

Barueri, 28 de abril de 2020 – A **Smiles Fidelidade S.A.** (B3: **SMLS3**), um dos maiores programas de coalizão do Brasil com mais de 17 milhões de participantes inscritos, anuncia seus resultados do 1T20. As informações financeiras e operacionais neste relatório se referem aos resultados consolidados da Smiles Fidelidade S.A. e estão apresentadas em IFRS e em Reais (R\$), exceto quando indicado de outra maneira. As variações percentuais podem utilizar mais casas decimais para o cálculo que as exibidas no documento e estão comparadas com os números da Smiles Fidelidade S.A.

Smiles Fidelidade S.A.

B3: SMLS3

Novo Mercado

Cotação: R\$ 13,90

Nº de ações: 124.158.953

Valor de mercado: R\$ 1,7 bi

(fechamento: 27/04/2020)

www.smiles.com.br/ri

Teleconferência do 1T20

29 de Abril de 2020

Em português e inglês:

(Tradução simultânea)

11h00 (horário de Brasília)

10h00 (US EST)

Telefone: +55 (11) 3181-8565

ou +1 (412) 717-9627

Senha: Smiles

[webcast \(português\)](#)

[webcast \(inglês\)](#)

CONTATOS SMILES

Andre Fehlauer

CEO, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Maria Laura Pessoa

Head de Relações com Investidores

ri@smiles.com.br

Faturamento bruto atinge R\$ 629,2 milhões no 1T20

DESTAQUES

- O faturamento bruto total atingiu 629,2 milhões no 1T20 versus R\$ 626,6 milhões no 1T19, um crescimento modesto de 0,4%.
- A receita líquida totalizou R\$ 171,3 milhões no 1T20 versus R\$ 253,3 milhões no 4T19, uma redução de -32,4% no trimestre e de -28,8% na comparação com o 1T19.
- A margem Direta de Resgate foi de 26,7% no 1T20 versus 35,6% no 4T19, uma redução de 8,9 p.p. Em relação ao mesmo trimestre de 2019, a margem reduziu 14,8 p.p.
- O lucro líquido foi de R\$ 56,3 milhões no 1T20, comparado a R\$ 179,5 milhões no 4T19 e R\$ 141,9 milhões no mesmo período de 2019. Excluindo os efeitos não-recorrentes do 1T20 e do 4T19, a redução no trimestre foi de 50,3% e, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 50%.

Principais Destaques	Unidade	1T20	4T19	1T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Faturamento bruto total ²	R\$ mi	629,2	666,8	626,6	-5,6%	0,4%
Receita Líquida*	R\$ mi	171,3	253,3	240,6	-32,4%	-28,8%
EBITDA ¹	R\$ mi	86,0	235,4	171,1	-63,6%	-49,7%
<i>margem EBITDA¹</i>	%	50,2%	92,9%	71,1%	(42,7 p.p.)	(20,9 p.p.)
Lucro Líquido	R\$ mi	56,3	179,5	141,9	-68,6%	-60,3%
<i>margem líquida</i>	%	32,8%	70,9%	59,0%	(38,1 p.p.)	(26,1 p.p.)
Lucro Líq. ex -extraordinário**	R\$ mi	71,0	142,8	141,9	-50,3%	-50,0%
<i>margem líquida</i>	%	36,6%	56,4%	59,0%	(19,8 p.p.)	(22,4 p.p.)

1. EBITDA não é uma medição contábil elaborada pela Companhia, conciliada com suas demonstrações financeiras. O EBITDA consiste no lucro líquido atribuível aos acionistas da Companhia, acrescido do resultado financeiro líquido, do imposto de renda e da contribuição social, e das despesas com depreciação e amortização.

2. Faturamento Bruto não é uma medição contábil e corresponde ao total faturado pela venda de milhas e parcela em dinheiro do Smiles & Money, bruto de impostos. Esses faturamentos podem ter afetado o período corrente ou serão reconhecidos como receita em períodos futuros, dependendo do momento do resgate por parte do participante do programa.

