

Info Memo Duotalk

Dezembro 2025

Sumário



Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

Visão Geral da Transação

Due Diligence

Anexos

Sumário Executivo

A Duotalk é uma plataforma conversacional escalável com foco em vendas B2C com uma base de clientes diversificada e em forte crescimento. A combinação desses fatores reforça o potencial de geração de valor e retorno.



Informações Principais

- Resumo:** Plataforma Conversacional para Vendas e Atendimento Omnichannel com Automação e IA 100% embarcada.
- Fundadores:** 4.
- Captações:**
 - Anjos: R\$ 150 mil.
 - Pré Seed: R\$ 1.7 milhão.
- Captável:** 83% fundadores e 17% investidores.
- Colaboradores:** 32.
- Fundação:** 2021.
- Receita Bruta 2025:** R\$ 17.7M.
- CAGR Rec.Bruta (21-25):** 210%.
- EBITDA 2025:** R\$ 3.7M.
- Margem EBITDA 2025:** 22%.
- Dívida:** Não possui dívidas.

Descrição da Empresa e da Transação



- História e Resumo da Empresa**
 - Fundada em 2021, a Duotalk é uma plataforma omnichannel de vendas e atendimento com IA 100% embarcada, criada para automatizar interações e aumentar a eficiência. A solução combina agentes de IA capazes de substituir atendimentos com um co-piloto que apoia equipes humanas.
 - A plataforma consolida em um único ambiente os principais canais de comunicação, WhatsApp, Messenger, Instagram e Web Chat, proporcionando uma operação mais integrada e escalável.
 - Mercado conversacional em rápida expansão, impulsionado pela dominância do WhatsApp no Brasil e pela migração natural de vendas e atendimento para canais de mensagem.
 - Ampla oportunidade no Middle Market e no mercado Enterprise, com muitas empresas ainda operando atendimento manual e grande demanda por automação e IA.
- Mercado**
 - Aquisição de 100% por R\$ 45M + bônus dedicado aos executivos conforme receita líquida da empresa de 2028.
 - R\$ 31,9M no Fechamento e R\$ 13,6M em Seller Note, divididas em 3 parcelas anuais corrigidas por CDI, a serem pagas com o fluxo de caixa da empresa.
 - Pagamento integral dos Investidores anjos e institucionais no Fechamento.
- Transação**

Highlights do Investimento

- Forte crescimento e escalabilidade:** CAGR de 210% (2021–25), plataforma omnichannel com IA embarcada e margens em expansão.
- Mercado em rápida aceleração:** Adoção massiva do WhatsApp no Brasil e grande oportunidade em empresas Middle Market ainda com atendimento manual.
- Tecnologia proprietária e base diversificada:** automações robustas e mais de 500 clientes de múltiplos setores, com baixa concentração de receita.
- Time experiente e alto potencial de execução:** Fundadores com histórico de exits e capacidades complementares em tecnologia, produto e vendas.
- Estrutura de entrada atrativa e forte potencial de retorno:** Aquisição a múltiplo inferior ao setor, alinhamento dos fundadores via parcelas e bônus.
- Retornos:** TIR Líquida de 36,8% e 5,3x MOIC no cenário moderado.

Sumário



Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

Visão Geral da Transação

Due Diligence

Anexos

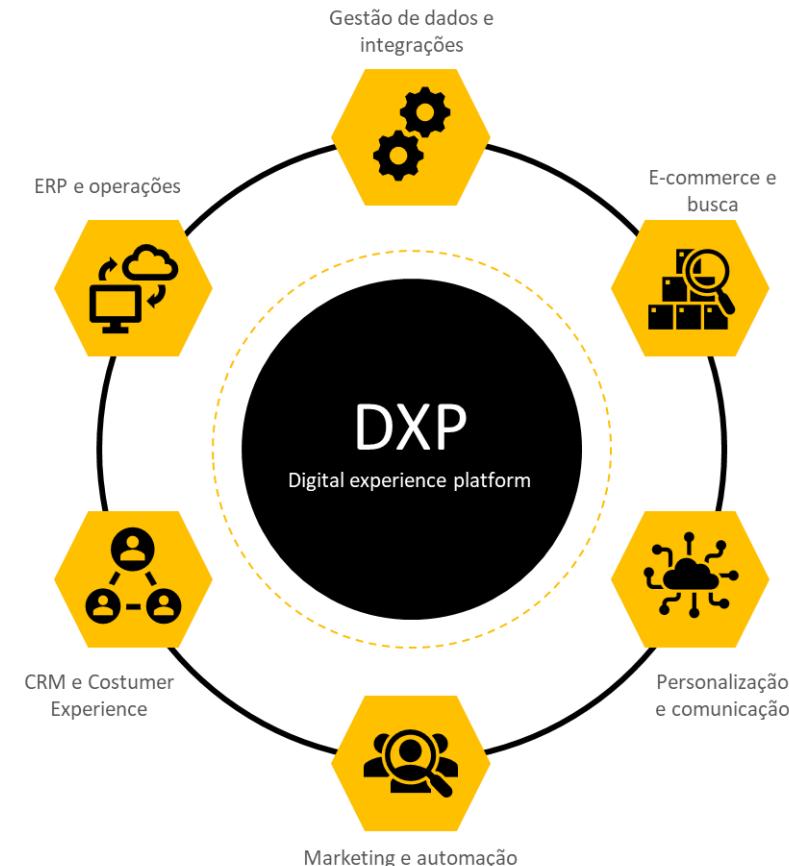
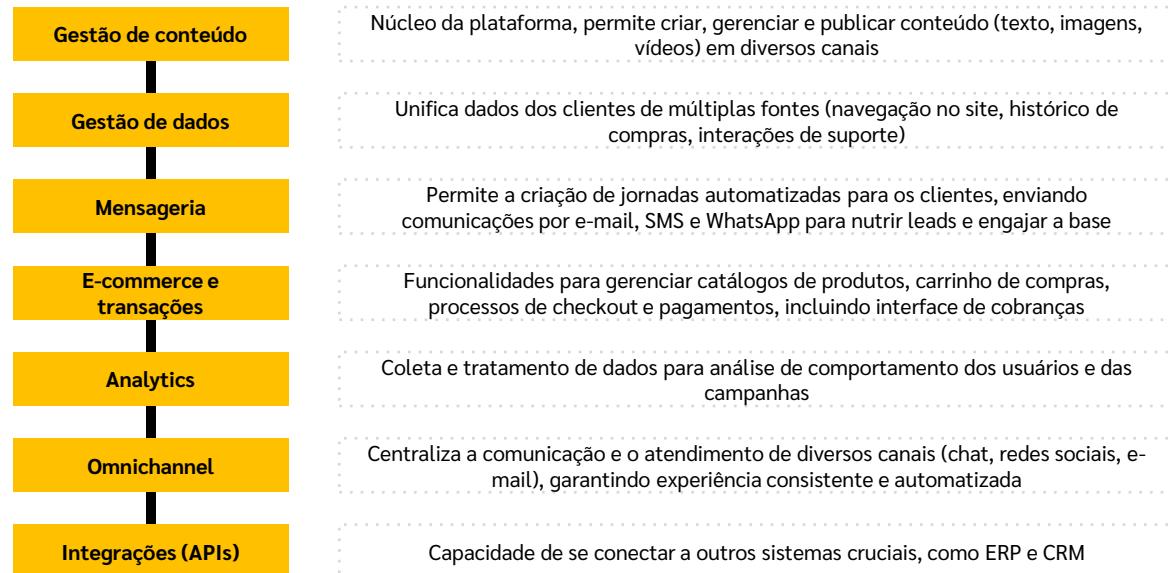
Visão Geral do Mercado: A Ascensão das Plataformas de DXP

A consolidação estratégica de ferramentas de CRM, Gestão de Conteúdo e Automação de Marketing em uma única plataforma, eliminando silos de dados para oferecer uma experiência fluída e eficiente no ambiente omnichannel.

Conceito de Digital Experience Platform (DXP)

Digital Experience Platform (DXP) são softwares que têm objetivo de gerenciar e entregar experiências digitais personalizadas aos usuários em diversos canais, unindo, em um só local, CRM, gestão de conteúdo, automações, atendimento ao cliente, e-commerce, entre outros canais.*

Esses softwares têm integrados:



* O mercado DXP é aprofundado no estudo de mercado produzido pela Go Live.

Visão Geral do Mercado: A Ascensão das Plataformas de DXP

GoLive
Capital

Com um mercado endereçável bilionário e uma previsão de que 70% das empresas adotarão plataformas DXP até 2027, o segmento apresenta uma aceleração notável e imprescindível para estratégia das empresas.

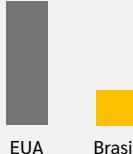
Mercado Global

US\$ 5,9 Bi

TAM Global de DXP projetado para 2028 (CAGR acima de 11%)

70% das empresas terão DXP até 2027 (Gartner)

Oportunidade no Brasil



Mercado brasileiro é 4x menor que o mercado dos EUA.

Aceleração

2X mais rápido

Empresas que adotam DXP crescem o dobro em receita digital (McKinsey)



Arquitetura Composable (que se integram)



Canais de Experiência

WhatsApp, Instagram, WebChat, Voice



DXP Conversacional

Orquestração de jornada, Voicebots, gestão de filas



DXP Legado

CRM, ERP, E-commerce



Posicionamento

Enterprise — Legadas

Adobe
opentext*

octadesk

duotalk — Middle

RD Station

ChatHub
Chatguru

— Limitadas

Porte dos clientes

O mercado DXP é aprofundado no estudo de mercado produzido pela Go Live.

Retenção

89% fidelidade

Taxa de retenção em empresas com estratégias omnichannel fortes

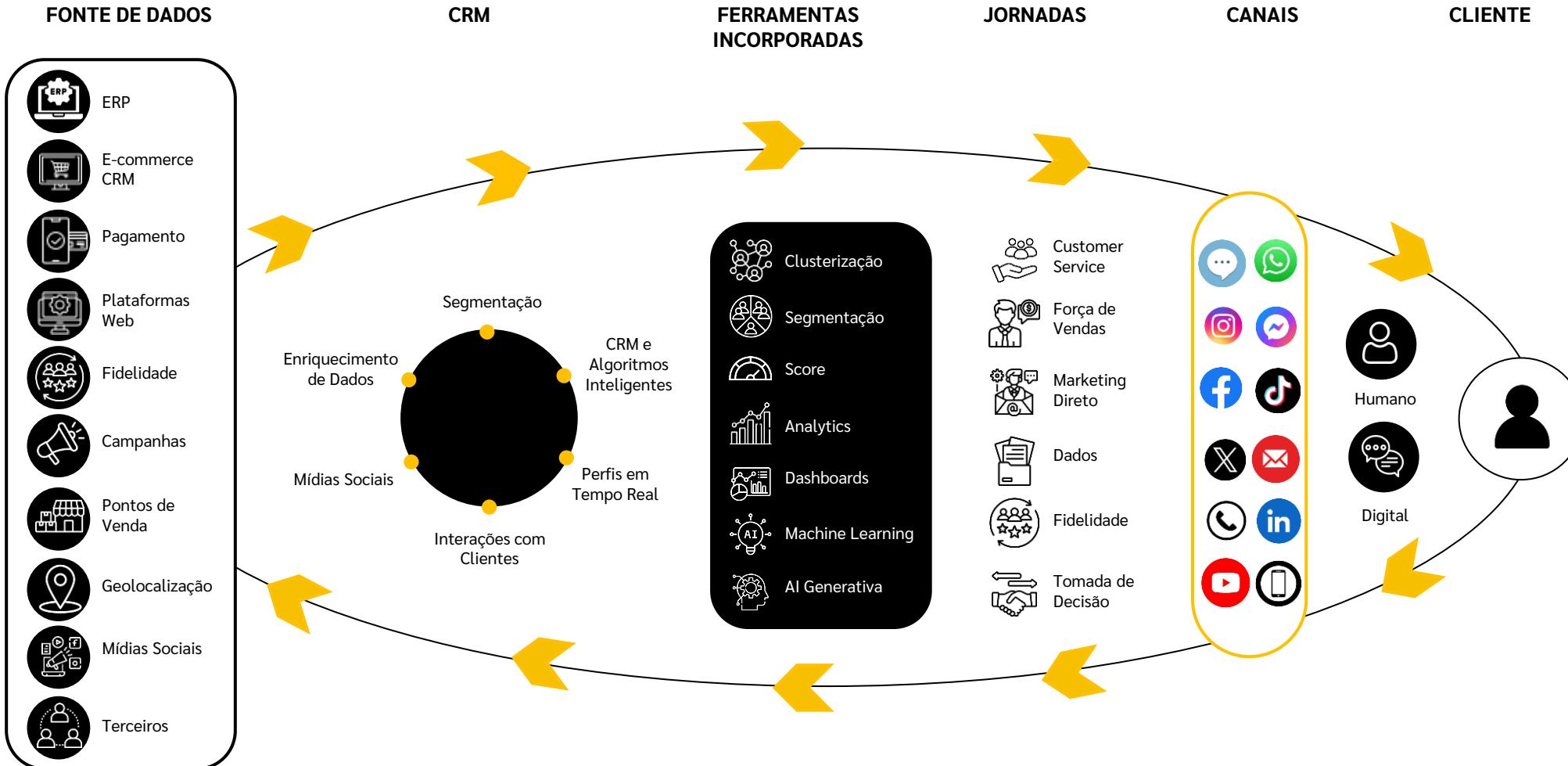
Eficiência

-30% custos

Redução de custos operacionais com arquitetura composable (Gartner)

Visão Geral da Jornada Digital do Consumidor

A jornada do consumidor integra dados e canais digitais, neste sentido as DXPs operam em toda a jornada e, agora, potencializada por IA embarcada na maioria dos canais.



O Domínio das Plataformas Sociais no Brasil



O país possui 144 milhões de usuários ativos com CAGR de 60% entre 2022-2027, dominando engajamento e impulsionando vendas em escala massiva.

Estatísticas da Digitalização Brasileira

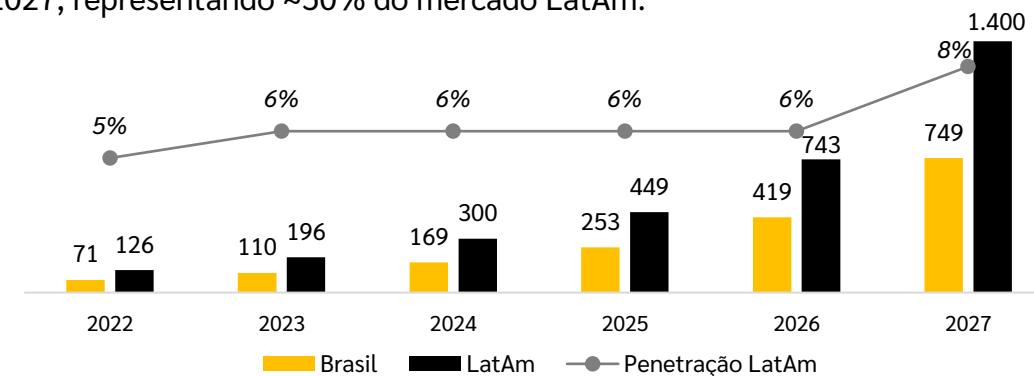
O Brasil é um dos países com maior atividade em mídias sociais no mundo, com ao menos 144 milhões de usuários, cerca de 66% da população, enfatizando sua importância como um canal de comunicação e marketing.

As plataformas Meta são as dominantes (WhatsApp, Instagram e Facebook).

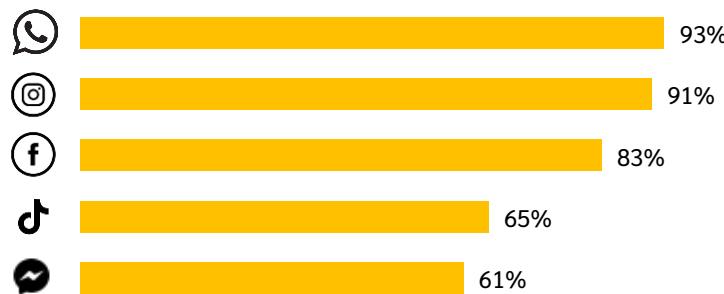


Tamanho do mercado conversacional (US\$ milhões)

O mercado brasileiro tem crescimento anual projetado de 60% entre 2022-2027, representando ~50% do mercado LatAm.



Redes sociais mais utilizadas no Brasil



Apps de **mensagem instantânea**, como WhatsApp e Messenger, dominam a categoria no Brasil e são utilizados por **90%** dos usuários no país.

Uso do WhatsApp Business no Brasil



- das empresas usam WhatsApp Business no Brasil
- dos adultos acham mais fácil e rápido se comunicar com empresas
- confiam mais em empresas que podem trocar mensagens
- dos adultos acham que a troca de mensagens personaliza a experiência

Fontes: We Are Social, Sinch, Atlântico

As Plataformas Indispensáveis para o Brasileiro

WhatsApp e Instagram dominam a preferência e o tempo de uso dos consumidores, tornando-se ferramentas indispensáveis para qualquer estratégia comercial.

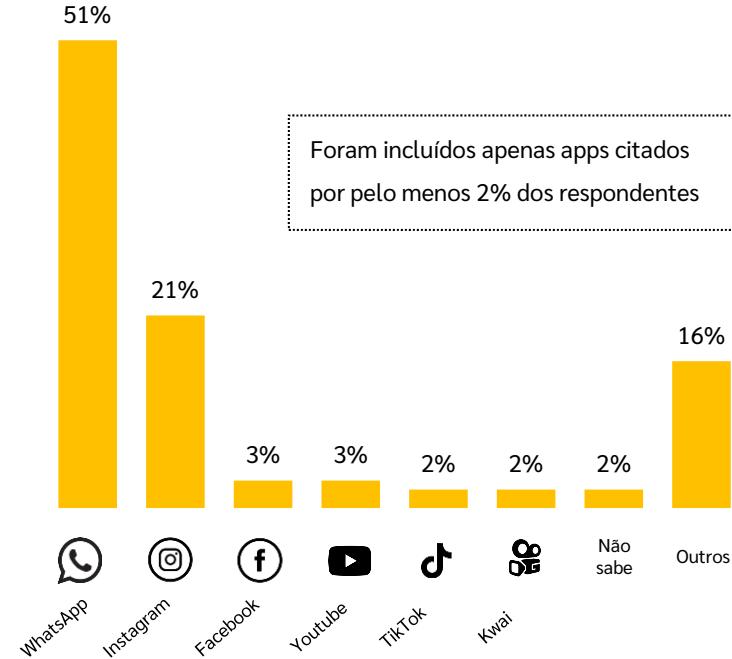
Apps mais populares dos brasileiros

Entrevista com 2019 pessoas em 2025:
Liste quais apps que você baixou aparecem na tela principal do seu celular hoje. Pode citar até 20 nomes de aplicativos:

	Aplicativo	%
1	WhatsApp	53%
2	Instagram	48%
3	Facebook	28%
4	Youtube	15%
5	Nubank	14%
6	Uber	12%
7	TikTok	11%
8	Shopee	11%
9	Spotify	10%
10	Gmail	10%

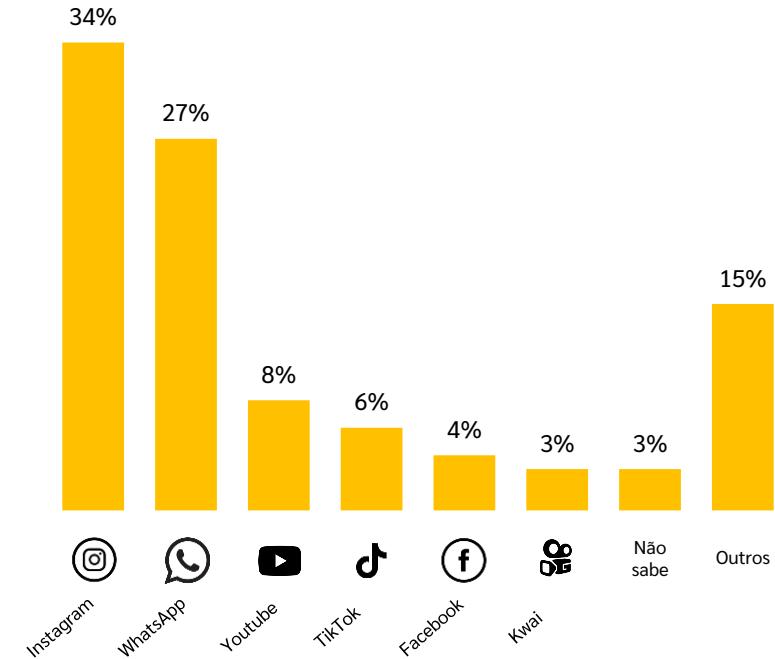
Qual App mais aberto diariamente?

Pergunta: Qual é o aplicativo que você abre mais vezes ao longo do dia ?



Apps com maior retenção diária?

Pergunta: Qual é o aplicativo que você passa mais tempo vendo ao longo do dia ?



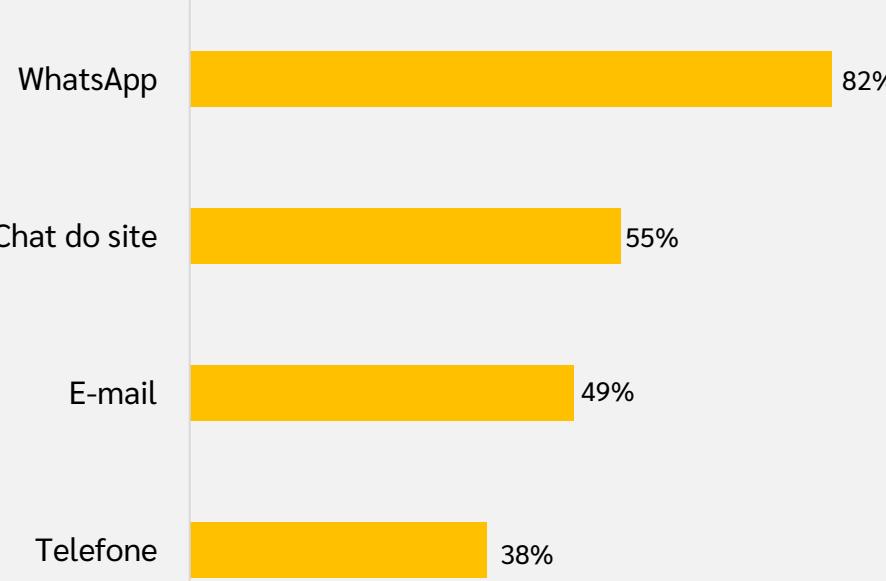
Fonte: MobileBox

A Preferência Inequívoca pelo WhatsApp: O Fim de Outras Eras

Consumidores brasileiros exigem interações via WhatsApp, da prospecção ao pós-venda, grande preferência pelo contato por este canal.

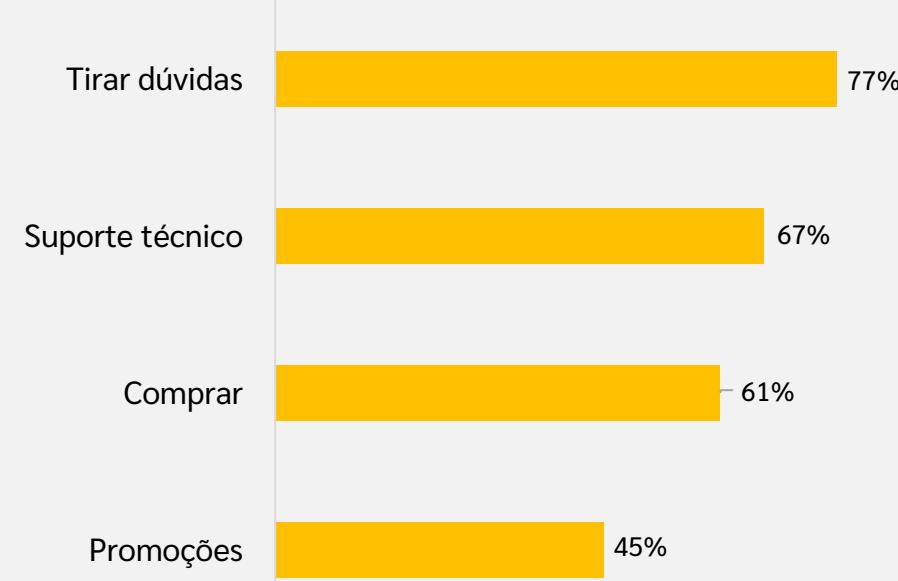
Canal favorito

Onde o cliente prefere falar com as marcas ?



Finalidade do contato

Qual o motivo que o cliente inicia uma conversa ?



Fontes: Opinion Box e Panorama MobileTime

Comércio Conversacional: O Maior Crescimento em Tech

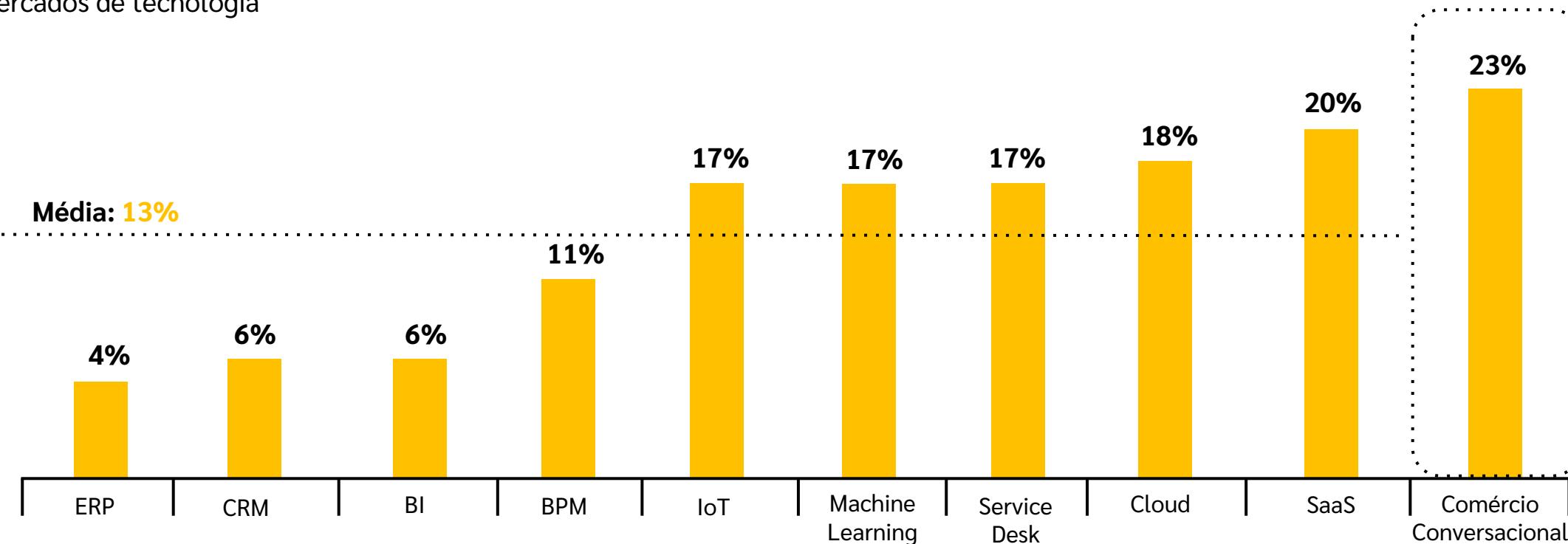
Comércio conversacional apresenta o maior CAGR do mercado de tecnologia para os próximos anos, com 10 pontos percentuais acima da média geral, demonstrando aceleração dentro de tecnologia e atrelado ao DXP.



