



Divulgação de

# RESULTADOS

4T23 | Abril de 2024

**Teleconferência dos resultados 4T2023**

5 de abril de 2024

11:00 (horário de São Paulo) / 09:00 (horário de NY)

Plataforma Zoom: [Clique Aqui](#)



## OPERACIONAL

### BASE DE PROS

**5,1  
mm**

4T23

[+15% vs 4T22]

[+4% vs 3T23]

### PROFISSIONAIS ATIVOS (LTM)

**168  
mil**

4T23

[-4% vs 4T22]

[-3% vs 3T23]

### SOLICITAÇÕES DE CLIENTES

**1,0  
mm**

4T23

[igual ao 4T22]

[+7% vs 3T23]

### SATISFAÇÃO PROFISSIONAIS E CLIENTES

**9,0** ReclameAqui

**4,8** App Store

**4,7** Play Store

## FINANCEIRO

### RECEITA LÍQUIDA

**R\$ 14,4mm**

4T23

[+7% vs 4T22]

[-7% vs 3T23]

### LUCRO BRUTO

**R\$ 11,5mm**

4T23

[-5% vs 4T22]

[-19% vs 3T23]

### LUCRO LÍQUIDO

**R\$ 28 mil**

4T23

[vs -R\$0,7mil no 4T22]

[vs +R\$4,2mm no 3T23]

### VARIAÇÃO DO CAIXA

**-R\$ 1,7mm**

4T23

[vs. -R\$ 5,0mm no 4T22]

[vs +R\$ 7,4mm no 3T23]

# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO



O Ano de 2023 foi desafiador e marcado por um novo direcionamento.

Cabe ressaltar que, a partir de setembro de 2023, a companhia passou a ter novo acionista de referência. Tal fato resultou na alteração de 3 membros do conselho de administração e por consequência, em dezembro de 2023, Leonardo Meneses assumiu como novo CEO, Fabiana Franco como CFO e Thiago Gramari como Diretor de RI.

Mesmo com apenas um mês à frente da companhia, a nova administração implementou de forma célere e com a devida urgência uma nova visão para o futuro da GetNinjas. Essa visão possui três pilares estratégicos fundamentais:

## Pessoas

- Identificar e valorizar os colaboradores mais talentosos, sob o prisma da meritocracia, através de um processo de avaliação de desempenho estruturado.

Para que este processo seja implementado da melhor forma, a equipe de Pessoas & Cultura será reforçada com um(a) novo(a) diretor(a), reportando diretamente ao CEO.

- Estabelecer canal aberto entre o C-level e as principais lideranças com o objetivo de disseminar a cultura que direcione a companhia para o melhor resultado operacional, dentro de um ambiente de trabalho saudável e respeitoso.

- Implementar uma política de remuneração variável clara e objetiva, lastreada no resultado operacional e avaliação de desempenho, que abranja todos os colaboradores da companhia, diferente do que era praticado até o final de 2023.

## Racionalização de Despesas

- Todos os colaboradores, principalmente o C-level e alta gerência, devem buscar máxima eficiência em todos os contratos com prestadores.

O caixa da companhia, sob nenhum argumento, deve ser utilizado para financiar ineficiências nos serviços prestados à companhia.

- A partir do ano calendário de 2024 a companhia adotará a metodologia do Orçamento Base Zero (OBZ). Tal metodologia visa alcançar a máxima eficiência na gestão de despesas e direcionar recursos para destravar as alavancas de crescimento da companhia.

- Todos os contratos de serviço e investimentos serão apresentados ao CEO e CFO com o objetivo de verificar o alinhamento com as alavancas de crescimento da companhia.

## Explorar Novas Avenidas de Crescimento

- Estabelecer comunicação aberta com o mercado com objetivo de discutir novas linhas de receita para companhia. A GetNinjas, apesar do sucesso e reconhecimento ao longo da sua trajetória, não deve depender apenas de uma linha de receita.

- Estabelecer conexão com players relevantes no mercado de prestação de serviços com o objetivo de agregar prestadores significantes em toda horizontalidade da plataforma. A nova administração entende que esse processo acarretará em um novo patamar de satisfação para todos os cliente que utilizam e reconhecem a GetNinjas.

- Implementar uma nova jornada, tanto para o cliente quanto para o prestador, dentro da plataforma GetNinjas. Além disso, explorar novas formas de monetização da receita dentro da plataforma. Tais ações devem gerar um nível maior de retenção e aderência às necessidades de clientes e prestadores.

A nova administração da GetNinjas entende que ao fundamentar e implementar as principais ações relacionadas a esses três pilares, a companhia sedimentará a base necessária para novos patamares de resultado a partir de 2024.

# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO



**Passando para o números da companhia, o resultado operacional foi negativo, minimizado pelas ações de controle de custos e despesas.**

**Contudo, encerramos o 4T23 com Lucro Líquido de R\$ 28 mil e o ano de 2023 com Lucro Líquido de R\$ 3,6 milhões.**

**A Receita Líquida no 4T23 apresentou crescimento de 7% vs. 4T22.** Os investimentos em Marketing reduziram 10% no mesmo período. Apesar do cenário econômico desafiador, as melhorias estruturais implementadas pela nova administração permitiram uma melhor monetização das solicitações e um aumento na receita gerada por cada solicitação.

**O Lucro Bruto no 4T23 foi 5% menor que no 4T22.** Contudo, quando comparamos os números fechados de 2023 (R\$ 55,2 mi) com 2022 (R\$ 51,5 mi) registramos um aumento de 7%. Tivemos uma piora na Margem Bruta no 4T23 (79,9%) em relação ao 4T22 (90,3%) impactada, principalmente, por um aumento no chargeback.