*Considera a nova apresentação contábil IFRS 15.

** Desconsidera os efeitos extraordinários do 4T19 e 1T20.

Mensagem da administração

Após um 2019 desafiador, intenso e positivo, iniciamos este 2020 -- aqui na Smiles -- cheios de expectativa e energia. E começamos muito bem. As performances da companhia nos meses de janeiro e fevereiro mostravam harmonia com o cenário projetado para o ano. Mas março chegou e com ele a enorme tempestade causada pela pandemia de Covid-19, um evento absolutamente imprevisível, um *black swan*, um episódio histórico que alterou a vida das pessoas, a rotina das empresas, inverteu prioridades. Com a Smiles não foi diferente. Desde os primeiros rumores de que a Covid-19 se transformaria num problema global, passamos a calibrar nosso termômetro e a repensar nossa operação.

A situação exigiu agilidade da gestão. Desde o início da crise, instalamos um Comitê de Contingência que vem acompanhando de perto as informações sobre os efeitos da pandemia no Brasil e no mundo. Aceleramos, de forma extraordinária, nosso processo de transformação digital, já em curso. Em poucos dias, todos os nossos colaboradores passaram a trabalhar em home office. Garantimos, assim e em primeiro lugar, a saúde do time, mantivemos a empresa operando sem interrupções e demos nossa contribuição ao controle da Covid-19.

Vivemos um momento raro na história. E isso faz com que dúvidas e angústias abalem os mais diversos aspectos da vida das pessoas. Planejar uma viagem é, normalmente, planejar a realização de um sonho. E sonhos foram interrompidos. Por isso, estamos mais do que nunca atentos aos movimentos e necessidades dos nossos clientes, colocando foco total em um pacote de iniciativas que incluem a implementação de cancelamento online para voos Gol com isenção de taxa e devolução de milhas, o desenvolvimento de página no site da Smiles, que traz todas as informações necessárias para cancelamento e remarcação de serviços, a extensão da validade das categorias até março de 2022, e o reforço de atendimento em todos os canais.

Enquanto nossos clientes não conseguem realizar o sonho de viajar, ampliamos as oportunidades para que eles usem suas milhas da forma mais conveniente, adaptada ao momento e às transformações dos hábitos de consumo. Queremos que eles aproveitem outras formas de resgate e ofertas de produtos ou fiquem tranquilos para planejar suas viagens e possam desfrutá-las quando tudo isso passar. Apoiados nesse conceito, lançamos a campanha "Reserve agora, Decida Depois", que garante que o cliente possa planejar tudo agora e confirmar a viagem em até 60 dias antes da data de embarque. Todas essas iniciativas demonstram a preocupação da Smiles com a segurança e o respeito aos interesses dos nossos clientes.

Na Smiles, acreditamos que todas as empresas têm uma responsabilidade perante a sociedade. Estamos empenhados em cumprir a nossa missão, ao proteger nossos colaboradores, pensar no bem-estar e na conveniência de nossos clientes e contribuir para a sociedade de uma forma mais ampla. Reconhecemos o papel gigantesco dos profissionais de saúde, hoje na linha da frente na batalha contra o coronavírus. Por isso, nos aliamos a um projeto da Gol Linhas Aéreas: profissionais de saúde que se deslocarem pelo Brasil para prestar atendimento a pacientes afetados, voando de graça pela Gol, recebem 1 000 milhas Smiles a cada trecho. Recentemente, a Localiza, uma das maiores locadora de veículos do Brasil, juntou-se a nós para expandir essa iniciativa. Profissionais da saúde também poderão se deslocar gratuitamente nos carros da empresa e ganharão milhas extras a cada percurso. É nossa forma de agradecer.

