

Barueri, 28 de julho 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 2T20. 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.

DESTAQUES OPERACIONAIS E FINANCEIROS DO PERÍODO

- **Geração de caixa total – R\$ 328,4 milhões no 2T20 – apesar do forte efeito da pandemia de covid-19.**
- Crescimento de 95% nas emissões de bilhetes aéreos e queda de 45% nos cancelamentos entre abril e junho de 2020. Ao final do trimestre, já alcançamos cerca de 50% das emissões de bilhetes comparativamente ao mesmo período de 2019.
- Redução do Faturamento Bruto na comparação anual de 53%, mas com claro viés de alta ao longo do trimestre, com evolução de 54,8% no período entre abril e junho. No mês de junho, o Faturamento Bruto atingiu 58% do resultado registrado no mesmo mês de 2019.
- Evolução de 68,8% nos resgates do Shopping Smiles entre abril e junho.
- Queda de 48,8% nas despesas operacionais, reflexo de uma constante disciplina com os custos e estrutura enxuta, com o quadro estável de 148 funcionários.
- A Margem Direta de Resgate aumentou 10,3p.p. para 37% no 2T20 versus 26,7% no 1T20.

Informações Gerais	Unidade	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Participantes do Programa	milhares	17.657	17.501	16.198	0,9%	9,0%
Colaboradores	-	148	147	142	0,7%	4,2%
Faturamento bruto total ²	R\$ mi	321,7	629,2	684,3	-48,9%	-53,0%
Receita Líquida*	R\$ mi	56,5	171,3	278,0	-67,0%	-79,6%
EBITDA ¹	R\$ mi	-6,2	86,0	180,4	-107,2%	-103,4%
<i>margem EBITDA¹</i>	%	-11%	50,2%	64,9%	(61,2 p.p.)	(75,9 p.p.)
Lucro Líquido	R\$ mi	-0,4	56,3	155,7	-100,7%	-100,3%
<i>margem líquida</i>	%	-0,6%	32,8%	56,0%	(33,4 p.p.)	(56,6 p.p.)
Lucro Líq. ex -extraordinário**	R\$ mi	-0,4	71,0	155,7	-100,6%	-100,3%
<i>margem líquida</i>	%	-0,6%	36,6%	56,0%	(37,2 p.p.)	(56,6 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 1T20.

Smiles Fidelidade S.A.

B3: SMLS3

Novo Mercado

Cotação: R\$ 14,71

Nº de ações: 124.158.953

Valor de mercado: R\$ 1,82 bi

(fechamento: 27/07/2020)

www.smiles.com.br/ri

Teleconferência do 2T20

29 de Julho 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

Hugo Assumpção

Diretor Financeiro e de
Relações com Investidores

Maria Laura Pessoa

Head de Relações com
Investidores

ri@smiles.com.br

Mensagem da administração

A tempestade causada pela pandemia de covid-19 afetou os rumos dos negócios de forma generalizada, em todo o mundo. Mas poucos setores da economia foram tão profundamente desafiados nos últimos meses quanto o de viagens e turismo. Viajar significa ter mobilidade, contar com a liberdade de ir a qualquer lugar, em qualquer tempo. O novo coronavírus tornou isso, temporariamente, mais difícil.

Para uma empresa como a Smiles este foi -- e ainda é -- o momento de demonstrar resiliência. Esta é a hora de provar que somos capazes de nos adaptar ao pior dos cenários. Estamos fazendo isso ao colocar, como sempre colocamos, o cliente no centro de nossa estratégia.

O resultado desses esforços pode ser visto na evolução de nossos números ao longo deste difícil segundo trimestre de 2020. Mês após mês, dia após dia, pudemos assistir à melhoria de um cenário que, para muitos, parecia apocalíptico. Continuamos a contar com nosso maior ativo -- a confiança do nosso cliente -- e a ser uma empresa com forte geração de caixa. Entre abril e junho, meses que marcaram o ponto crítico da pandemia, conseguimos gerar um caixa total de R\$ 328,4 milhões.

A Smiles é uma empresa extremamente enxuta -- e rápida. Nos primeiros dias da crise, nos mobilizamos para resolver os problemas mais imediatos dos nossos clientes. Instituímos o cancelamento online para voos da GOL com isenção de taxa e devolução de milhas, desenvolvemos uma página no nosso site com todas as informações necessárias para o cancelamento e a remarcação de serviços, estendemos a validade das categorias até março de 2022 e reforçamos o 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 conveniente, consciente e fiquem tranquilos para planejar suas viagens. No início de abril, lançamos a campanha "Reserve Agora, Decida Depois", que incentiva viagens futuras com flexibilidade de confirmação até 60 dias antes da data do embarque. O resultado foi animador -- vimos a aceleração do número de transações de resgates aéreos, entre abril e junho de 2020.