Crescimento do Mercado de Tecnologia

% CAGR, 2023 - 2030

O segmento mundial de comércio conversacional apresenta a maior taxa de crescimento projetado dentre diversos mercados de tecnologia



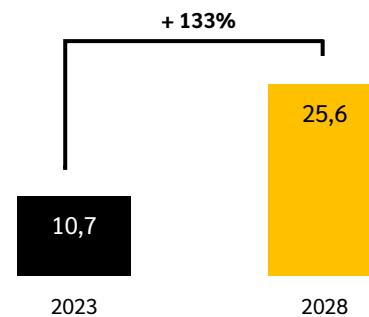
Fontes: Grand View Research – Cloud Computing Market; Statista – BI Software Worldwide; Statista – CRM Worldwide; Statista – SaaS Worldwide; Statista – IoT Worldwide; Statista – ML Worldwide; Statista – ERP; Statista – BPM; Business Research Insights – Service Desk; Business Wire – Conversational Commerce

Expansão: Oportunidades do mercado conversacional

Brasil lidera a adoção na América Latina com comércio via chat crescendo ao dobro da velocidade do e-commerce tradicional, atingindo US\$ 25,6 bilhões até 2028.



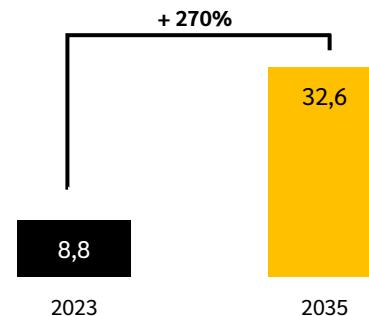
Vendas via chat no Brasil (US\$ bi)



Salto exponencial no mercado e na América Latina

Globalmente, o mercado conversacional atingiu US\$ 1,7 trilhão. Neste contexto, a América Latina é a região com maior crescimento projetado, superando a América do Norte na adoção de comércio via chat. Além disso, enquanto o e-commerce tradicional cresce a taxas de ~10%, o conversacional cresce com o dobro da velocidade, cerca de 23%, capturando share físico e digital clássico.

Mercado global de conversação (US\$ bi)



Brasil com um crescimento acelerado e alta penetração na população

O Brasil possui a maior penetração de WhatsApp no mundo, com presença em cerca de 99% dos aparelhos ativos, sendo portanto uma alavanca de crescimento para a relação com as empresas e tornando o CAC via chat mais eficiente do que a média global. Neste contexto, o GMV saltará de US\$ 10,7 bilhões para US\$ 25 bilhões em 2028.

IA conversacional como ferramenta incremental de vendas e suporte

O TAM do mercado global de IA conversacional deve crescer de US\$ 8,8 bi para US\$ 32,6 bi em 2035. A progressão é resultado tanto da eficiência da IA e o baixo custo, como a migração do budget das empresas para utilizar essas ferramentas como instrumentos de vendas, aumentando o ticket médio dos contratos de software e diminuindo o custo das operações.

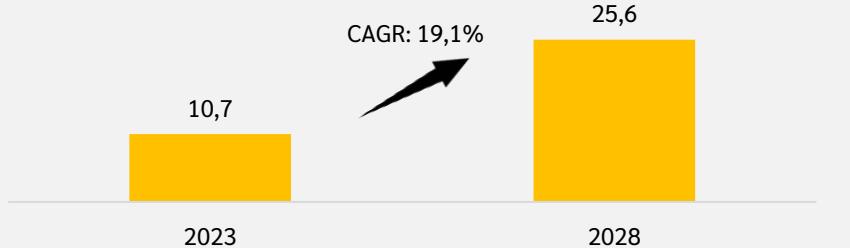
Fontes: Business Wire e Future Market Insights

Comércio conversacional e IA conversacional no Brasil

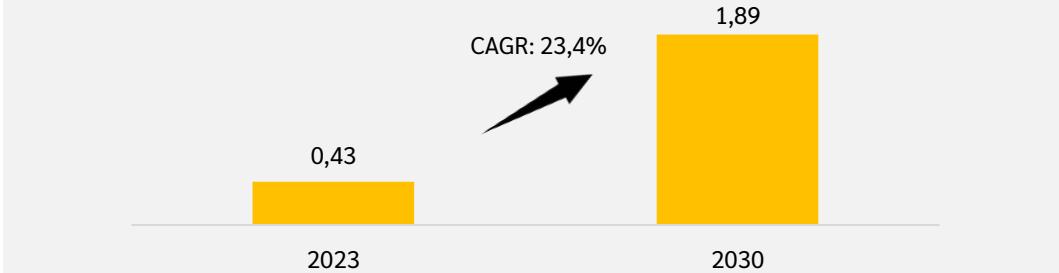
Mercado em crescimento de dois dígitos, impulsionado pela adoção massiva de IA generativa e pela preferência cultural do consumidor brasileiro, que já integra IA em algumas das suas ações de rotina.

GoLive
Capital

Comércio Conversacional no Brasil (US\$ bilhões)



Mercado de IA Conversacional no Brasil (US\$ bilhões)



Adoção Universal (Empresas e Usuários)

Base de usuários: 144 milhões de brasileiros ativos;

Penetração de mercado: O WhatsApp está instalado em 99% dos celulares no país;

Adoção empresarial massiva:

1. 70% das empresas brasileiras já utilizam o WhatsApp em 2024;
2. Este número representa um crescimento de 10% em apenas 1 ano;
3. Apenas 61% das empresas B2B utilizam WhatsApp comparado a 72% no B2C, criando oportunidades também no B2B.

Preferência cultural do consumidor

1. O Brasileiro não apenas usa, ele prefere e exige este canal para interações comerciais;
2. 82% dos consumidores já se comunicam com marcas pelo WhatsApp;
3. 60% afirmam já ter realizado compras diretamente pelo aplicativo;
4. 81% dos brasileiros acham mais fácil e conveniente enviar uma mensagem a uma empresa do que navegar em seu site;
5. 78% afirmam ter maior probabilidade de concluir uma compra se puderem fazer toda a jornada, do contato ao pagamento, dentro do chat.

Fontes: McKinsey, Statista, Business Wire, Grand View Research, Mobility Foresights, Opinion Box, Data.ai, PwC Brasil e SEBRAE

Universo Meta: Uma Audiência Global de 4 Bilhões de Usuários

Escala sem precedentes oferecendo um mercado endereçável massivo e oportunidades de crescimento inigualáveis para plataformas de mensageria que utilizam o grupo Meta.

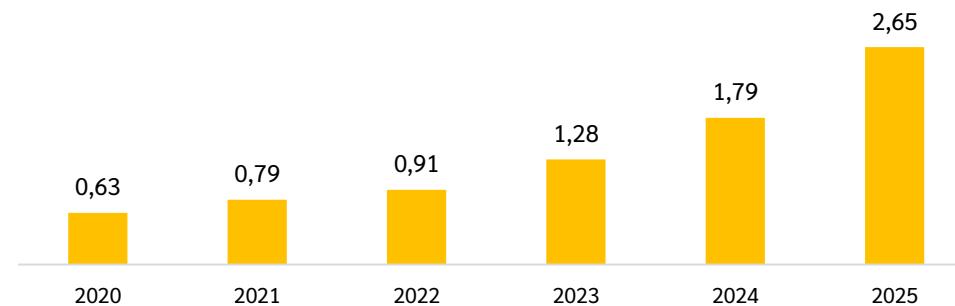


Grandes números da Meta

- A Meta possui cerca de 4 bilhões de usuários mensais e 3,35 bilhões de usuários diários, consolidando-se como a maior plataforma digital do mundo.
- Em 2024, a companhia registrou US\$ 164,5 bilhões em receita, representando um crescimento de 22% ano contra ano. No 3T25, alcançou US\$ 51,2 bilhões em faturamento, impulsionada pelo avanço das receitas de anúncios.
- O crescimento das impressões de anúncios acelerou ao longo do ano: +5% no 1T, +11% no 2T e +14% no 3T.
- A Meta mantém um valor de mercado aproximado de US\$ 1,3 trilhão, figurando entre as maiores empresas de tecnologia do mundo.

Receita Estimada WhatsApp (US\$ bilhões)

A receita do WhatsApp cresce rapidamente. Entre 2020 e 2024, avançou de US\$ 0,6 bilhão para US\$ 1,8 bilhão, impulsionada principalmente por WhatsApp Business, API e soluções de mensageria paga.



Apps da Família Meta mais usados mensalmente

- #1 3,1 bilhões de usuários mensais
- #2 3 bilhões de usuários mensais
- #3 Aprox. 3 bilhões de usuários mensais
- #4 1 bilhão de usuários mensais

Futuro da Meta

- Aumentar monetização em mercados como Brasil, Índia e América Latina, onde WhatsApp e Instagram são amplamente dominantes.
- Acelerar a adoção de WhatsApp Business / API e expandir formatos de anúncios “clique-para-WhatsApp” no Facebook e Instagram.
- Aprofundar o uso de IA no core da empresa: anúncios, recomendação de conteúdo e assistente Meta AI.
- Investir fortemente em infraestrutura, incluindo data centers especializados e chips proprietários de IA.

Fonte: DemandSage – WhatsApp Revenue Statistics (2020–2024, baseado em Business of Apps / Statista); MEF – WhatsApp & A2P Messaging: Meta's Q2 2025 is Big News (estimativa 2025).

WhatsApp: O Sistema Operacional Social e Comercial do Brasil

Com 99% de penetração e 80% dos usuários interagindo com empresas diariamente, a plataforma é o principal canal de negócios do país e ainda tem muito a ser explorado.



Interação Comercial



80%

Dos usuários já se comunicam com empresas pelo app, consolidando-o como o principal canal de negócios do país e em franco crescimento de volume.

Uso e frequência



97%

Acessam o aplicativo todos os dias. Não existe outro canal, digital ou físico, com essa taxa de retenção e frequência no Brasil, garantindo grande mercado endereçável.

Abertura com publicidades



46%

Das pessoas dizem que leem as mensagens e promoções enviadas pelas empresas. Além disso, garantem que se interessar, respondem e estão abertos às interações.

Cultura de áudio



84%

Enviam mensagens de voz todos os dias. O hábito brasileiro com a plataforma valida automações por IA de voz e a relação possível entre cliente e empresas.

A supremacia do WhatsApp na jornada do cliente LatAm

A adoção de recursos integrados do WhatsApp permite que 79% das empresas obtenham um melhor ROI em seus anúncios e pode aumentar o LTV dos clientes.

Grandes números do WhatsApp

1 Bilhão

de pessoas se conectam com uma empresa através dos serviços de WhatsApp de mensagens toda semana.

600 Milhões

de conversas acontecem entre pessoas e empresas todos os dias usando as tecnologias do WhatsApp.

2X

O número de empresas que utilizam paid messaging (mensagens pagas) dobrou ano após ano.

Resultados com WhatsApp

79%

das empresas obtiveram um melhor ROI com anúncios que direcionam para o WhatsApp.

84%

concordam que os clientes interagem com mensagens de utilidade ou autenticação acabam tendo um valor vitalício do cliente mais alto.

76%

das empresas concordam que a adoção de vários recursos do WhatsApp cria uma jornada do cliente mais integrada.

WhatsApp é o canal preferido para as pessoas se comunicarem com negócios na América Latina

Preferem conversar com um negócio pelo WhatsApp ao invés de e-mail



Preferem conversar com um negócio por WhatsApp ao invés de uma ligação



Fonte: Apresentação WhatsApp - Evento WhatsApp Arena - realizado em 04/12/25

Adoção de Mensageria em Todas as Etapas da Jornada

Com taxas de engajamento superiores a 90%, o WhatsApp se torna o motor principal de conversão, permitindo o descobrimento de produtos, recebimento de ofertas e finalização de transações.

WhatsApp Business



App WhatsApp Business

Para pequenas empresas que gerenciam diretamente suas conversas com os clientes:

- Criar saudações automáticas
- Catálogo de produtos
- Organizar e filtrar conversas



Plataforma do WhatsApp Business (API)

Para médias e grandes empresas que se comunicam com um grande número de clientes utilizando acesso programático:

- Personalizar experiência em escala
- Integrar com sistemas de backend
- Promoções mais personalizadas

Adoção de mensagem em todas as etapas da jornada do consumidor



Discovery
81%



Pre-venda
91%



Compra
91%



Pós-venda
94%

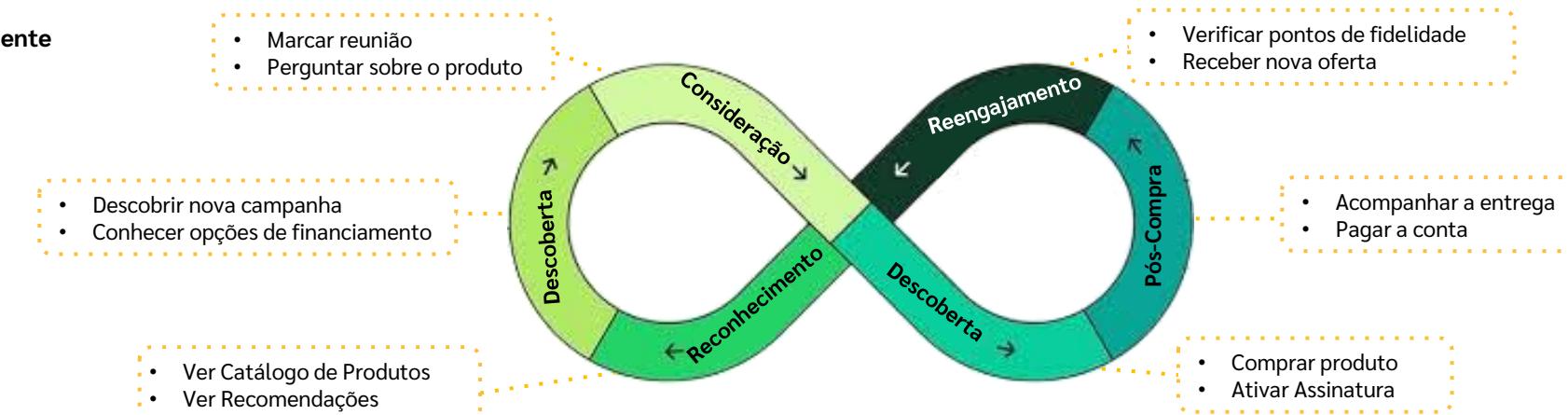


Engajamento
91%

Ciclo da Vida do Cliente no WhatsApp

Gerar valor em todo o ciclo do cliente

É essencial ter um atendimento ao cliente responsável em toda a jornada do cliente, desde a consideração e a compra até o pós-compra



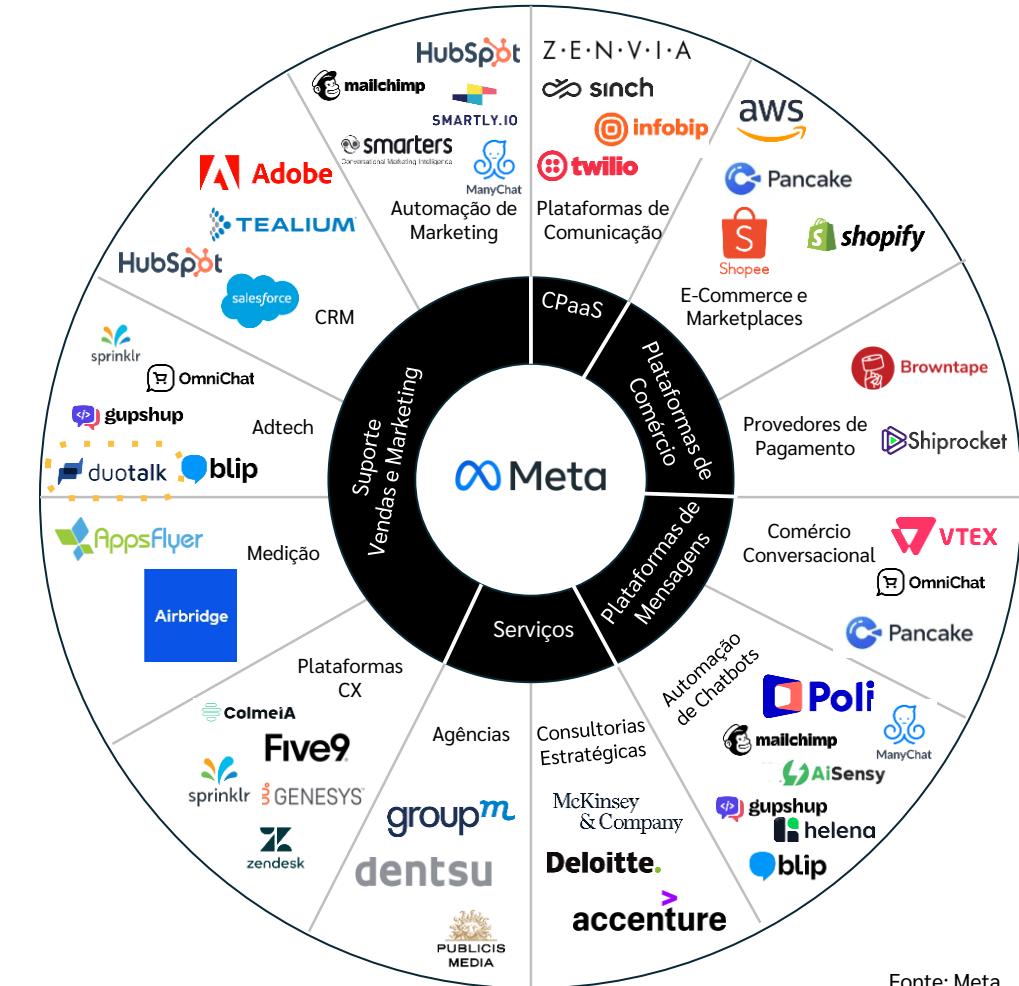
A Importância da API Oficial e do Ecossistema de Parceiros

Ao utilizar a API oficial da Meta, as empresas garantem uma comunicação segura, escalável e em total conformidade com as políticas de LGPD, além de assegurar recursos de automação que só parceiros verificados podem ter.



Apresentação WhatsApp - Evento WhatsApp Arena - realizado em 04/12/25

- API oficial do WhatsApp Business permite comunicação automatizada, segura e escalável com clientes.
- Usada para integrações com CRM, chatbots e envio em escala, sempre com opt-in do cliente.
- Parceiros oficiais da Meta configuram integrações/automações e passam por verificação de conformidade, integridade e segurança.
- Só a API oficial oferece recursos avançados (ex.: disparos autorizados).
- A Meta mantém um diretório de parceiros homologados e recomenda desconfiar de fornecedores fora dele ou que prometem disparos fora da API, por violação de políticas e possível risco legal.



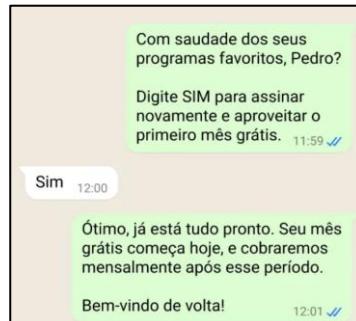
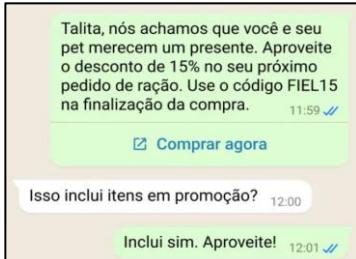
Fonte: Meta

Lista de Parceiros oficiais: https://business.facebook.com/messaging/partner-showcase?ref=WAB_BUSINESS_PLATFORM

As 4 Categorias de Mensagens do WhatsApp Business

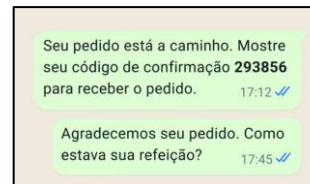
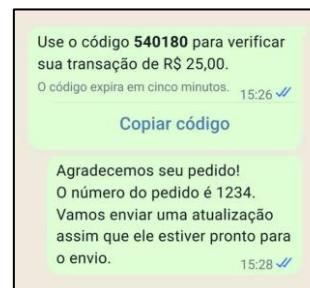
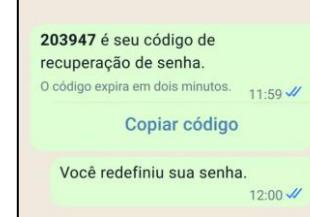
Com a utilização do WhatsApp Business, é possível atuar nas frentes de Marketing para atrair, Utilidade para informar, Atendimento para suportar e Autenticação para proteger as interações.

Mensagens de Marketing



- As mensagens de Marketing geram engajamento e conquistam a fidelidade ao longo da jornada do cliente aumentando os níveis de interesse, conversão e reengajamento com mensagens promocionais no WhatsApp.
- Podem ser utilizadas para:
 - Compartilhar novos produtos ou serviços
 - Nutrir os cadastros
 - Acompanhar seus anúncios de clique para o WhatsApp
 - Fazer recomendações de produtos
 - Anunciar uma queda de preço
 - Fazer ofertas direcionadas
 - Oferecer venda assistida
 - Retomar um carrinho abandonado
 - Renovar uma assinatura vencida
 - Compartilhar ofertas de fidelidade
 - Fazer o upsell de produtos ou serviços
- O valor unitário da mensagem cobrada pelo WhatsApp é de US\$ 0,06525.
- Os valores cobrados pela Duotalk são deduzidas dos planos (1.000 ou 3.000 conversas) ou cobrando adicional de R\$ 0,81 ou R\$ 0,71, a depender do plano.

Mensagens de Autenticação

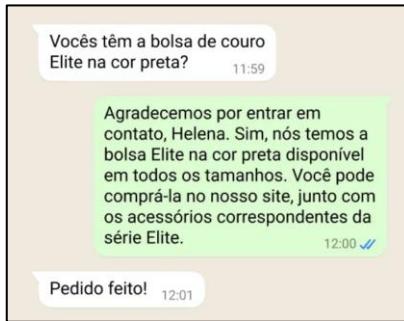


- As mensagens de Autenticação são realizadas para validação dos clientes com rapidez, confiança e segurança usando as mensagens de autenticação no WhatsApp.
- São utilizadas para:
 - Criação de conta
 - Recuperação de conta
 - Novos pedidos e transações
 - Pedidos e transações existentes
- O valor unitário da mensagem cobrada pelo WhatsApp é de US\$ 0,0068.
- Os valores cobrados pela Duotalk são deduzidas dos planos (1.000 ou 3.000 conversas) ou cobrando adicional de R\$ 0,81 ou R\$ 0,71, a depender do plano.

As 4 Categorias de Mensagens do WhatsApp Business

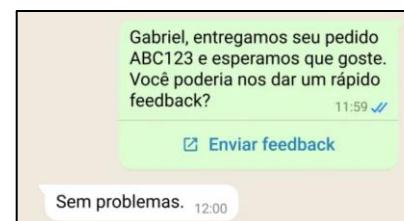
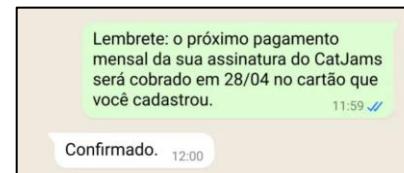
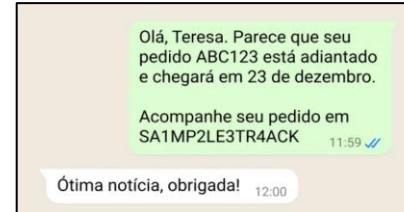
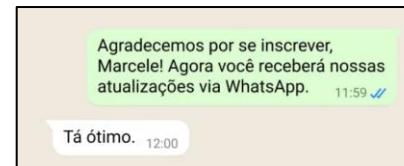
Com a utilização do WhatsApp Business, é possível atuar nas frentes de Marketing para atrair, Utilidade para informar, Atendimento para suportar e Autenticação para proteger as interações.

Mensagens de Atendimento ao Cliente



- As mensagens de Atendimento ao Cliente permitem que você responda prontamente e de forma personalizada às consultas de atendimento ao cliente iniciadas pelo usuário. Assim, você constrói relacionamentos e reduz custos.
- Podem ser utilizadas para:
 - Compartilhar a disponibilidade de um produto
 - Fazer recomendações de produto
 - Finalizar detalhes do atendimento
 - Fazer um pedido ou uma reserva
 - Efetuar um pagamento ou providenciar uma troca
 - Verificar o saldo ou o status da conta
 - Pedir tíquetes ou documentos
- A mensagem não tem custo, por ser iniciada pelo cliente.
- Apesar de não ter custo, a Duotalk cobra do cliente, como uma mensagem, a ser deduzida do plano (1.000 ou 3.000 conversas) ou cobrando adicional de R\$ 0,81 ou R\$ 0,71, a depender do plano.

Mensagens de Utilidade



- As mensagens de utilidade são enviadas durante e após a compra, ajudam a oferecer atualizações importantes sobre o status da compra e notificações urgentes aos clientes.
- As mensagens de utilidade no WhatsApp mantêm os clientes informados por meio de atualizações oportunas durante o processo de compra e após a conversão, garantindo uma experiência positiva para o cliente durante toda a jornada.
- São utilizadas para:
 - Gerenciar adesões
 - Gerenciar pedidos
 - Enviar alertas e atualizações de conta
 - Receber avaliação
 - Continuar uma conversa de WhatsApp
- O valor unitário da mensagem cobrada pelo WhatsApp é de US\$ 0,0068.
- Os valores cobrados pela Duotalk são deduzidas dos planos (1.000 ou 3.000 conversas) ou cobrando adicional de R\$ 0,81 ou R\$ 0,71, a depender do plano.

Visão Geral do Setor e dos Principais Segmentos

Setor pulverizado, com players bem posicionados em segmentos específicos da jornada, mas sem uma solução unificada que cubra toda a experiência do cliente.



Matriz de Competitividade e Segmentação de Mercado

Análise comparativa entre soluções nacionais, focando no resultado oferecido por elas para empresas Middle Market.
A lacuna de entrada e eficiência são preenchidas pelas soluções da Duotalk.

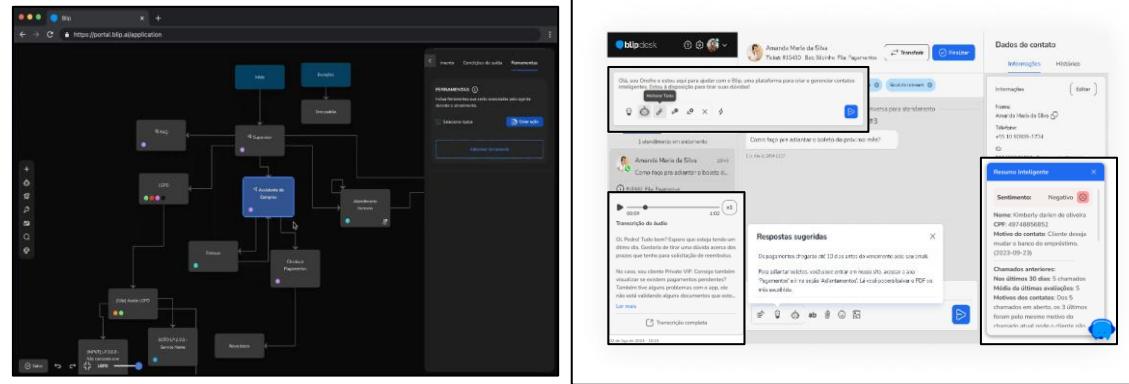


Solução de Alta Performance para Middle e Enterprise

Diferente de soluções complexas com tickets médios acima de R\$ 30 mil, a plataforma é oferecida com planos acessíveis e robustos, a partir de R\$ 1.199/mês, tendo um ótimo custo-benefício para os clientes.