Num momento tão desafiante, continuamos com olhar fixo na nossa operação. Despesas e investimentos estão sendo, como sempre, constantemente avaliados. Os demonstrativos do primeiro trimestre de 2020 mostram que nossa estrutura de balanço e liquidez permanecem saudáveis. Temos uma posição sólida de caixa (1,2 bilhão de reais) e uma composição de custos enxuta, com uma estrutura de 147 colaboradores extremamente produtivos e eficientes.

A Smiles não é -- nem poderia ser -- uma ilha. Estamos integrados a um sistema que vem sendo diariamente testado por um acontecimento inusitado e de enormes dimensões. Mas estamos certos de que, com inovação, dedicação, prudência e responsabilidade diante de nossos *stakeholders* e de toda a sociedade, atravessaremos a tempestade da pandemia e estaremos mais fortes e unidos quando os dias de sol retornarem.

Desempenho financeiro

Informações Financeiras Resumidas	Unidade	1T20	4T19	1T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Faturamento Bruto ¹	R\$ mi	629,2	666,8	626,6	-5,6%	0,4%

1. Faturamento Bruto não é uma medição contábil e corresponde ao total faturado pela venda de milhas bruto de impostos. Esses faturamentos podem ter afetado o período corrente ou serão reconhecidos como receita em períodos futuros, dependendo do momento do resgate por parte do participante do programa.

Faturamento bruto: O faturamento bruto total no 1T20 totalizou 629,2 milhões, versus R\$ 666,8 milhões no 4T19, um recuo de 5,6%, amplamente devido aos efeitos da pandemia e ao impacto no acúmulo proveniente de viagens aéreas e parceiros do Universo do Viajante. Na comparação com o mesmo trimestre do ano passado, o faturamento cresceu 0,4%.

Receita (R\$ milhões) *	1T20	4T19	1T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Receita	474,4	647,7	561,4	(26,8%)	(15,5%)
Receita de resgates	382,6	568,5	500,7	(32,7%)	(23,6%)
Receita de <i>Breakage</i>	84,0	73,6	53,9	14,1%	55,8%
Outras Receitas	7,8	5,5	6,8	41,8%	14,7%
Custo dos serviços prestados	(286,1)	(369,4)	(296,7)	(22,6%)	(3,6%)
Passagens aéreas	(250,8)	(331,8)	(270,4)	(24,4%)	(7,2%)
Produtos Diversos	(35,3)	(37,6)	(26,3)	(6,1%)	34,2%
Receita Bruta	188,3	278,3	264,8	(32,3%)	(28,9%)
Impostos e Contribuições	(16,9)	(25)	(24,2)	(32,4%)	(30,0%)
Receita Líquida	171,3	253,3	240,6	(32,4%)	(28,8%)
Custos Operacionais	(24,0)	(15,8)	(17,2)	51,9%	39,5%
Lucro Bruto	147,3	237,5	223,4	(38,0%)	(34,0%)

*Quadro gerencial a fim de demonstrar as receitas e custos relacionados ao resgate.

Receita líquida: No 1T20, a Receita Líquida caiu 32,4% em comparação ao 4T19, e 28,8% comparada ao mesmo período do ano passado. A variação na Receita Líquida no período pode ser explicada pelos seguintes efeitos: 1) Reajuste do *Transfer Pricing* de 41% na tarifa padrão vigente desde janeiro de 2020, resultando no aumento no custos das passagens aéreas; 2) menores Receitas com Resgates aéreos, em decorrência do cancelamento de viagens (passagens aéreas, hotéis, aluguel de carros, etc.) em meio ao cenário de insegurança quanto ao prazo em que o avanço e o controle da pandemia Covid-19, e; 3) provisão para cancelamento futuros no montante de R\$ 22,3 milhões, por conta das incertezas da prestação do serviço dos parceiros devido ao Covid-19. Os resgates em outros produtos (shopping Smiles, por exemplo) apresentaram evolução saudável no período, mas dada a menor representatividade comparativamente aos bilhetes aéreos, não compensaram tal impacto.

