SKYLINE BOOKS · REVISÃO TRIMESTRAL DE NEGÓCIOS

O T3 fechou com $647K de MRR — o crescimento se manteve, o suporte não.

Resultados de julho a setembro, os dois fatores que nos atrasam e os quatro compromissos para o T4.

MRR	$647K
CLIENTES PAGANTES	4,850
CHURN MENSAL	1.4%
CAC	$340

O QUE VAMOS ABORDAR

Quatro perguntas, em ordem: como fomos, o que funcionou, o que está travado, o que vem a seguir.

01 O trimestre em cinco números
Clientes, MRR, churn, CAC — T2 em comparação ao T3.

02 De onde veio o crescimento
Novos clientes por mês, e a queda de agosto.

03 Dois motores que estão funcionando
Faturamento automático em 62%; indicações em 35%.

04 Dois problemas que são nossos
Primeira resposta em 9 horas; médio porte travado em 12%.

05 O plano do T4 e os pedidos para a liderança
Três contratações no suporte, um plano para médio porte, formulários fiscais.

06 O que estamos pedindo para aprovar
A meta de $730K de MRR no T4 e o caminho até lá.

DECISÃO NECESSÁRIA NO SLIDE 09

TODOS OS VALORES: T3 DO AF26, RELATÓRIO INTERNO

Todas as principais métricas avançaram na direção certa ao mesmo tempo.

Crescimento, retenção e eficiência melhoraram no mesmo trimestre — essa combinação é o que torna a meta do T4 credível.

MÉTRICA	T2	T3	VARIAÇÃO	LEITURA
Clientes pagantes	4,200	**4,850**	**+650**	650 adições líquidas, nosso maior trimestre em adições
Receita recorrente mensal	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K adicionados no trimestre
Churn mensal	1.8%	**1.4%**	**−0,4 pt**	Mantemos mais do que conquistamos
Custo de aquisição de clientes	$410	**$340**	**−$70**	Crescimento mais barato, impulsionado por indicações
Primeira resposta do suporte	—	**9 h**	**Meta: 4 h**	A única métrica fora da meta neste trimestre

Conclusão — crescemos 15% ao mesmo tempo em que tornamos cada cliente mais barato de conquistar e mais propenso a ficar. A resposta do suporte é o único ponto crítico nesta página.

4 DE 5 NA META

O MRR cresceu 15% em um único trimestre, de $560K para $647K.

MRR ADICIONADO NO T3

+$87K

Nova receita mensal, que se mantém em todos os meses seguintes. Anualizado, somente este trimestre adiciona aproximadamente $1,04M de run-rate.

