

Índice

1. Responsáveis Pelo Formulário

1.0 - Identificação dos responsáveis	1
1.1 – Declaração do Diretor Presidente	2
1.2 - Declaração do Diretor de Relações Com Investidores	3

2. Auditores Independentes

2.1/2.2 - Identificação E Remuneração Dos Auditores	4
2.3 - Outras Informações Relevantes	6

3. Informações Financ. Seleccionadas

3.1 - Informações Financeiras	7
3.2 - Medições Não Contábeis	8
3.3 - Eventos Subsequentes às Últimas Demonstrações Financeiras	10
3.4 - Política de Destinação Dos Resultados	11
3.5 - Distribuição de Dividendos E Retenção de Lucro Líquido	12
3.6 - Declaração de Dividendos À Conta de Lucros Retidos ou Reservas	13
3.7 - Nível de Endividamento	14
3.8 - Obrigações	15
3.9 - Outras Informações Relevantes	16

4. Fatores de Risco

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco	21
4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado	33
4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes	38
4.4 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos Cujas Partes Contrárias Sejam Administradores, Ex-administradores, Controladores, Ex-controladores ou Investidores	46
4.5 - Processos Sigilosos Relevantes	47
4.6 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Repetitivos ou Conexos, Não Sigilosos E Relevantes em Conjunto	48
4.7 - Outras Contingências Relevantes	49
4.8 - Regras do País de Origem e do País em Que os Valores Mobiliários Estão Custodiados	50

Índice

5. Gerenciamento de Riscos E Controles Internos

5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos	51
5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado	54
5.3 - Descrição Dos Controles Internos	58
5.4 - Programa de Integridade	61
5.5 - Alterações significativas	63
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	64

6. Histórico do Emissor

6.1 / 6.2 / 6.4 - Constituição do Emissor, Prazo de Duração E Data de Registro na Cvm	65
6.3 - Breve Histórico	66
6.5 - Informações de Pedido de Falência Fundado em Valor Relevante ou de Recuperação Judicial ou Extrajudicial	69
6.6 - Outras Informações Relevantes	70

7. Atividades do Emissor

7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas	71
7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista	72
7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais	73
7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais	75
7.4 - Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total	85
7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades	86
7.6 - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior	88
7.7 - Efeitos da Regulação Estrangeira Nas Atividades	89
7.8 - Políticas Socioambientais	90
7.9 - Outras Informações Relevantes	91

8. Negócios Extraordinários

8.1 - Negócios Extraordinários	92
8.2 - Alterações Significativas na Forma de Condução Dos Negócios do Emissor	93
8.3 - Contratos Relevantes Celebrados Pelo Emissor E Suas Controladas Não Diretamente Relacionados Com Suas Atividades Operacionais	94

Índice

8.4 - Outras Inf. Relev. - Negócios Extraord.	95
9. Ativos Relevantes	
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros	96
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.a - Ativos Imobilizados	97
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis	98
9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.c - Participações em Sociedades	103
9.2 - Outras Informações Relevantes	104
10. Comentários Dos Diretores	
10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais	105
10.2 - Resultado Operacional E Financeiro	116
10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras	120
10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor	122
10.5 - Políticas Contábeis Críticas	124
10.6 - Itens Relevantes Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras	129
10.7 - Comentários Sobre Itens Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras	130
10.8 - Plano de Negócios	131
10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante	132
11. Projeções	
11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas	142
11.2 - Acompanhamento E Alterações Das Projeções Divulgadas	145
12. Assembléia E Administração	
12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa	146
12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais	158
12.3 - Regras, Políticas E Práticas Relativas ao Conselho de Administração	164
12.4 - Descrição da Cláusula Compromissória Para Resolução de Conflitos Por Meio de Arbitragem	165
12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal	166
12.7/8 - Composição Dos Comitês	172

Índice

12.9 - Existência de Relação Conjugal, União Estável ou Parentesco Até O 2º Grau Relacionadas A Administradores do Emissor, Controladas E Controladores	178
12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros	179
12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores	182
12.12 - Outras informações relevantes	183