A receita de *breakage* foi maior no período se comparada ao 4T19 e ao 1T19, apesar da taxa de *breakage* ter se mantido estável em 15,8% e reflete a estratégia de recuperação do preço da milha adotada desde o 2T19.

Outras receitas: as outras receitas totalizaram R\$ 7,8 milhões no 1T20 versus R\$ 5,5 milhões no 4T19, um aumento de 41,8% no trimestre e de 14,7% comparado ao mesmo período em 2019. Esta rubrica é principalmente composta pelas taxas de cancelamento e de taxa de administração do programa de fidelidade da Gol.

Margem direta de resgate: a Margem Direta de Resgate foi de 26,7% no 1T20 versus 35,6% no 4T19, uma queda de 8,9 p.p. no trimestre e de 14,8 p.p. quando comparada ao mesmo período em 2019. A redução da margem direta de resgate no 1T20 foi, principalmente, em razão de: 1) menores receitas de resgates aéreos, 2) reajuste no custo das passagens com tarifa padrão (*Transfer Pricing*) e 3) impacto da provisão de R\$ 22,3 milhões referente a cancelamentos futuros por conta das incertezas da prestação do serviço dos nossos parceiros, ocasionadas pelo Covid-19, conforme determinado na norma contábil. (Para maior detalhes sobre o tema, favor consultar a nota 1.1. das Demonstrações Financeiras, nota Ações e impactos causados pela pandemia de Covid-19)

Se não houvesse o impacto da provisão de R\$ 22,3 milhões reduzindo a Receita Líquida, a Margem Direta de Resgate teria sido de 30,7% no 1T20.

Apresentação Gerencial (R\$ milhões)	Resultado Resgates ¹	1T20	4T19	1T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Receita	> Receita de resgates (b)	390,4	574,1	507,5	(32,0%)	(23,1%)
Receita		390,4	574,1	507,5	(32,0%)	(23,1%)
(-) Impostos diretos						
Custo dos serviços prestados	> Custo de resgates	(286,1)	(369,4)	(296,7)	(22,5%)	(3,5%)
(-) Custos com Resgates		(286,1)	(369,4)	(296,7)	(22,5%)	(3,5%)
(+) Créditos Impostos diretos						
Receita Bruta	Resultado bruto de resgates (a)	104,3	204,6	210,8	(49,1%)	(50,5%)
(-) Impostos sobre <i>Spread</i>		(9,6)	(18,9)	(19,5)	(49,0%)	(50,6%)
(=) Receita Líquida	Resultado líquido de resgates	94,6	185,7	191,3	(49,1%)	(50,5%)
% Margem Direta de Resgates	= <i>(a)/(b)</i>	26,7%	35,6%	41,5%	(8,9 p.p.)	(14,8 p.p.)
% Margem Direta de Resgates <i>Pro forma</i>	= <i>(a)/(b)</i>	30,7%	35,6%	41,5%	(4,9 p.p.)	(10,8 p.p.)

1. Resultado líquido de resgates gerencial: Receita bruta de resgate considera outras receitas relacionadas ao resgate que estão contabilizadas em "Outras receitas".

Despesas Operacionais (R\$ milhões)	1T20	4T19	1T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Despesas operacionais	(68,8)	(10,6)	(57,7)	549,1%	19,2%
Despesas comerciais	(33,3)	(33,3)	(28,2)	0,00%	18,1%
Despesas administrativas	(39,0)	(23,9)	(30,4)	63,2%	28,3%
Outras despesas/receitas	3,5	46,6	0,9	-92,5%	288,9%

Despesas operacionais: As despesas operacionais no 1T20 aumentaram, expressivamente, quando comparadas ao 4T19 e, 19,2% versus 1T19. Entretanto, se excluíssemos o impacto não-recorrente de R\$ 46,6 milhões contabilizados no 4T19 (provenientes do reconhecimento de créditos de insumos gastos nos últimos 5 anos, antes caracterizado como despesa administrativa), o aumento das despesas operacionais no trimestre teria sido de 20,3%.