RECEITA POR CLIENTE

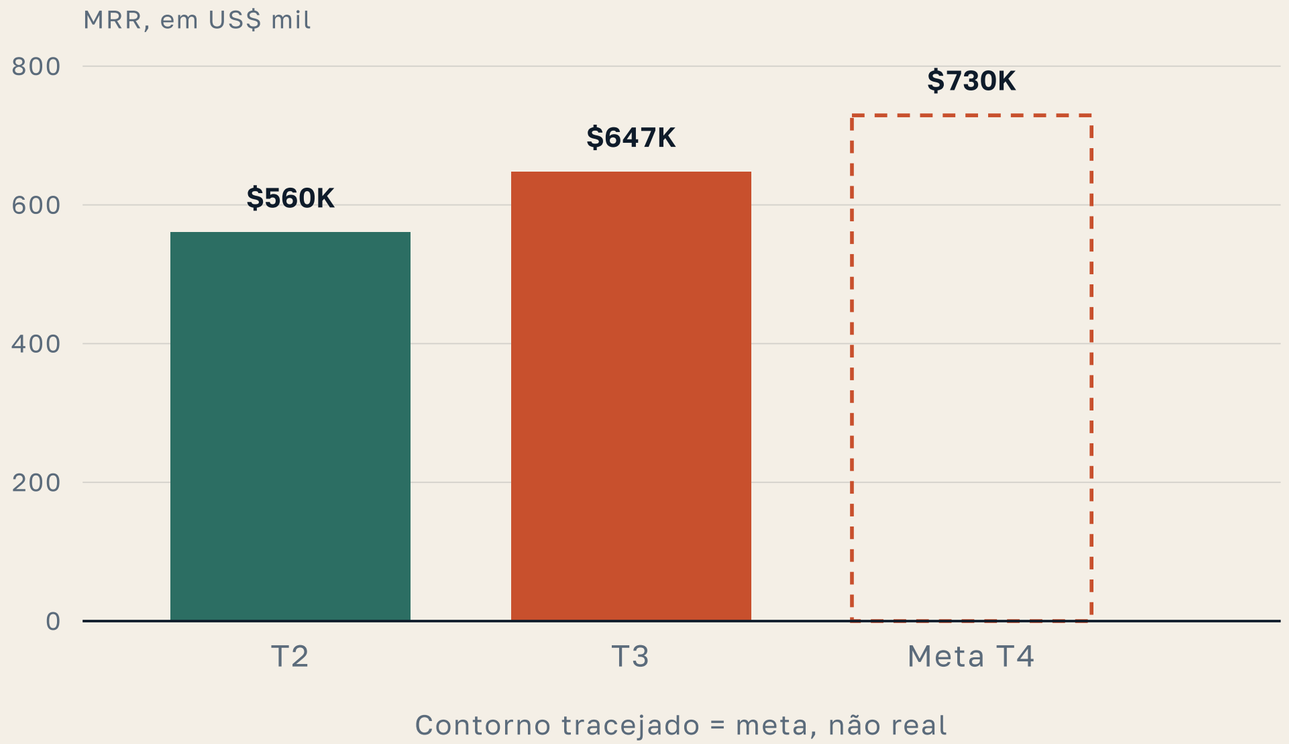
$133

$647K ÷ 4.850, por mês

META T4

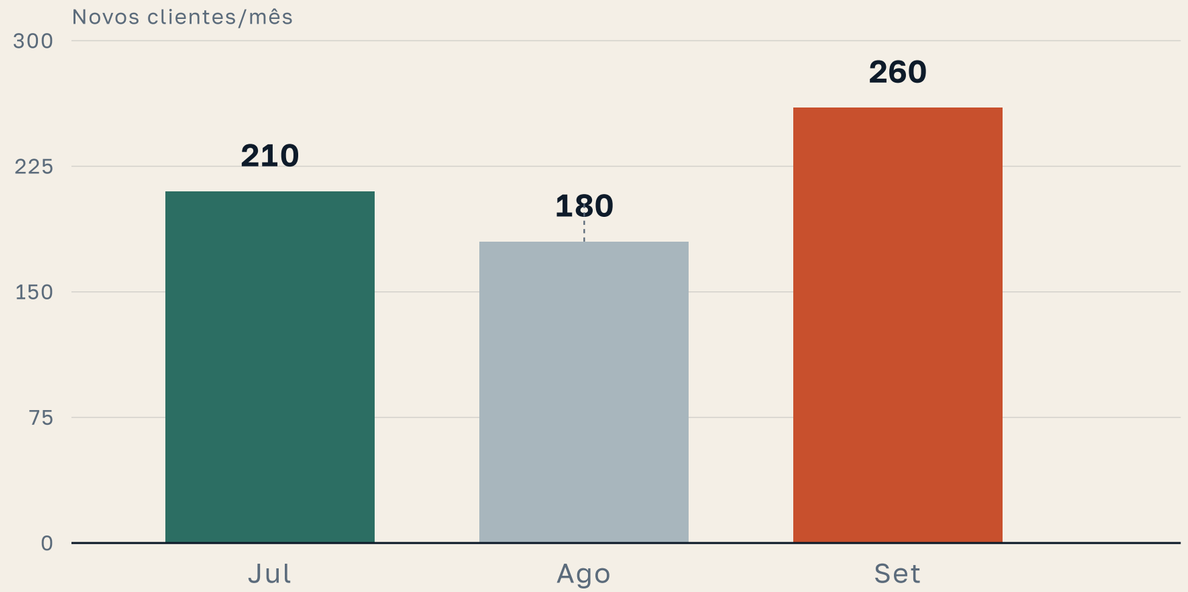
$730K

Mais +$83K, ou +13%



Contorno tracejado = meta, não real

Agosto caiu por conta das férias de verão, e setembro se tornou nosso melhor mês.



Barra cinza = queda sazonal, recuperada em set.

NOVOS CLIENTES, T3

650

210 + 180 + 260, correspondendo ao crescimento líquido de clientes de 4.200 → 4.850

A queda foi o calendário

Agosto caiu para 180 por causa das férias de verão — tanto os compradores quanto nosso próprio pipeline pausaram.

Setembro respondeu

260 novos clientes, 24% acima de julho. Encerramos o trimestre acelerando, não nos recuperando.

O que isso significa para o T4

Planejamos o T4 com base na taxa de setembro, não na média trimestral.

Dois motores estão se somando: o faturamento retém clientes, as indicações os trazem de forma barata.