Além disso, continuamos a impulsionar nossos produtos: o cartão co-branded, o Clube Smiles, além de ofertas diferenciadas junto aos parceiros do Shopping Smiles, nossa plataforma de e-commerce, que teve um crescimento de 68,8% dos resgates no trimestre. Em julho, lançamos a nova versão do cartão co-branded, que passa a ter as marcas Smiles e GOL e oferece o maior acúmulo de milhas do mercado quando combinado a outros produtos Smiles. Dessa forma, fortalecemos todo o ecossistema.

Integrando-se à corrente de solidariedade que emergiu após a pandemia, a Smiles doou 10 milhões de milhas a seis ONGs que atuam junto a comunidades fortemente afetadas pela crise econômica. E, por meio do programa Milhas do Bem, incentivou seus clientes a fazer o mesmo: destinar parte de suas milhas acumuladas para ajudar o próximo. As milhas doadas são transformadas em alimentos, kits de higiene e atividades on-line. Até o final de junho, cerca de 60 milhões de milhas haviam sido doadas -- uma marca inédita.

Nosso Comitê de Contingência, instalado desde o início da crise, continua acompanhando de perto as informações sobre os efeitos da pandemia no Brasil e no mundo. E a Smiles permanece resiliente e empenhada em ser a melhor opção do mercado quando tudo isso, finalmente, passar.

Eventos subsequentes

Em 6 de julho de 2020, a Smiles anunciou a aquisição de R\$ 1,2 bilhão em passagens da GOL, com contrapartidas em benefícios comerciais importantes para a companhia pelos próximos três anos. Além disso, as condições contratuais preveem a correção a uma taxa variável equivalente a 115% do CDI (enquanto não forem utilizados na compra de passagens aéreas). A operação foi aprovada pelo Comitê Independente da Smiles, bem como pelos Conselhos de Administração de ambas as empresas. As principais condições negociadas foram:

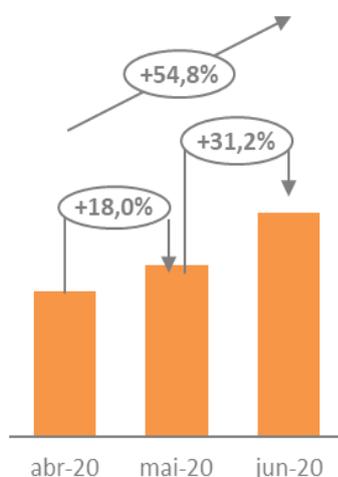
- Desconto de 11% sobre a tarifa padrão até o fim de 2020 e garantia de um inventário promocional substancial de bilhetes para a Smiles até junho de 2023. Esses dois itens, juntamente com a correção do valor mencionada acima, representarão estimados R\$ 85 milhões em valor presente líquido para a Smiles, equivalente a uma taxa de retorno de 8,3% ao ano.
- Criação de um produto compartilhado, que permitirá a clientes GOL usarem milhas Smiles para pagar as taxas de embarque, diretamente no site da GOL.
- Novas condições para os cartões co-branded.
- Manutenção do direito de explorar o Clube Smiles, até 2032.

Desempenho financeiro

Informações Financeiras Resumidas	Unidade	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Faturamento Bruto ¹	R\$ milhões	321,7	629,2	684,3	-48,9%	-53,0%

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.

Evolução Mensal do Faturamento Bruto



Faturamento Bruto: O Faturamento Bruto no 2T20 totalizou R\$ 321,7 milhões, versus R\$ 629,2 milhões no 1T20, uma queda de 48,9%, resultado, principalmente, do efeito da redução de vendas de passagens aéreas e tudo mais relacionado a viagens. Como consequência, isso afetou formas de acúmulo como o Smiles & Money e parceiras aéreas. A falta de visibilidade com relação ao consumo de viagens e a menor geração de milhas por dólar em função da desvalorização do câmbio, resultaram em um menor volume de milhas transferidas dos nossos parceiros. Ainda assim, o Faturamento Bruto de junho mostra uma importante recuperação, com um crescimento de 54,8% em relação a abril deste ano. No mês de junho, o Faturamento Bruto atingiu 58% do resultado registrado no mesmo mês de 2019.

