738)	26%	56	-
(-) DEPRECIAÇÃO	133	116	14%	68	95%
(-) IMPOSTO DE RENDA	-	-	-	-	-
EBITDA	(10.755)	(12.563)	-32%	(5.410)	58%
(-) DESPESAS COM PLANO DE OPÇÃO DE COMPRA DE AÇÕES	2.202	2.202	0%	-	-
(-) DESPESAS NÃO RECORRENTES	2.223	-	-	-	-
EBITDA AJUSTADO	(6.330)	(10.361)	-39%	(5.410)	17%

3 - Balanço Patrimonial

	1T22	1T21	Δ
CIRCULANTE	298.362	46.086	547%
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	290.161	36.073	704%
CONTAS A RECEBER	5.227	6.884	-24%
IMPOSTOS A RECUPERAR	2.267	605	275%
ADIANTAMENTOS A FORNECEDORES	32	18	78%
OUTROS ATIVOS	675	2.506	-73%
NÃO CIRCULANTE	7.444	1.137	555%
OUTROS ATIVOS	5	54	-91%
IMOBILIZADO	2.024	1.083	87%
INTANGIVEL	5.415	-	-
TOTAL ATIVO	305.806	47.223	548%
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$'000)			
CIRCULANTE	20.530	18.381	12%
FORNECEDORES	8.552	9.842	-13%
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	666	290	130%
OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	6.196	3.356	85%
ADIANTAMENTOS DE CLIENTES	3.990	4.197	-5%
CONTAS A PAGAR	1.126	696	62%
NÃO CIRCULANTE	1	15	-93%
PROVISÃO PARA AÇÕES JUDICIAIS	1	15	-93%
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	285.275	28.827	890%
CAPITAL SOCIAL	364.666	74.213	391%
PREJUÍZOS ACUMULADOS	(84.530)	(45.386)	86%
OUTRAS RESERVAS	5.139	-	-
TOTAL PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	305.806	47.223	548%

4 - Fluxo de Caixa

	1T22	4T22	Δ	1T21	Δ
RESULTADO DO PERÍODO	(3.673)	(6.941)	-47%	(5.534)	-34%
ITENS QUE NÃO AFETAM O CAIXA OPERACIONAL:	2.336	2.316	1%	38	6047%
DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO	133	117	14%	68	96%
PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIA	1	(3)	-133%	(30)	-103%
BAIXA DE IMOBILIZADO	-	-	-	-	-
RESULTADO DA VARIAÇÃO CAMBIAL E MONETÁRIA	-	-	-	-	-
PLANO DE OPÇÃO DE COMPRA DE AÇÕES	2.202	2.202	-	-	-
JUROS SOBRE EMPRÉSTIMOS E ARRENDAMENTOS	-	-	-	-	-
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) DAS CONTAS DE ATIVO E PASSIVO	308	(7.601)	-104%	1.005	-69%
CONTAS A RECEBER	(349)	435	-180%	(2.689)	-87%
IMPOSTOS A RECUPERAR	230	(766)	-130%	182	26%
ADIANTAMENTO A FORNECEDORES	(4)	(5)	-20%	64	-106%
OUTROS ATIVOS	(191)	2	-9650%	(1.667)	-89%
FORNECEDORES	(709)	(5.524)	-87%	4.627	-115%
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	146	(2)	-7.400%	1.099	-87%
OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	1.776	(1.794)	-199%	(29)	-6.224%
ADIANTAMENTO DE CLIENTES	63	(344)	-118%	(416)	-115%
CONTAS A PAGAR	(654)	397	-265%	(166)	294%
OUTROS PASSIVOS	-	-	-	-	-
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(1.029)	(12.226)	-92%	(4.491)	-77%
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(2.086)	(2.315)	-	(373)	1055%
AQUISIÇÃO DE IMOBILIZADO	(416)	(280)	49%	(373)	12%
AQUISIÇÃO DE INTANGÍVEL	(1.670)	(2.035)	-18%	-	-
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	-	-	-	39.532	-100%
PARTES RELACIONADAS	-	-	-	-	-
PAGAMENTOS DE ARRENDAMENTO	-	-	-	-	-
AUMENTO DE CAPITAL	-	-	-	39.532	-100%
GASTOS COM EMISSÃO DE AÇÕES	-	-	-	-	-
ACRÉSCIMO LÍQUIDO NO CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	(3.115)	(14.541)	-79%	34.668	-109%
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO PERÍODO	293.276	307.817	-5%	1.405	20774%
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO PERÍODO	290.161	293.276	-1%	36.073	704%

GetNinjas

DIVULGAÇÃO DE **RESULTADOS** | 1T2022

MAIO DE 2022

RESU