MOTOR 1 · PRODUTO

O faturamento automático é usado por 62% dos clientes

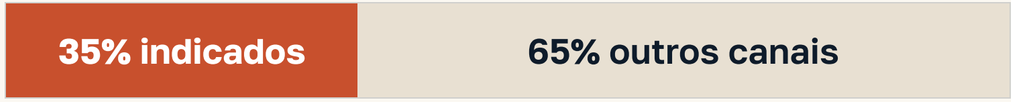


Quase dois em cada três contas agora geram faturas sem precisar tocar nelas.

Um recurso do qual os clientes dependem mensalmente é a explicação mais plausível para o churn ter caído de 1,8% para 1,4%.

MOTOR 2 · AQUISIÇÃO

Indicações agora representam 35% dos novos clientes



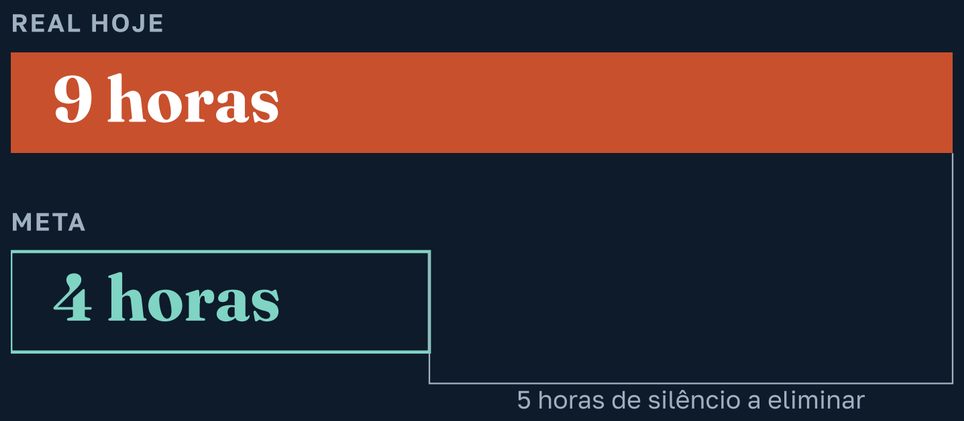
Dos 650 novos clientes, aproximadamente 228 chegaram por meio de um cliente existente.

Esse é o mecanismo por trás da queda do CAC de $410 para $340: clientes indicados quase não custam nada para alcançarmos.

O ciclo Faturamento diário → Churn cai para 1,4% → Mais clientes a indicar → CAC cai para $340

04 · PROBLEMA UM

A primeira resposta do suporte leva 9 horas contra uma meta de 4 horas — uma diferença de mais do que o dobro.