O acréscimo foi, em grande parte, ocasionado pelas despesas administrativas, que evoluíram 63,2% no trimestre e 28,3% versus o 1T19. Tais despesas compreenderam a contratação de consultorias, basicamente *advisors* financeiros e jurídicos externos ligados ao processo de reorganização societária. No caso das despesas comerciais, estas se mantiveram relativamente estáveis no trimestre, mas aumentaram 18,1% em comparação ao 1T19, em parte devido a gastos com a infraestrutura na Smiles Argentina, além de campanhas de marketing associadas a alguns produtos como o Cartão Smiles Co-branded.

Outras Informações (R\$ MM)	1T20	1T19	4T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Resultado Financeiro Líquido	9.967	34.066	29.327	(66,0%)	(70,7%)
Receitas Financeiras	22.591	34.908	27.832	(18,8%)	(35,3%)
Despesas Financeiras	(9.852)	(862)	(1.585)	521,6%	1042,9%
Variação Cambial Líquida	(2.772)	20	3.080	(190,0%)	(13960,0%)
Imposto de Renda e CSLL	(32.229)	(57.841)	(76.629)	(57,9%)	(44,3%)

Resultado financeiro: O resultado financeiro líquido caiu 66,0% comparado ao 4T19 e 70,7% na comparação anual. A queda no trimestre se deve, majoritariamente, ao impacto na performance dos fundos de investimento no período de deflagração da pandemia da Covid-19, levando a uma reavaliação das estimativas de atividade e de crescimento para números fundamentalmente negativos. Adicionalmente, o resultado financeiro caiu devido à queda da taxa de juros básica de 50 pontos básicos no trimestre para 3,75% a.a., além da menor remuneração nas tranches de compras antecipadas de passagens aéreas com a Gol consumidas no trimestre e que embutem taxas menores comparativamente às tranches anteriores.

Variação cambial líquida: o resultado negativo de R\$ 2.772 milhões no 1T20 versus R\$ 3.080 milhões no 4T19 de variação cambial é decorrente, principalmente, do efeito da flutuação da moeda local na rubrica “contas a pagar” referenciadas em dólar e relacionadas ao custo de emissão de passagens aéreas internacionais.

Imposto de renda e CSLL: No 1T20, a taxa efetiva de Imposto de Renda e CSLL foi 36,4% versus 30,0% no 4T19.

Lucro líquido: O lucro líquido foi de R\$ 56,3 milhões no 1T20, comparado a R\$ 179,5 milhões no 4T19 e R\$ 141,9 milhões no mesmo período de 2019. Excluindo os efeitos não-recorrentes do 1T20 e do 4T19, a redução no trimestre foi de 50,3% e, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, 50%.

Saldo de adiantamento a fornecedores: a composição do saldo de “adiantamento a fornecedores” no trimestre está demonstrada conforme a tabela abaixo:

Contrato	Tranche	Data	Saldo (31/03/2020)	Taxa (a.a.)
8º Contrato	Tranche Única	abr-19	88,0	7,39%
9º Contrato	Tranche Única	jun-19	88,8	7,39%
10º Contrato	Tranche Única	ago-19	113,8	7,39%
11º Contrato	Tranche Única	set-19	214,8	6,21%
12º Contrato	Tranche Única	dez-19	242,1	5,66%
13º Contrato	Tranche Única	mar-20	311,2	4,79%
14º Contrato	Tranche Única	mar-20	116,2	4,79%
Total			1.175,0	5,87%