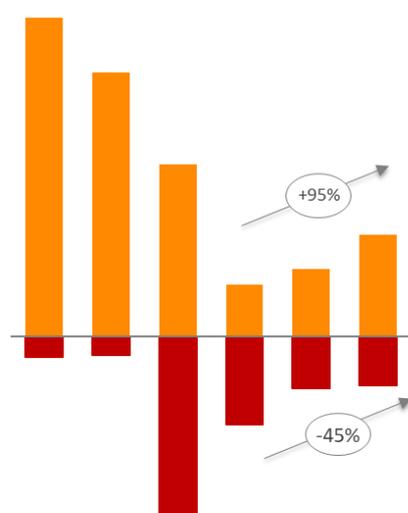
Receita (R\$ milhões) *	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Receita	112,5	474,4	651,8	(76,3%)	(82,7%)
Receita de resgates	75,7	382,6	587,2	(80,2%)	(87,1%)
Receita de <i>Breakage</i>	36,4	84,0	58,4	(56,7%)	(37,7%)
Outras Receitas	0,4	7,8	6,2	(94,9%)	(93,5%)
Custo dos serviços prestados	(47,9)	(286,1)	(346,4)	(83,3%)	(86,2%)
Passagens aéreas	21,4	(250,8)	(312,5)	(108,5%)	(106,8%)
Produtos Diversos	(69,3)	(35,3)	(33,9)	96,3%	104,4%
Receita Bruta	64,6	188,3	305,5	(65,7%)	(78,9%)
Impostos e Contribuições	(8,0)	(16,9)	(27,5)	(52,7%)	(70,9%)
Receita Líquida	56,6	171,3	278,0	(67,0%)	(79,6%)
Custos Operacionais	(28,1)	(24,0)	(21,2)	17,1%	33,2%
Lucro Bruto	28,5	147,3	256,9	(80,7%)	(88,9%)

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

Receita Líquida: No 2T20, a Receita Líquida caiu 67% em comparação ao 1T20, e 79,6% quando comparada ao mesmo período do ano passado. A variação na Receita Líquida no período é majoritariamente explicada pelos efeitos da covid-19, com restrições impostas ao setor de viagem e turismo. As receitas de resgates foram reduzidas em 80%, em decorrência do cancelamento de viagens (passagens aéreas, hotéis, aluguel de carros etc.). Os resgates em outros produtos – como o Shopping Smiles -- apresentaram evolução no período, aumentando sua representatividade, mas não conseguiram compensar o recuo das passagens aéreas.

A evolução da Receita Líquida entre abril e junho, porém, mostra claramente uma recuperação. Nesse período, as emissões de bilhetes cresceram 95% e os cancelamentos caíram 45%, como demonstrado no gráfico abaixo:

Evolução Bilhetes Emitidos



Jan-20 Fev-20 Mar-20 Abr-20 Mai-20 Jun-20

A receita de *breakage* diminuiu 56,7%, quando comparada ao 1T20, e 37,7%, na comparação com o mesmo período do ano passado. Isso ocorreu em função do menor volume de acúmulos e resgates, e algumas iniciativas durante a pandemia incluindo campanhas de bonificação de milhas com validade de 12 meses. A taxa média ponderada de *breakage* no trimestre foi de 16,29% versus 15,78%.

Outras Receitas: As Outras Receitas totalizaram R\$ 0,4 milhão no 2T20 versus R\$ 7,8 milhões no 1T20, uma queda de 94,9% no trimestre e de 93,5% comparado ao mesmo período em 2019. Esta rubrica é principalmente composta pelas taxas de cancelamento e pela taxa de administração do programa de fidelidade da GOL. No período, a queda ocorreu devido à isenção da cobrança das taxas de cancelamento de passagens em função da pandemia.