Tudo o mais no placar está verde. Esse é o número que pode desfazer isso silenciosamente.

- Um cliente que espera nove horas perde a maior parte de um dia útil de sua contabilidade.
- O churn melhorou para 1,4% a despeito disso, não porque o suporte estava bom.
- Contas maiores fazem perguntas mais difíceis — essa lacuna bloqueia o mercado de médio porte no próximo slide.

Compromisso do T4: três contratações no suporte para trazer a primeira resposta para 4 horas.

04 · PROBLEMA DOIS

Empresas de médio porte estão travadas em 12% dos clientes — nosso maior mercado inexplorado.

BASE DE CLIENTES POR PORTE DA EMPRESA



A participação não se moveu neste trimestre. Pequenas empresas nos adotam por conta própria; empresas com mais de 100 funcionários travam sempre nos mesmos dois pontos.

Obstáculo · o plano

Vendemos um único produto desenhado para pequenas empresas. Não existe um plano que atenda a uma equipe financeira de mais de 100 funcionários.

Obstáculo · o atendimento

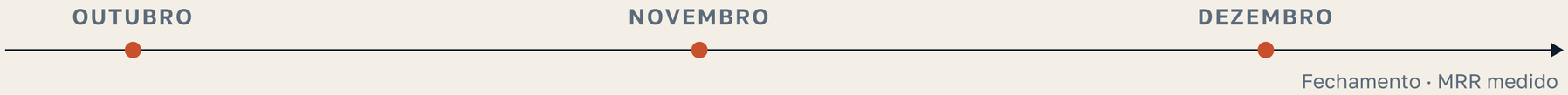
Uma primeira resposta de nove horas não é algo que um departamento financeiro vai aprovar.

POR QUE ISSO É PRIORIDADE, NÃO UM DIFERENCIAL OPCIONAL

Nosso crescimento hoje vem de 4.850 clientes, em sua maioria pequenos, a uma média de $133 por mês. Contas de médio porte são a única alavanca que temos para aumentar a receita por cliente em vez do número de clientes — e 88% da nossa base já está do lado das pequenas empresas.

Compromisso do T4: lançar um plano para médio porte, apoiado pela meta de resposta de 4 horas.

Três compromissos, sequenciados de outubro a dezembro, com os formulários fiscais em novembro.



01 A PARTIR DE OUTUBRO

Contratar 3 pessoas no suporte

Capacidade suficiente para levar a primeira resposta de 9 horas à meta de 4 horas.

MEDIDA DE SUCESSO

Primeira resposta ≤ 4 h

02 NO T4

Lançar um plano para médio porte

Um plano feito para empresas com mais de 100 funcionários, para que os 12% finalmente possam avançar.

MEDIDA DE SUCESSO

Participação de médio porte acima de 12%

03 NOVEMBRO

Entregar os formulários fiscais de fim de ano

Com data fixa, não flexível — os formulários precisam estar nas mãos dos clientes antes do fechamento do ano.