**Investimentos em Marketing** no 4T23 tiveram uma redução de 10% em relação ao 4T22, passando de R\$ 6,7 milhões no mesmo período do ano anterior para R\$ 6,0 milhões no 4T23.

As **Despesas Gerais e Administrativas** no 4T23 tiveram uma redução de 54% em relação ao 4T22, de R\$ 14,8 milhões no quarto trimestre do ano anterior para R\$ 6,8 milhões no quarto trimestre deste ano.

A principal variação nas despesas administrativas do 4T23 foi na linha de pessoas. Terminamos o ano com 151 colaboradores, o que representa uma redução de 43 colaboradores em relação ao 4T22.

Continuamos rigorosos com as contratações e reposições de vagas, controlando os custos sem prejudicar o funcionamento da companhia e os projetos de longo prazo. Além disso, trouxemos pessoas chaves para ocupar posições estratégicas que irão contribuir com resultado da companhia.

Fizemos a baixa no intangível de projetos de anos passados que não tiveram resultados no fim de 2023, totalizando R\$ 7,9 mi.

Registramos um **EBITDA Ajustado\*** negativo de R\$ 15,4 milhões no 4T23, 116% maior do que o reportado no 4T22. Esse aumento refere-se, principalmente, a despesas com outorga de ações da companhia.

**O Resultado Financeiro líquido foi de R\$ 8,1 mi no 4T23, 8% menor que o do 4T22** (que foi de R\$ 8,7 mi) e no ano de 2023 (R\$ 31,2 mi), o que corresponde a -4% quando comparado a 2022 (R\$ 32,8 mi).

**Mantivemos nossas notas no ReclameAqui e a certificação Great Place to Work (GPTW)**, o que reforça nosso compromisso em desenvolver e engajar um time de Ninjas para sustentar o futuro da Companhia.

\*EBITDA Ajustado = EBITDA – Outorga de Ações – Despesas não recorrentes



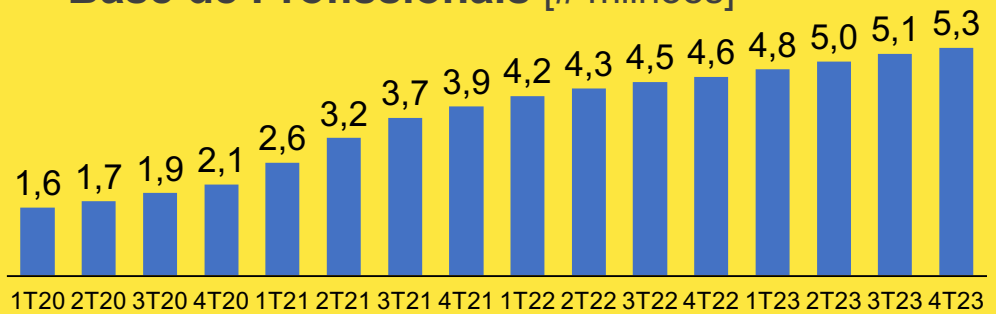
## O foco em 2023 foi a **retenção e monetização dos Profissionais.**



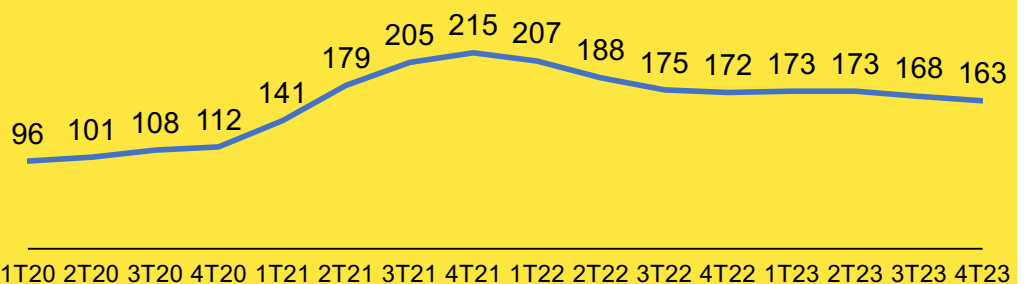
A redução dos investimentos de Marketing também impactou a base de PROs. **Contudo, a quantidade de PROs Ativos teve ligeiro aumento no último trimestre, demonstrando uma melhoria na conversão e retenção dos PROs.**

Com isso, a quantidade de PROs Ativos variou em função da quantidade de solicitações, para manter o equilíbrio da plataforma.

### Base de Profissionais [# milhões]



### PROs Ativos [mil]





No 4T23 os clientes realizaram aproximadamente 1,0 milhão de solicitações de serviços, aumento de 6% de solicitações quando comparado ao 4T22 e manteve estável a quantidade de solicitações em relação ao 3T23.