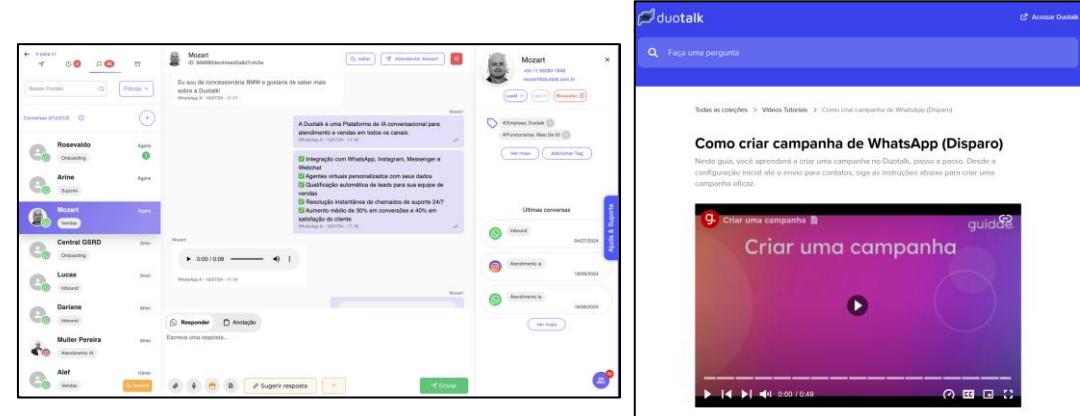
Plataforma Blip



Materiais retirados da Apresentação Institucional da Blip

- Foco em grandes empresas (Enterprise) e projetos complexos.
- Necessidade de contratação de parceiros/consultorias para implementação e manutenção.
- Plataforma menos intuitiva, com curva de aprendizado elevada e dependência de treinamento técnico.
- Implementação longa, variando de semanas a meses conforme o nível de automação desejado.
- Preço mais elevado (plano mais acessível a partir de R\$ 2.981/mês + custos adicionais de parceiro).
- ICP alvo: ticket médio acima de R\$ 30 mil.

Duotalk



Plataforma Duotalk

Página com Vídeos Tutoriais e Passo a Passo¹

- Foco em empresas médias, que precisam de velocidade e simplicidade.
- Implementação rápida, realizada diretamente pela Duotalk, sem necessidade de terceiros.
- Plataforma intuitiva, com interface desenhada para uso imediato pela operação.
- Disponibilização de tutoriais e vídeos passo a passo, eliminando necessidade de treinamentos extensos.
- Preço mais acessível (plano inicial a partir de R\$ 1.199/mês).
- Plataforma 100% em micro serviços com APIs disponíveis para integração.

¹ <https://ajuda.duotalk.io/pt>; <https://ajuda.duotalk.io/pt/collections/19-videos-tutoriais>

Blip: Tração, Eficiência e Escala Global

Visão consolidada do modelo de negócios da maior empresa de mensageria do Brasil, com um ARR de mais de R\$ 1 bilhão (+US\$ 200M) com sólido histórico de captações com investidores relevantes.



Modelo de negócios



A Blip opera uma Plataforma de Conversas Inteligentes (PaaS). Ela unifica canais de mensageria, IA e atendimento humano em um só lugar.

Produto (Software)

- Builder:** Criar chatbots inteligentes (no code)
- Desk:** Atendimento humano unificado
- AI Engine:** Integração com IA
- Stilingue:** Monitoramento de marca

Serviço (Enterprise)

- Onboarding e implementação técnica complexa
- Gerentes de Sucesso (CSM) dedicados

Assinatura (SaaS)

Mensalidade fixa pelo uso da plataforma.

Tráfego (Usage)

Custo variável por mensagem (Meta/WhatsApp).

Performance financeira



+ US\$ 200 Milhões

ARR (2024)

+ 4.000

Clientes B2B

32

Países de Atuação

40 Bilhões

Mensagens/ano (2023)

M&A Estratégico

Gus (2024)

Expansão geográfica. Porta de entrada para México e Europa (Espanha).

Stilingue (2022)

Adiciona “Social Listening”. Permite monitorar conversas públicas além das privadas.

Captações



Captação total: **US\$ 230 Milhões**

Series C (Novembro 2024)

US\$ 60 Milhões

Maiores investidores: SoftBank, Microsoft
Uso: Aceleração de IA e possível IPO

Series B (2022)

US\$ 70 Milhões

Maior investidor: Warburg Pincus
Uso: Aquisição da Stilingue

Series A (2020)

US\$ 100 Milhões

Maior investidor: Warburg Pincus
Uso: Evolução de produto e escala

Darwin AI: Automação Comercial com Inteligência Artificial

Soluções inovadoras para otimização de vendas e atendimento ao cliente em PMEs, com foco em escalabilidade e eficiência operacional.



Empresa

A Darwin AI é uma empresa de tecnologia que usa inteligência artificial para otimizar vendas, atendimento e CRM em PMEs. Com presença em mais de 20 países e 350+ clientes, oferece soluções de automação inteligente para aumentar a eficiência. Seus funcionários de IA são agentes virtuais que automatizam tarefas e melhoram o atendimento. A empresa busca integrar a IA ao organograma das empresas, criando um ambiente de trabalho híbrido onde humanos e máquinas colaboram para melhores resultados.



R\$ 40 M
Captados em duas rodadas de investimento



20+ países
Presente em toda a América Latina



350+
clientes em vários setores.

- A Darwin AI se destaca pela capacidade de **personalizar interações e qualificar leads** com IA, proporcionando soluções de atendimento e vendas mais eficientes e baseadas em dados.
- **5+ Agentes Ativos:** A empresa desenvolveu 5 agentes de IA que trabalham ativamente com seus clientes, proporcionando soluções personalizadas.

Produto

A **Darwin AI** oferece uma equipe de agentes virtuais especializados, cada um focado em uma área crítica do processo de vendas, atendimento e gestão de clientes.



Alba - Qualificadora de Leads

Função: Avalia e qualifica leads automaticamente, direcionando-os para os próximos passos.



Bruno - Reativador de Leads

Função: Reengaja leads antigos, criando novas oportunidades de venda para o seu negócio.



Eva - Analista de Experiência do Cliente

Função: Garante a satisfação do cliente, coletando feedback e solucionando problemas.



Sofia - Especialista em Pós-Vendas

Função: Conecta-se com clientes existentes para fidelizá-los e aumentar vendas adicionais.



Lucas - Especialista em Cobranças

Função: Lida com a recuperação de pagamentos pendentes e renegociações.

Darwin AI: Automação Comercial com Inteligência Artificial

Segmentos atendidos, estrutura de preços e integrações nativas que sustentam escalabilidade e eficiência operacional.



Planos e precificação

Em demo de produto realizado com a Darwin, foi possível observar discrepância nos preços em relação à Duotalk e alguns outros players conversacionais.

Apesar de ser nativa IA e precisar isso (sendo uma empresa exclusiva de IA), tal fato apresenta o bom nível de competitividade da Duotalk com os concorrentes e a possibilidade de novos UpSells com produtos de IA através de preço.

Starter

R\$ 1.250/mês

Até 500 conversas gratuitas;
Conversas excedentes: R\$ 1,50 até R\$ 1,00;
1 funcionário IA;
Sem integrações customizadas.

Pro

R\$ 3.000/mês

Até 3.000 conversas gratuitas;
Conversas excedentes: R\$ 0,90 até R\$ 0,50;
3 funcionários IA;
Integrações customizadas.

Corporate

R\$ 12.500/mês

Até 30.000 conversas gratuitas;
Conversas excedentes: R\$ 0,50 até R\$ 0,25;
Funcionários IA ilimitados;
Integrações customizadas.

Highlights e Benchmarking

1. Segmentos de atuação:



Os segmentos de atuação são próximos aos atendidos pela Duotalk. Da lista atual, apenas o segmento de seguros não é atendido pela empresa.

2. Cobrança por mensagens ativas:

Na Darwin, mensagens enviadas pelo Bruno (Reativador de Leads) são cobradas diretamente pela Meta. O custo é de R\$ 0,39 por conversa, sendo que esse valor é cobrado por todas as mensagens que são trocadas durante 24 horas, intervalo nomeado como uma única conversa.

3. Integrações diretas da plataforma:



TOTVS / RD Station: Aquisições em Plataformas Conversacionais

Aquisições estratégicas da TOTVS em plataformas de Conversational Commerce fortalecem a oferta da RD Station e impulsionam o crescimento do ARR SaaS e Transacional.



Aquisição Tallos - Agosto/2022

- Em agosto de 2022, a RD Station (controlada pela TOTVS) adquiriu 100% da Tallos por R\$ 6,7 milhões à vista, com pagamento adicional condicionado ao atingimento de metas futuras.
- Fundada em 2017, a Tallos é uma plataforma de conversational commerce e atendimento digital, com mais de 600 clientes B2B, atuação nacional e foco em automação do relacionamento e apoio à força de vendas.
- A transação amplia a proposta de valor da RD Station, fortalece a estratégia de cross-selling com a base de CRM e acelera a entrada da companhia em soluções conversacionais para o mercado B2B.



Aquisição Suri - Novembro/2025

- A TOTVS firmou acordo em novembro de 2025 para adquirir 100% da Suri por R\$ 28 milhões, além de pagamentos de earn-out condicionado ao cumprimento de metas futuras.
- Fundada em 2008, a Suri é uma plataforma de conversational commerce omnichannel, integrando canais como WhatsApp, Facebook, Instagram e Webchat, com mais de 1.000 clientes e foco no varejo.
- A solução incorpora funcionalidades avançadas de IA e vendas end-to-end via WhatsApp, reforçando a estratégia da RD Station em Business Messaging, especialização setorial e sinergias com ERPs e canais de distribuição da TOTVS.



Crescimento do ARR - SaaS e Transacional - BU RD Station

Em R\$ milhões	2022	2023	2024	9M25
ARR Total	330,0	476,2	581,7	659,3
SaaS	326,0	466,7	543,5	610,4
Transacional	4,0	9,5	38,2	48,8
Adição Líquida de ARR	72,2	115,3	105,5	77,6
SaaS	69,4	110,7	76,8	66,9
Transacional	2,8	4,6	28,7	10,7

Em R\$ milhões	3T24	4T24	1T25	2T25	3T25
ARR Total	558,8	581,7	612,3	641,9	659,3
SaaS	527,0	543,5	565,3	587,3	610,4
Transacional	31,8	38,2	46,9	54,6	48,8
Adição Líquida de ARR	22,7	22,9	30,6	29,7	17,4
SaaS	15,7	16,5	21,8	21,9	23,2
Transacional	7,0	6,4	8,8	7,7	(5,8)

- Atingindo R\$ 48,8 milhões no 3T25 (+53% sobre o ano anterior), a receita transacional da RD Station multiplicou-se por 12 desde 2022.
- Esse salto valida a estratégia de monetização via Business Messaging (como WhatsApp) como um complemento relevante a receita recorrente da RD Station através do volume de transações.

Fonte: Relatório de Divulgação de Resultados da TOTVS - 3T25

Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

Visão Geral da Transação

Due Diligence

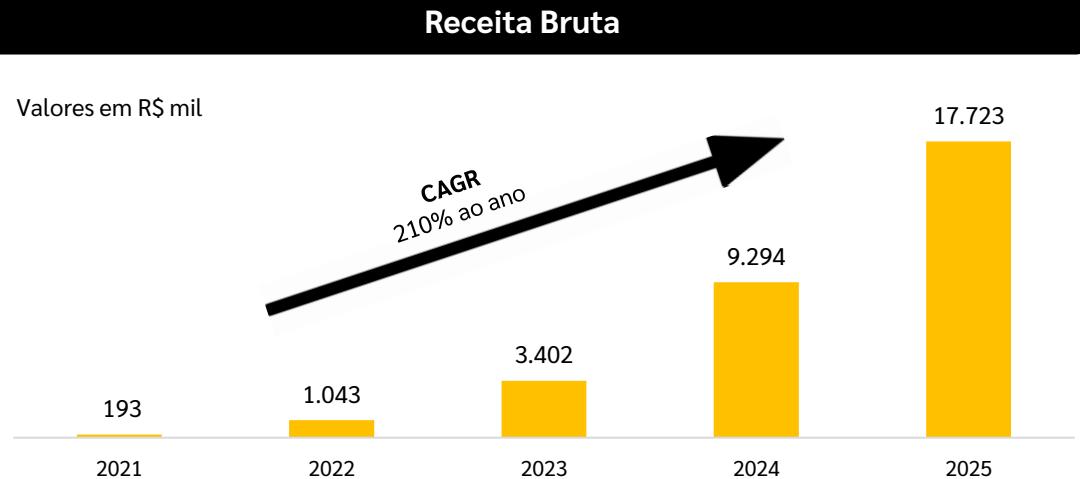
Anexos

Duotalk: Plataforma de Atendimento Omnichannel

Com um histórico de crescimento de 210% ao ano, a Duotalk se consolida como uma plataforma escalável que processa mais de 1,2 milhão de conversas mensais para empresas de todos os portes.



- Fundada em 2021, a Duotalk é uma plataforma de vendas e atendimento omnichannel com IA 100% embarcada.
- Mais de 500 clientes e 15.000 usuários ativos, gerando +1,2 milhão de conversas mensais.
- Agentes de IA e Co-piloto capazes de substituir atendimentos de nível 1, automatizar processos e aumentar eficiência operacional.
- Solução horizontal e escalável, atendendo empresas de diversos segmentos, com forte presença em médias empresas.
- Motor de crescimento baseado em upsell e cross-sell, com planos, volumes e add-ons que ampliam o ticket médio.



A empresa oferece três tipos de planos:

DuoStart

Ideal para pequenas e médias empresas com até 10 atendentes

- ✓ API Oficial
- ✓ 10 usuários
- ✓ 1.000 Conversas
- ✓ Inbox Omnichannel
- ✓ Disparos em massa
- ✓ Pesquisas de satisfação
- ✓ Chatbot
- ✓ Teamchat
- ✓ Suporte
- ✓ Integrações
- ✗ IA Co-piloto

R\$ 1.199/plano mensal

DuoPro

Ideal para empresas médias e grandes com até 30 usuários

- ✓ API Oficial
- ✓ 30 usuários
- ✓ 3.000 Conversas
- ✓ Inbox Omnichannel
- ✓ Disparos em massa
- ✓ Pesquisas de satisfação
- ✓ Chatbot
- ✓ Teamchat
- ✓ Suporte
- ✓ Integrações
- ✓ IA Co-piloto

R\$ 2.799/plano mensal

DuoEnterprise

Solução personalizada para maiores volumes.

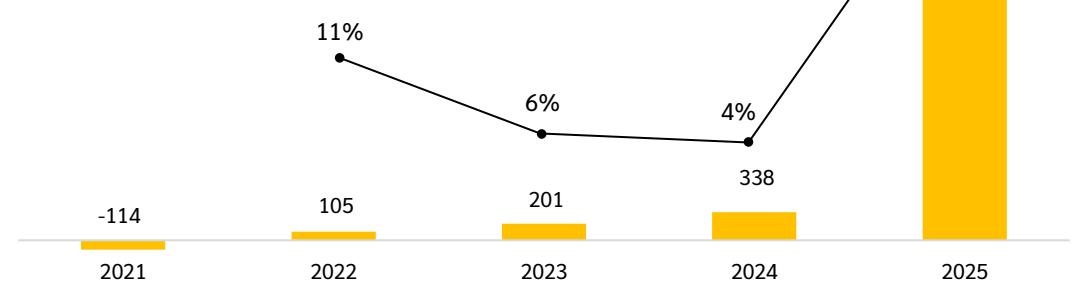
- ✓ API Oficial
- ✓ Usuários Ilimitados
- ✓ Monte seu plano
- ✓ Inbox Omnichannel
- ✓ Disparos em massa
- ✓ Pesquisas de satisfação
- ✓ Chatbot
- ✓ Teamchat
- ✓ Suporte
- ✓ Integrações
- ✓ IA Co-piloto

Sob consulta

EBITDA e Margem EBITDA (%)

Valores em R\$ mil

- EBITDA
- Margem EBITDA

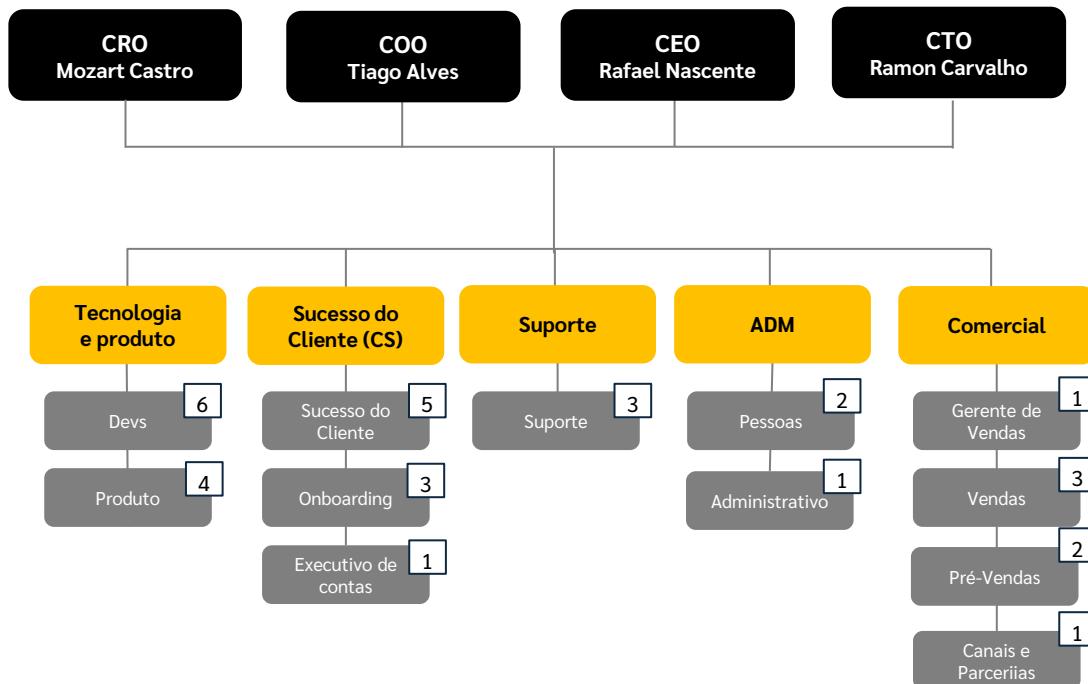


Organograma e Sócios

Liderada por empreendedores de segunda jornada, a Duotalk combina expertise técnica e comercial para gerenciar uma estrutura de 32 colaboradores.

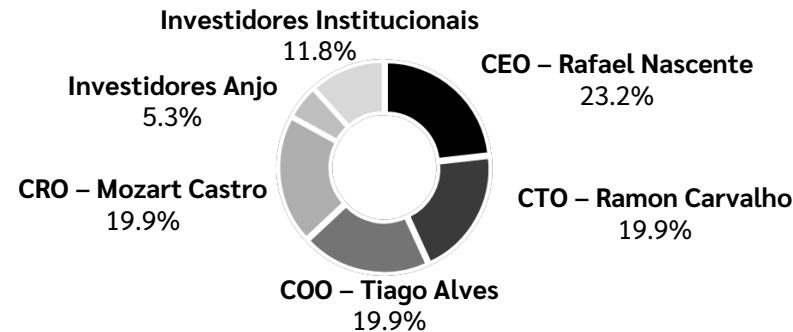


Organograma



Atualmente, a empresa possui 32 funcionários, além dos 4 sócios que trabalham na empresa

Captável e Sócios



- Os fundadores são empreendedores de 2ª jornada, com mais de uma década de experiência. Os 4 fundadores já haviam trabalhado juntos e todos possuem histórico de exits em suas trajetórias.
- CEO – Rafael Nascente (23.2%): Empreendedor há mais de 15 anos, fundou três empresas, incluindo a Repplica (gestão de estoque automotivo) e a GoCarros (marketplace de veículos).
- CTO – Ramon Carvalho (19.9%): Desenvolvedor e empreendedor, fundou a Repplica. Hoje lidera a frente tecnológica da Duotalk, com foco em inteligência artificial, escalabilidade e segurança.
- COO – Tiago Alves (19.9%): Empreendedor com mais de 15 anos de experiência. Fundou empresas como Seta Labs, Menu Mobi e Repplica. Hoje é COO da Duotalk, responsável por operações.
- CRO – Mozart Castro (19.9%): Empreendedor e executivo com mais de 20 anos de experiência comercial. Atualmente lidera a expansão da Duotalk em setores como automotivo, educação e varejo, com foco em crescimento escalável e experiência do cliente.

Colaboradores

Time experiente e multidisciplinar, com forte cultura de reconhecimento e alinhamento estratégico, preparado para sustentar a execução, a escala da operação e o crescimento da companhia no longo prazo.

Evento de Final de Ano da Duotalk em São Paulo - Novembro/2025



 Flavia Almeida de Oliveira  • 2º
Head of Customer Success at Duotalk | CX | B2B | SaaS | Sucess...
2 sem • Editado

Que emoção receber um prêmio! ❤️

Na última semana, o time **Duotalk** se reuniu em São Paulo para revisitar o ano de 2025, compartilhar histórias, resultados e aprendizados, além de planejar juntos os rumos de 2026. Esse foi o nosso Duotalk Connection.

Foi um encontro especialmente marcante porque pudemos nos ver pessoalmente e conhecer mais das histórias de vida de cada rostinho que normalmente só aparece no Meet. De verdade, emocionante!

Fui pega de surpresa no momento Awards, quando a Duotalk homenageou algumas pessoas em categorias diferentes. Recebi o prêmio Força Coletiva.

Puxa, que reconhecimento incrível! Acredito nos negócios porque, antes de tudo, acredito nas pessoas: meus pares, minha liderança, colegas, clientes, parceiros e, sobretudo, meu time, que está comigo no dia a dia, dividindo desafios, vitórias, aprendizados e muitas conversas honestas. Vocês são parte essencial desse reconhecimento.

Deixo um agradecimento especial ao **Mozart**, minha liderança direta, que me inspira diariamente e me desenvolve com muita autonomia.

Obrigada por confiarem no meu trabalho e por essa inesquecível homenagem. A vida presta! 🎉

Categoria Força Coletiva
Quem é que não ama, copiar e colar? Fazendo parte desse time é incrível!

com Thaís Antonio e mais 6 pessoas

 Mariana Carvalho  • 2º
Especialista em Experiência do Cliente | Foco em Sucesso do Cl...
2 sem • Editado

Confesso que fui pegada de surpresa quando me chamaram na frente de todos da empresa para me entregar um prêmio: a Encantadora de Clientes. Fiquei feliz de saber que os clientes que eu acompanho já puxaram papo, vez ou outra, perguntando sobre minha presença em eventos e elogiando o trabalho de acompanhamento que faço!

Como é incrível ser reconhecida pelo trabalho diário que deixa, às vezes, a gente cheia de dúvidas. Mas esse prêmio vem para me certificar de uma coisa em que eu acredito: um bom atendimento não é só resolver problemas, é fazer a pessoa se sentir ouvida e importante. É pensar de verdade sob a ótica de negócio de quem acompanha.

Agradeço demais ao time que compartilha esse cuidado no dia a dia. É inspirador fazer parte de um grupo que enxerga valor em cada detalhe da experiência do cliente.

Seguimos construindo jornadas que importam! 🌟 💖 🍀



Máquina de Vendas: Do marketing ao Fechamento em 15 dias

Combina investimentos em eventos de autoridade, como Fenabrade e Bett Brasil, com um processo comercial consultivo (SLG) que qualifica leads em Tiers e garante uma implementação recorde para o Middle Market.



Marketing

- A Duotalk atrai novos clientes por empresas que buscam organizar seu atendimento digital, centralizando WhatsApp e outros canais em uma única plataforma com IA. O produto é especialmente relevante para empresas Middle Market, que desejam melhorar a comunicação com seus clientes.
- A contratação da plataforma sempre passa pelo time comercial da Duotalk, não sendo possível concluir a compra sem um contato com a equipe (modelo de crescimento SLG). A empresa não utiliza o método de crescimento sem interação humana (PLG)*, estimamos o upside para companhia após a implementação com tempo estimado de 12 - 18 meses.
- A estratégia de marketing para captação de novos clientes combina investimentos digitais em Google e Meta com participação em feiras e eventos de nicho, como a Fenabrade (A maior feira da América Latina e a segunda maior do mundo no setor da distribuição de veículos automotores) e a Bett Brasil (o maior encontro de inovação em educação da América Latina), ampliando a presença da marca em segmentos estratégicos.

Participações em Feiras



Congresso Fenabrade 2025



Bett Brasil 2025

Processo de Vendas Típico

Considerando um cliente de porte médio:



Lead time baixo: segundo o Gartner, SaaS com baixa personalização entram em operação em 2-8 semanas, enquanto soluções enterprise levam 3-12 meses.

* Os métodos de crescimento foram aprofundados no estudo produzido pela Go Live.

Reconhecimento do Mercado

A Duotalk foi eleita a melhor plataforma Omnichannel do Brasil pelo B2B Awards 2024, prêmio concedido pela B2B Stack, a maior plataforma de buscas e avaliações de software e serviços B2B da América Latina.



Estatísticas de avaliadores
Veja o perfil das empresas que avaliaram Duotalk

Cargos
Posição dos avaliadores.

Cargo	Porcentagem
Gerente/Coordenador	55%
Diretor/C-level	9%
Supervisor	11%
Sócio/Proprietário	5%
Analista/Assistente	18%
Outro	2%

de 500 mil leitores mensais no blog

Duotalk ★ 4.8/5.0

Informações gerais Avaliações

Centralize o atendimento ao cliente com a plataforma omnichannel Duotalk

O Duotalk é uma solução de plataforma de atendimento omnichannel e centralização dos canais de atendimento online. Com foco na estratégia conversacional, a solução proporciona uma experiência excepcional aos clientes,

★ 4.8/5.0
44 avaliações

B2B Stack

LÍDER DE CATEGORIA
1º LUGAR **Omnichannel**
B2B AWARDS 2024

Grupo Comeri
Gerente/Coordenador na Grupo Comeri

Facilidade de uso 5.0 ★★★★★
Supporte ao cliente 5.0 ★★★★★

Integração com Followize

Custo benefício 4.0 ★★★★★
Funcionalidades 4.0 ★★★★★

O que você mais gosta?
Praticidade e visualização do que está acontecendo em tempo real em nossos atendimentos.

O que você não gosta, ou acha que poderia melhorar ainda mais neste produto?
Integração com o Followize na parte de transferência de um Lead e não tem a opção de parar o relógio após enviar mensagem para o cliente pela duotalk.

Quais são os problemas que você resolveu com duotalk? e quais benefícios você obteve?
Unificar atendimento e deixar os nossos serviços mais profissionais e confiáveis para os nossos clientes.

