

30 de maio de 2025

**Prezados(as) clientes,**

Chegou o momento de grandes mudanças. Peço que tirem um tempinho para ler tudo que estou escrevendo abaixo, é muito importante para a continuidade dos nossos serviços.

Primeiramente, quero reforçar, não apenas em meu nome, como CEO e idealizador da Suporte Leilões, mas também em nome de todo o meu time, o nosso compromisso com a leiloaria e os leiloeiros do nosso país. Não poupamos esforços para garantir o funcionamento, a integridade e a segurança da nossa plataforma, operando centenas de leilões diariamente. Tenho plena certeza de que nossa empresa está entre as que mais investem em infraestrutura de servidores de alta disponibilidade e desempenho no setor de software para leilões, além de uma arquitetura de segurança robusta, muitas vezes investindo muito além do que nossa receita permitiria, para garantir o perfeito funcionamento dos leilões, barrar ataques diários e preservar a integridade dos dados no curto e longo prazo.

Tudo que estou compartilhando aqui é uma prova do meu compromisso e da transparência com a classe. Estou empenhado em entregar cada vez mais qualidade, elevar o patamar do nosso software e dos nossos serviços, e fazer com que nossos clientes leiloeiros possam entregar mais tecnologia, segurança e eficiência nos leilões realizados para seus licitantes e comitentes — aumentando seus lucros e reduzindo custos.

Desde janeiro de 2024, estamos analisando todos os erros e acertos da empresa ao longo dos anos, planejando e aplicando mudanças no nosso plano de negócio, capacitando a equipe, implementando automações internas no nosso sistema de gestão, desenvolvendo melhorias, como a nova versão do nosso site, e evoluindo nossas tecnologias integradas.

Além do que vocês já viram nas últimas notas, muitas novidades serão lançadas nas próximas semanas, mas todas elas dependem da estrutura e mudanças que estamos concluindo agora para iniciarmos essa nova fase.

Vou explicar abaixo todas as mudanças no nosso plano de negócio, mas antes preciso relembrar um pouco da trajetória, mesmo que alguns pontos já tenham sido ditos anteriormente, pois é essencial reforçar os motivos por trás dessas decisões. Nosso objetivo é claro: entregar mais qualidade no atendimento, acelerar a inovação de nosso produto, capacitar melhor nossos clientes para utilizarem todo o potencial da nossa plataforma, documentar oficialmente todas as funcionalidades, e criar um time dedicado à inovação tecnológica. Tudo isso sem perder o foco no cumprimento de prazos para customizações e demandas individuais.

Mesmo sem esforço de marketing, a Suporte Leilões cresceu rapidamente por meio de indicações, sempre com feedbacks positivos sobre nosso software, nossa flexibilidade e nosso suporte. No entanto, esse crescimento trouxe grandes desafios. Desde o início, minha proposta era entregar um software pronto, em modelo SaaS, com uma mensalidade acessível, e atender o maior número de leiloeiros possível. Mas, na prática, vimos que cada cliente possui particularidades e exige muitas customizações, em documentos, fluxos e rotinas, o que foge completamente da proposta de um SaaS tradicional.

Com o tempo, essas customizações foram se tornando cada vez mais frequentes, o que gerou sobrecarga no time, atrasos nos prazos e diminuição do investimento em inovação e tecnologia.

SL-INTERNO-0531/2025

A reestruturação que inicia hoje é o caminho mais seguro para corrigir essa trajetória: queremos continuar atendendo às individualidades, mas sem abrir mão do nosso foco principal — qualidade e tecnologia. Por isso, revisamos profundamente o modelo de negócio, a forma de atendimento e o processo de execução de customizações.

Outro ponto crítico: nosso plano de preços, antes acessível, tornou-se insustentável. O alto custo com equipe de desenvolvimento, suporte, infraestrutura e servidores, além da alta do dólar (moeda com a qual pagamos boa parte dos serviços que usamos), exigiu um esforço muito grande para manter o negócio funcionando. Hoje, o ticket médio de custo por cliente ultrapassa os R\$ 700,00, e ainda temos clientes pagando abaixo desse valor.

A nova estrutura busca gerar estabilidade financeira e organizacional na empresa, para podermos investir em melhorias no atendimento, suporte e tecnologia.

**A partir de agora, teremos três planos:**

**Simplificado:** No valor de R\$ 490,00, este plano será uma versão simplificada do ERP, limitando-se somente às funcionalidades para criação, realização e fechamento de leilões. A infraestrutura será de Nível SL-1 (servidor compartilhado) – infraestrutura básica voltada a pequenos leilões. Este plano não possuirá mais grupo no WhatsApp, e o atendimento e suporte serão realizados mediante abertura de chamado controlado dentro do software do cliente.

**Premium:** No valor de R\$ 1.500,00, este plano terá a versão completa do nosso ERP, incluindo todos os módulos e aplicativos. A infraestrutura será de Nível SL-2 (ambiente dedicado para clientes Premium) – é a infraestrutura existente atualmente, com algumas novas melhorias e investimentos, além de acesso total ao marketplace de serviços integrados, possibilitando a contratação sob demanda de serviços adicionais e integrações ao ERP. O suporte continua o mesmo de hoje, porém com novas regras para melhor atendimento e cumprimento de prazos, disponíveis em <https://docs.suporteileioes.com/politicas/termos-de-uso>.