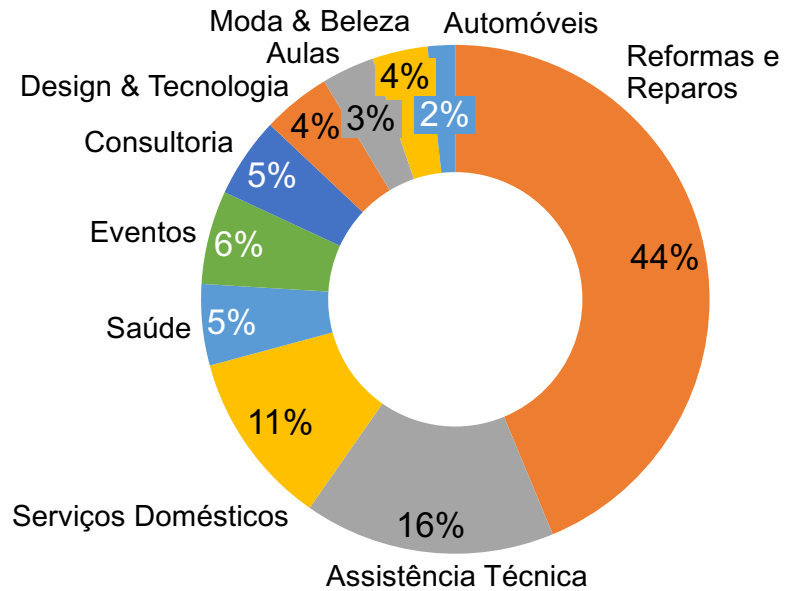
Trabalhamos para melhorar a atratividade dos pedidos para os PROS e, assim, aumentar a relação de leads por pedido. Dessa forma, aumentamos as opções para o cliente, aumentando também a taxa de fechamento.

As categorias que concentram o maior volume de solicitações continuam sendo Reformas e Reparos, Assistência Técnica e Serviços Domésticos.

60% dos clientes eram recorrentes no 4T23, ou seja, já tinham realizado anteriormente outra solicitação de serviço na plataforma. O novo App de Clientes vem ajudando a aumentar a recorrência.

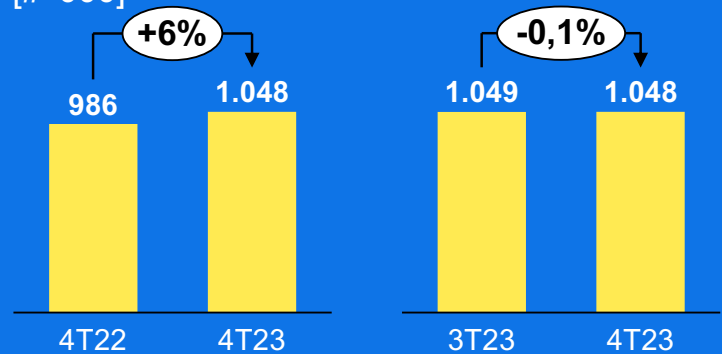
## Solicitações por Categoria

[4T23 - % do total de solicitações]



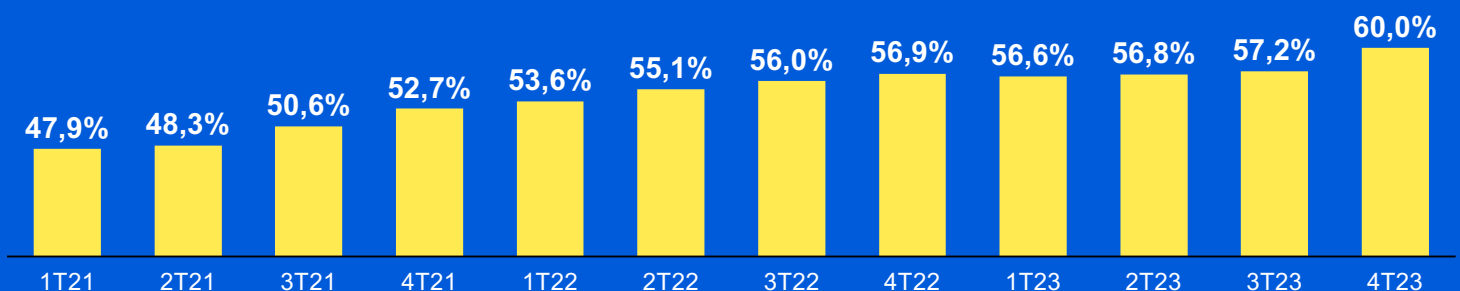
## Solicitações de Clientes

[# '000]



## Recorrência de Clientes

[% clientes que já fizeram solicitações anteriormente]