Publicado em 12 de Dezembro de 2023, 21:17

Edcarlos Martins
Gerente/Coordenador na https://www.urcahyundai.com.br/hyundai-uberlândia

Facilidade de uso 5.0 ★★★★★
Supporte ao cliente 5.0 ★★★★★

Ótimo Atendimento

O que você mais gosta?
Ótimo atendimento, ótima plataforma, super indico , ótimo atendimento, produto não me deixa na mão

O que você não gosta, ou acha que poderia melhorar ainda mais neste produto?
Não tenho o que reclamar , a plataforma sempre inovando

Quais são os problemas que você resolveu com duotalk? e quais benefícios você obteve?
Vendas de carros das marcas Chery , Hyundai, Honda, Renault, jaguar, land Rover , ram , jeep

Publicado em 12 de Dezembro de 2023, 14:39

RevRoad
Gerente/Coordenador na Ducati São Paulo

Facilidade de uso 5.0 ★★★★★
Supporte ao cliente 5.0 ★★★★★

Transformou o atendimento aqui na empresa

O que você mais gosta?
Com a Duotalk, conseguimos reduzir muito o tempo de atendimento e melhorar nossas vendas. O módulo de campanhas nos permite impactar mais clientes e vender mais.

O que você não gosta, ou acha que poderia melhorar ainda mais neste produto?
Controle de horário que os funcionários possam acessar

Quais são os problemas que você resolveu com duotalk? e quais benefícios você obteve?
Vendas, pós-vendas e marketing com campanhas de ofertas e de relacionamento. Todos usuários com apenas um número. Atendimento das redes sociais.

Publicado em 12 de Dezembro de 2023, 12:27

Fonte: <https://www.b2ystack.com.br/product/duotalk>

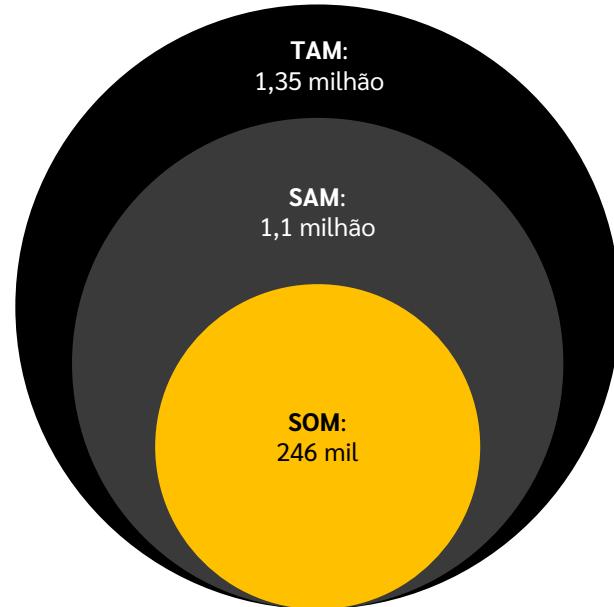
Mercado Endereçável no Brasil e Penetração Duotalk

O Brasil tem uma grande diversidade de empresas, em setores e portes. Porém, o mercado alvo da Duotalk é formado por companhias Middle Market e Enterprise, com alta necessidade de apoio com a comunicação com clientes.



Mercado Endereçável

O país tem um mercado vasto e inexplorado de empresas Middle Market e Enterprise com baixa maturidade digital, apresentando uma forte oportunidade para soluções de engajamento com os clientes.



Total Addressable Market (TAM)

Há um grande oceano para ser explorado com essas 1,35 milhão de empresas Middle Market e Enterprise, sobretudo por essas **empresas já utilizaram redes sociais** para se comunicarem com seus clientes. Segundo o PayPal/Mobile Time 2025, **75% das empresas realizam atendimento 100% manual** (concentrado nas menores).

Neste caso, estão sendo consideradas: Sociedades Empresárias Limitadas, Sociedades Anônimas fechadas e Sociedades Anônimas Abertas.

Serviceable Available Market (SAM)

Do mercado total de empresas que estão no Middle Market e Enterprise, há uma fatia de segmentos que, atualmente, a Duotalk não atua e ela faz publicidade de forma aleatória. Com isso, cerca de 1,1 milhão de companhias formam o SAM neste mercado.

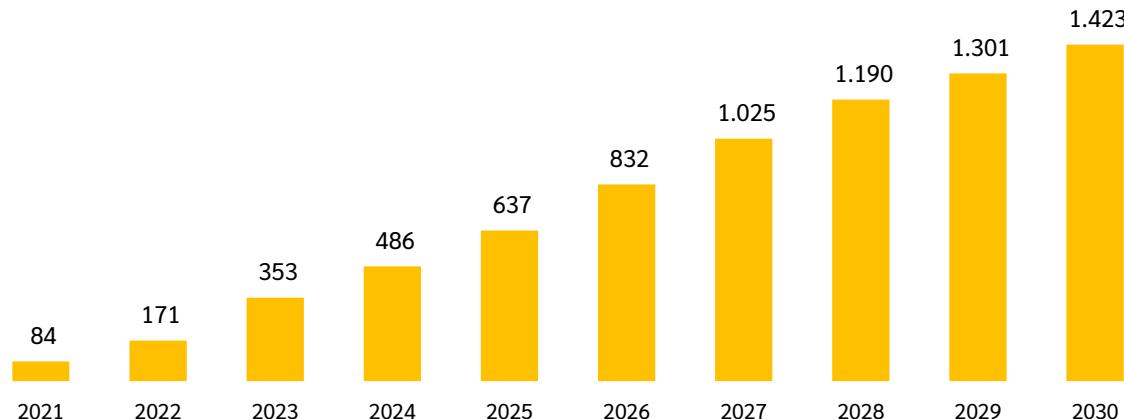
Mercado Endereçável no Brasil e Penetração Duotalk

O Brasil tem uma grande diversidade de empresas, em setores e portes. Porém, o mercado alvo da Duotalk é formado por companhias Middle Market e Enterprise, com alta necessidade de apoio com a comunicação com clientes.

Serviceable Obtainable Market (SOM)

A Duotalk possui clientes ativos em 21 segmentos. Nestes segmentos, existem 246 mil empresas que podem ser alcançadas de forma direta e assertiva, através de publicidade direcionada para o segmento. Atualmente, a máquina de vendas da Duotalk é genérica e atrai cliente de qualquer segmento, inclusive do TAM e SAM, ampliando automaticamente o SOM estabelecido neste material (é um produto horizontal).

Projeção do Número de Clientes Duotalk: ~0,6% do SOM

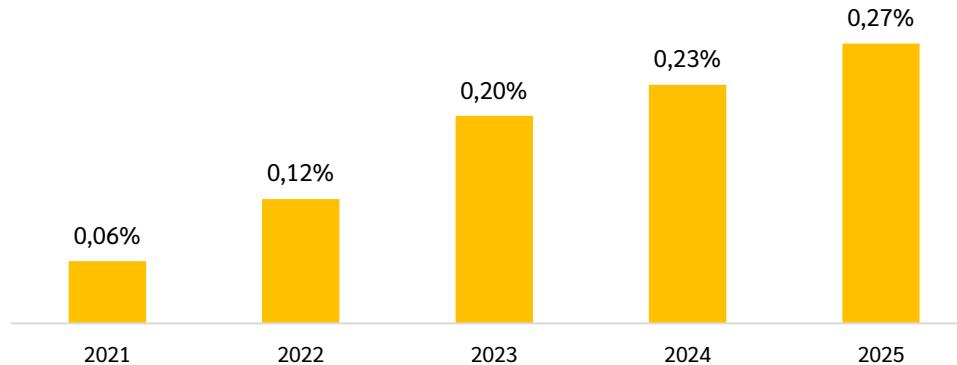


Segmentos	Mercado Endereçável	%
Consultorias	62.130	25,18%
Construtoras e Imobiliárias	60.300	24,44%
Tecnologia	53.020	21,49%
Automotivo	34.500	13,98%
Financeiro e afins	13.510	5,48%
Educação	8.490	3,44%
Marketing e Publicidade	6.800	2,76%
Varejo	5.590	2,27%
Saúde	2.160	0,88%
Advocatício	200	0,08%
Total	246.700	100%

Visão Geral da Empresa: Churn Financeiro

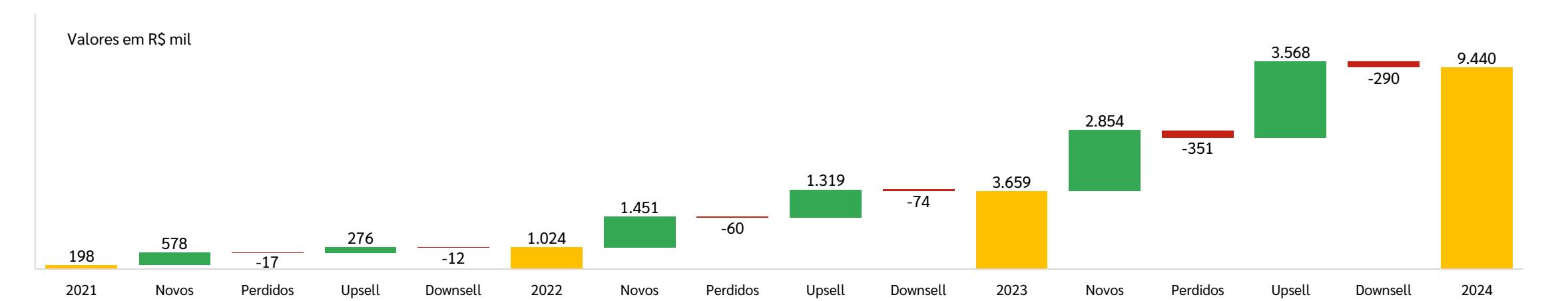
A jornada do consumidor integra dados, interações e canais digitais. A Duotalk opera na camada de Vendas e Atendimento omnichannel, potencializada por IA embarcada.

Churn Financeiro - Mensal



A Duotalk apresenta um alto UpSell na sua base gerando um baixo churn financeiro, bem melhor do que a média das empresas em seu mesmo estágio atual como empresa (fase inicial/tração). Segundo estudos realizados pela Vena Solutions, as startups em early stage tem churn financeiro até 3x maior comparado a empresas estabelecidas no mercado.

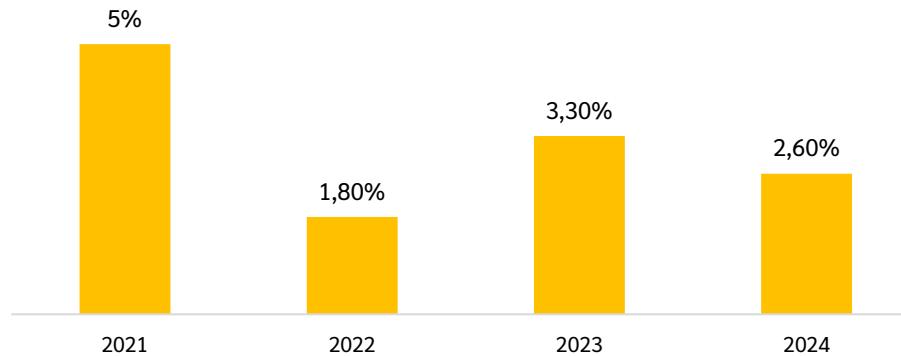
Churn Financeiro - Detalhamento



Visão Geral da Empresa: Logo Churn

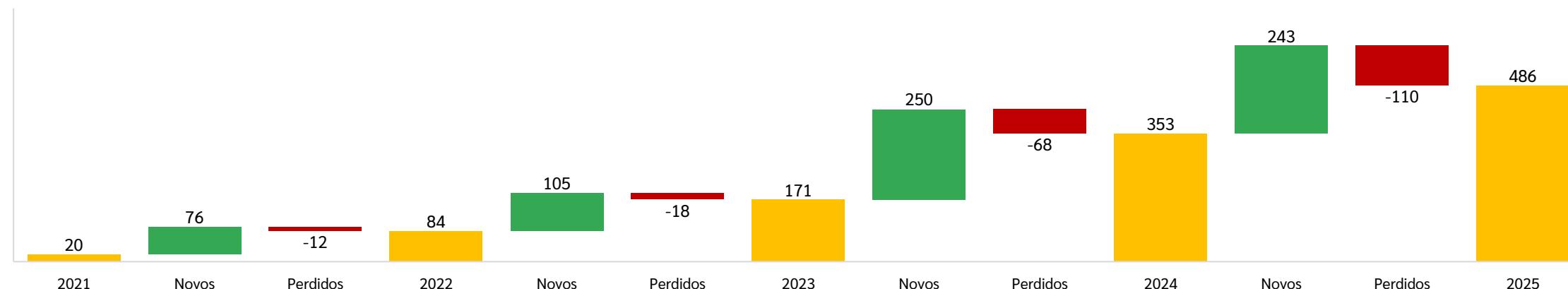
Evolução do logo churn mensal e impacto na base de clientes (entradas vs. perdas), com referência de benchmarks por estágio de maturidade SaaS.

Logo Churn - Mensal



Startups	Churn mensal	
Fase inicial	3 - 5%	A Duotalk tem o menor churn entre as empresas analisadas pela Go Live e está em linha com os padrões do mercado com o seu estágio como empresa e como produto. O produto está em um novo setor e não é maduro. Passa por constantes modificações tanto evoluções internas (como a entrada da IA) quanto novas parcerias (p.ex. TikTok). Segundo fontes como SaaStisfeito, Zendesk Brasil e Brazil SaaS Landscape, o churn mensal, conforme a maturidade da empresa é descrito pela tabela ao lado
Tração	1,5 - 3%	
Maduro/Enterprise	< 1,5%	

Logo Churn - Detalhamento



Concentração de Clientes e Cohort

Análise de qualidade da receita e saúde da base: concentração por curva ABC e retenção por coortes para leitura de risco e diversificação.

Concentração de Clientes – Curva ABC

Clientes	% da Receita Anual 2025
Cliente 1	7%
Cliente 2	5%
Cliente 3	3%
Cliente 4	3%
Cliente 5	2%
Top 10	27%
Top 20	37%
Top 50	50%



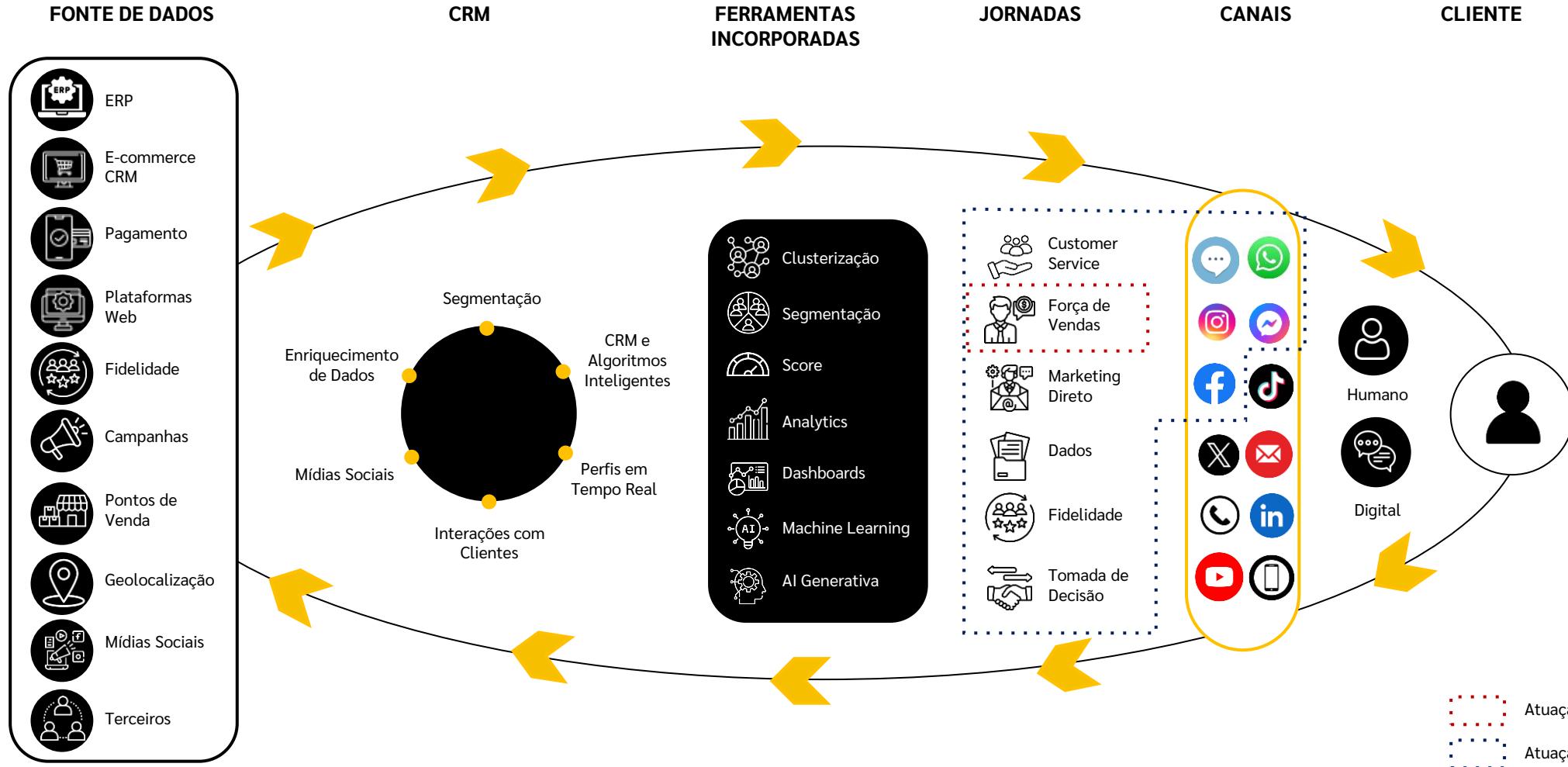
A Duotalk apresenta baixa concentração de receita: os 50 maiores clientes respondem por apenas 50% do faturamento e mais de 450 clientes representam os outros 50%, indicando uma carteira ampla, diversificada e com baixo risco de dependência.

Cohort de Clientes

	Logo Retention cohort analysis																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
ago/22	100%	100%	100%	100%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	67%	50%	67%	67%	
set/22	100%	100%	100%	100%	88%	88%	88%	88%	88%	75%	63%	63%	63%	63%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	63%	63%	63%	63%	
out/22	100%	88%	75%	88%	88%	88%	100%	88%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	88%	88%	
nov/22	100%	83%	100%	92%	83%	75%	58%	67%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	33%	42%	
dez/22	100%	64%	73%	82%	73%	64%	64%	64%	64%	55%	55%	55%	55%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	55%	55%	55%	
jan/23	100%	100%	100%	75%	88%	75%	88%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	63%	63%	50%	50%	50%	
fev/23	100%	96%	96%	92%	92%	88%	88%	88%	83%	83%	88%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	79%	
mar/23	100%	100%	79%	79%	64%	64%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	43%	43%	43%	43%	43%	43%	
abr/23	100%	91%	100%	91%	91%	91%	73%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%
mai/23	100%	89%	100%	78%	78%	67%	67%	67%	56%	56%	56%	44%	44%	44%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	22%	22%	22%	
jun/23	100%	88%	82%	82%	88%	88%	82%	82%	76%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	53%	
jul/23	100%	78%	83%	61%	67%	61%	61%	56%	56%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	
ago/23	100%	71%	100%	86%	86%	71%	71%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	43%	43%	43%	
set/23	100%	73%	85%	82%	79%	76%	73%	70%	70%	73%	67%	67%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	61%	58%	55%	55%	55%	52%	
out/23	100%	76%	76%	81%	81%	81%	81%	81%	81%	76%	76%	76%	67%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	
nov/23	100%	72%	68%	88%	84%	76%	76%	72%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	68%	52%	52%	52%	
dez/23	100%	82%	82%	73%	64%	45%	45%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	55%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%
jan/24	100%	69%	77%	69%	69%	69%	69%	62%	69%	62%	62%	54%	54%	54%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	
fev/24	100%	74%	79%	89%	89%	89%	89%	84%	84%	74%	74%	63%	63%	58%	58%	63%	63%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	58%	
mar/24	100%	100%	73%	73%	73%	64%	55%	55%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	
abr/24	100%	89%	100%	95%	89%	89%	75%	75%	68%	68%	63%	63%	63%	63%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	53%	
mai/24	100%	81%	71%	67%	67%	67%	62%	62%	67%	67%	62%	62%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	57%	57%	57%	
jun/24	100%	90%	75%	75%	75%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	65%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
jul/24	100%	90%	90%	95%	95%	95%	95%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
ago/24	100%	94%	88%	82%	82%	76%	71%	76%	76%	76%	76%	76%	76%	76%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%
set/24	100%	100%	97%	97%	97%	94%	74%	74%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	71%	
out/24	100%	89%	89%	94%	83%	83%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	
nov/24	100%	93%	93%	86%	93%	93%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	
dez/24	100%	94%	94%	83%	89%	78%	67%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	
jan/25	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	
fev/25	100%	89%	84%	89%	79%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	74%	
mar/25	100%	93%	93%	71%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	
abr/25	100%	73%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	77%	
mai/25	100%	86%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	
jun/25	100%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	
jul/25	100%	100%	86%	88%	84%	82%	78%	75%	72%	71%	69%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	

Jornada do Consumidor

A jornada do consumidor integra dados, interações e canais digitais. A Duotalk opera na camada de Vendas e Atendimento omnichannel, potencializada por IA embarcada.



Automotivo para Outros Setores do Mercado

Como o ICP Correto impulsionou o crescimento acelerado da Duotalk, iniciado no mercado automobilístico e atraindo clientes em diversos outros setores



Clientes

Clientes de múltiplos setores utilizando a Duotalk, com expansão contínua de uso, maior penetração de módulos adicionais e consequente aumento do ticket médio.

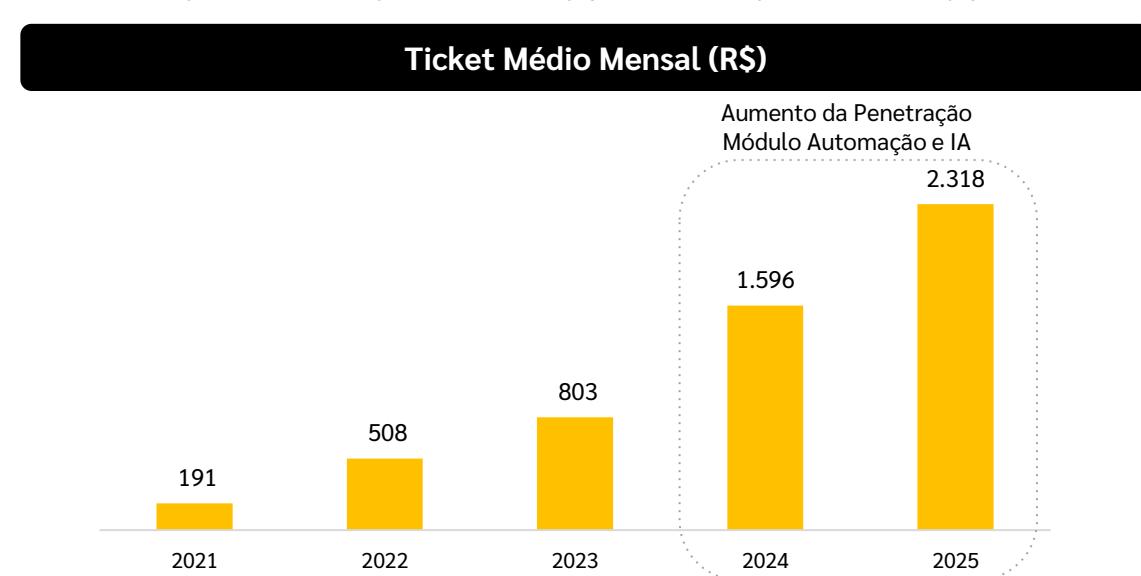
Clientes



Nº de Clientes (#)



Ticket Médio Mensal (R\$)



Case de sucesso: Setor Automotivo - Rede de Concessionárias

A automação da triagem de leads eliminou o desperdício de tempo comercial, focando a força de vendas apenas em oportunidades reais de fechamento.



Setor Automotivo – Rede de Concessionárias

Grupo de concessionárias com alto volume de leads digitais, enfrentando desafios na qualificação e conversão de clientes interessados em veículos novos e seminovos.

Processo de agendamento antes da Duotalk

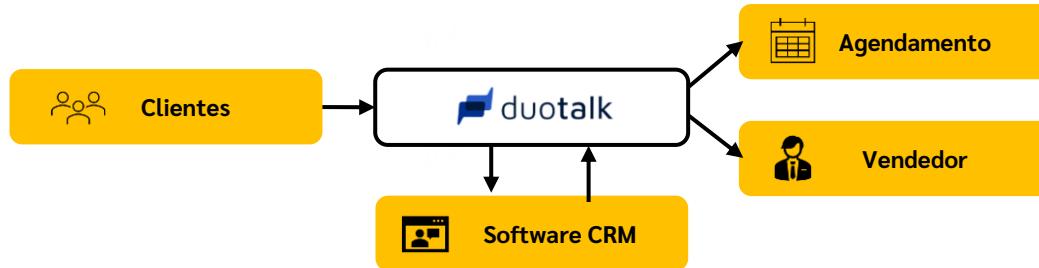


- Processo manual onde vendedores fazem a triagem inicial.
- Leads frios misturados com leads quentes, gerando ineficiência.
- Demora no primeiro contato, com tempo médio de resposta alto, esfriando o interesse do cliente.

Principais desafios

- Vendedores perdem tempo qualificando curiosos em vez de vender.
- Perda de histórico de negociação ao trocar de canal.
- Baixa taxa de conversão de leads digitais.
- Fricção e desorganização no CRM.

Processo de agendamento após a implementação da Duotalk



- Automação da Triagem via WhatsApp (24/7)
- Qualificação automática: Apenas leads quentes vão para Vendedor
- Agendamento de Test-Drive integrado e automático

Resultados

- Aumento da conversão de vendas (Vendedores focados em vender).
- Redução no tempo médio de resposta.
- Melhor experiência do cliente, sem espera de resposta.
- Histórico centralizado e organizado.

Case de sucesso: Setor de Saúde - Clínica Sim

A Duotalk permitiu à Clínica Sim reduzir sua equipe em 70% enquanto mantinha 90% do fluxo de atendimentos automatizado e sem filas.



Setor de Saúde – Clínica Sim



A Clínica SIM é uma rede de clínicas populares com mais de 50 unidades, oferecendo consultas e exames a baixo custo. Atua principalmente no Nordeste, com presença forte em PE, CE, RN e PB, atendendo alta demanda por serviços de atenção primária acessível.

Processo de agendamento antes da Duotalk

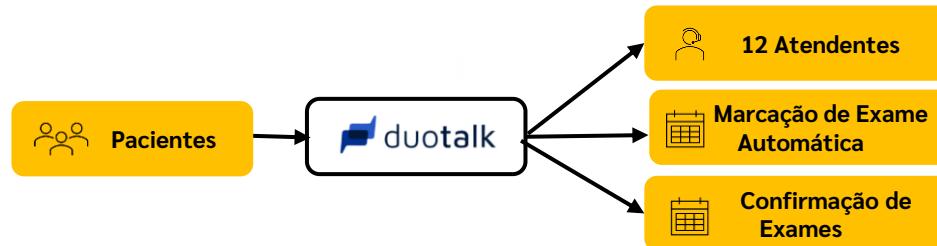


- Processo 100% manual e centralizado em um Call center com 40 pessoas.
- Solicitações processadas individualmente por atendentes humanos.
- Triagem, consulta de agendas e confirmação dependentes de intervenção humana.

Principais desafios

- Alto custo operacional devido à grande estrutura de atendimento.
- Tempo de resposta elevado gerando longas filas de espera.
- Alto volume de desistências e no-show e perda de histórico do paciente.
- Fricção constante e desorganização no ambiente de trabalho.

