

Relatório Anual de Inovação e Tecnologia

Exercício Fiscal 2024 — Documento Confidencial

1. Introdução

Este relatório apresenta um panorama abrangente das iniciativas de inovação e transformação digital conduzidas ao longo do exercício fiscal de 2024. O documento foi elaborado com base nos dados coletados pelas equipes de produto, engenharia, operações e estratégia, consolidando os principais resultados, aprendizados e direcionamentos para os próximos ciclos.

A aceleração tecnológica observada no mercado global impõe às organizações a necessidade constante de revisão de seus modelos operacionais. Neste contexto, a empresa adotou uma abordagem centrada no cliente, priorizando a entrega de valor contínua por meio de metodologias ágeis e plataformas escaláveis.

O presente documento está estruturado em seções temáticas que abordam desde a evolução da infraestrutura de dados até as estratégias de go-to-market para novos produtos. Cada seção foi revisada pelos respectivos líderes de área e validada pelo comitê executivo antes da publicação.

2. Contexto de Mercado

O cenário macroeconômico de 2024 foi marcado por volatilidade nos mercados financeiros globais, pressão inflacionária persistente em economias emergentes e uma aceleração sem precedentes na adoção de inteligência artificial por empresas de todos os portes e setores.

No Brasil, o ambiente regulatório passou por transformações significativas com a entrada em vigor de novas diretrizes para proteção de dados pessoais e a expansão do marco legal das startups. Essas mudanças demandaram adaptações rápidas nos processos internos de compliance e governança de dados.

Apesar dos desafios conjunturais, o setor de tecnologia manteve trajetória de crescimento consistente, com destaque para os segmentos de computação em nuvem, cibersegurança e soluções de automação inteligente. A empresa posicionou-se estrategicamente nesses vetores ao longo do ano.

A concorrência intensificou-se com a entrada de novos players internacionais no mercado doméstico, o que exigiu maior investimento em diferenciação de produto e experiência do usuário. A resposta da organização foi a criação de um centro de excelência em design e pesquisa com o usuário.

3. Iniciativas de Produto

Durante o ano de 2024, foram lançadas quatorze novas funcionalidades na plataforma principal, distribuídas em quatro releases trimestrais. O processo de priorização seguiu o framework de valor versus esforço, com validação contínua junto à base de clientes por meio de entrevistas, testes A/B e análise de dados comportamentais.

O módulo de relatórios avançados foi o lançamento de maior impacto, registrando adoção de 68% da base ativa nos primeiros trinta dias após o lançamento. A funcionalidade permite que os usuários construam dashboards personalizados com mais de duzentos indicadores configuráveis.

A integração com plataformas de terceiros foi ampliada com a adição de conectores nativos para os principais ERPs do mercado brasileiro. Essa iniciativa reduziu em 40% o tempo médio de onboarding de novos clientes corporativos.

No segmento mobile, o aplicativo passou por uma reformulação completa de sua arquitetura, migrando para uma abordagem baseada em microsserviços e adotando o padrão de design system unificado. O resultado foi uma redução de 35% no tempo de carregamento e melhora de 22 pontos no índice de satisfação do usuário.

4. Infraestrutura e Engenharia

A migração para a nuvem, iniciada em 2023, foi concluída com sucesso no primeiro semestre de 2024. Todos os serviços críticos operam agora em ambiente multi-cloud com redundância geográfica, garantindo disponibilidade de 99,98% ao longo do ano.

A equipe de engenharia foi expandida em 45% com a contratação de profissionais especializados em arquitetura de dados, machine learning e segurança da informação. O programa de residência técnica, criado em parceria com universidades, contribuiu com oito novos talentos júnior ao time.

Foram implementadas pipelines de integração e entrega contínua para todos os repositórios ativos, reduzindo o ciclo médio de deploy de doze dias para menos de

quarenta e oito horas. A cobertura de testes automatizados passou de 54% para 89% ao longo do ano.

A adoção de observabilidade distribuída permitiu identificar e resolver proativamente gargalos de performance antes que afetassem a experiência dos usuários finais. O tempo médio de detecção de incidentes caiu de noventa e dois minutos para onze minutos.

5. Resultados e Métricas

O ano de 2024 encerrou com crescimento de 31% na receita recorrente anual, superando a meta estabelecida no planejamento estratégico. O número de clientes ativos cresceu 24%, com destaque para o segmento enterprise, que apresentou expansão de 47%.

O índice de retenção de clientes manteve-se em 94%, refletindo a solidez da proposta de valor e a qualidade do atendimento. O NPS consolidado ao final do quarto trimestre atingiu 72 pontos, posicionando a empresa entre as melhores avaliadas do setor.

Os investimentos em pesquisa e desenvolvimento corresponderam a 18% da receita total, com foco prioritário em inteligência artificial aplicada, experiência do usuário e segurança cibernética. Três patentes foram registradas ao longo do ano.

O programa de indicações entre clientes gerou 19% das novas contratações, consolidando-se como um canal de aquisição de alto valor e baixo custo de aquisição por cliente. A iniciativa será expandida com novos benefícios no próximo ciclo.

6. Perspectivas para 2025

O planejamento estratégico para 2025 está estruturado em torno de três pilares: expansão geográfica para mercados latino-americanos, lançamento de uma linha de produtos voltada para pequenas e médias empresas e aprofundamento da inteligência artificial como diferencial competitivo.

A expansão para México, Colômbia e Argentina está prevista para ocorrer de forma faseada ao longo dos três primeiros trimestres. Cada mercado contará com uma célula local de vendas, suporte e sucesso do cliente, adaptada às especificidades regulatórias e culturais de cada país.

A nova linha de produtos para PMEs foi concebida com base em pesquisa extensiva realizada no segundo semestre de 2024. O objetivo é democratizar o acesso às

funcionalidades mais demandadas da plataforma por meio de um modelo de precificação acessível e uma experiência de configuração simplificada.

Em relação à inteligência artificial, o roadmap prevê a incorporação de modelos de linguagem para automação de tarefas repetitivas, geração de insights preditivos e assistência contextual ao usuário dentro da plataforma. Os primeiros recursos estão previstos para o segundo trimestre de 2025.

A empresa mantém compromisso com a sustentabilidade e a governança corporativa responsável. Em 2025, será publicado o primeiro relatório ESG, consolidando as práticas ambientais, sociais e de governança adotadas e os objetivos para os próximos cinco anos.

Este documento é de caráter estritamente confidencial e destina-se exclusivamente ao uso interno. A reprodução, distribuição ou divulgação não autorizada de seu conteúdo é expressamente proibida.