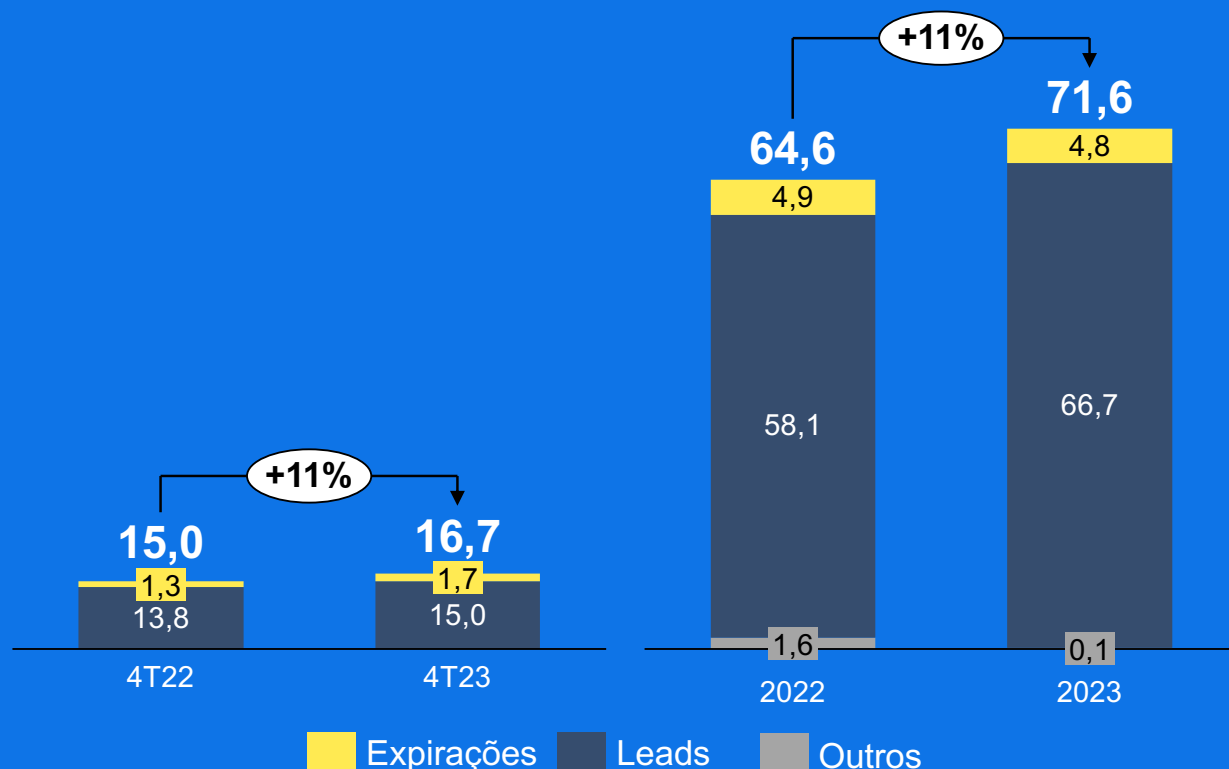
## Receita Bruta

A Receita Bruta no 4T23 apresentou um crescimento de 11% em relação ao 4T22. Já na comparação anual, encerramos 2023 com R\$ 71,6 mi, 11% maior do que o reportado em 2022 (R\$ 64,6 mi). Abaixo temos a composição da Receita Bruta:

**Vendas de Leads:** representaram 90% do total da receita do 4T23 (vs. 91% em 4T22). A receita de leads apresentou um crescimento de 9% em relação ao 4T22. É através dos leads que os Profissionais têm acesso às informações para entrar em contato com os Clientes.

**Expirações:** Ficaram estáveis na comparação YoY, sendo 10% do total da receita do 4T23 (vs. 9% no 4T22). Esses percentuais demonstram um bom engajamento dos PROs na plataforma, minimizando a expiração dos créditos.

### Receita Bruta [R\$ milhões]



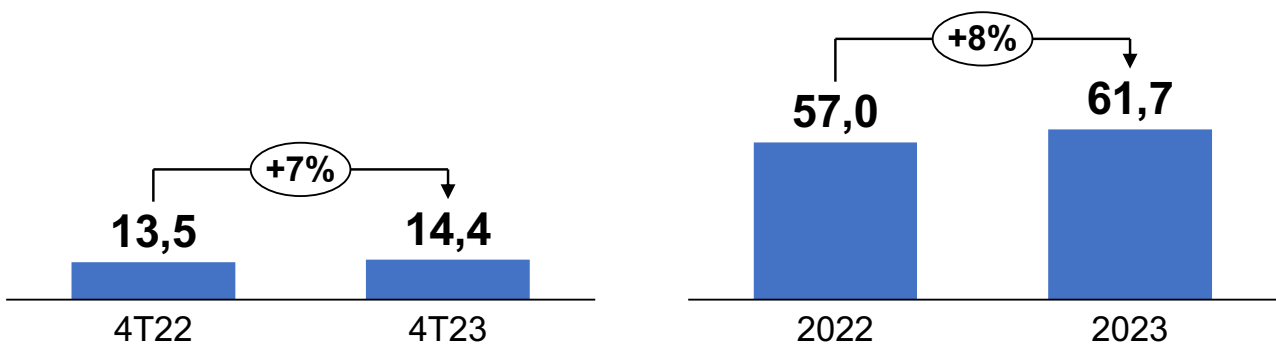


## Receita Líquida

A Receita Líquida no 4T23 apresentou crescimento de 7% vs. 4T22. Já na visão anual, encerramos o ano com R\$ 61,7 milhões, representando uma alta de 8% quando comparado a 2022.

O contexto econômico continua desafiador, com redução nas buscas por serviços na internet e cenário econômico. Apesar do cenário negativo e da redução dos investimentos em Marketing no 4T23 (-10% YoY), promovemos melhorias estruturais que permitiram uma melhor monetização das solicitações e um aumento na receita gerada por cada solicitação.

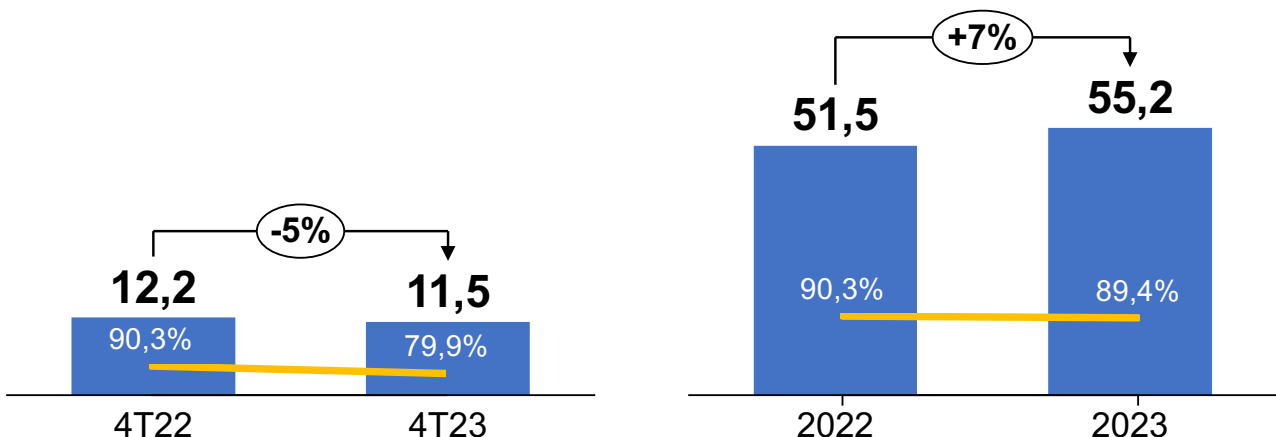
### Receita Líquida [R\$ milhões]