Processo de agendamento após a implementação da Duotalk



- Automação da jornada via WhatsApp, com triagem e agendamento sem intervenção humana.
- Notificações inteligentes de confirmação.
- Intervenção humana em casos complexos.

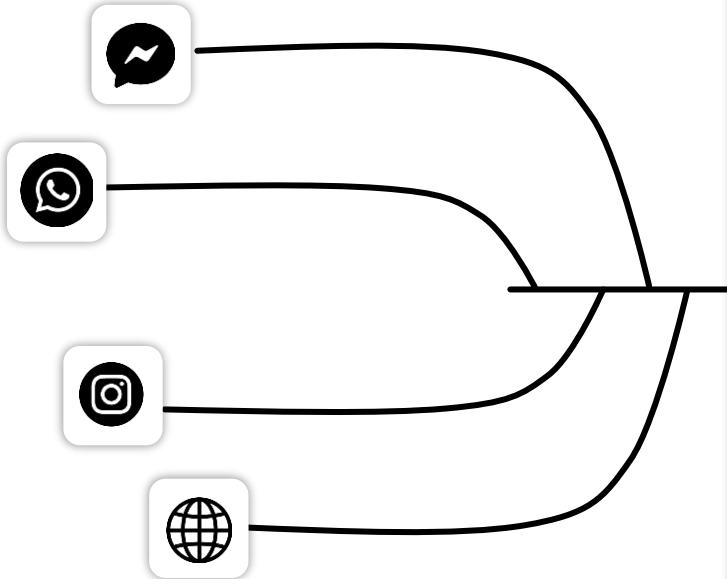
Resultados Reais

- Redução da equipe de 40 para 12 pessoas (70% de redução).
- 350 atendimentos realizados por dia - 90% do fluxo diário dos atendimentos.
- Eliminação de filas.
- Redução drástica do no-show.

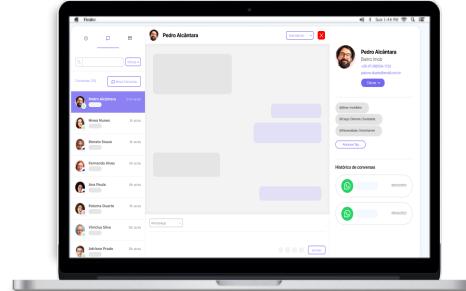
Plataforma Conversacional Unificada

Solução omnichannel que integra canais de comunicação via APIs oficiais, permitindo gestão centralizada do atendimento e das interações com clientes.

Canais de comunicação utilizados

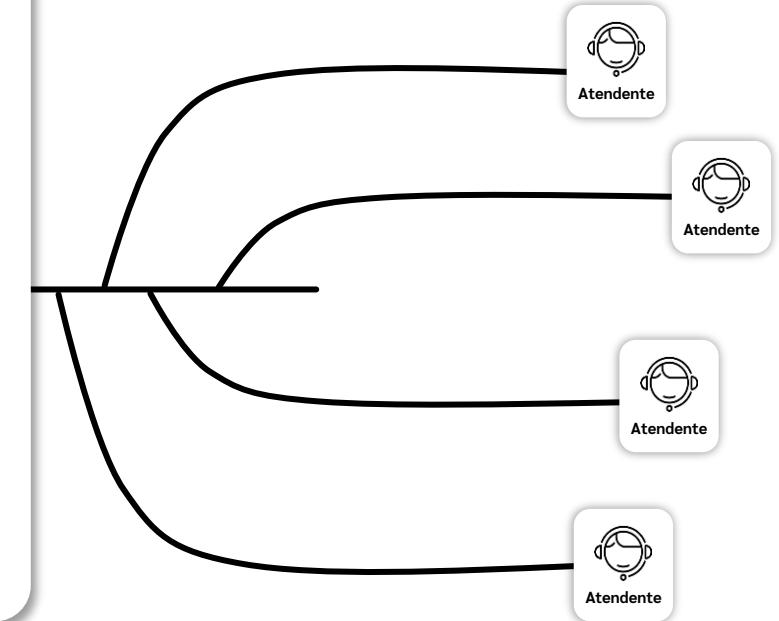


Plataforma omnichannel
conversacional



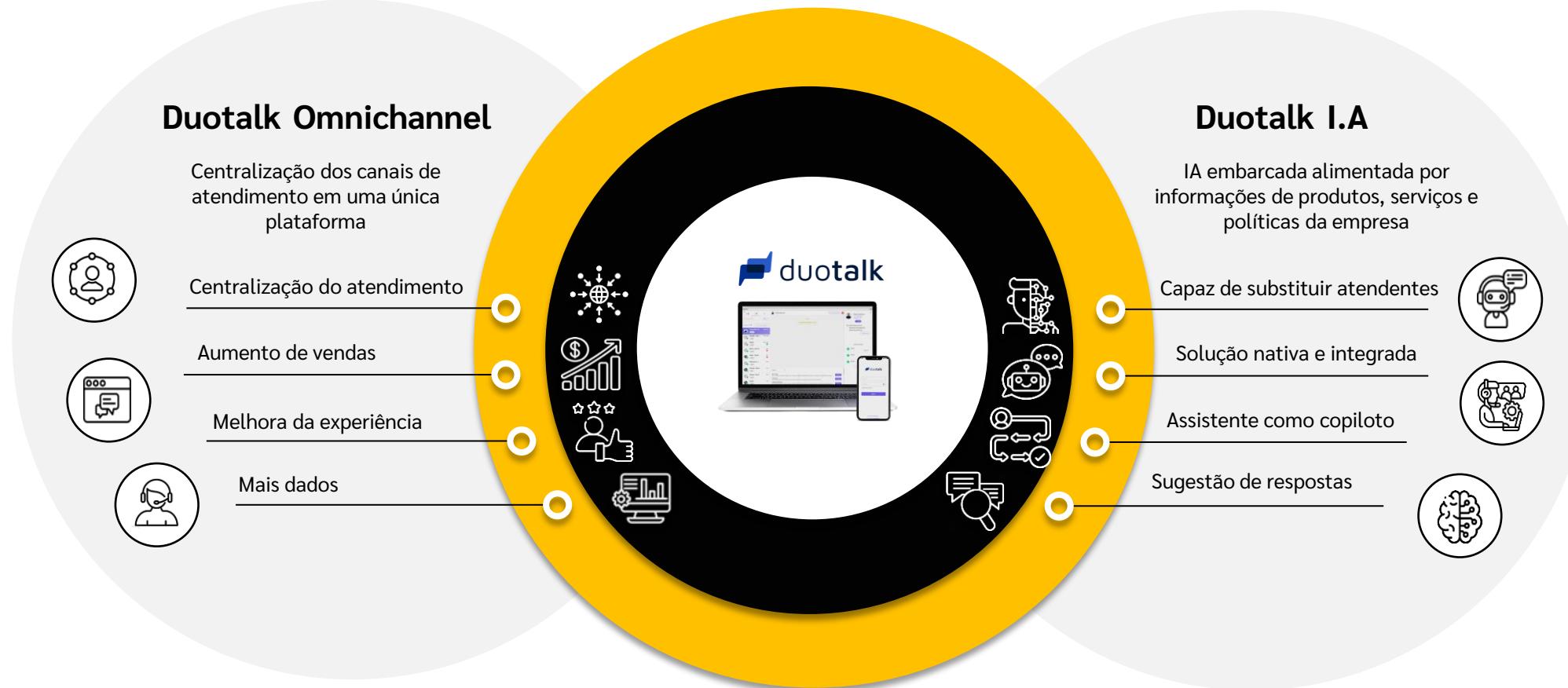
Todos os canais integrados
na mesma plataforma
via APIs oficiais

Atendentes das empresas



Arquitetura de Produto da Duotalk

Plataforma em operação que integra omnichannel e IA embarcada, viabilizando escala em vendas, atendimento e ganhos consistentes de eficiência operacional.

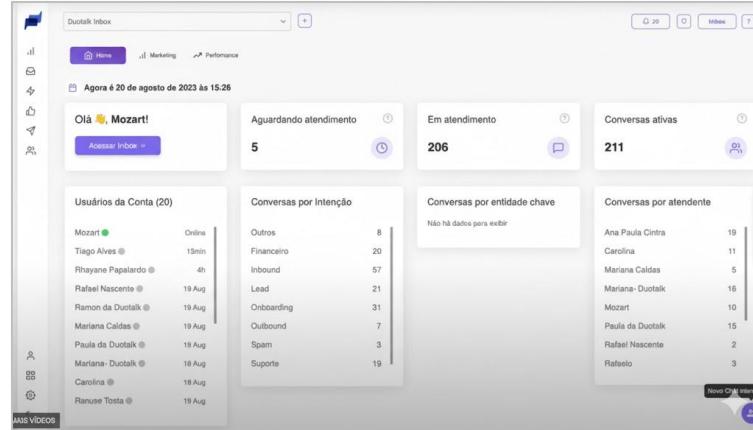


Plataforma Duotalk: Visão Geral

Plataforma integrada para gestão completa da operação conversacional, conectando atendimento, geração de demanda e análise de performance em um único ambiente.



Home

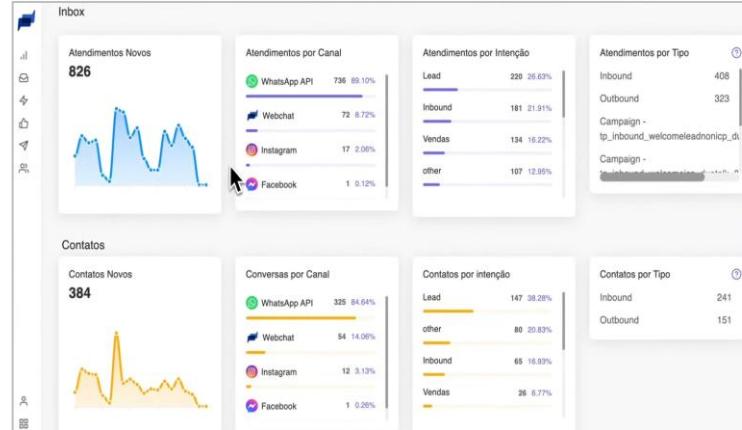


Visão Operacional Centralizada

Tela inicial que consolida a operação diária de atendimento e conversas ativas em um único painel. Permite ao gestor acompanhar, em tempo real, volume de atendimentos, status das conversas, distribuição por intenção, entidade e atendente, garantindo controle operacional, priorização de demandas e rápida tomada de decisão no dia a dia.



Marketing

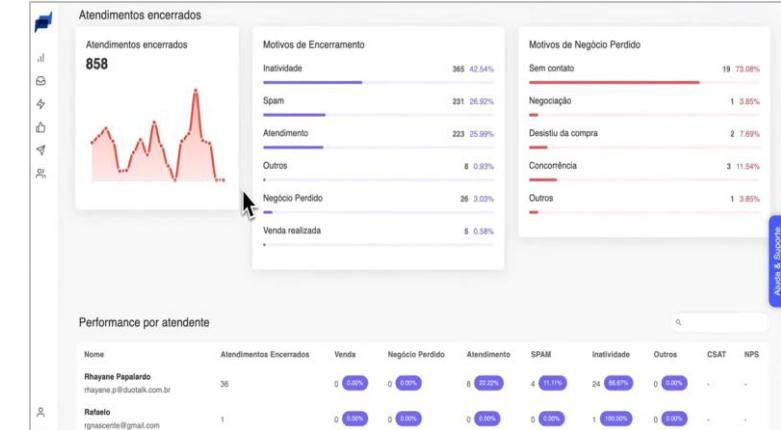


Origem, Canais e Geração de Demanda

Painel analítico focado na performance dos canais de aquisição e entrada de contatos. Apresenta métricas detalhadas de atendimentos e leads por canal (WhatsApp, Webchat, Instagram, Facebook), por tipo e por intenção, permitindo avaliar a efetividade das campanhas, entender o perfil da demanda gerada e otimizar investimentos em marketing e canais conversacionais.



Performance



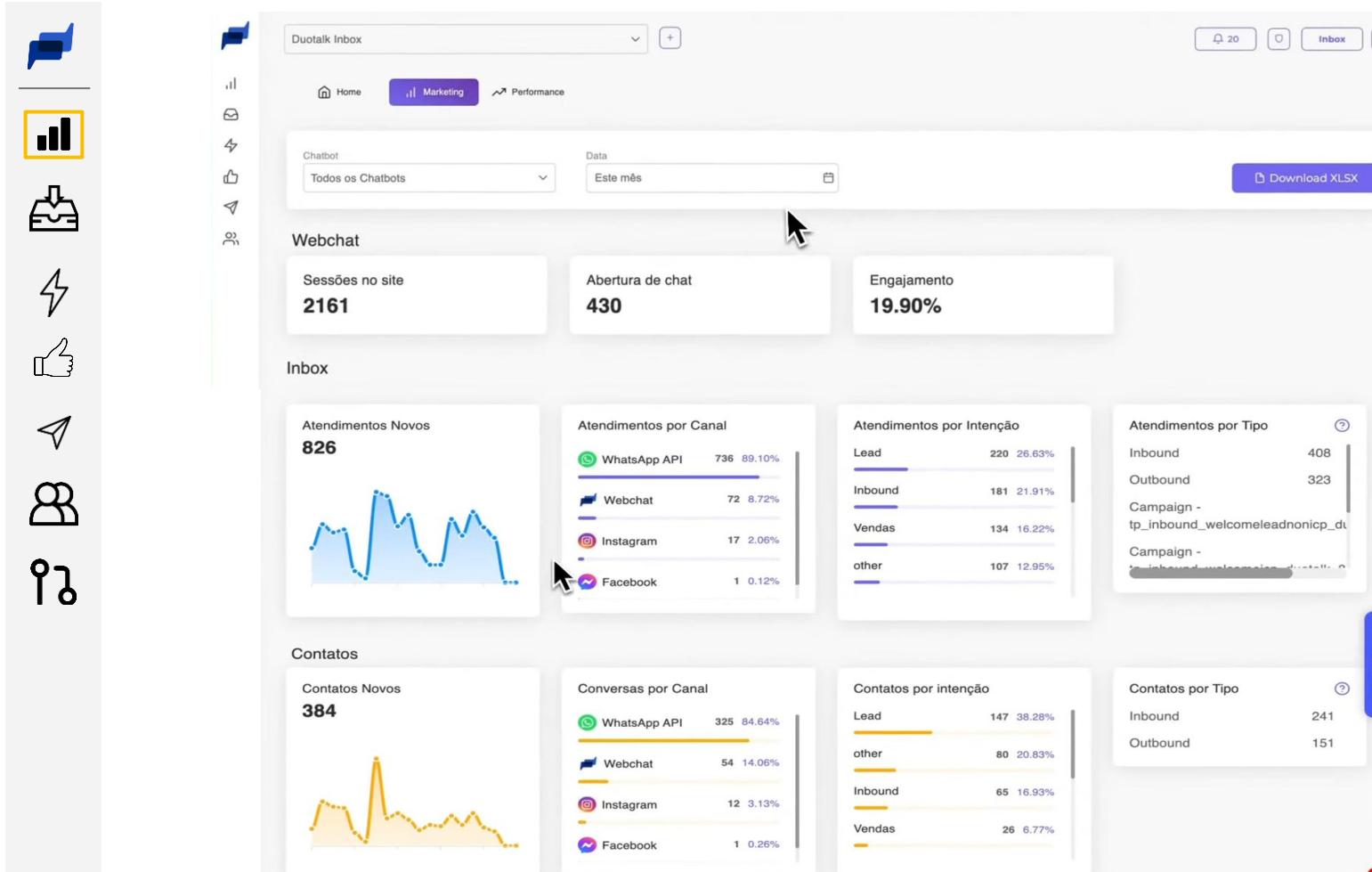
Resultados, Qualidade e Eficiência

Tela voltada à análise de desempenho da operação, com foco em resultados finais e eficiência dos atendimentos. Monitora atendimentos encerrados, motivos de fechamento, perdas de negócio, conversões em vendas e performance individual por atendente, suportando gestão por indicadores, melhoria contínua da operação e acompanhamento de qualidade.

[Por dentro da Duotalk](#)

Plataforma Duotalk: Dashboard de Marketing

Análise consolidada da jornada de marketing e dos canais de aquisição, com leitura clara da performance operacional e de engajamento.



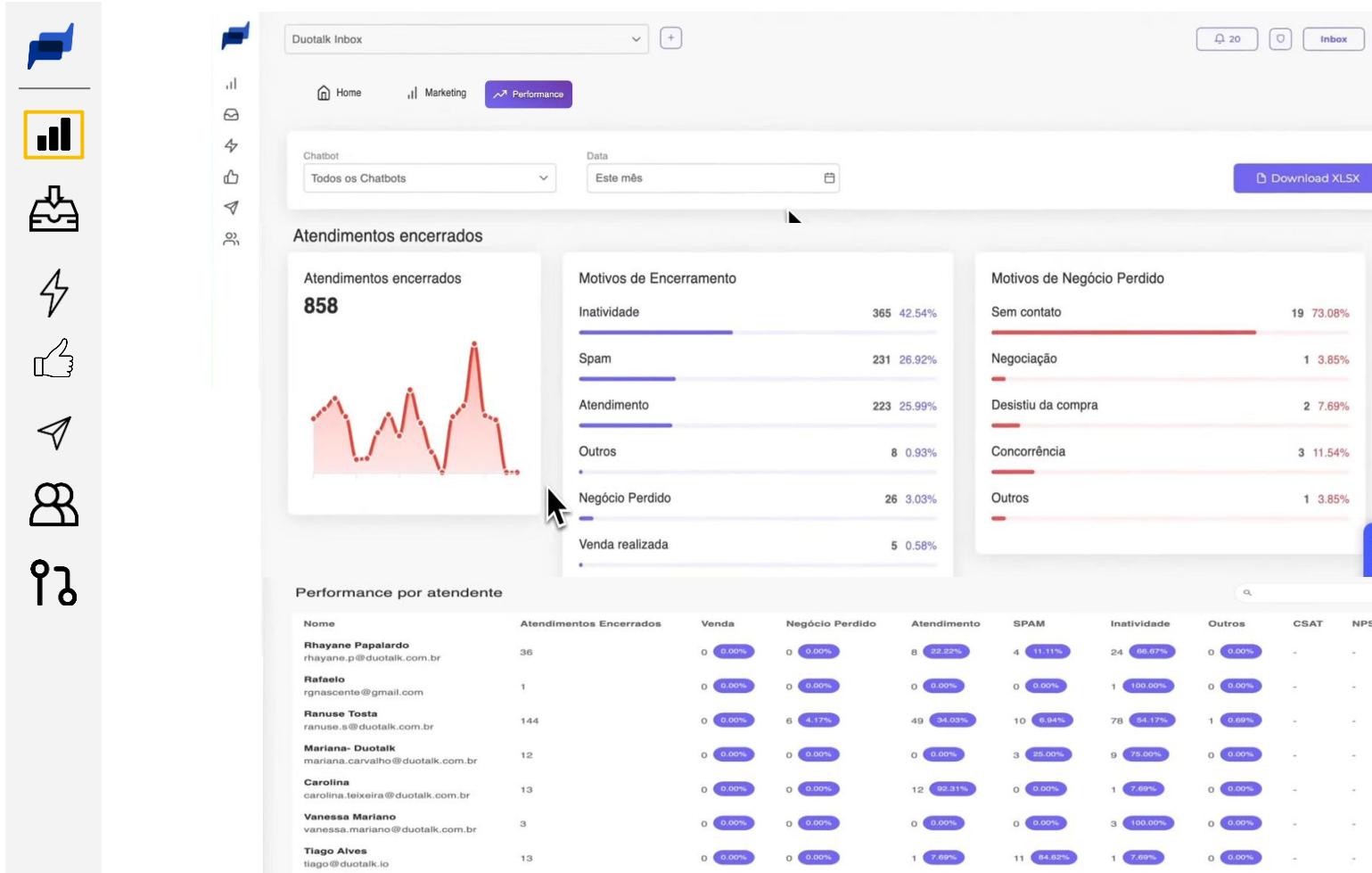
O dashboard de marketing oferece uma visão clara e consolidada do desempenho dos canais de atendimento e aquisição, com destaque para o WhatsApp API como principal canal. A plataforma apresenta a distribuição de atendimentos, conversas e contatos por canal, tipo e intenção, permitindo uma leitura precisa do funil de marketing.

As informações são atualizadas em tempo real, viabilizando análises rápidas, identificação de gargalos e ajustes contínuos nas estratégias de marketing e atendimento, com foco em eficiência e geração de resultados.

[Por dentro da Duotalk](#)

Plataforma Duotalk: Dashboard de Performance

Análise consolidada da jornada de performance dos atendentes, trazendo destaque para: motivos de encerramento, motivos de negócio perdido e desempenho dos atendentes.



Dashboard de Performance consolida a operação em uma visão única e “executiva”, permitindo acompanhar volume de atendimentos encerrados, motivos de encerramento e razões de negócio perdido de forma rápida e comparável.

A segmentação por período e chatbot facilita o recorte da análise, enquanto o detalhamento por atendente traz transparência para gestão de produtividade e qualidade, ajudando a identificar padrões e atacar gargalos do funil.

Na prática, é um painel orientado a decisão: dá leitura imediata do que está funcionando, aquilo que está “vazando” na jornada e onde ajustar estratégia, cadências e processos para melhorar eficiência e conversão.

[Por dentro da Duotalk](#)

Plataforma Duotalk: Solução - Inbox

Ambiente onde o atendente realiza todo o atendimento ao cliente, centralizando interações, histórico e ferramentas necessárias para vendas, suporte e relacionamento.



A barra lateral apresenta atendentes, status e filas, enquanto o painel central exibe o histórico completo das interações, garantindo contexto e produtividade operacional.

Transferência da conversa para outro atendente ou área específica, com definição de intenção e responsável, assegurando fluidez entre times.

A função Adiar permite reagendar conversas para horários mais adequados, melhorando o controle de follow-ups e reduzindo perdas de contato.

Encerramento do atendimento com indicação do motivo, permitindo análises de qualidade, conversão e perdas de negócio.

[Por dentro da Duotalk](#)

Plataforma Duotalk: Solução - Chatbot / Agente de IA

Jornada de criação do agente: setup do canal e identidade, instruções de comportamento, treinamento (arquivos/sites) e execução no atendimento real.



1 Configurações do Chatbot

The screenshot shows the 'Configurações do chatbot' (Chatbot Settings) section. It includes fields for 'Nome para o chat' (Chatbot name), 'Site que será instalado o Chatbot' (Website where the bot will be installed), 'Email para recebimento de leads' (Email for lead reception), 'Número WhatsApp' (WhatsApp number), 'Posição do Chatbot' (Chatbot position), 'Cor do Chatbot' (Chatbot color), and 'Avatar'. A 'Próximo >' button is visible at the bottom right.

2 Instruções de conduta e comportamento da IA

The screenshot shows the 'Configurar funcionamento' (Configure operation) section. It includes fields for 'Intenção padrão' (Default intent), 'Atendimento IA' (IA service), 'Escolha um objetivo' (Select an objective), and 'Modelo ChatGPT' (ChatGPT model). The 'Configuração avançadas de comportamento' (Advanced behavior configuration) section contains detailed instructions for AI interaction, such as script examples and general guidelines. A 'Próximo >' button is visible at the bottom right.

Na página inicial do agente de IA, são configurados itens mais simples, como qual o número de telefone que será utilizado para o atendimento (é possível reservar números diferentes para casos/campanhas distintas) e questões de layout e identificação.

Após as configurações básicas, é o momento de ditar o funcionamento da IA. É possível estabelecer padrões diferentes de acordo com o objetivo do atendimento e campanha (tal como a troca de números de telefone conforme a especificidade). Aqui, é mostrado para IA qual o seu perfil e maneira de fazer o atendimento.

[Como Construir seu agente de IA na Duotalk](#)

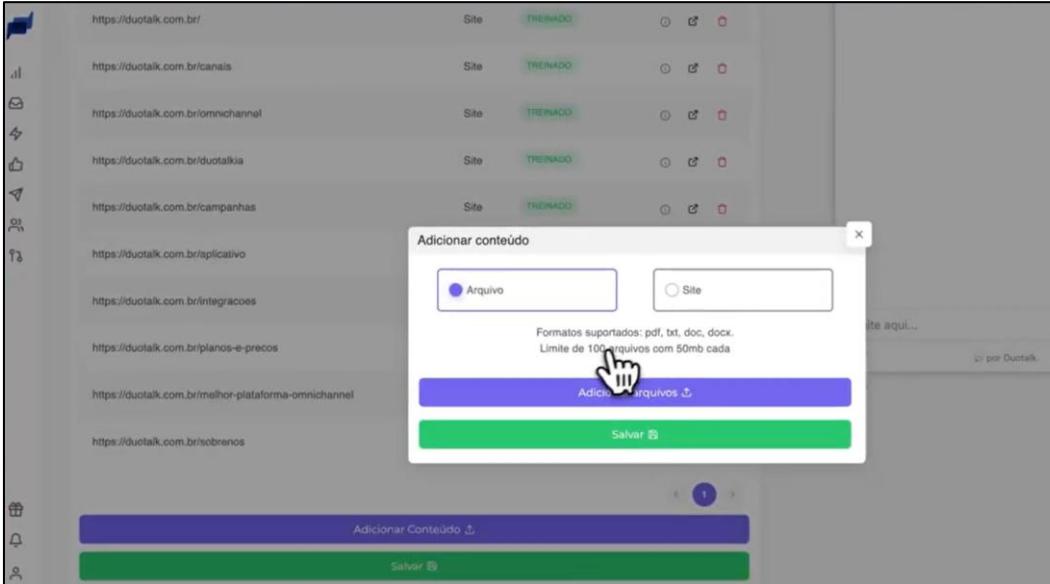
Plataforma Duotalk: Solução - Chatbot / Agente de IA

Jornada de criação do agente: setup do canal e identidade, instruções de comportamento, treinamento (arquivos/sites) e execução no atendimento real.



3

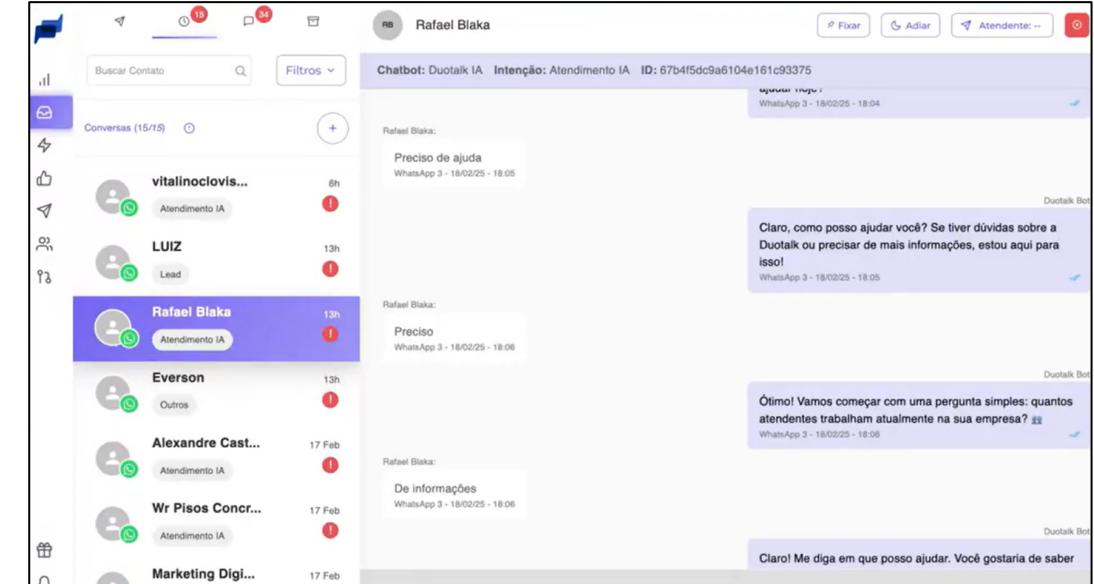
Aprendizado da IA



Antes de iniciar os contatos e respostas com a IA, é necessário adicionar informações e treinar a IA. É possível adicionar até 5GB entre arquivos e sites para IA aprender sobre o negócio, maneiras de realizar o atendimento e ter suporte suficiente para tirar dúvidas e fazer recomendações para os clientes.