Demonstração de resultados – IFRS 15

Demonstração do Resultado (R\$ mil)	1T20	1T19	4T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Receita Líquida	171.331	240.567	253.264	-32,4%	-28,8%
Custo dos Serviços Prestados	-24.002	-17.224	(15.794)	52,0%	39,4%
Lucro Bruto	147.329	223.343	237.470	-38,0%	-34,0%
<i>margem bruta</i>	<i>86,0%</i>	<i>92,8%</i>	<i>93,8%</i>	<i>-7.91 p.p.</i>	<i>-6.8 p.p.</i>
Despesas operacionais	(68.815)	(57.654)	(10.632)	547,2%	19,2%
Despesas comerciais	(33.258)	(28.167)	(33.309)	-0,2%	18,1%
Despesas administrativas	(39.053)	(30.401)	(23.943)	63,1%	28,5%
Outras despesas/receitas	3.496	914	46.620	-92,5%	282,5%
Lucro Operacional	78.514	165.689	226.838	-65,4%	-52,6%
<i>margem operacional</i>	<i>45,8%</i>	<i>68,9%</i>	<i>89,6%</i>	<i>-43,8 p.p.</i>	<i>-23,1 p.p.</i>
Resultado Financeiro Líquido	9.967	34.066	29.327	-66,0%	-70,7%
Receitas Financeiras	22.591	34.908	27.832	-18,8%	-35,3%
Despesas Financeiras	-9.852	-862	(1.585)	521,6%	1042,9%
Variação Cambial Líquida	-2.772	20	3.080	-190,0%	-13960,0%
LAIR	88.481	199.755	256.165	-65,5%	-55,7%
Imposto de Renda e CSLL	-32.229	-57.841	(76.629)	-57,9%	-44,3%
Lucro Líquido	56.252	141.914	179.536	-68,7%	-60,4%
<i>margem líquida</i>	<i>32,8%</i>	<i>59,0%</i>	<i>70,9%</i>	<i>-38,1 p.p.</i>	<i>-26,2 p.p.</i>

Balço Patrimonial

Balço Patrimonial (R\$ mil)	1T20	1T19	4T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Ativo	3.035.435	2.717.120	2.884.583	5,23%	11,72%
Circulante	2.485.012	2.580.489	2.763.448	-10,08%	-3,70%
Caixa e Equivalente de Caixa	110.817	688.573	287.846	-61,50%	-83,91%
Aplicações financeiras	1.047.520	354.592	886.069	18,22%	195,42%
Contas a Receber	427.317	355.836	493.022	-13,33%	20,09%
Adiantamento a Fornecedores	789.328	1.063.949	971.788	-18,78%	-25,81%
Impostos e contribuições	59.756	85.590	93.939	-36,39%	-30,18%
Outros Créditos e Valores	50.274	31.949	30.784	63,31%	57,36%
Não-Circulante	550.423	136.631	121.135	354,39%	302,85%
Depósitos judiciais	18.247	18.273	16.565	10,15%	-0,14%
Impostos Diferidos	3.484	-	2.905	19,93%	n.m.
Adiantamento a Fornecedores	393.556	-	-	-	n.m.
Investimentos	-	-	-	-	n.m.
Impostos e contribuições a recuperar	76.541	71.652	48.660	57,30%	6,82%
Imobilizado	4.364	5.287	4.770	-8,51%	-17,46%
Intangível	54.231	136.631	48.235	12,43%	-60,31%
Passivo	3.035.435	2.717.120	2.884.583	5,23%	11,72%
Circulante	1.359.004	1.255.934	1.321.534	2,84%	8,21%
Fornecedores	105.556	125.715	116.766	-9,60%	-16,04%
Obrigações Trabalhistas	9.607	19.294	18.172	-47,13%	-50,21%
Dividendos/JCP a Pagar	103.682	139.229	133.498	-22,33%	-25,53%
Impostos de renda e contribuição social a recolher	-1.111	-	3.796	-129,27%	-
Impostos e contribuições a recolher	2.333	26.931	5.445	-57,15%	-91,34%
Obrigações com empresas relacionadas	6.209	17.292	23.611	-73,70%	-64,09%
Adiantamento de Clientes	12.192	48.492	11.706	4,15%	-74,86%
Receita Diferida	1.118.756	871.997	1.003.768	11,46%	28,30%
Outras obrigações	1.780	6.984	4.772	-62,70%	-74,51%
Não-Circulante	414.457	321.337	357.714	15,86%	28,98%
Provisões para processos judiciais	29.112	22.878	26.987	7,87%	27,25%
Receita Diferida	218.187	218.697	172.629	26,39%	-0,23%
Impostos diferidos	165.503	77.013	156.135	6,00%	114,90%
Outras obrigações	1.655	2.749	1.963	-15,69%	-39,80%
Patrimônio Líquido	1.261.974	1.139.849	1.205.335	4,70%	10,71%
Capital Social	254.610	254.610	254.610	0,00%	0,00%
Reservas de Capital	277.018	271.628	749.163	-63,02%	1,98%