Apresentação Gerencial (R\$ milhões)	Resultado Resgates ¹	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Receita	> Receita de resgates (b)	76,1	390,4	593,4	(80,5%)	(87,2%)
Receita		76,1	390,4	593,4	(80,5%)	(87,2%)
(-) Impostos diretos						
Custo dos serviços prestados	> Custo de resgates	(47,9)	(286,1)	(346,4)	(83,3%)	(86,2%)
(-) Custos com Resgates		(47,9)	(286,1)	(346,4)	(83,3%)	(86,2%)
(+) Créditos Impostos diretos						
Receita Bruta	Resultado bruto de resgates (a)	28,2	104,3	270,0	(73,0%)	(88,6%)
(-) Impostos sobre <i>Spread</i>		(2,6)	(9,6)	(22,9)	(72,9%)	(88,6%)
(=) Receita Líquida	Resultado líquido de resgates	25,6	94,6	224,2	(72,9%)	(88,6%)
% Margem Direta de Resgates	= <i>(a)/(b)</i>	37,0%	26,7%	41,6%	10,3 p.p.	(4,6 p.p.)
% Margem Direta de Resgates <i>Pro forma</i>	= <i>(a)/(b)</i>	37,0%	30,7%	41,6%	6,3 p.p.	(4,6 p.p.)

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

Margem Direta de Resgate: A Margem Direta de Resgate aumentou 10,3p.p. para 37% no 2T20 versus 26,7% no 1T20 (ou 30,7% se considerarmos a Margem Direta de Resgate *pro-forma*, ajustada pela provisão para cancelamentos de R\$ 22,3 milhões conforme divulgado no 1T20). Na comparação com o mesmo período do ano passado, a margem apresentou uma queda de 4,6 p.p.. O aumento da Margem Direta de Resgate no trimestre é resultado dos menores resgates de bilhetes aéreos e consequentemente de menores custos por conta do momento da pandemia. Há também o efeito do forte crescimento de resgates de outros produtos e no Shopping Smiles, que oferecem boas margens.

Despesas Operacionais (R\$ milhões)	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Despesas operacionais	(42,1)	(68,8)	(82,2)	(38,8%)	(48,8%)
Despesas comerciais	(19,1)	(33,3)	(35,1)	(42,6%)	(45,6%)
Despesas administrativas	(23,2)	(39,0)	(47,0)	(40,5%)	(50,6%)
Outras despesas/receitas	0,3	3,5	-	-91,2%	-

Despesas Operacionais: As Despesas Operacionais no 2T20 diminuíram 38,8% quando comparadas ao 1T20 e 48,8%, na comparação com o mesmo período em 2019, reflexo de uma constante disciplina com os custos e estrutura enxuta de funcionários.

No trimestre, as despesas comerciais caíram 42,6% no trimestre devido à migração de transações de resgate do S&M para 100% milhas, menores despesas com MDR de cartão, adequação das despesas de marketing e a adoção de inteligência artificial no atendimento do *call center* e on-line (app e site) a clientes. As despesas administrativas, que são compostas por despesas com pessoal, prestação de serviços, consultorias e outros, caíram 40,5% no 1T20 e 50,6% versus o 2T19.

Outras Informações (R\$ Milhões)	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Resultado Financeiro Líquido	21,3	9,9	32,9	114,1%	(35,3%)
Receitas Financeiras	21,9	22,6	31,3	(2,7%)	(29,9%)
Despesas Financeiras	(1,3)	(9,8)	(1,0)	(87,1%)	25,4%
Variação Cambial Líquida	0,6	(2,8)	2,7	(123,2%)	(76,0%)
Imposto de Renda e CSLL	(8,0)	(32,2)	(51,9)	(75,0%)	(84,5%)

Resultado Financeiro: O Resultado Financeiro Líquido aumentou 114,1% no 2T20 comparado ao 1T20 e sofreu redução de 35,3% na comparação anual. No trimestre, o aumento do resultado financeiro resultou da recuperação do desempenho dos fundos de investimento que foram impactados pela pandemia de covid-19. Na comparação do 2T20 com o mesmo período de 2019, houve uma queda no resultado financeiro, em grande parte devido à variação da taxa de juros básica de 6,50% para 2,25% a.a. no período.

Variação Cambial Líquida: O resultado de R\$ 0,6 milhão no 2T20 versus uma variação cambial negativa de R\$ 2,8 milhões no 1T20 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.

Lucro Líquido: O resultado no trimestre foi um prejuízo de R\$ 0,4 milhão, comparado a um lucro de R\$ 56,3 milhões no 1T20 e de R\$ 155,7 milhões no mesmo período de 2019. Excluindo os efeitos extraordinários do 1T20, a redução no trimestre foi de 100,6% e, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, de 100,2%.