4

Contato com os clientes

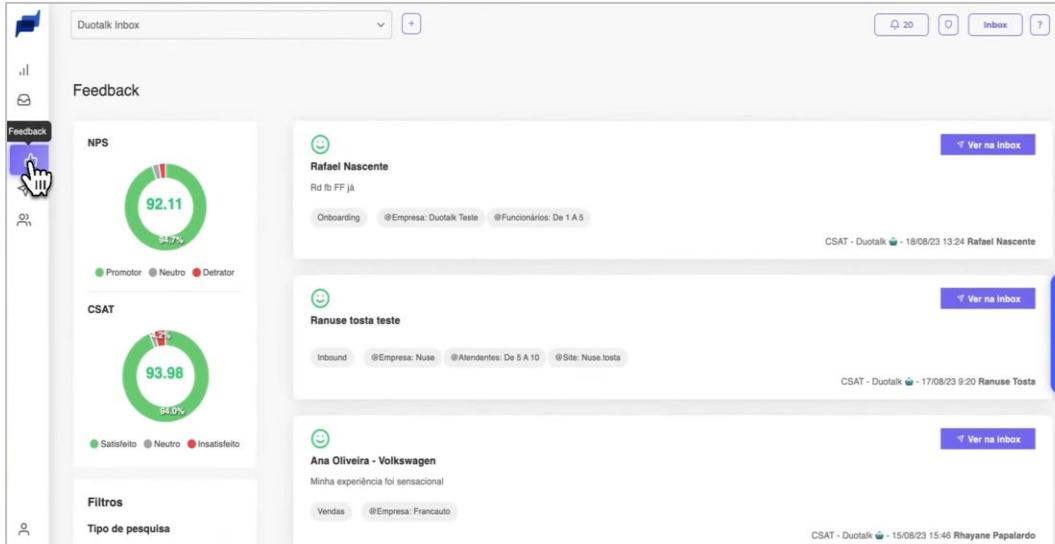


Finalização e operação dos agentes, nessa fase a inteligência artificial já está totalmente adaptada e, em 3 passos, pronta para utilização. Essa é a visualização de quem está operando o canal.

[Como Construir seu agente de IA na Duotalk](#)

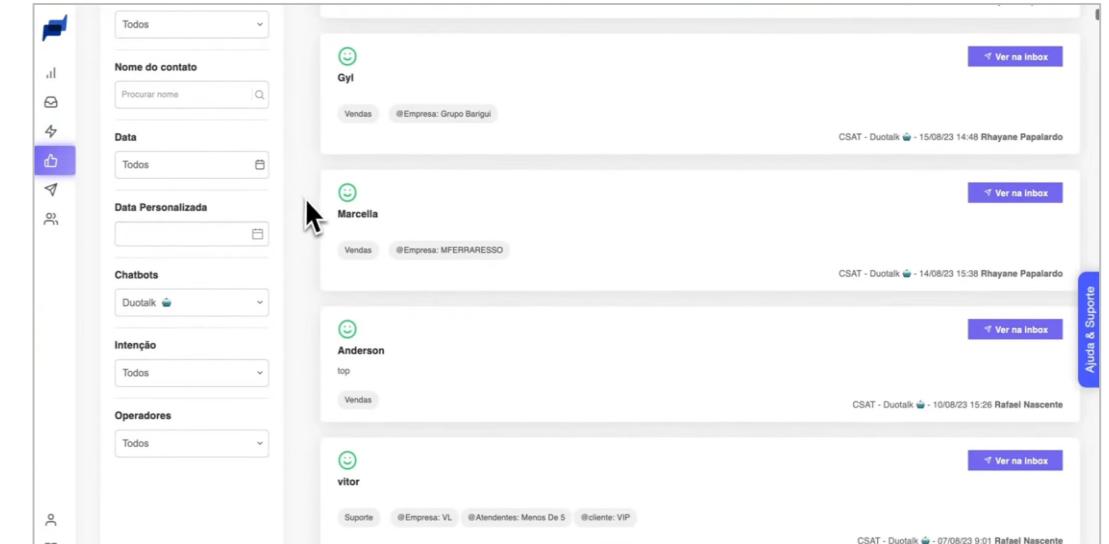
Visão Geral da Empresa: Solução - Feedback

Acompanha a satisfação pós-atendimento com NPS e CSAT, consolidando feedbacks individuais e permitindo segmentação por tags e filtros para identificar padrões e priorizar melhorias no atendimento.



The screenshot shows the Duotalk inbox interface. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area displays three feedback cards. The first card is for NPS, showing a score of 92.11 (94.7% Promotor). The second card is for CSAT, showing a score of 93.98 (94.0% Satisfeito). The third card is for Ana Oliveira - Volkswagen, stating "Minha experiência foi sensacional". Each card has a "Ver na Inbox" button. At the bottom, there's a "Filtros" section with a "Tipo de pesquisa" dropdown.

Após o encerramento do atendimento, é possível enviar um formulário de feedback. A tela exibe os indicadores de NPS e CSAT, com resultados positivos.



The screenshot shows the Duotalk inbox interface with a sidebar on the left containing filtering options: Nome do contato, Data, Data Personalizada, Chatbots, Intenção, and Operadores. The main area lists several feedback cards for different contacts. Each card includes the contact's name, role, company, and timestamp. For example, there are cards for Gyl (Vendas, Grupo Barigui), Marcella (Vendas, MFERRARESCO), Anderson (top, Vendas), and vitor (Suporte, V.L.). Each card has a "Ver na Inbox" button. At the bottom right, there's a "Ajuda & Suporte" link.

Os feedbacks individuais aparecem abaixo, com tags para facilitar a segmentação, como "Empresa" e "Funcionários". Há também filtros para personalizar a pesquisa, permitindo uma análise mais precisa do desempenho do atendimento.

Por dentro da Duotalk

Plataforma Duotalk: Solução - Campanhas

Gestão ponta a ponta da campanha: definição de canal e template, importação/validação da base e disparo imediato ou agendado.



The screenshot shows a list of campaigns in the Duotalk inbox. Each campaign entry includes a preview of the message content, the user who created it, the date and time of the message, its status (e.g., Total, Business, Error), and a 'Mais' button for more details.

Visão consolidada das campanhas de marketing, com controle de status, responsáveis e histórico de execuções.

This screenshot shows the 'Nova Campanha' (New Campaign) creation process. It includes fields for 'Nome da Campanha' (Campaign Name), 'Descrição da Campanha' (Campaign Description), 'Template' (Template), 'Intenção' (Intention), and 'Entidade Chave' (Key Entity). A step-by-step wizard indicates the current stage is 'Dados da Campanha' (Campaign Data). Below, there's a section for uploading a contact list from a CSV file, with a note about validating international numbers and a checkbox for LGPD compliance.

Upload e validação da base de contatos, assegurando qualidade dos dados e conformidade com a LGPD.

This screenshot shows the detailed configuration of a new campaign. It includes sections for 'Dados da Campanha' (Campaign Data), 'Dados dos Contatos' (Contact Data), and 'Revisão e Enviar' (Review and Send). The 'Dados da Campanha' section contains fields for 'Nome da Campanha', 'Template', 'Intenção', and 'Entidade Chave'. The 'Dados dos Contatos' section includes a 'Enviar para conversas em aberto?' (Send to open conversations?) checkbox. The 'Revisão e Enviar' section has a 'Próximo +' (Next +) button.

Definição dos principais parâmetros da campanha, incluindo canal, template, intenção e regras de disparo.

This screenshot shows the final summary of the campaign setup. It displays a table of the first few contacts in the list, including columns for '#', 'Nome' (Name), 'Telefone' (Phone), and 'Email'. Below the table are buttons for 'Acompanhar' (Follow) and 'Enviar' (Send).

Resumo final da campanha com validação das informações e opção de envio imediato ou agendado.

[Como criar campanha de WhatsApp](#)

Plataforma Duotalk: Solução - Contatos

Centraliza a base de contatos e permite buscas rápidas por nome, telefone ou e-mail, garantindo acesso imediato ao histórico de conversas e atendimentos organizados por data.



A screenshot of the Duotalk platform's contact management interface. On the left, there's a vertical sidebar with icons for dashboard, reports, leads, opportunities, clients, and support. The main area is titled "Contatos" and features a search bar with fields for "Nome", "Email ou Telefone", and "Importar contatos". Below the search bar is a grid of contact cards. Each card displays the contact's name, a small profile picture, and their status (Lead, Lead Qualificado, Oportunidade, Cliente, Lead Perdido). To the right of the grid, there are buttons for "Bloqueados", "Ajuda & Suporte", and "Download CSV". A yellow arrow points from the text in the adjacent paragraph to the search bar.

Na aba “Contatos”, é possível realizar buscas pelo nome; número de contato ou e-mail.

A screenshot of the Duotalk platform's contact management interface, similar to the previous one but with a specific contact highlighted. The contact "Mariana Alves Carvalho" is highlighted with a yellow box and a yellow arrow pointing to it from the text in the adjacent paragraph. The rest of the interface is identical to the first screenshot, showing a list of other contacts and a search bar.

Após a busca, para analisar o histórico de um contato, é necessário clicar no contato desejado.

A screenshot of the Duotalk platform's contact management interface. A contact named "Mariana Alves Carvalho" is selected, and a yellow arrow points from the text in the adjacent paragraph to the "Atendimento" (Attendance) section of her profile. This section shows a list of recent interactions, with the most recent one for "Mariana Alves" on "12/04/2024" highlighted with a yellow box.

Os históricos de contato ficam disponíveis separados por data de atendimento.

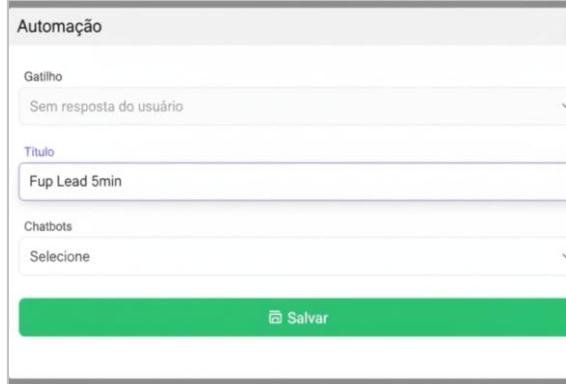
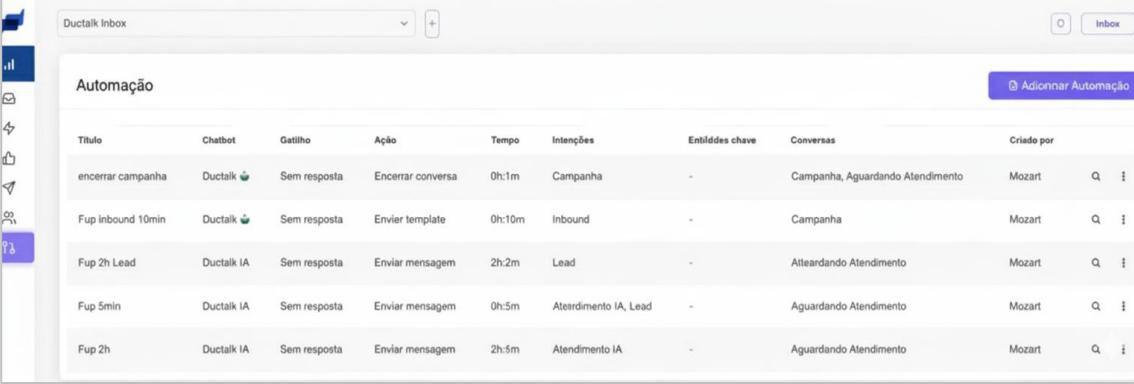
A screenshot of the Duotalk platform showing a detailed view of a conversation history. A yellow arrow points from the text in the adjacent paragraph to a window titled "Histórico da Conversa - 12/04/2024". This window displays a list of messages between "Mariana Alves Carvalho" and "Thais Antonio" on that date. The messages are color-coded (yellow for Marianas, blue for Thais), and the window includes a close button and a "Ver mais" (View more) link.

Clicando no atendimento desejado, abre-se uma janela com o histórico da conversa daquela data.

[Como visualizar o histórico de conversa](#)

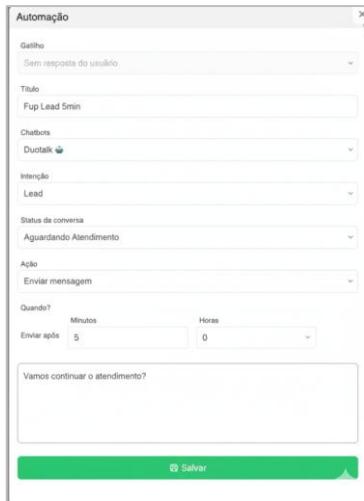
Plataforma Duotalk: Solução - Automação

Orquestra fluxos de atendimento com gatilhos e regras configuráveis, garantindo consistência operacional e controle via relatórios de execução e sucesso de entrega.



1 Módulo geral de automações, o último inserido na plataforma. É possível editar as automações existentes e criar novas automações

2 A aba seguinte é de identificação da automação, com o gatilho de ação e qual chatbot será utilizado



3

Os critérios para as automações são simples e definidos nesta tela, com definição do início das conversas, tempo para envio das mensagens e possibilidade de junção com outras automações para realização de Fups ou mantimento da conversa

Relatório de automação				
Nome	Telefone	Data de Encerramento	Status	Mensagem de resposta
1 Urías	+55 (11) 94229-0055	4/15/2025 14:39:39	Sucesso	Mensagem enviada
2 Eduardo	+55 (47) 99994-2821	4/15/2025 10:32:39	Sucesso	Mensagem enviada
3 Thiago	+55 (21) 98482-4584	4/15/2025 10:32:40	Sucesso	Mensagem enviada
4 Saraive	+55 (21) 99897-0111	4/15/2025 10:04:39	Sucesso	Mensagem enviada
5 Wallace	+55 (21) 98941-1508	4/15/2025 08:19:49	Sucesso	Mensagem enviada
6 Rafael	+55 (47) 9191-6162	4/15/2025 08:11:39	Sucesso	Mensagem enviada
7 João	+55 (21) 97729-4133	4/14/2025 23:40:41	Sucesso	Mensagem enviada
8 Adiel	+55 (81) 99678-5783	4/14/2025 22:38:31	Sucesso	Mensagem enviada
9 Heitor	+55 (11) 98522-2415	4/14/2025 18:20:39	Sucesso	Mensagem enviada
10 Joel	+55 (44) 99971-4973	4/14/2025 18:01:39	Sucesso	Mensagem enviada
11 Roberto	+55 (11) 98506-0960	4/14/2025 10:16:39	Sucesso	Mensagem enviada
12 bruna coutinho	+55 (45) 9978-4848	4/14/2025 15:16:39	Sucesso	Mensagem enviada

4

Todas as automações podem ser vistas em relatórios individualizados, confirmando a entrega (sucesso) ou não da ação programada e a evolução em inbox para controle dos fluxos

[Lançamento módulo de Automações Duotalk](#)

Atendimento potencializado por IA conversacional

A plataforma garante utilização de IA nas conversas. No atendimento, a IA pode aumentar a conversão em até 35% e reduzir o ciclo de vendas das empresas, sendo um produto com benefícios e altamente escalável.

Utilização de IA nos serviços Duotalk

Desde 2024, a Duotalk implementou a utilização de IA generativa para apoiar o atendimento através da plataforma e obter melhores resultados e eficiência nas conversas intermediadas pela empresa.

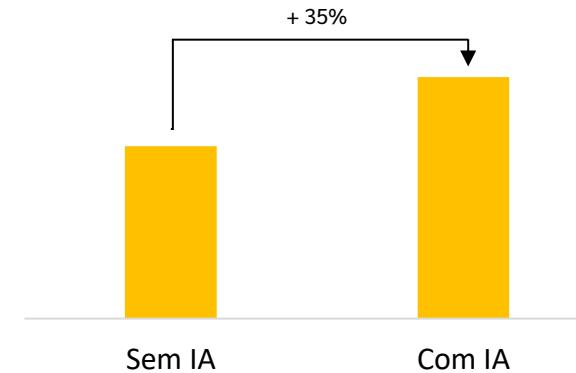
Atendimento com IA conversacional

Utilização do ChatGPT 4.0 em cada atendimento, com transbordo humano em qualquer momento da conversa.

1. Qualificação de leads 24h por dia;
2. Resolve sozinha cerca de 80% dos atendimentos;
3. Flexibilidade com relação às preferências de atendimento e perfil das respostas.

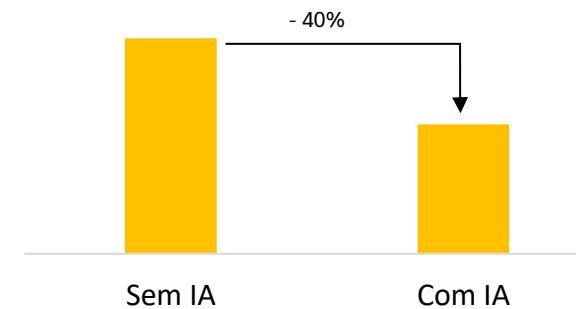


Indicador de conversão



Segundo a Insider, uma das lideranças no segmento DXP, empresas que utilizam plataforma conversacional somado a IA, têm até 35% de aumento na conversão de vendas.

Indicador de ciclo de vendas



Com as estratégias citadas no quadro cima, a Cogna, líder no educacional no Brasil, teve prontas respostas de conversão, além da redução de cerca de 40% no ciclo de vendas da empresa.

Interface Duotalk com a utilização de IA

Além das respostas e conversas automáticas realizadas, há diversas opcionalidades de funcionamento com IA, com sugestão de respostas para auxílio de atendimento manual, resumo de conversas e outras opções.



Sugestão de respostas

- ✓ Resposta com um clique e validação humana
- ✓ Análise de contexto para resposta
- ✓ Sugestão humanizada



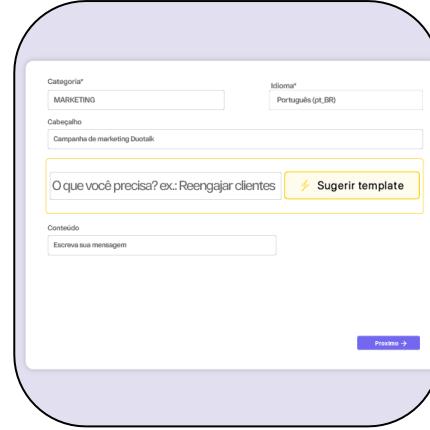
Transcrição de áudio

- ✓ Aparente somente para o operador
- ✓ Acessibilidade da mensagem
- ✓ Economia de tempo



Resumo de conversas

- ✓ Sugestão de próximos passos a serem seguidos
- ✓ Identificação de pontos chave
- ✓ Obter contexto por meio do resumo



Sugestão de template

- ✓ Sugestão de textos engajadores
- ✓ Escolha de objetivo específico
- ✓ Sugestões baseadas em assertividade

Omnichannel: gestão inteligente e organização do atendimento

Um conjunto de funcionalidades essenciais para escalar a operação, com identificação rápida via tags, transbordo multicanal e fluxos de automação flexíveis.



Tags Personalizadas



Personalizar os contatos com tags de identificação, otimizando processos.



Transferência de Canais



Manter o atendimento do cliente no canal de preferência dele, utilizando a transferência de canais.



Atendimento Autônomo

Possibilidade de montar um fluxo de conversas totalmente flexível com o chatbot da Duotalk, para um atendimento mais ágil e autônomo, reduzindo drasticamente o tempo de resposta e a interação.



Campanhas de Marketing no WhatsApp

Disparos em escala com segmentação, templates, rastreabilidade e personalização ponta a ponta, via WhatsApp Business API Oficial.



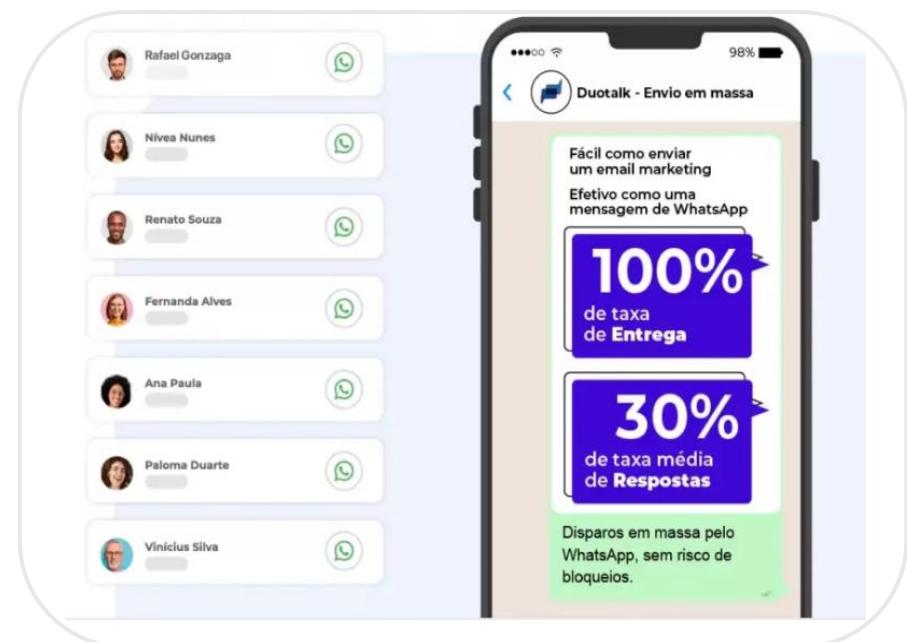
Campanhas

Campanhas em massa e segmentadas pelo WhatsApp, com alta taxa de entrega e resposta, focadas em ativação, recompra e relacionamento.

Envio em larga escala com segurança e confiabilidade.

Alta taxa de entrega e de retorno das campanhas.

Segmentação por perfil, interesse ou etapa do funil.



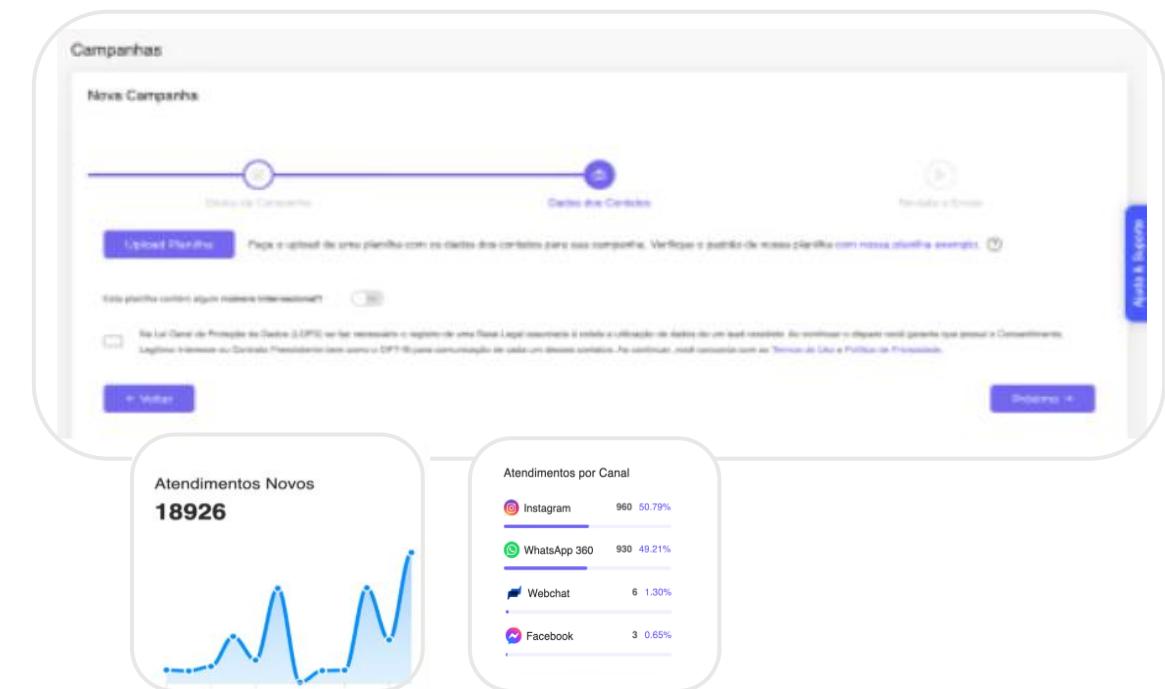
Benefício para o negócio

Aumenta vendas e engajamento com campanhas de WhatsApp escaláveis, segmentadas e mensuráveis, em um único painel.

Mensagens personalizadas por público, produto ou oferta.

Importação da base via planilhas com opt-in.

Templates personalizados para campanhas em massa, incluindo imagens e textos.

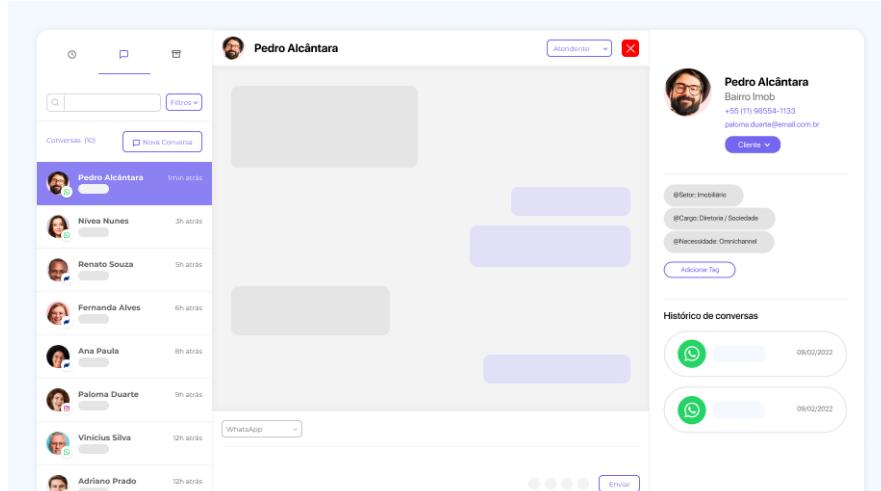


Visão Geral da Empresa: Atendimento Omnichannel com IA

A jornada do consumidor integra dados, interações e canais digitais. A Duotalk opera na camada de Vendas e Atendimento omnichannel, potencializada por IA embarcada.



Inbox Omnichannel



Experiência

Habilita conversas com contatos via WhatsApp, Site, Instagram ou Facebook dentro de uma só caixa de entrada, tornando simples os processos de atendimentos dos clientes.