## Lucro Bruto

O Lucro Bruto no 4T23 foi 5% menor que no 4T22. Contudo, quando comparamos os números fechados de 2023 (R\$ 55,2 mi) com 2022 (R\$ 51,5 mi) registramos um aumento de 7%. A piora da Margem Bruta no 4T23 (79,9%) em relação ao 4T22 (90,3%) se deve, principalmente, a um aumento no chargeback.

### Lucro Bruto [R\$ milhões] e Margem Bruta [% da Receita Líquida]







## Despesas Comerciais e Marketing

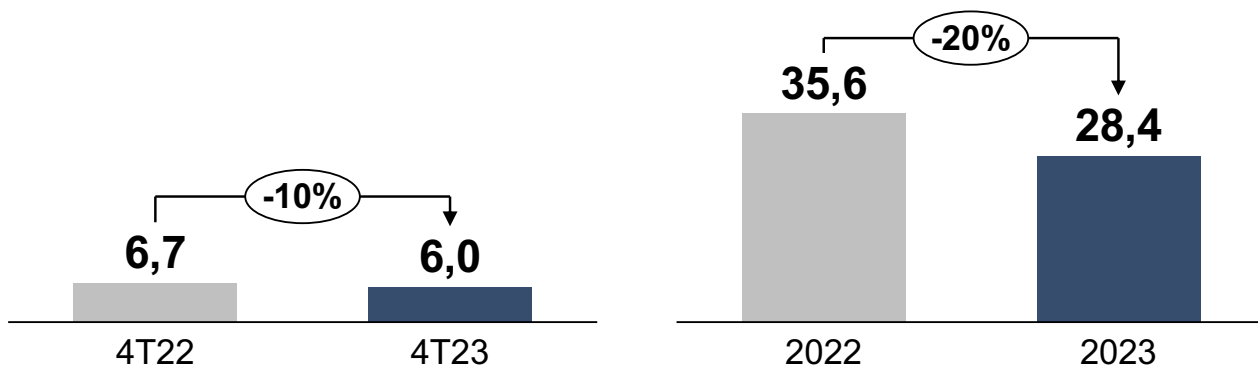
Os investimentos em Marketing no 4T23 tiveram uma redução de 10% em relação ao 4T22, passando de R\$ 6,7 milhões no mesmo período do ano anterior para R\$ 6,0 milhões no 4T23.

Continuamos refinamos a estratégia e investimentos em Marketing com maior foco nas melhores combinações de categoria e região, trazendo pedidos a um custo menor e gerando maior receita sobre cada aquisição de cliente.

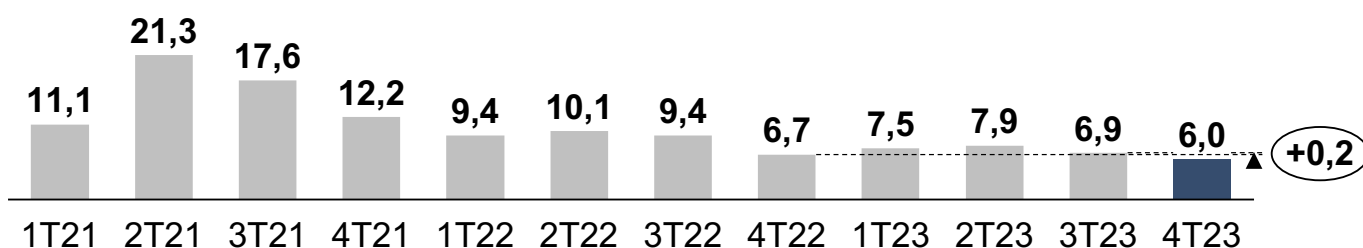
Trabalhamos para melhorar a qualidade das solicitações, entender as informações mais relevantes que cada solicitação deveria ter. Revisamos os formulários, incluindo perguntas mais relevantes e, dessa forma, aumentamos a atratividade dos pedidos para os Profissionais.

Acreditamos que os patamares de investimento comparados com as receitas atuais sejam mais saudáveis para o desenvolvimento do nosso negócio, na busca de maior rentabilidade combinada com um crescimento sustentável.