Demonstrações dos fluxos de caixa

Demonstração dos Fluxos de Caixa	1T20	1T19	4T19	1T20 vs. 4T19 (%)	1T20 vs. 1T19 (%)
Lucro Líquido	56.252	141.914	179.536	-69%	-60%
Remuneração baseada em ações	598	811	774	-23%	-26%
Impostos diferidos	9.366	20.024	30.565	-69%	-53%
Provisão para Processos Judiciais	5.239	4.337	2.095	150%	21%
Depreciação e Amortização	7.497	5.434	8.506	-12%	38%
Descontos Obtidos	(14.482)	(22.325)	(16.080)	-10%	-35%
Variações Cambiais e Monetárias Líquidas	(5.323)	(1.307)	(1.985)	168%	307%
Juros sobre Empréstimos	-	-	-	0%	0%
Atualização financeira de IRPJ e CSLL	-	-	-	0%	0%
Efeitos de Transações entre acionistas	-	-	-	0%	0%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(1)	35	(12)	-92%	-103%
Provisão de participação nos lucros e resultados	4.021	3.611	1.981	103%	11%
Venda de imobilizado	-	-	(171)	-100%	0%
Equivalência Patrimonial	-	-	-	0%	0%
Baixa do Ágio de Netpoints	-	-	-	0%	0%
Alteração de participação societária em coligada	-	-	-	0%	0%
Outras provisões	(103)	-	(62)	66%	0%
Contas a receber	66.073	2.964	(58.408)	-213%	2129%
Adiantamento a fornecedores	(196.614)	254.453	60.206	-427%	-177%
Despesas antecipadas	-	-	-	0%	0%
Impostos a recuperar	6.302	66.060	(21.665)	-129%	-90%
Outros créditos/obrigações	(17.402)	(19.996)	14.204	-223%	-13%
Fornecedores	(9.260)	(2.175)	(17.374)	-47%	326%
Pagamento de processos trabalhistas	-	-	-	0%	0%
Obrigações trabalhistas	(12.586)	(13.001)	(416)	2925%	-3%
Adiantamento de clientes	486	(112.812)	960	-49%	-100%
Receita diferida	160.546	69.899	80.808	99%	130%
Obrigações fiscais	18.409	27.793	30.974	-41%	-34%
Processos Judiciais	(3.114)	(2.573)	(2.107)	48%	21%
Créditos com empresas relacionadas	(22.681)	(12.192)	(1.492)	1420%	86%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(26.428)	(21.559)	(53.446)	-51%	23%
Depósitos e bloqueios judiciais	(1.682)	(271)	(271)	521%	521%
Juros pagos	-	-	-	0%	0%
Fluxo de Caixa Líquido das atividades operacionais	25.113	389.124	237.120	-89%	-94%
Aquisição de imobilizado e intangível	(13.087)	(6.521)	(11.335)	15%	101%
Aplicação Financeira	(241.810)	29.868	40.654	-695%	-910%
Caixa Restrito	-	-	-	0%	0%
Aumento de Capital em Coligada	-	-	-	0%	0%
Recebimento pela venda de imobilizado	-	-	-	0%	0%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(254.897)	23.347	29.319	-969%	-1192%
Capital Social	-	843	-	0%	-100%
Capital Social	-	843	-	0%	-100%
Redução de Capital	-	-	-	0%	0%
Adiantamento para futuro aumento de capital	-	-	-	0%	0%
Captação de Debêntures	-	-	-	0%	0%
Custo de Emissão de Ações/Debêntures	-	-	-	0%	0%
Juros Pagos	-	-	-	0%	0%
Juros sobre capital próprio e dividendos pagos	(29.816)	(16.074)	999	-3085%	85%
Pagamento de Empréstimos	-	-	-	0%	0%
Acervo Líquido Incorporado	-	-	-	0%	0%
Transações com partes relacionadas	-	-	-	0%	0%
Caixa líquido das atividades de financiamento	(29.816)	(15.231)	999	-3085%	96%
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e	2.212	483	(572)	-487%	358%
Acréscimo líquido de caixa	(257.388)	397.723	266.866	-196%	-165%
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	287.846	290.850	20.980	1272%	-1%
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	30.458	688.573	287.846	-89%	-96%