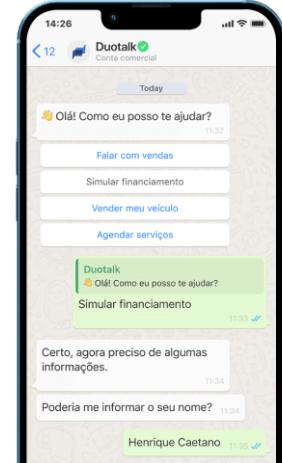


Centralização de múltiplas plataformas



Unifica e organiza a caixa de entrada

Chatbot



Experiência

Disponibilidade de chat para os clientes a todo momento pelo canal preferido (entre os disponíveis) e o próprio chat da empresa. Com acesso facilitado para transbordo humano.



Fluxo de conversa totalmente customizável



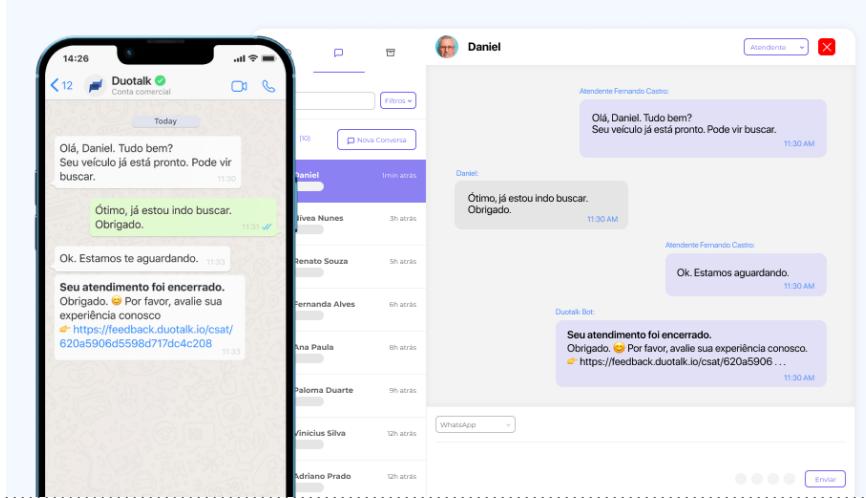
Sincronização com diversos canais

Visão Geral da Empresa: Webchat & Campanhas

Webchat para conversão e captura de dados no site, integrado a campanhas de WhatsApp para reativação de leads e aceleração do funil de vendas.



Webchat



Vendas

Conversão de visitantes do site através de um atendimento automático com chatbot, permitindo captura de informações que realmente importam para empresa, conforme seleção prévia.



Maior conversão de visitantes do site



Coleta de dados e mapeamento de ICP geral

Campanhas



Vendas

Habilita a ativação de campanhas pontuais, enviadas no momento adequado e com a informação certa para que os leads não aquecidos retornem o contato com a empresa.



Aumento de eficiência em marketing e conversão



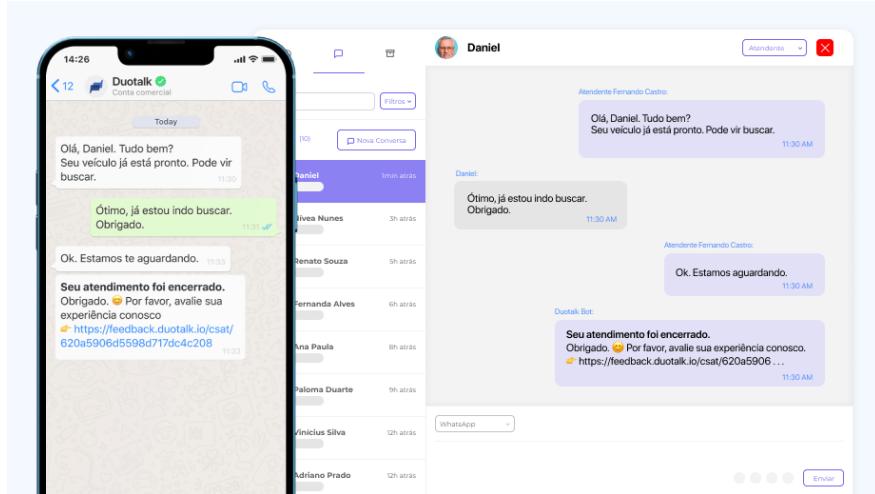
Aquecimento de leads e maiores pontos de contato

Visão Geral da Empresa: Feedback, Pesquisas e LGPD

Feedback contínuo para otimização de experiência + governança de consentimento e privacidade para reduzir risco e aumentar confiança do cliente.

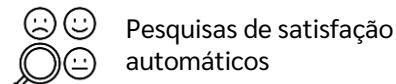


Feedback e Pesquisas



Dados

Disponibiliza pesquisas de satisfação e feedbacks automáticos ao final de cada atendimento, melhorando o atendimento através de feedbacks reais e com maior volume.



Feedback constante e
progressão no atendimento

LGPD e Opt-in



Dados

Habilita comunicações confiáveis com os clientes com adequação total à LGPD, aplicável a quaisquer negócio e segmento de atuação.



Conformidade total com
a LGPD



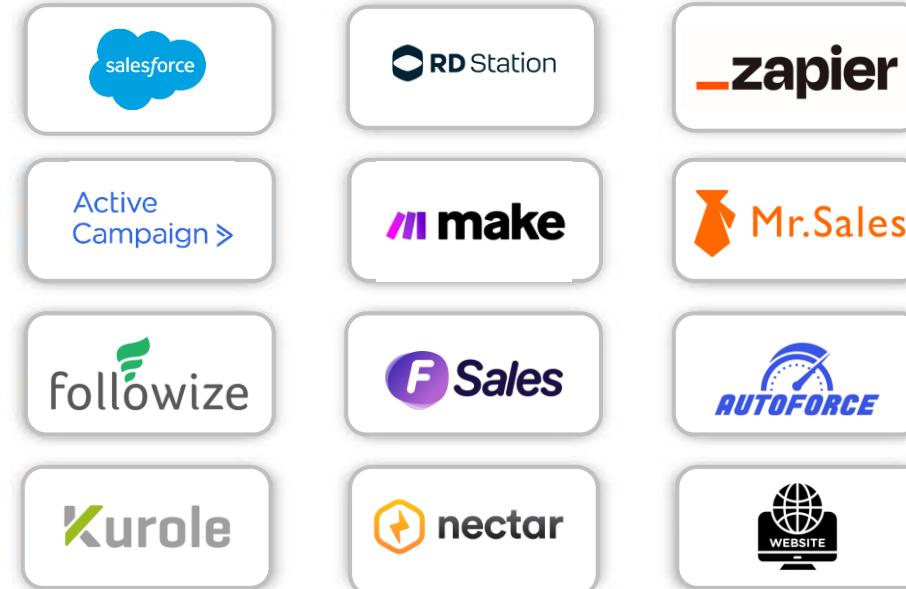
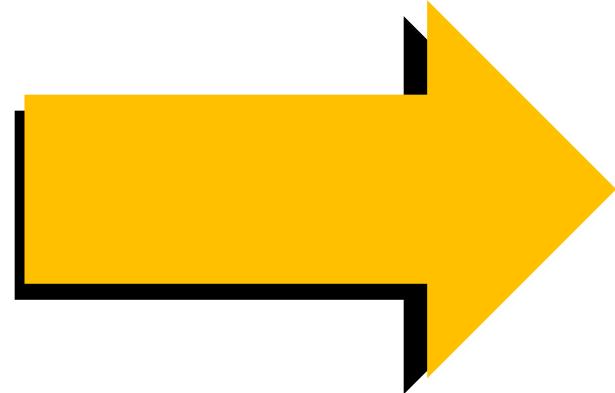
Proporciona comunicação
confiável e segura

Plataforma Duotalk: Integrações

Plataforma integrada aos principais softwares do mercado, ampliando casos de uso, fortalecendo barreiras de entrada e lock-in tecnológico.



A plataforma Duotalk possui integração com os principais softwares do mercado



- Integração com software líderes
- Diversas integrações de nicho
- Análise com integração de Analytics

Plataforma Duotalk: Roadmap de Tecnologia

Prioridades de desenvolvimento e inovações tecnológicas para os próximos três anos (2026 – 2028), com update de funcionalidades e lançamento de novos módulos conforme o planejamento estratégico.



	2026	2027	2028	Pilares da estratégia
Novas Features	Criação bot de atendimento por voz Criação de Lead Score	Integração com o TikTok Message Criação de agenda para disparos	API de relatórios customizados Criação de agentes de IA por voz para atendimento	Inovação com IA: Foco intensivo em Agentes e Co-pilotos para atendimento. Escalabilidade: Refatoração de filas e webhooks para maior volume de dados.
Evolução da Plataforma	Melhoria no FrontEnd V3 Ajustes nos Agentes de IA Atualização para App 3.0	Melhoria Inbox 3.0 Ajustes nos Agentes de IA 2.0 Melhoria Co-Piloto 2.0 Melhoria nos relatórios	Melhoria nos agentes de IA 3.0 Melhoria Co-Piloto 3.0 Melhorias no desenvolvimento e Deploy (Terra Form)	Ecossistema integrado: Consolidação de novas features e integrações (TikTok, APIs).
Escalabilidade	Refatorar filas e otimizar códigos de sistema Tornar-se BSP	Refatorar integrações e APIs gerais Refatorar fluxos Webhooks e personalizações	Avanço classes BSP Refatorar constructor de bots e fluxos	Resultados esperados <ol style="list-style-type: none">1 Eficiência Operacional: Redução de tempo de atendimento humano com Agentes.2 Retenção de Clientes: Melhoria na experiência do usuário com App e Front.3 Novas Receitas: Módulos como Lead Score abrindo UpSell.

Sumário



Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

Visão Geral da Transação

Due Diligence

Anexos

Racional do Investimento

Exposição a um mercado em rápida expansão por meio de uma plataforma proprietária, com crescimento sustentável, eficiência operacional e forte geração de valor.

1. Mercado em Expansão



Mercado conversacional em forte crescimento, impulsionado pela hegemonia do WhatsApp no Brasil e pela migração estrutural de vendas e atendimento para canais digitais.

Alta demanda por automação e IA em empresas Middle Market e Enterprise.

2. Empresa em Crescimento, Lucrativa e Reconhecida



Histórico comprovado de execução, com CAGR de Receita Bruta de 144% (2021–2025) e margem EBITDA de 23% em 2025.

Plataforma validada pelo mercado, com clientes em diversos setores, com crescimento consistente e geração de caixa.

3. Múltiplos Descontados



Aquisição a valuation atrativo frente ao histórico de crescimento e às margens operacionais.

Estrutura da transação com forte alinhamento de longo prazo, mitigando riscos e ampliando o potencial de retorno.

4. Ecossistema e Integrações



Interações nativas com CRMs, ERPs e outros sistemas ampliam o valor entregue ao cliente.

O ecossistema cria sinergias, eleva o custo de troca de fornecedor, aumenta a dependência tecnológica e fortalece barreiras de entrada.

5. Oportunidade no Middle Market

A Duotalk ocupa um espaço estratégico entre soluções simples e plataformas enterprise complexas e caras.

Não há um incumbente dominante atendendo o Middle Market com robustez, agilidade e custo-benefício.

6. Futura Consolidação



O mercado conversacional tem um incumbente a BLIP que vem analisando aquisições para reforçar seu portfólio de soluções. Ecossistemas como TOTVS e LWSA fizeram aquisições de plataformas conversacionais. Dezenas de outros grandes Players deverão adquirir empresas conversacionais nos próximos anos.

Avenidas de Crescimento

Múltiplos vetores de expansão: combinando inovação de produto, tendências de mercado e parcerias estratégicas para sustentar o crescimento.



Expansão em novos segmentos de mercado

Solução horizontal com capacidade de crescimento em diversos segmentos de mercado.



Forte demanda por soluções de IA

As soluções de IA estão na crista da onda de crescimento.



Comércio conversacional em alta

Setor alavancado pela pandemia com abertura oficial de APIs dos principais provedores de comunicação.



Certificação como Meta BSP

Recebimento de incentivos financeiros, redução de custos por mensagem e relacionamento direto com a Meta.



Compra de produtos, módulos e adicionais dentro da plataforma (PLG)

Permitir que o cliente ative novos módulos, faça upgrades diretamente pela plataforma, sem depender da equipe comercial.



Aumento de integrações e fortalecimento do ecossistema

Ampliar conexões com ERPs, CRMs, meios de pagamento e ferramentas de marketing.

Potenciais Exits

A Duotalk é um ativo estratégico para players estratégicos nacionais e internacionais, além de consolidadores de software que estão ativos no Brasil, com múltiplos caminhos de liquidez já mapeados no setor.



Players Estratégicos Brasileiros



Players Estratégicos Internacionais



Consolidadores de Softwares Ativos BR



- A Duotalk se consolida como um ativo altamente atrativo para investidores estratégicos e consolidadores de software, por atuar como uma camada conversacional plugável em ecossistemas já estabelecidos de tecnologia. Sua capacidade de integrar-se a CRMs, ERPs e plataformas de marketing e atendimento permite aos adquirentes acelerar monetização da base instalada, melhorar a experiência do cliente final e ampliar vendas conversacionais, gerando valor imediato após a aquisição.
- Esse posicionamento é reforçado por um ambiente ativo de M&A, com players estratégicos buscando fortalecer suas ofertas em plataformas conversacionais e experiência do cliente. No Brasil, por exemplo, a TOTVS já realizou múltiplas aquisições nesse segmento, evidenciando apetite por soluções como a Duotalk. Como resultado, a companhia apresenta múltiplos caminhos claros de liquidez, com forte alinhamento estratégico e elevado potencial de retorno para investidores.

Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

Visão Geral da Transação

Due Diligence

Anexos

Termos e Cronograma

A Go Live recebeu aprovação para emitir a NBO, enviada à Duotalk na 1ª semana de dezembro. Os termos principais da aquisição já estão definidos, permitindo rapidez para o SPA.

História

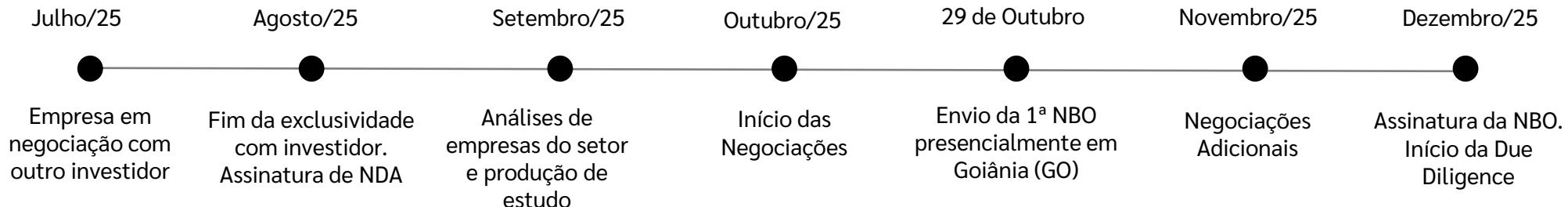
- Walter conheceu os fundadores e a empresa durante o Web Summit 2024.
- Em julho/25, retomou o contato, quando Rafael (CEO) informou que havia um processo de exclusividade com outro investidor.
- No final de agosto/25, Rafael (CEO) voltou a procurá-lo informando que a negociação não avançou, momento em que foi assinado o NDA.
- A Go Live produziu um estudo do mercado de DXP (Digital Experience Platform) e uma análise comparativa de concorrentes para avaliar métricas e referências do setor.
- Ao final de outubro/25, Walter realizou uma visita ao CEO em Goiânia (GO) para apresentar a primeira versão da NBO.
- Após negociações e ajustes, a assinatura da NBO final foi assinado na segunda semana de dezembro/25, com exclusividade de 90 dias (**até 09/03/2026**).

Termos da Aquisição

- O preço de aquisição foi estabelecido em R\$ 45 milhões pela participação integral da empresa (100%), correspondendo a múltiplo de 2.85x EV/Receita 2025 e de 12.4x EV/EBITDA 2025.
- O valor será pago em R\$ 31,9M no Fechamento e R\$ 13,6M em Seller Note, divididas em 3 parcelas anuais corrigidas pelo CDI, que serão pagos com o caixa gerado pela companhia.
- Os fundadores da Duotalk receberão uma carta convite para permanecer trabalhando até 2028 após a aquisição, em cargos executivos da empresa, como condição precedente a terem acesso ao bônus, que será vinculado aos valores da Receita Líquida de 2028 (maiores informações no próximo slide).

Período de Transição

Cronograma do Deal



Evolução das Negociações e Propostas

Evolução dos termos (EV, pagamento ao seller e earn-out) ao longo das rodadas, com marcos do processo até assinatura da NBO.



R\$ Milhões	Proposta Inicial Duotalk (09/2025)	Two Pagers 1 Go Live (09/2025)	R\$ M	%	Two Pagers 2 Go Live (10/2025)	R\$ M	%	NBO 1 Go Live (10/2025)	R\$ M	%	NBO 2 Go Live (11/2025)	R\$ M	%	Contraproposta Assinada (12/2025)	R\$ M	%
Estrutura da Transação e Pagamento																
Closing	29.3	31.5	2.3	8%	31.5	2.3	8%	29.0	-0.3	-1%	29.3	0.0	0%	31.9	2.7	9%
Seller Note	44.4	0.0	-44.4	-100%	0.0	-44.4	-100%	16.0	-28.4	-64%	15.8	-28.6	-65%	13.1	-31.3	-71%
Earn-Out	0.0	76.4	76.4	-	20.5	20.5	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
Total	73.6	107.9	34.3	47%	52.0	-21.6	-29%	45.0	-28.6	-39%	45.0	-28.6	-39%	45.0	-28.6	-39%
Correção do Seller's	CDI							IPCA			CDI			CDI		
Pagamento do Seller's	8X EBITDA - 25% 2028 e 10% 2030							2028			Anual - 3 parcelas			Anual - 3 parcelas		
Earn-Out		8X EBITDA - 15% 2028 e 15% 2030			Faixas de Receita Líquida - 2028											
Valuation																
Equity Value	73.6	31.5	-42.1	-57%	31.5	-42.1	-57%	45.0	-28.6	-39%	45.0	-28.6	-39%	45.0	-28.6	-39%
(-) Div. Líquida	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-	0.0	0.0	-
EV	73.6	31.5	-42.1	-57%	31.5	-42.1	-57%	45.0	-28.6	-39%	45.0	-28.6	-39%	45.0	-28.6	-39%
EV/EBITDA 25E	19.6x	8.4x	-11.2x	-57%	8.4x	-11.2x	-57%	12.0x	-7.6x	-39%	12.0x	-7.6x	-39%	12.0x	-7.6x	-39%
EBITDA 2028																
Cenário Base	13.7	22.9			13.2			13.3			13.3			13.3		
Conservador	-	16.1			11.9			11.1			11.1			11.1		
Otimista	-	31.0			18.8			18.8			18.8			18.8		
IRR																
Cenário Base	N/A	62%			36%			39%			36,8%			36,8%		
Conservador	N/A	43%			24%			27%			26%			25%		
Otimista	N/A	78%			46%			52%			46%			47%		

Cronograma de Pagamentos

Estrutura de pagamento do deal com desembolso no fechamento e parcelas de Seller Note (reajustadas por CDI), além das condições de bônus atreladas à performance de Receita Líquida em 2028.

Cronograma de Pagamentos



- No cenário Moderado, consideramos que a empresa não irá atingir as metas de Receita Líquida estabelecidas para pagamentos de Bônus aos Executivos e não teremos que realizar nenhum pagamento.
- Os valores das parcelas de Seller Note serão reajustados pelo CDI.

Regras de Bônus aos Executivos

Receita Líquida da Sociedade em 2028	Valor do Bônus (R\$)
Acima de R\$ 78.776.170,42	20% x (Receita Líquida de 2028 - R\$ 45.588.061,59)
Entre R\$ 65.646.808,68 e R\$ 78.776.170,42	R\$ 4.011.749,24
Entre R\$ 54.705.673,90 e R\$ 65.646.808,68	R\$ 1.823.522,46
Abaixo de R\$ 54.705.673,90	Nenhum valor devido

$$\text{Bônus} = 20\% \times (\text{Receita Líquida de 2028} - \text{Receita Líquida Estimada em 2028})$$

- O valor do bônus será devido exclusivamente aos executivos que permanecerem na empresa até ao final de 2028, conforme tabela.
- O valor do bônus a ser pago aos Potenciais Vendedores será apurado com base na Receita Líquida obtida pela Sociedade no exercício social de 2028.
- A Receita Líquida Estimada em 2028 é R\$ 45.588.061,59.
- Caso a Receita Líquida de 2028 seja inferior a R\$ 54.7M (20% sobre a Receita Estimada de 2028), nenhum valor será devido.

Transaction Overview

No cenário moderado, a transação projeta retornos líquidos de 5,31x de MOIC e 36,75% de TIR, impulsionados pelo forte crescimento esperado da companhia e pela proteção oferecida pela estrutura de pagamento com Seller Note.

Estrutura da Transação		
Pagamento	R\$ '000	%
Pagamento inicial (Down Payment)	31.934	71%
Pagamento residual (Seller Note)	13.066	29%
Pagamento variável	0	0%
Total	45.000	
Recursos		Usos
Pagamento Inicial	31.934	96%
Search Capital	1.175	4%
Total	33.109	100%
Seller Note		Earn-out
Ano de pagamento	Valor a Pagar	Faixa de Receita L. (2028)
2027	4.355	78.776
2028	4.355	65.647
2029	4.355	54.706
- Valor corrigido por CDI		45.588
Múltiplos		Saída
2025	2026	EBITDA 2030
EBITDA (R\$ mil)	3.753	6.040
Múltiplo EBITDA	12,0x	8,0x
Receita Líquida (R\$ mil)	16.699	24.820
Múltiplo Receita Líquida	2,7x	1,8x
Ano de Saída		TIR Líquida
Período até Venda		36,75%
		5 anos
		MOIC Líquido
		5,31x

Dados Financeiros	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Retorno
Receita Líquida	16.699	24.820	33.443	44.542	58.051	71.262	
Crescimento YOY (%)	103%	49%	35%	33%	30%	23%	
EBITDA	3.753	6.040	8.975	13.285	17.619	25.004	
Margem EBITDA (%)	22%	24%	27%	30%	30%	35%	
Transação	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
	Entrada					Saída	
Múltiplo EBITDA	12,0x					8,0x	
Enterprise Value	45.000					200.034	
(-) Dívida Líquida	0					0	
Equity Value	45.000					200.034	
Participação	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Deal Cash Flow	2026	2027	2028	2029	2030		
Pagamento inicial (Down Payment)	(31.934)	0	0	0	0		
Search Capital	(1.175)	0	0	0	0		
Dividendos	3.070	229	0	2.343	15.282		
Pagamento residual (Seller Note)	0	(4.355)	(4.355)	(4.355)	0		
Pagamento variável (Earn Out)	0	0	0	0	0		
Dívida Bancária	0	1.977	107	0	0		
Equity Value Saída	0	0	0	0	200.034		
Performance Searcher	0	0	0	0	(45.611)		
Total	(30.039)	(2.150)	(4.248)	(2.012)	169.706		

Alocação de Pagamentos por Sócio

Distribuição do pagamento no fechamento e via Seller Note por acionista, evidenciando a liquidação integral dos investidores (anjos e institucionais) no closing e o parcelamento concentrado nos fundadores.



- Na estrutura proposta, todos os sócios investidores (anjos e institucionais), que possuem 17.03% da Duotalk, serão liquidados integralmente no fechamento, recebendo 100% dos valores devidos à vista.
- Somente os Fundadores permanecerão com recebimentos parcelados, alinhando incentivos à continuidade e à performance futura da companhia.

Sócios	Participação Original	Participação Paga no Fechamento	Participação no Fechamento	Pagamento Fechamento (R\$)	Participação Paga no Seller Note	Participação Final	Pagamento Seller Note (R\$)	Pagamento Total (Fechamento + Seller Note)
Rafael Nascente	23.23%	-13.43%	9.80%	6,598,892	-9.80%	-23.23%	3,658,536	10,257,428
Ramon Carvalho	19.91%	-11.51%	8.40%	5,656,193	-8.40%	-19.91%	3,135,888	8,792,081
Tiago Alves	19.91%	-11.51%	8.40%	5,656,193	-8.40%	-19.91%	3,135,888	8,792,081
Mozart Castro	19.91%	-11.51%	8.40%	5,656,193	-8.40%	-19.91%	3,135,888	8,792,081
Investidores Anjos	5.30%	-5.30%	0.00%	2,601,868	0.00%	-5.30%	0	2,601,868
Investidores Institucionais	11.73%	-11.73%	0.00%	5,764,460	0.00%	-11.73%	0	5,764,460
Go Live Capital	0.00%	65.00%	65.00%	(31,933,800)	35.00%	100.00%	(13,066,200)	(45,000,000)
Total	100.00%	0.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0

Sensibilidade e Rentabilidade no Cenário Moderado

Avaliação do impacto de variações (CAGR, margem EBITDA e Múltiplo de Saída) sobre a TIR e o MOIC evidenciam a margem de segurança do modelo financeiro e da transação com a Duotalk.