### Despesas Comerciais e Marketing [R\$ milhões]



### Despesas Comerciais e Marketing [R\$ milhões]





## Despesas Gerais e Administrativas

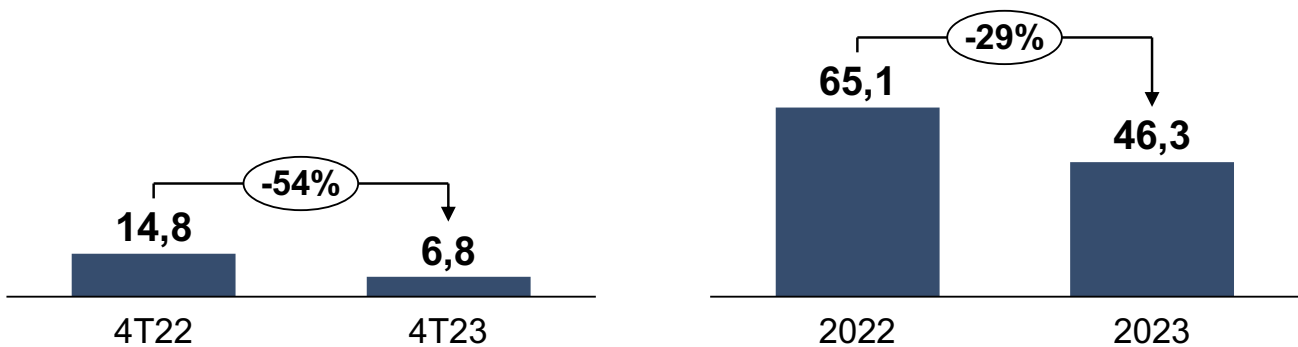
As despesas Gerais e Administrativas no 4T23 tiveram uma redução de 54% em relação ao 4T22, de R\$ 14,8 milhões no quarto trimestre do ano anterior para R\$ 6,8 milhões no quarto trimestre deste ano.

A principal variação do 4T23 em relação ao 4T22 foi na linha de despesas com pessoal, resultado de uma redução de colaboradores (-43).

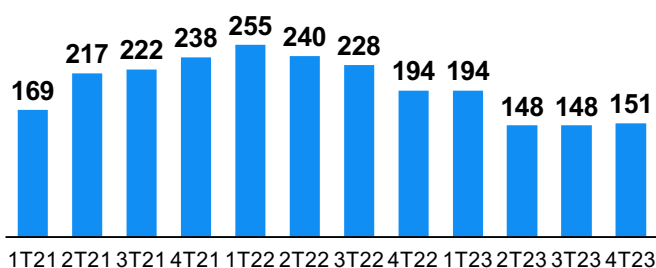
Vale destacar que a quantidade de colaboradores em Tech e Produto não se alterou e mantém a mesma proporção em relação ao total de colaboradores quando comparado ao 3T23.

Realizamos modificações e essa estrutura mais enxuta de colaboradores reflete um momento mais criterioso de custos sem comprometer as oportunidades de desenvolvimento e crescimento futuro. Continuamos rigorosos com as contratações e reposições de vagas, controlando os custos sem prejudicar o funcionamento da Companhia.

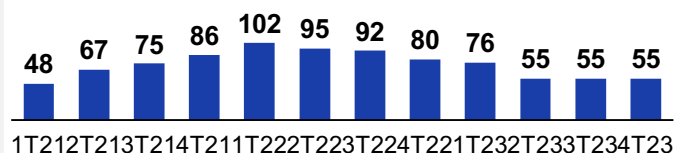
### Despesas Gerais e Administrativas [R\$ milhões]



### Colaboradores (Total) [# pessoas]



### Colaboradores Tech e Produto [# pessoas]





## EBITDA e Lucro Líquido

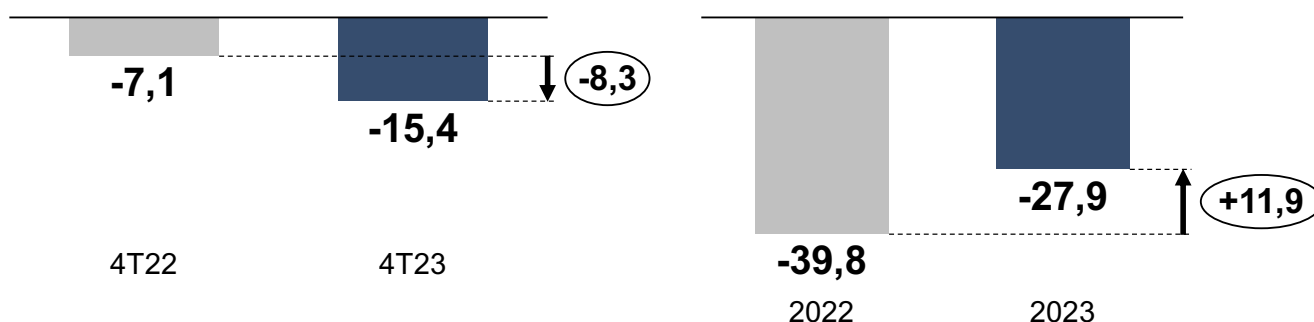
Registramos um **EBITDA Ajustado\*** negativo de R\$15,4 milhões no 4T23, 116% maior do que o reportado no 4T22. Esse aumento é devido a despesas com outorga de ações da companhia. No ano de 2023, o EBITDA ajustado foi negativo em R\$ 27,9 milhões, 30% menor no que o registrado em 2022 (R\$39,8 milhões).

**O Resultado Financeiro líquido foi de R\$ 8,1 mi no 4T23, 8% menor que o do 4T22** (que foi de R\$ 8,7 mi) e no ano de 2023 foi de R\$ 31,2 mi, o que corresponde a -4% quando comparado a 2022 (R\$32,8 mi).