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 (30.jun.20)	Taxa (a.a.)
8º Contrato	Tranche Única	abr-19	77,6	7,39%
9º Contrato	Tranche Única	jun-19	90,4	7,39%
10º Contrato	Tranche Única	ago-19	115,8	7,39%
11º Contrato	Tranche Única	set-19	218,0	6,21%
12º Contrato	Tranche Única	dez-19	245,3	5,66%
13º Contrato	Tranche Única	mar-20	314,7	4,79%
14º Contrato	Tranche Única	mar-20	117,5	4,79%
Total			1.179,3	5,86%

Demonstração de Resultados - IFRS

Demonstração do Resultado (R\$ milhões)	2T20	2T19	1T20	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Receita Líquida	56,6	278,0	171,3	-67,0%	-79,7%
Custo dos Serviços Prestados	-28,1	-21,1	-24,0	16,9%	33,2%
Lucro Bruto	28,5	256,9	147,3	-80,7%	-88,9%
<i>margem bruta</i>	<i>50,0%</i>	<i>92,4%</i>	<i>86,0%</i>	<i>-36,0 p.p.</i>	<i>-42,4 p.p.</i>
Despesas operacionais	-42,1	-82,2	-68,8	-38,8%	-48,8%
Despesas comerciais	-19,2	-35,2	-33,3	-42,3%	-45,5%
Despesas administrativas	-23,3	-47,0	-39,1	-40,4%	-50,6%
Outras despesas/receitas	0,3	-	3,5	-91,2%	-
Lucro Operacional	-13,6	174,7	78,5	-117,4%	-107,8%
<i>margem operacional</i>	<i>24,1%</i>	<i>62,8%</i>	<i>45,8%</i>	<i>-69,9 p.p.</i>	<i>-86,9 p.p.</i>
Resultado Financeiro Líquido	21,3	33,0	10,0	114,1%	-35,3%
Receitas Financeiras	22,0	31,3	22,6	-2,7%	-29,9%
Despesas Financeiras	-1,3	-1,0	-9,9	-87,1%	25,4%
Variação Cambial Líquida	0,6	2,7	-2,8	-123,2%	-76,0%
LAIR	7,7	207,7	88,5	-91,3%	-96,3%
Imposto de Renda e CSLL	-8,1	-51,9	-32,2	-75,0%	-84,5%
Lucro Líquido	-0,4	155,7	56,3	-100,6%	-100,2%
<i>margem líquida</i>	<i>-0,6%</i>	<i>56,0%</i>	<i>32,8%</i>	<i>-33,4 p.p.</i>	<i>-56,60 p.p.</i>

Balanço Patrimonial

Balanço Patrimonial (R\$ milhões)	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Ativo	3.217,7	3.035,4	2.476,6	6,0%	29,9%
Circulante	2.456,4	2.485,0	2.383,7	(1,2%)	3,1%
Caixa e Equivalente de Caixa	112,8	110,8	14,4	1,8%	683,9%
Aplicações financeiras	1.374,3	1.047,5	763,8	31,2%	79,9%
Contas a Receber	289,2	427,3	461,8	(32,3%)	(37,4%)
Adiantamento a Fornecedores	562,4	789,3	981,2	(28,8%)	(42,7%)
Impostos e contribuições	82,4	59,8	90,9	37,9%	(9,4%)
Outros Créditos e Valores	35,4	50,3	49,0	(29,7%)	(27,8%)
Não-Circulante	761,2	550,4	92,9	38,3%	719,5%
Depósitos judiciais	25,1	18,2	18,5	37,3%	35,4%
Impostos Diferidos	-	3,5	-	-	-
Adiantamento a Fornecedores	618,8	393,6	-	57,2%	-
Investimentos	-	-	-	-	-
Impostos e contribuições a recuperar	47,6	76,5	29,9	(37,8%)	59,2%
Imobilizado	4,0	4,4	5,3	(9,0%)	(24,9%)
Intangível	51,8	54,2	39,2	(4,4%)	32,3%
Passivo	3.217,7	3.035,4	2.476,6	6,0%	29,9%
Circulante	1.466,0	1.359,0	1.126,8	7,9%	30,1%
Fornecedores	98,6	105,6	135,7	(6,6%)	(27,3%)
Obrigações Trabalhistas	14,4	9,6	13,2	50,2%	9,2%
Dividendos/JCP a Pagar	103,7	103,7	-	0,0%	-
Impostos de renda e contribuição soci	-	-1,1	13,2	-	-
Impostos e contribuições a recolher	5,3	2,3	9,3	128,2%	(42,8%)
Obrigações com empresas relacionada	3,9	6,2	26,3	(37,4%)	(85,2%)
Adiantamento de Clientes	8,1	12,2	11,4	(33,8%)	(29,2%)
Receita Diferida	1.229,7	1.118,8	911,7	9,9%	34,9%
Outras obrigações	2,2	1,8	6,0	24,3%	(63,1%)
Não-Circulante	489,9	414,5	337,9	18,2%	45,0%
Provisões para processos judiciais	28	29,1	25,0	(3,3%)	12,7%
Receita Diferida	300	218,2	217,4	37,3%	37,8%
Impostos diferidos	160,8	165,5	93,1	(2,9%)	72,7%
Outras obrigações	1,3	1,7	2,5	(19,2%)	(45,7%)
Patrimônio Líquido	1.261,8	1.262,0	1.011,9	(0,0%)	24,7%
Capital Social	254,6	254,6	254,6	0,0%	0,0%
Reservas de Capital	277,6	277,0	271,6	0,2%	2,2%