TIR Líquida		CAGR (2026-2030)									
Margem EBITDA Saída	13,6%	18,6%	23,6%	28,6%	33,6%	38,6%	43,6%	48,6%	53,6%		
	10,1%	-0,7%	2,0%	4,8%	7,8%	10,9%	14,2%	17,6%	21,0%	24,6%	
	15,1%	3,9%	7,2%	10,7%	14,3%	18,0%	21,8%	25,8%	29,8%	33,8%	
	20,1%	7,8%	11,6%	15,6%	19,6%	23,8%	28,0%	32,3%	36,7%	41,2%	
	25,1%	11,3%	15,5%	19,8%	24,2%	28,7%	33,2%	37,9%	42,5%	47,3%	
	30,1%	14,4%	18,9%	23,5%	28,2%	32,9%	37,8%	42,7%	47,6%	52,5%	
	35,1%	17,2%	21,9%	26,8%	31,8%	36,8%	41,8%	46,9%	52,0%	57,2%	
	40,1%	19,7%	24,7%	29,8%	35,0%	40,2%	45,4%	50,7%	56,0%	61,4%	
	45,1%	22,1%	27,3%	32,6%	38,0%	43,3%	48,8%	54,2%	59,7%	65,2%	
	50,1%	24,3%	29,7%	35,2%	40,7%	46,3%	51,8%	57,4%	63,0%	68,6%	
	55,1%	26,4%	32,0%	37,6%	43,3%	49,0%	54,7%	60,4%	66,1%	71,9%	
	60,1%	28,3%	34,1%	39,9%	45,7%	51,5%	57,3%	63,2%	69,0%	74,9%	

TIR Líquida		CAGR (2026-2030)									
Múltiplo EBITDA Saída	13,6%	18,6%	23,6%	28,6%	33,6%	38,6%	43,6%	48,6%	53,6%		
	3,0x	2,2%	5,3%	8,5%	11,9%	15,5%	19,1%	22,8%	26,7%	30,6%	
	4,0x	5,9%	9,5%	13,2%	17,0%	21,0%	25,0%	29,2%	33,4%	37,6%	
	5,0x	9,2%	13,1%	17,2%	21,4%	25,7%	30,0%	34,5%	39,0%	43,5%	
	6,0x	12,1%	16,3%	20,7%	25,2%	29,8%	34,4%	39,1%	43,8%	48,6%	
	7,0x	14,7%	19,3%	23,9%	28,6%	33,4%	38,3%	43,2%	48,1%	53,1%	
	8,0x	17,2%	21,9%	26,8%	31,8%	36,8%	41,8%	46,9%	52,0%	57,2%	
	9,0x	19,4%	24,4%	29,5%	34,6%	39,8%	45,0%	50,3%	55,6%	60,9%	
	10,0x	21,5%	26,7%	32,0%	37,3%	42,6%	48,0%	53,4%	58,8%	64,3%	
	11,0x	23,5%	28,9%	34,3%	39,7%	45,2%	50,7%	56,3%	61,8%	67,4%	
	12,0x	25,4%	30,9%	36,4%	42,0%	47,7%	53,3%	59,0%	64,6%	70,3%	
	13,0x	27,1%	32,8%	38,5%	44,2%	49,9%	55,7%	61,5%	67,3%	73,1%	

MOIC Líquido		CAGR (2026-2030)									
Margem EBITDA Saída	13,6%	18,6%	23,6%	28,6%	33,6%	38,6%	43,6%	48,6%	53,6%		
	10,1%	1,2x	1,4x	1,6x	1,8x	2,0x	2,3x	2,6x	3,0x	3,4x	
	15,1%	1,5x	1,7x	2,0x	2,3x	2,7x	3,1x	3,6x	4,2x	4,8x	
	20,1%	1,8x	2,1x	2,4x	2,8x	3,3x	3,9x	4,6x	5,3x	6,2x	
	25,1%	2,0x	2,4x	2,9x	3,4x	4,0x	4,7x	5,5x	6,5x	7,5x	
	30,1%	2,3x	2,8x	3,3x	3,9x	4,7x	5,5x	6,5x	7,6x	8,9x	
	35,1%	2,6x	3,1x	3,7x	4,5x	5,3x	6,3x	7,4x	8,8x	10,3x	
	40,1%	2,9x	3,5x	4,2x	5,0x	6,0x	7,1x	8,4x	9,9x	11,6x	
	45,1%	3,1x	3,8x	4,6x	5,5x	6,6x	7,9x	9,4x	11,1x	13,0x	
	50,1%	3,4x	4,2x	5,0x	6,1x	7,3x	8,7x	10,3x	12,2x	14,4x	
	55,1%	3,7x	4,5x	5,5x	6,6x	8,0x	9,5x	11,3x	13,4x	15,7x	
	60,1%	3,9x	4,8x	5,9x	7,2x	8,6x	10,3x	12,3x	14,5x	17,1x	

MOIC Líquido		CAGR (2026-2030)									
Múltiplo EBITDA Saída	13,6%	18,6%	23,6%	28,6%	33,6%	38,6%	43,6%	48,6%	53,6%		
	3,0x	1,4x	1,6x	1,8x	2,1x	2,4x	2,8x	3,2x	3,7x	4,3x	
	4,0x	1,6x	1,9x	2,2x	2,6x	3,0x	3,5x	4,1x	4,7x	5,5x	
	5,0x	1,9x	2,2x	2,6x	3,0x	3,6x	4,2x	4,9x	5,7x	6,7x	
	6,0x	2,1x	2,5x	3,0x	3,5x	4,2x	4,9x	5,8x	6,7x	7,9x	
	7,0x	2,4x	2,8x	3,4x	4,0x	4,7x	5,6x	6,6x	7,8x	9,1x	
	8,0x	2,6x	3,1x	3,7x	4,5x	5,3x	6,3x	7,4x	8,8x	10,3x	
	9,0x	2,8x	3,4x	4,1x	4,9x	5,9x	7,0x	8,3x	9,8x	11,5x	
	10,0x	3,1x	3,7x	4,5x	5,4x	6,5x	7,7x	9,1x	10,8x	12,7x	
	11,0x	3,3x	4,0x	4,9x	5,9x	7,1x	8,4x	10,0x	11,8x	13,9x	
	12,0x	3,5x	4,3x	5,3x	6,4x	7,6x	9,1x	10,8x	12,8x	15,1x	
	13,0x	3,8x	4,6x	5,6x	6,8x	8,2x	9,8x	11,7x	13,8x	16,2x	

Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

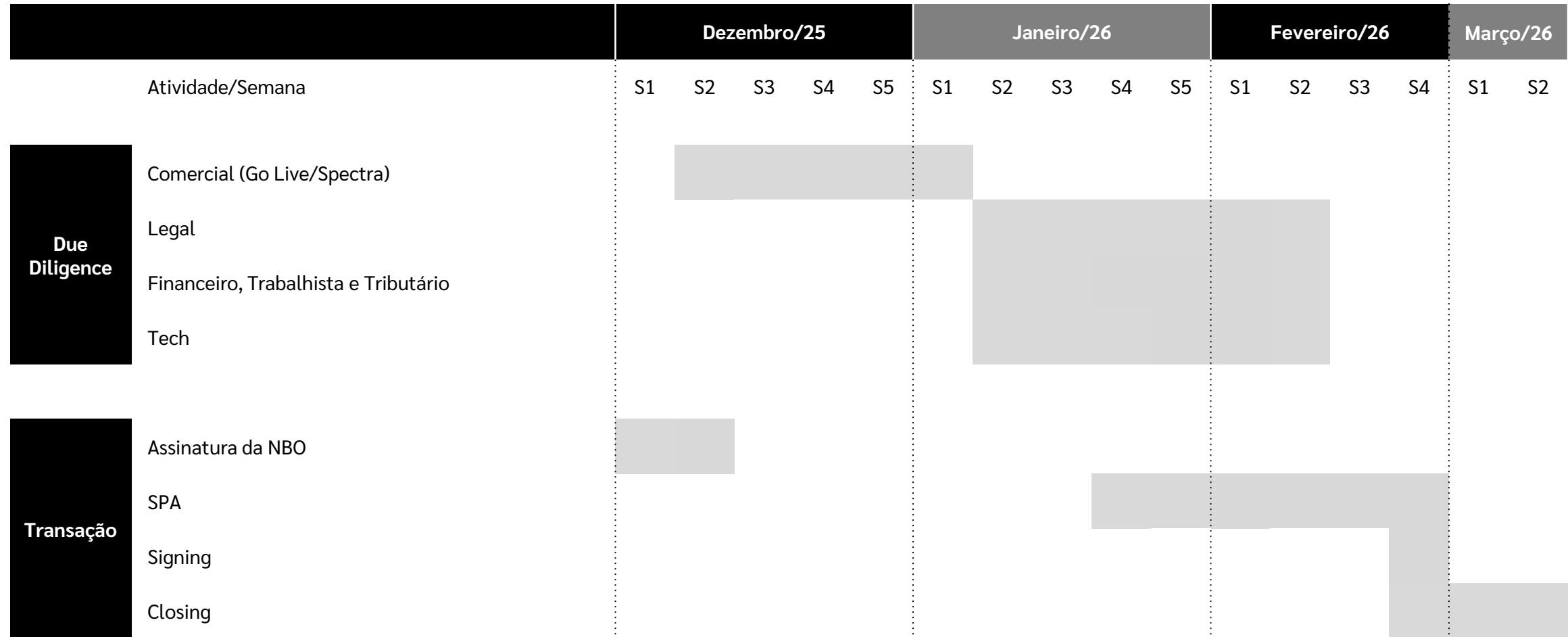
Visão Geral da Transação

Due Diligence

Anexos

Cronograma Indicativo da Transação

Cronograma indicativo das principais etapas da due diligence e da transação, considerando a aprovação da operação, com andamento simultâneo das demais frentes e negociação do SPA.



Sumário Executivo

Visão Geral do Mercado

Visão Geral da Empresa

Tese de Investimento

Visão Geral da Transação

Due Diligence

Anexos

Anexo I: Transações Recentes de SaaS no Brasil – Fat. LTM

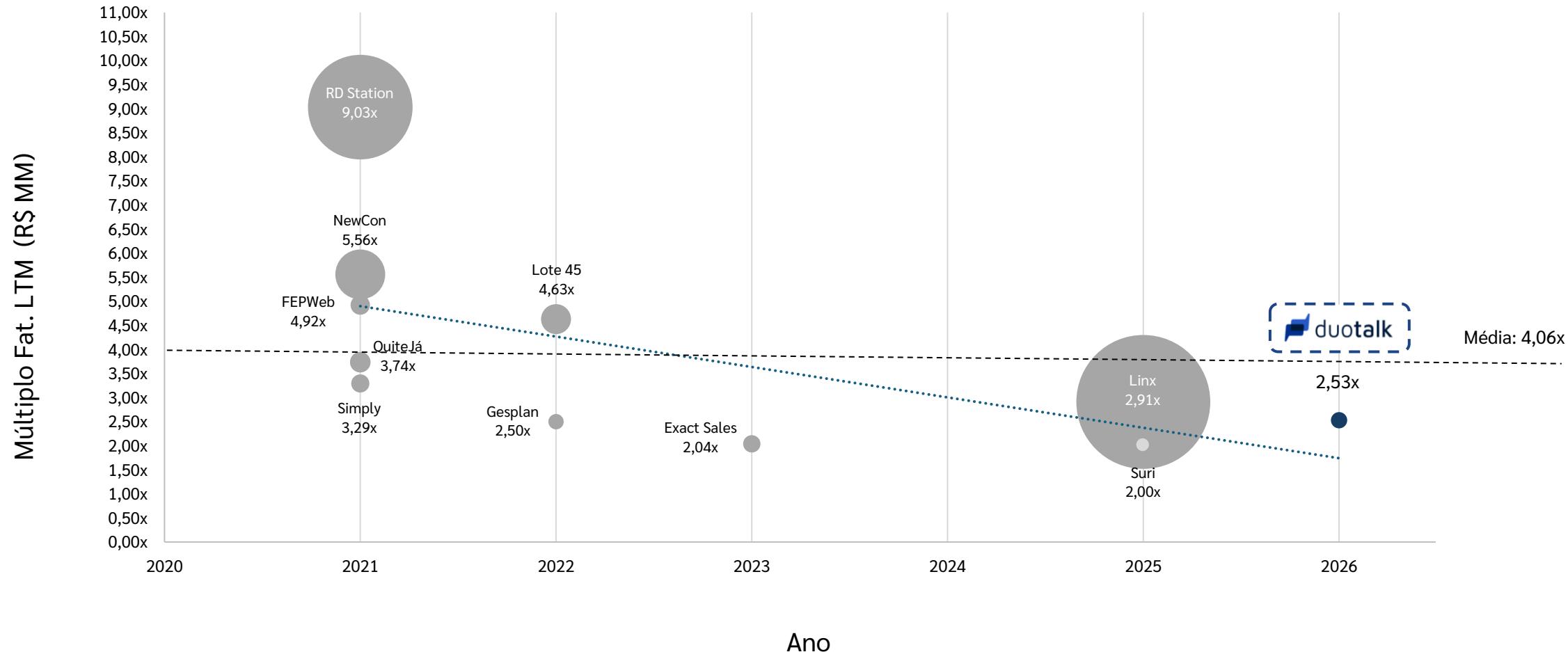
O setor de SaaS tem registrado intenso movimento de M&A, com empresas estratégicas liderando aquisições em múltiplos altos.



Comprador	Empresa Target	Descrição	Valor Deal (R\$ MM)	Fat. Target LTM (R\$ MM)	Múltiplo Fat. LTM	Ano	Link
TOTVS	Suri	Plataforma de conversational commerce que unifica e automatiza interações via WhatsApp, Instagram, Facebook e Webchat, suportando vendas e pós-venda digitais.	28	14	2.00x	2025	Link
TOTVS	Linx	Uma das maiores provedoras de software para gestão do varejo no Brasil, com soluções de ERP, PDV, e-commerce e integração omnichannel.	3,050	1,048	2.91x	2025	Link
TOTVS	Exact Sales	Plataforma de pré-vendas B2B que estrutura processos comerciais e qualificação de leads.	51	25	2.04x	2023	Link
TOTVS	Gesplan	Software de planejamento e gestão financeira empresarial, incluindo orçamento, forecast e performance management.	40	16	2.50x	2022	Link
TOTVS	RD Station	Líder em automação de marketing no Brasil, oferecendo ferramentas de inbound, CRM e gestão de funil comercial.	1,861	206	9.03x	2021	Link
Sinqia	Lote 45	Sistema de gestão para operações de consórcios, com módulos de vendas, grupos, cotas e administração.	153	33	4.63x	2022	Link
Sinqia	NewCon	Solução especializada em gestão de previdência complementar e fundos, utilizada por entidades fechadas e abertas.	423	76	5.56x	2021	Link
Sinqia	QuiteJá	Plataforma digital para negociação de dívidas, facilitando acordos entre empresas credoras e consumidores.	72	19	3.74x	2021	Link
Sinqia	Simply	Solução de automação para abertura de contas digitais e onboarding de produtos financeiros.	56	17	3.29x	2021	Link
Sinqia	FEPWeb	Plataforma referência em formalização digital, com soluções de assinaturas eletrônicas e validação de poderes para instituições financeiras.	64	13	4.92x	2021	Link
						Média	4.06x
						Duotalk	2.53x

Anexo I: Transações Recentes de SaaS no Brasil – Fat. LTM

A distribuição dos múltiplos evidencia um mercado aquecido e reforça o posicionamento competitivo da Duotalk frente às transações recentes de SaaS.



Anexo II: Transações Recentes de SaaS no Brasil – Fat. ARR

O setor de SaaS tem registrado intenso movimento de M&A, com empresas estratégicas liderando aquisições em múltiplos altos.

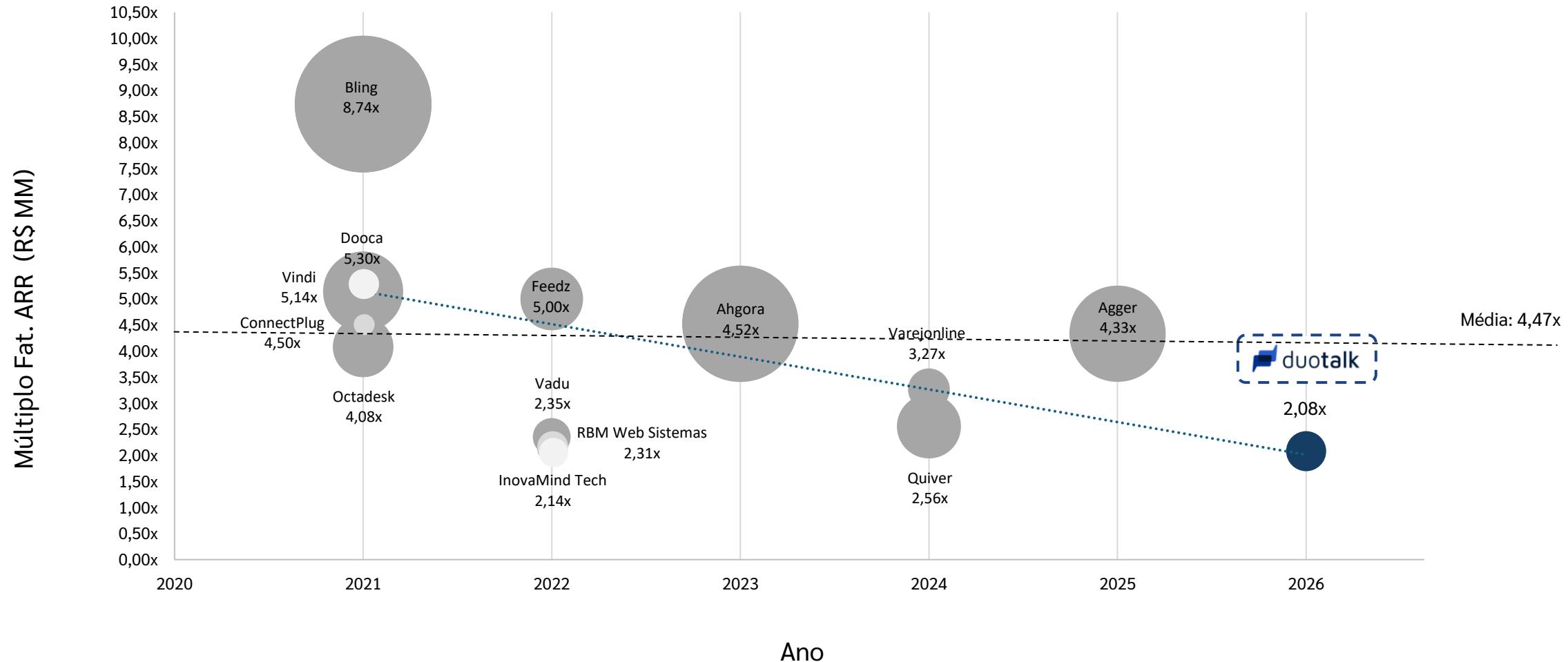


Comprador	Empresa Target	Descrição	Valor Deal (R\$ MM)	Fat. Target ARR (R\$ MM)	Múltiplo Fat. ARR	Ano	Link
TOTVS	Agger	Plataforma de software para o mercado de seguros, oferecendo multicálculo e gestão completa de apólices para corretores.	260	60	4.33x	2025	Link
TOTVS	Varejonline	ERP SaaS voltado para lojas físicas, com gestão de vendas, estoque, cadastros e operações do varejo.	49	15	3.27x	2024	Link
TOTVS	Quiver	SaaS de gestão para corretoras de seguros, com ferramentas de multicálculo, processos comerciais e administração de carteiras.	115	45	2.56x	2024	Link
TOTVS	Ahgora	HR Tech especializada em controle de ponto eletrônico e gestão de jornada, com soluções de folha, timesheet e produtividade.	380	84	4.52x	2023	Link
TOTVS	Feedz	Plataforma de engajamento e gestão de pessoas voltada para clima organizacional, performance e cultura interna.	110	22	5.00x	2022	Link
TOTVS	Vadu	Plataforma de análise, automação e monitoramento de dados para decisões de crédito e prevenção de risco.	40	17	2.35x	2022	Link
TOTVS	RBM Web Sistemas	SaaS para gestão de boletos, cobranças e conciliações financeiras, voltado para automação de rotinas de cobrança.	30	13	2.31x	2022	Link
TOTVS	InovaMind Tech	Startup focada em soluções de IA e big data aplicadas à automação e análise de dados corporativos.	24	11	2.14x	2022	Link
Locaweb	Vindi	Plataforma de cobrança recorrente e pagamentos, voltada para empresas que operam com assinaturas e planos.	180	35	5.14x	2021	Link
Locaweb	ConnectPlug	Sistema SaaS de gestão e PDV integrado, com controle de vendas, estoque, caixa e operações de varejo.	18	4	4.50x	2021	Link
Locaweb	Dooca	Plataforma de e-commerce para empresas Middle Market, permitindo criar e gerenciar lojas virtuais de forma simples e completa.	27	5	5.30x	2021	Link
Locaweb	Bling	Sistema de gestão online para e-commerce e pequenas empresas, com ERP, emissão fiscal e integrações com marketplaces.	524	60	8.74x	2021	Link
Locaweb	Octadesk	Plataforma de atendimento e vendas em múltiplos canais (WhatsApp, chat, e-mail, Instagram), centralizando a jornada do cliente.	102	25	4.08x	2021	Link

Média **4.47x**
 Duotalk **2.08x**

Anexo II: Transações Recentes de SaaS no Brasil – Fat. ARR

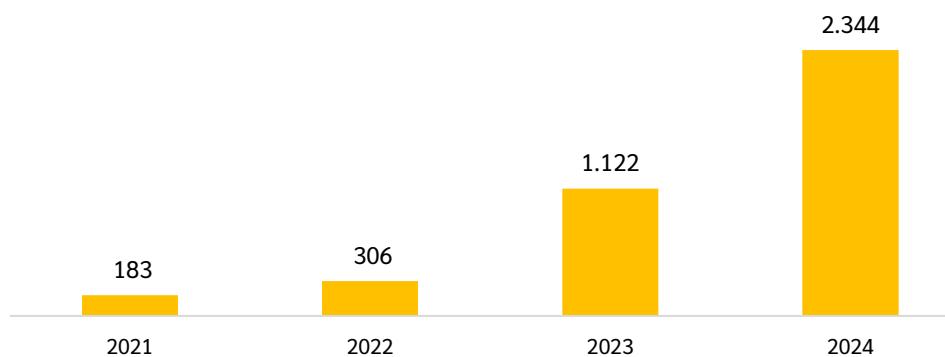
A distribuição dos múltiplos evidencia um mercado aquecido e reforça o posicionamento competitivo da Duotalk frente às transações recentes de SaaS.



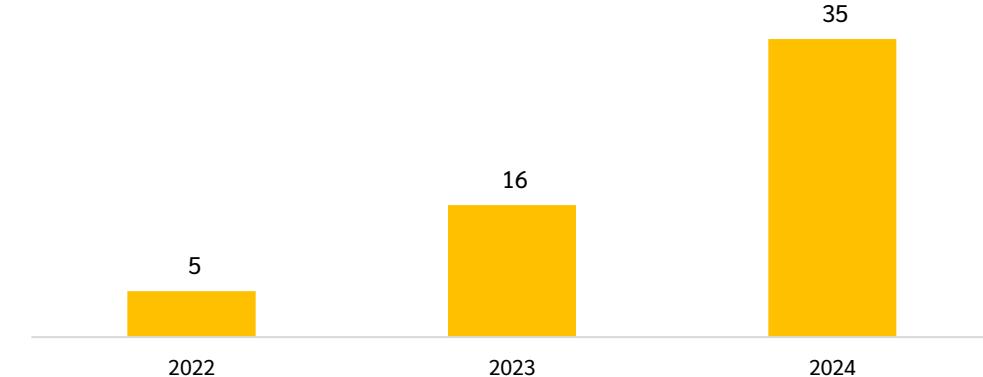
Anexo III: Métricas SaaS

Métricas que comprovam a maturidade do modelo SaaS da Duotalk, com forte evolução em CAC, LTV, MRR e produtividade por colaborador.

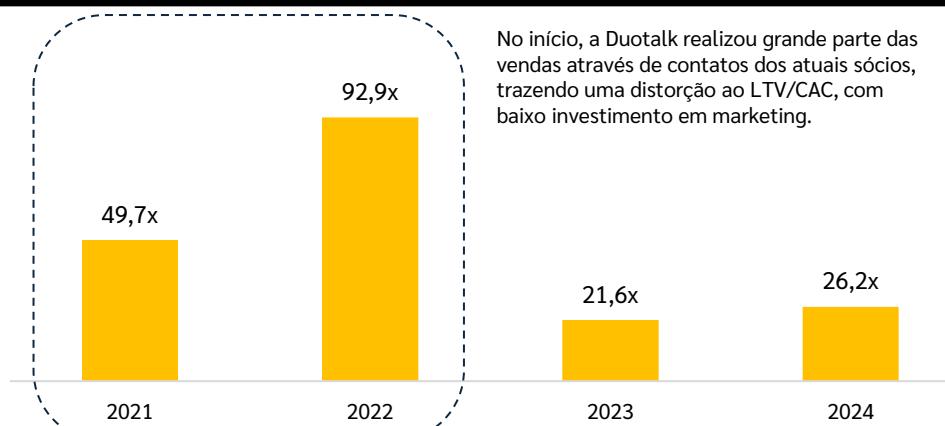
Custo de aquisição de cliente (CAC) – R\$



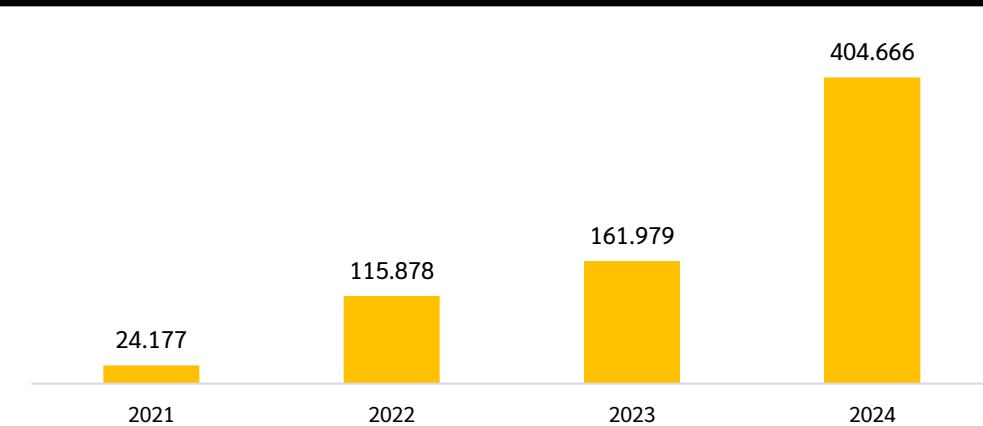
New MRR (R\$ mil)



LTV x CAC



Faturamento por colaborador – R\$



Anexo IV - Projeções Cenário Moderado

DRE.



	2021A	2022A	2023A	2024A	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Receita Bruta	192.937	1.042.899	3.401.563	9.293.980	17.723.203	26.306.596	35.445.620	47.209.285	61.526.881	75.529.645
% Crescimento YoY		441%	226%	173%	91%	48%	35%	33%	30%	23%
(-) Impostos s/ Faturamento	-12.178	-86.687	-216.420	-1.077.998	-1.024.598	-1.486.323	-2.002.678	-2.667.325	-3.476.269	-4.267.425
Receita Líquida	180.758	956.212	3.185.143	8.215.982	16.698.606	24.820.273	33.442.942	44.541.961	58.050.612	71.262.220
(-) Custos	-67.373	-285.746	-1.246.584	-4.777.338	-7.967.048	-11.044.237	-14.952.201	-19.809.082	-26.192.156	-30.025.751
Lucro Bruto	113.386	670.466	1.938.559	3.438.644	8.731.558	13.776.036	18.490.741	24.732.879	31.858.456	41.236.469
Margem Bruta	63%	70%	61%	42%	52%	56%	55%	56%	55%	58%
(-) Despesas	-227.297	-565.195	-1.737.670	-3.100.870	-4.978.939	-7.736.477	-9.516.150	-11.448.287	-14.239.730	-16.232.165
EBITDA	-113.911	105.271	200.889	337.773	3.752.619	6.039.559	8.974.591	13.284.592	17.618.726	25.004.304
Margem EBITDA	-63%	11%	6%	4%	22%	24%	27%	30%	30%	35%

Receita composta por:

- SaaS
- Conversas WhatsApp Extra
- Conversas IA
- Setup

Impostos diretos estaduais e municipais sobre vendas (PIS/Cofins: 3,65% e ISS: 2%).

Custos relacionados a:

- Tecnologia
- Pessoal de Tecnologia
- Envio de Mensagens
- IA

Despesas relacionadas a:

- Pessoal
- Executivos
- Vendas e Marketing
- Despesas Gerais

Custos e Despesas crescendo abaixo da receita, gerando ganhos de margem EBITDA.

Disclaimer

GoLive
Capital

Este relatório confidencial destina-se ao uso exclusivo dos administradores e investidores da Go Live Capital. Dada a natureza sigilosa e proprietária das informações, muitas delas protegidas por acordos de confidencialidade, sua reprodução ou divulgação a terceiros é estritamente proibida.

As análises aqui apresentadas refletem nosso processo de monitoramento ativo e estão sujeitas a atualizações conforme novas informações se tornam disponíveis. A gestão disciplinada da informação é um pilar do nosso compromisso com a governança e a geração de valor sustentável.

Responsáveis pela elaboração dos materiais:

Walter Leandro Marques – wl@golive.capital

Gustavo Rinaldi – gustavo@golive.capital

João Paulo Matos – joao.matos@golive.capital

Gabriel Sampaio - gabriel.sampaio@golive.capital