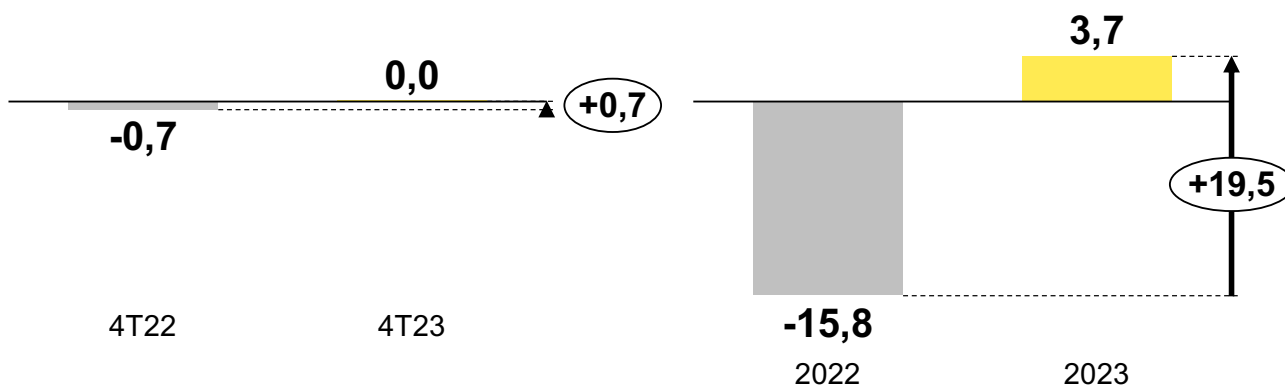
Registramos **Lucro Líquido pelo segundo trimestre consecutivo e também no ano de 2023**. O resultado do 4T23 foi positivo em R\$ 28 mil no 4T23 contra um prejuízo de R\$700 mil no mesmo período de 2022. Em 2023, a companhia registrou um Lucro líquido de R\$3,7 milhões frente um prejuízo de R\$15,8 milhões em 2022.

\*EBITDA Ajustado = EBITDA – Outorga de Ações – Despesas não recorrentes

### EBITDA Ajustado\* [R\$ milhões]



### Lucro Líquido [R\$ milhões]





## ReclameAQUI

Atualmente, o GetNinjas possui um índice de solução de 96,6%, com nota de reputação de 9,4 (destaque entre grandes empresas de diversos setores), sendo que 84,7% dos respondentes afirmam indicar que voltariam a fazer negócios com a empresa. Além disso, segue mantendo o SELO RA1000 (classificação máxima do RA).

O GetNinjas recebe mais de 25 mil consultas por mês neste canal, ou seja, o usuário utiliza o site do RA para tomar sua decisão de compra e avaliar a reputação da marca antes de contratar ou adquirir um produto ou serviço. Ao manter os níveis de satisfação acima descritos, reforçamos nosso compromisso com todos os usuários.

9,4/10

Nota de Reputação  
(ReclameAqui)

96,6%

Índice  
de solução

84,7%

Clientes voltariam  
a fazer negócio

# Anexos



## 1 - Demonstração Resultados

DRE (R\$'000)	4T23	4T22	Δ	2023	2022	Δ
<b>Receita Líquida</b>	<b>14.425</b>	<b>13.500</b>	7%	<b>61.699</b>	<b>57.028</b>	8%
Custo	(2.893)	(1.304)	122%	(6.549)	(5.546)	18%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>11.532</b>	<b>12.196</b>	-5%	<b>55.150</b>	<b>51.482</b>	7%
<i>Margem Bruta</i>	<i>79,9%</i>	<i>90,3%</i>	<i>-10%</i>	<i>89,4%</i>	<i>90,3%</i>	<i>-1%</i>
<b>Despesas</b>	<b>(21.394)</b>	<b>(21.644)</b>	-1%	<b>(82.690)</b>	<b>(100.154)</b>	-17%
Comerciais	(5.987)	(6.655)	-10%	(28.356)	(35.632)	-20%
Gerais e Administrativas	(6.788)	(14.784)	-54%	(46.296)	(65.055)	-29%
Outras receitas e despesas, líquidas	(675)	(205)	229%	(94)	533	-118%
Baixa do Intangível	(7.944)			(7.944)	-	-
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>8.086</b>	<b>8.779</b>	-8%	<b>31.227</b>	<b>32.828</b>	-5%
<b>Resultado antes dos impostos</b>	<b>(1.776)</b>	<b>(670)</b>	165%	<b>3.687</b>	<b>(15.843)</b>	-123%
IR+CS	1.804	-	-	-	-	-
<b>Resultado Líquido</b>	<b>28</b>	<b>(670)</b>	<i>-104%</i>	<b>3.687</b>	<b>(15.843)</b>	-123%

## 2 - EBITDA

Reconciliação EBITDA (R\$'000)	4T23	4T22	Δ	2023	2022	Δ
<b>Lucro Líquido (Prejuízo)</b>	<b>28</b>	<b>(670)</b>	<i>-104%</i>	<b>3.687</b>	<b>(15.843)</b>	<i>-530%</i>
(-) Resultado Financeiro	(8.086)	(8.779)	-8%	(31.227)	(32.828)	-5%
(-) Depreciação	(615)	426	-244%	1.226	1.047	17%
(-) Imposto de Renda	(1.804)	-	-	-	-	-
<b>EBITDA</b>	<b>(10.477)</b>	<b>(9.023)</b>	16%	<b>(26.314)</b>	<b>(47.625)</b>	-45%
(-) Despesas com plano de opção de ações	(4.889)	1.910	-356%	(1.590)	7.854	-120%
(-) Despesas não recorrentes		-	-			-
<b>EBITDA AJUSTADO</b>	<b>(15.366)</b>	<b>(7.113)</b>	116%	<b>(27.905)</b>	<b>(39.770)</b>	-30%