**Enterprise:** A partir de R\$ 5.000,00, infraestrutura de Nível SL-3 (ambiente de hospedagem exclusivo para clientes Enterprise) – recursos de alto desempenho e máxima disponibilidade. O software inclui todos os módulos disponíveis no plano Premium, com suporte e consultoria exclusivos, um consultor dedicado, consultoria especializada em marketing digital para os leilões e estratégias, além da alocação de um **desenvolvedor exclusivo para demandas do cliente**.

Apesar do plano Simplificado continuar disponível para quem tem operação muito pequena, **recomendamos fortemente no mínimo o plano Premium**. Caso opte pelo plano Simplificado, haverá um prazo de 45 dias antes da aplicação do downgrade e das limitações de recursos.

É fundamental compreender que um sistema de leilões é diferente de um software convencional. Leilões não podem falhar. A operação não pode parar. E o leiloeiro precisa de um suporte muito mais próximo. Essas mudanças são vitais para garantir a continuidade do projeto, corrigir falhas, investir em inovação e entregar ainda mais tecnologia aos nossos clientes.

Nosso foco:

- Investir em tecnologia
- Reduzir prazos
- Oferecer documentação completa

SL-INTERNO-0531/2025

- Garantir uso de 100% do sistema
- Automatizar processos com IA
- Aumentar vendas e performance nos leilões dos nossos clientes

Pedimos que leiam atentamente nossas políticas e termos em:  
<https://docs.suporteileiloes.com/politicas/>

Com tudo que expliquei acima, a partir de agora teremos novidades semanalmente no software e um grupo de desenvolvimento exclusivo para inovação. Envio abaixo o plano de continuidade:

- Quase todos os trabalhos feitos na “Semana Entrega” foram publicados. Hoje publicaremos o restante já desenvolvido e avisaremos na próxima segunda-feira. Tarefas importantes que ainda estiverem pendentes, de clientes que não conseguimos concluir, terão um desenvolvedor exclusivo designado na segunda-feira para a entrega desses itens. Iremos nos manifestar individualmente em cada grupo de suporte.
- **Iremos analisar o histórico de uso do ERP de cada cliente e elaborar um plano de treinamento para que todos consigam tirar proveito de toda a tecnologia que temos à disposição e possam utilizar 100% do nosso software.**
- Focaremos muito mais no produto e na qualidade do atendimento, e daremos o máximo empenho no cumprimento dos prazos estipulados por nós.
- Durante todo esse tempo em que estávamos estruturando as mudanças, também mapeamos tudo que já deveria ter sido desenvolvido. Todas as dores já apresentadas fizeram com que isso ainda não fosse possível, mas agora isso se tornará prioridade. Na próxima semana, vamos anunciar o prazo de entrega de cada item de melhoria do nosso produto, mas enumero aqui os principais em que já estamos trabalhando:
  - Sistema de autoatendimento no WhatsApp com IA, integrado à API do ERP — ou seja, a IA conseguirá realizar o atendimento do licitante integrado ao software, disponibilizando edital, informações sobre leilões e lotes, auxílio na análise cadastral e demais informações e rotinas do cadastro. O foco é fazer com que a IA realize boa parte dos atendimentos e reduza a carga do time do leiloeiro;
  - WhatsApp Marketing e envio automático de avisos de leilão, oportunidades e demais comunicações ao licitante;
  - Servidor de streaming próprio com WebRTC, com delay inferior a 3 segundos e possibilidade de abertura de transmissão diretamente pelo ERP;

SL-INTERNO-0531/2025

- Investimento em melhorias no processo de análise e aprovação cadastral, com mais automação, segurança e validade jurídica. Isso inclui: novo assinador digital com validade jurídica; leitor de documentos com OCR e IA; comparador de dados; mecanismos detectores de possíveis fraudes, entre outros recursos voltados a melhorar significativamente a validação cadastral;
- Desenvolvimento do aplicativo ERP Leiloeiro, no qual todo o ERP estará disponível em formato mobile;
- Várias outras melhorias estarão sendo lançadas nas próximas semanas.

Como nosso foco é nos aproximar ao máximo da modalidade SaaS e aplicarmos melhorias com muita frequência, estaremos lançando na próxima semana nossa documentação oficial — finalmente 😊. Junto com ela, todas as mudanças que formos publicando serão acompanhadas de atualizações sobre como utilizar cada nova funcionalidade, bem como sua documentação completa. Também avisaremos na comunidade e por e-mail todos os nossos clientes sobre cada melhoria, sempre que lançada.

**E um aviso final muito importante:** Uma vez por mês, iremos realizar um encontro virtual chamado *Encontro de Co-criação*, cuja data e horário sempre serão comunicados com antecedência, e todos os nossos clientes estarão convidados a participar. O objetivo deste encontro será discutir as prioridades de desenvolvimento de melhorias em comum na plataforma, prazos, novas tecnologias do mercado e como aplicá-las para melhorar o dia a dia do leiloeiro e os processos internos — além de uma conversa descontraída sobre o que podemos fazer para melhorar ainda mais o software e a entrega de resultados para nossos clientes e usuários do software.

Contamos com sua compreensão e apoio para essa nova fase. Estamos determinados a entregar um ERP ainda mais robusto, ágil e inovador para você.

Com carinho,  
**Tiago Felipe**  
CEO — Suporte Leilões