Modelo de negócios

A Smiles iniciou suas atividades como um programa individual de fidelização, mas evoluiu em direção ao modelo atual, tornando-se um modelo de coalizão com algumas características singulares, que permite o acúmulo e resgate de Milhas em voos da GOL e suas parceiras aéreas internacionais, bem como nos principais bancos comerciais brasileiros, incluindo os cartões *co-branded* emitidos pelo Bradesco, Banco do Brasil e Santander, além de ampla rede de parceiros de varejo. O modelo atual funciona através (i) do acúmulo de Milhas pelo Participante quando da aquisição de passagens aéreas da GOL ou de outras companhias aéreas parceiras, ou produtos e serviços dos Parceiros Comerciais e financeiros, que adquirem estas milhas da Smiles como forma de fidelização de seus clientes, e (ii) do resgate de Prêmios pelo Participante quando da troca de suas Milhas por passagens aéreas da GOL e de outras companhias aéreas parceiras ou ainda por produtos e serviços dos Parceiros Comerciais e financeiros.

As principais fontes de receita da Companhia advêm (i) da receita de milhas resgatadas, representado por passagens e prêmios em sua rede de parceiros aéreos, comerciais e financeiros, (ii) da receita de juros decorridos entre a data de acúmulo e resgate das milhas e (iii) da receita de *breakage*, caso estas milhas emitidas expirem sem serem resgatadas.

Glossário

Burn/earn ratio - É a relação entre a quantidade de milhas resgatadas e a quantidade de milhas acumuladas para determinado período.

Estimativa breakage – Estimativa de milhas a vencer sem resgate, podendo ser expresso como número de milhas, número em Reais ou como porcentagem das milhas emitidas, conforme aplicável ao contexto.

Free float - Ações pertencentes aos acionistas não controladores.

Milhas - O direito de resgate dos Participantes do Programa Smiles comercializado com os Parceiros Comerciais.

Prêmios - Produto ou serviço entregue ao Participante por um parceiro comercial como resultado do resgate pelo Participante de Milhas de programas de fidelização de clientes.

Produtos prêmio - Produto ou serviço entregue ao Participante por um parceiro comercial como resultado do resgate pelo Participante de Milhas de programas de fidelização de clientes, que não as passagens aéreas.

Programa Smiles - Programa de coalizão para diversas companhias, incluindo a GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Smiles & Money - Forma de resgate de passagens áreas ou produtos por meio do qual é possível combinar dinheiro e milhas.

Este comunicado pode conter considerações futuras referentes às perspectivas do negócio, estimativas de resultados operacionais e financeiros, e às perspectivas de crescimento da Smiles. Estas são apenas projeções e, como tais, baseiam-se exclusivamente nas expectativas da administração da Smiles. Tais considerações futuras dependem, substancialmente, de fatores externos, além dos riscos apresentados nos documentos de divulgação arquivados pela Smiles e estão, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio. As informações não-contábeis da Companhia não foram revisadas pelos auditores independentes. Alguns valores do relatório podem diferir das demonstrações financeiras devido à arredondamentos.