# Anexos



## 3 - Balanço Patrimonial

Balanço Patrimonial			
Ativo (R\$'000)	4T23	4T22	Δ
<b>Circulante</b>	<b>287.027</b>	<b>232.850</b>	<b>23%</b>
Caixa e equivalentes de caixa; Títulos e valores mobiliários	275.983	228.550	21%
Contas a receber	4.104	3.669	12%
Impostos a recuperar	5.907	7	84286%
Adiantamentos a fornecedores	-	-	-
Outros ativos	1.033	624	66%
<b>Não Circulante</b>	<b>10.648</b>	<b>65.166</b>	<b>-84%</b>
Impostos a recuperar	-	5.210	-100%
Outros ativos	-	45.102	-100%
Imobilizado	1.970	3.038	-35%
Direito de uso	855	1.099	-22%
Intangível	7.823	10.717	-27%
<b>Total Ativo</b>	<b>297.675</b>	<b>298.016</b>	<b>0%</b>
Passivo e Patrimônio Líquido (R\$'000)			
<b>Circulante</b>	<b>16.199</b>	<b>17.916</b>	<b>-10%</b>
Fornecedores	5.700	5.765	-1%
Obrigações tributárias	157	73	115%
Obrigações trabalhistas	4.907	5.728	-14%
Adiantamentos de clientes	3.823	3.473	10%
Contas a pagar	1.278	2.776	-54%
Arrendamento a pagar	334	101	231%
<b>Não Circulante</b>	<b>1.141</b>	<b>1.343</b>	<b>-15%</b>
Provisão para ações judiciais	99	22	350%
Arrendamento a pagar	1.042	1.321	-21%
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>280.335</b>	<b>278.757</b>	<b>1%</b>
Capital social	267.386	364.666	-27%
Prejuízos acumulados	4.724	(96.700)	-105%
Reserva de Capital	8.225	10.791	
<b>Total Passivo e Patrimônio Líquido</b>	<b>297.675</b>	<b>298.016</b>	<b>0%</b>



# Anexos



## 4 - Fluxo de Caixa

Fluxo de Caixa (R\$'000)	4T23	4T22	Δ	2023	2022	Δ
<b>Resultado do período</b>	<b>29</b>	<b>(672)</b>	<b>-104%</b>	<b>3.687</b>	<b>(15.843)</b>	<b>-123%</b>
<b>Itens que não afetam o caixa operacional:</b>	<b>4.855</b>	<b>2.402</b>	<b>102%</b>	<b>9.888</b>	<b>9.131</b>	<b>8%</b>
Depreciação e amortização	1.316	459	187%	3.203	1.101	191%
Baixa de intangível	7.944	-		7.944	-	
Baixa de Imobilizado	(99)	-		-	-	
Provisão para contingência	-	(27)	-100%	77	22	250%
Resultado da variação cambial e monetária	-	-		-	-	
Plano de opção de compra de ações	(4.364)	1.910	-328%	(1.590)	7.854	-120%
Remensuração arrendamento	18	-		-	-	
Juros sobre empréstimos e arrendamentos	40	60	-33%	254	154	65%
<b>Aumento/(diminuição) das contas de ativo e passivo</b>	<b>(4.881)</b>	<b>(5.027)</b>	<b>-3%</b>	<b>(4.006)</b>	<b>(3.711)</b>	<b>8%</b>
Contas a receber	(66)	601	-111%	(435)	1.209	-136%
Impostos a recuperar	(1.095)	(2.382)	-54%	(690)	(2.744)	-75%
Adiantamento a fornecedores	(5)	(7)	-29%	-	9	-100%
Outros ativos	(262)	292	-190%	(410)	(116)	253%
Fornecedores	(228)	(1.744)	-87%	(65)	(3.496)	-98%
Obrigações tributárias	(1.816)	(299)	507%	84	(423)	-120%
Obrigações trabalhistas	(997)	(1.852)	-46%	(1.346)	1.308	-203%
Adiantamento de clientes	141	(391)	-136%	350	(454)	-177%
Contas a pagar	(557)	755	-174%	(1.498)	996	-250%
Outros passivos	4	-		4	-	
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b>	<b>3</b>	<b>(3.297)</b>	<b>-100%</b>	<b>9.569</b>	<b>(10.423)</b>	<b>-192%</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	-	-		-	-	
Juros de arrendamento pagos	(69)	-		(69)	-	
<b>Fluxo de caixa das atividades de investimentos</b>	<b>18.575</b>	<b>(4.752)</b>	<b>-491%</b>	<b>13.173</b>	<b>(12.267)</b>	<b>-207%</b>
Aquisição de imobilizado	100	11	809%	60	(2.058)	-103%
Aquisição de Intangível	(1.622)	(1.697)	-4%	(6.984)	(7.143)	-2%
Títulos e valores mobiliários	20.097	(3.066)	-755%	20.097	(3.066)	-755%
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamentos</b>	<b>(68)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(244)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Partes relacionadas	-	-		-	-	
Pagamentos de arrendamento	(68)	-		(250)	-	
Aumento de capital	-	-		6	-	
Custo Captação Ações (IPO)	-	-		-	-	
<b>Acréscimo líquido no caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>18.441</b>	<b>(8.049)</b>	<b>-329%</b>	<b>22.428</b>	<b>(22.690)</b>	<b>-199%</b>
Caixa e valores mobiliários no início do período				1.843	24.533	-92%
Caixa e valores mobiliários no final do período				24.271	1.843	1217%

 **GetNinjas**