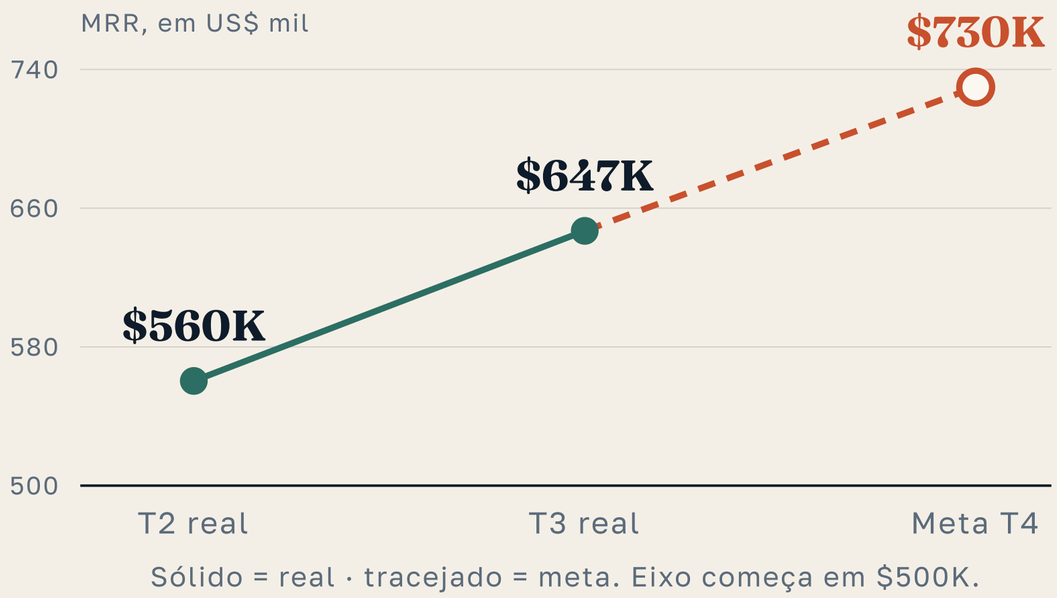
MEDIDA DE SUCESSO

Entregue em novembro

Sequenciamento — a capacidade de suporte vem primeiro porque desbloqueia o plano de médio porte; os formulários fiscais são o único item com data imutável.

OS TRÊS SE CONCLUEM DENTRO DO T4

$730K de MRR até o fim do T4 — mais $83K, com base no ritmo de setembro.



Sólido = real · tracejado = meta. Eixo começa em $500K.

CRESCIMENTO NECESSÁRIO

+13%

NOVO MRR NECESSÁRIO

$83K

Um pouco abaixo dos 15% que acabamos de entregar — alcançável sem heroísmo, mas só se os dois problemas forem financiados.

- ✓ **Aprovar 3 contratações no suporte** — a meta de resposta de 4 horas depende totalmente do quadro de pessoal.
- ✓ **Apoiar o plano de médio porte** — decisões de preço e empacotamento necessárias em outubro para lançar dentro do T4.
- ✓ **Proteger a data de novembro dos formulários fiscais** — não pode ser adiada para dezembro.

RESUMO

Um trimestre forte com duas restrições conhecidas — e ambas são tratadas no plano do T4.

A AFIRMAÇÃO	A EVIDÊNCIA	O QUE ACONTECE NO T4
O crescimento acelerou	MRR $560K → $647K (+15%); clientes 4.200 → 4.850; 260 novos clientes somente em setembro	Plano construído com base no ritmo de setembro, rumo a $730K
O crescimento ficou mais barato e mais fidelizante	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; indicações em 35% dos novos clientes; faturamento usado por 62%	Proteger o ciclo de faturamento e indicações
O suporte é nosso ponto mais fraco	A primeira resposta tem média de 9 horas contra uma meta de 4 horas	Contratar 3 pessoas no suporte; atingir primeira resposta de 4 horas
O médio porte está inexplorado	Empresas com mais de 100 funcionários estáveis em 12% dos clientes	Lançar um plano de médio porte; entregar formulários fiscais em novembro

MRR, T3
$647K

CLIENTES
4,850

CHURN
1.4%

PRIMEIRA RESPOSTA
9 h

PRÓXIMA REVISÃO · T4, JANEIRO DE 2027

Corrigir o tempo de resposta, abrir a porta do médio porte, e os $730K virão.

Discussão: o plano de contratação do suporte, e a decisão de preço que precisamos tomar em outubro.

SAINDO DESTA SALA COM

01 3 contratações no suporte aprovadas

02 Responsável definido pelo preço do plano de médio porte

03 Data de novembro dos formulários fiscais mantida

04 $730K de MRR adotado como meta do T4