Demonstrações dos fluxos de caixa

Demonstração dos Fluxos de Caixa	2T20	1T20	2T19	2T20 vs. 1T20 (%)	2T20 vs. 2T19 (%)
Lucro Líquido	(350)	56.252	155.718	-100,6%	-100,2%
Remuneração baseada em ações	597	598	774	-0,2%	-22,9%
Impostos diferidos	(1.525)	9.366	16.088	-116,3%	-109,5%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	4.435	5.239	4.022	-15,3%	10,3%
Depreciação e Amortização	7.385	7.497	5.753	-1,5%	28,4%
Descontos Obtidos	(16.373)	(14.482)	(18.384)	13,1%	-10,9%
Variações Cambiais e Monetárias Líquidas	7.609	(5.323)	1.086	-242,9%	600,6%
Variações de aplicações financeiras	(459)	(5.323)	-	-91,4%	0,0%
Outras Provisões Trabalhistas	5.243	(1)	3.989	-524400,0%	31,4%
Provisão de participação nos lucros e resultados	-	4.021	-	-100,0%	0,0%
Baixa de imobilizado e intangível	-	-	138	0,0%	-100,0%
Outras provisões	(1.005)	(103)	247	875,7%	-506,9%
Contas a receber	138.983	66.073	(105.881)	110,3%	-231,3%
Adiantamento a fornecedores	18.228	(196.614)	101.151	-109,3%	-82,0%
Impostos a recuperar	6.319	6.302	13.829	0,3%	-54,3%
Outros créditos/obrigações	(4.130)	(17.402)	(11.120)	-76,3%	-62,9%
Fornecedores	(11.374)	(9.260)	8.616	22,8%	-232,0%
Obrigações trabalhistas	(421)	(12.586)	(10.073)	-96,7%	-95,8%
Adiantamento de clientes	(3.919)	486	(37.083)	-906,4%	-89,4%
Receita diferida	192.385	160.546	38.348	19,8%	401,7%
Obrigações fiscais	4.184	18.409	28.629	-77,3%	-85,4%
Processos Judiciais	(5.403)	(3.114)	(1.919)	73,5%	181,6%
Créditos com empresas relacionadas	1.573	(22.681)	1.176	-106,9%	33,8%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(82)	(26.428)	(32.515)	-99,7%	-99,7%
Depósitos e bloqueios judiciais	(6.814)	(1.682)	(241)	305,1%	2727,4%
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	335.086	19.790	162.348	1593,2%	106,4%
Aquisição de imobilizado e intangível	(4.607)	(13.087)	(3.287)	-64,8%	40,2%
Aplicação Financeira	(245.964)	(241.810)	(409.252)	1,7%	-39,9%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos	(250.571)	(254.897)	(412.539)	-1,7%	-39,3%
Dividendos Pagos	-	-	(408.350)	0,0%	-100,0%
Juros sobre capital próprio e dividendos pagos	-	(29.816)	(16.074)	-100,0%	-100,0%
Caixa líquido das atividades de financiamento	-	(29.816)	(424.424)	-100,0%	-100,0%
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equiv. de caixa	(2.121)	2.212	483	-195,9%	-539,1%
Acréscimo líquido de caixa	82.394	(262.711)	(674.132)	-131,4%	-112,2%
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	30.458	287.846	688.573	-89,4%	-95,6%
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	112.852	25.135	14.441	349,0%	681,5%

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.