13. Remuneração Dos Administradores

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária	184
13.2 - Remuneração Total do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal	189
13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal	193
13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária	195
13.5 - Remuneração Baseada em Ações	202
13.6 - Opções em Aberto	207
13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues	208
13.8 - Precificação Das Ações/opções	210
13.9 - Participações Detidas Por Órgão	212
13.10 - Informações Sobre Planos de Previdência Conferidos Aos Membros do Conselho de Administração E Aos Diretores Estatutários	213
13.11 - Remuneração Individual Máxima, Mínima E Média do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária E do Conselho Fiscal	214
13.12 - Mecanismos de Remuneração ou Indenização Para os Administradores em Caso de Destituição do Cargo ou de Aposentadoria	215
13.13 - Percentual na Remuneração Total Detido Por Administradores E Membros do Conselho Fiscal Que Sejam Partes Relacionadas Aos Controladores	216
13.14 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal, Agrupados Por Órgão, Recebida Por Qualquer Razão Que Não A Função Que Ocupam	217
13.15 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal Reconhecida no Resultado de Controladores, Diretos ou Indiretos, de Sociedades Sob Controle Comum E de Controladas do Emissor	218
13.16 - Outras Informações Relevantes	219

14. Recursos Humanos

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos	222
14.2 - Alterações Relevantes - Recursos Humanos	224
14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados	225

Índice

14.4 - Descrição Das Relações Entre O Emissor E Sindicatos	228
14.5 - Outras Informações Relevantes - Recursos Humanos	229

15. Controle E Grupo Econômico

15.1 / 15.2 - Posição Acionária	230
15.3 - Distribuição de Capital	241
15.4 - Organograma Dos Acionistas E do Grupo Econômico	242
15.5 - Acordo de Acionistas Arquivado na Sede do Emissor ou do Qual O Controlador Seja Parte	243
15.6 - Alterações Relevantes Nas Participações Dos Membros do Grupo de Controle E Administradores do Emissor	244
15.7 - Principais Operações Societárias	245
15.8 - Outras Informações Relevantes - Controle E Grupo Econômico	246

16. Transações Partes Relacionadas

16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas	247
16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas	249
16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado	261
16.4 - Outras Informações Relevantes - Transações Com Partes Relacionadas	263

17. Capital Social

17.1 - Informações Sobre O Capital Social	264
17.2 - Aumentos do Capital Social	266
17.3 - Informações Sobre Desdobramentos, Grupamentos E Bonificações de Ações	267
17.4 - Informações Sobre Reduções do Capital Social	268
17.5 - Outras Informações Relevantes	269

18. Valores Mobiliários

18.1 - Direitos Das Ações	271
18.2 - Descrição de Eventuais Regras Estatutárias Que Limitem O Direito de Voto de Acionistas Significativos ou Que os Obriguem A Realizar Oferta Pública	272
18.3 - Descrição de Exceções E Cláusulas Suspensivas Relativas A Direitos Patrimoniais ou Políticos Previstos no Estatuto	273

Índice

18.4 - Volume de Negociações E Maiores E Menores Cotações Dos Valores Mobiliários Negociados	274
18.5 - Outros Valores Mobiliários Emitidos no Brasil	275
18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários	276
18.6 - Mercados Brasileiros em Que Valores Mobiliários São Admitidos À Negociação	277
18.7 - Informação Sobre Classe E Espécie de Valor Mobiliário Admitida À Negociação em Mercados Estrangeiros	278
18.8 - Títulos Emitidos no Exterior	279
18.9 - Ofertas Públicas de Distribuição	280
18.10 - Destinação de Recursos de Ofertas Públicas	281
18.11 - Ofertas Públicas de Aquisição	282
18.12 - Outras Inf. Relev. - Val. Mobiliários	283

19. Planos de Recompra/tesouraria

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor	284
19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria	285
19.3 - Outras Inf. Relev. - Recompra/tesouraria	286

20. Política de Negociação

20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários	287
20.2 - Outras Informações Relevantes	289

21. Política de Divulgação

21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações	290
21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas	293
21.3 - Administradores Responsáveis Pela Implementação, Manutenção, Avaliação E Fiscalização da Política de Divulgação de Informações	295
21.4 - Outras Informações Relevantes	296

1.0 - Identificação dos responsáveis

Nome do responsável pelo conteúdo do formulário

André Fehlauer

Cargo do responsável

Diretor Presidente

Nome do responsável pelo conteúdo do formulário

Hugo Reis de Assumpção

Cargo do responsável

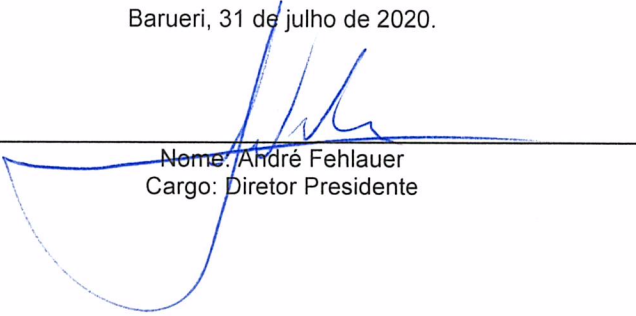
Diretor de Relações com Investidores

1.1 – Declaração do Diretor Presidente

André Fehlauer, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da cédula de identidade RG nº 22.929.69, expedida pela SSP/SC, inscrito no CPF/MF sob o nº 908.180.839-72, na qualidade de Diretor Presidente da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia"), vem, de acordo com o Anexo 24 da Instrução CVM nº 480, de 7 de dezembro de 2009, conforme alterada, declarar que:

- a. reviu o formulário de referência da Companhia ("Formulário de Referência");
- b. todas as informações contidas no formulário atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos arts. 14 a 19; e
- c. o conjunto de informações contidas no Formulário de Referência é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira da Companhia e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos.

Barueri, 31 de julho de 2020.



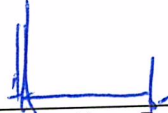
Nome: André Fehlauer
Cargo: Diretor Presidente

1.1 – Declaração do Diretor de Relações com Investidores e Diretor Financeiro

Hugo Reis de Assumpção, brasileiro, casado, engenheiro, portador da cédula de identidade RG nº 18.600.149-6, inscrito no CPF/MF sob o nº 147.821.688-37, na qualidade de Diretor de Relações com Investidores e Diretor Financeiro da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia"), vem, de acordo com o Anexo 24 da Instrução CVM nº 480, de 7 de dezembro de 2009, conforme alterada, declarar que:

- a. reviu o formulário de referência da Companhia ("Formulário de Referência");
- b. todas as informações contidas no formulário atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos arts. 14 a 19; e
- c. o conjunto de informações contidas no Formulário de Referência é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira da Companhia e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos.

Barueri, 31 de julho de 2020.



Nome: Hugo Reis de Assumpção
Cargo: Diretor de Relações com Investidores e Diretor Financeiro

2.1/2.2 - Identificação E Remuneração Dos Auditores

Possui auditor?	SIM		
Código CVM	418-9		
Tipo auditor	Nacional		
Nome/Razão social	KPMG AUDITORES INDEPENDENTES S/S		
CPF/CNPJ	57.755.217/0001-29		
Data Início	01/04/2019		
Descrição do serviço contratado	Os serviços de auditoria incluem a auditoria de nossas demonstrações financeiras anuais consolidadas e os controles internos, a auditoria de nossas demonstrações financeiras segundo o IFRS, a revisão de nossos relatórios trimestrais e auditorias estatutárias exigidas e arquivamentos regulatórios.		
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço			
Justificativa da substituição	Em atendimento aos artigos 28 e 31 da Instrução CVM nº 308/99, que trata sobre a rotação obrigatória de Auditores Independentes da Companhia a cada 5 (cinco) anos.		
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor			
Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Marcio Serpejante Peppe	01/04/2019	129.093.968-35	Edifício EZ Towers - Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos 105, Torre A, Chácara Santo Antônio, São Paulo, SP, Brasil, CEP 04711-904, Telefone (11) 39401500, Fax (11) 39401501, e-mail: mpeppe@kpmg.com.br

Possui auditor?	SIM
Código CVM	1127-4
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	Grant Thornton Auditores Independentes
CPF/CNPJ	10.830.108/0001-65
Data Início	22/07/2020
Descrição do serviço contratado	Os serviços de auditoria incluem a auditoria de nossas demonstrações financeiras anuais consolidadas e os controles internos, a auditoria de nossas demonstrações financeiras segundo o IFRS, a revisão de nossos relatórios trimestrais e auditorias estatutárias exigidas e arquivamentos regulatórios.
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	Não aplicável.
Justificativa da substituição	Está em linha com a troca de auditores promovida pela acionista controladora da Companhia, a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("GLAI"), por motivo de sinergia operacional. A Companhia informa, ainda, que a KPMG manifestou seu entendimento quanto à justificativa para sua substituição e confirmou que não teve discordâncias em relação a assuntos contábeis, controles internos e as demonstrações da Smiles.
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não aplicável.

Nome responsável técnico	DATA_INICIO_ATUACAO	CPF	Endereço
Daniel Gomes Maranhão Júnior	01/04/2020	070.962.868-45	Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini, 105, Cidade Monções, São Paulo, SP, Brasil, CEP 04571-900, Telefone (11) 38865100, Fax (11) 38865100, e-mail: daniel.maranhao@br.gt.com

2.3 - Outras Informações Relevantes

2.3 - Outras informações relevantes

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.".

Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

3.1 - Informações Financeiras - Consolidado

(Reais)	Exercício social (31/12/2019)	Exercício social (31/12/2018)	Exercício social (31/12/2017)
Patrimônio Líquido	1.205.335.000,00	1.014.230.110,33	871.718.896,01
Ativo Total	2.884.583.000,00	2.635.128.600,17	2.170.910.943,48
Rec. Liq./Rec. Intermed. Fin./Prem. Seg. Ganhos	1.051.124.000,00	987.443.977,89	452.112.624,07
Resultado Bruto	977.658.000,00	929.058.351,88	426.872.030,73
Resultado Líquido	626.725.000,00	645.842.004,00	458.044.745,80
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Unidades)	124.158.953	124.007.953	123.856.953
Valor Patrimonial da Ação (Reais Unidade)	9,710000	8,180000	7,038102
Resultado Básico por Ação	5,050000	5,210000	7,340000
Resultado Diluído por Ação	5,05	5,21	7,32

3.2 - Medições Não Contábeis

3.2 Medições não contábeis

a. Valor das medições não contábeis

EBITDA

O EBITDA (sigla em inglês para LAJIDA – Lucro Antes dos Juros, Impostos sobre Renda incluindo Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, Depreciação e Amortização) é uma medição não 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.

O EBITDA não é uma medida reconhecida de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil ou pelas Normas Internacionais de Relatórios Financeiros ("IFRS"). Para fins regulatórios, o EBITDA não possui um significado padrão e pode não ser comparável a medidas com títulos semelhantes fornecidos por outras companhias.

A Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") expediu em 04 de outubro de 2012 a Instrução nº 527 ("Instrução CVM 527"), que dispõe sobre a forma de divulgação voluntária do EBITDA pelas companhias abertas. Tal norma somente passou a produzir efeitos a partir de 1º de janeiro de 2013, quando a Companhia passou a observar as regras nela constantes para fins de divulgação do EBITDA.

O valor do EBITDA da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$ 514.476 mil, já para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$ 759.327 mil e para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$ 308.746 mil..

b. Conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras.

EBITDA

(em R\$ milhares)	exercício social findo em 31/12/2017	exercício social findo em 31/12/2018	exercício social findo em 31/12/2019
Lucro Líquido	458.045	645.842	626.725
(+) Imposto de Renda e Contribuição Social	-59.661	317.652	-264.969
(-) Resultado Financeiro Líquido	-96.569	-221.525	125.851
(+) Depreciação e Amortização	6.931	17.358	26.869
EBITDA	308.746	759.327	514.476

c. Motivo pelo qual entendemos que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da condição financeira e do resultado das operações da Companhia.

EBITDA não é uma medida de desempenho financeiro segundo as práticas contábeis adotadas no Brasil ou as IFRS e tampouco deve ser considerado isoladamente como alternativa a outros indicadores financeiros, como seus fluxos de caixa operacionais, ou como medida de liquidez.

O EBITDA é apresentado como informação adicional porque a Companhia acredita se tratar de um indicador importante de seu desempenho operacional para os investidores. No entanto,

3.2 - Medições Não Contábeis

nenhuma informação deverá ser considerada isoladamente, como um substituto para o lucro líquido apurado de acordo com as IFRS ou as práticas contábeis adotadas no Brasil, ou, ainda, como medida da lucratividade da Companhia. Além disso, os cálculos da Companhia seguem o disposto na Instrução CVM 527 e podem não ser comparáveis a outras medidas similares utilizadas por outras companhias.

Uma vez que o EBITDA não considera determinados custos e despesas intrínsecos aos negócios da Companhia, que poderiam, por sua vez, afetar significativamente os resultados da Companhia, tais como despesas financeiras, impostos, depreciações, amortizações, o uso do EBITDA apresenta limitações que afetam o seu uso como indicador da rentabilidade da Companhia.

3.3 - Eventos Subsequentes às Últimas Demonstrações Financeiras

3.3 Eventos subsequentes às últimas demonstrações financeiras

Em 18 de dezembro de 2018, a Companhia aprovou o pagamento de juros sobre o capital próprio referentes ao exercício social de 2018, no valor bruto de R\$18.323 mil, equivalente a R\$ 0,147759102 por ação. O montante foi integralmente pago em 15 de janeiro de 2019.

Em 1º de fevereiro de 2019, a Companhia realizou a venda de sua participação na coligada Netpoints no montante de R\$914 mil, relativo ao percentual de participação detido pela Companhia.

Em 14 de fevereiro de 2019, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a distribuição de dividendos adicionais propostos aos acionistas no montante de R\$284.471 mil. Tal distribuição está sujeita à aprovação na Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em 16 de abril de 2019. Na mesma data, o Conselho de Administração aprovou o aumento de capital no montante de R\$210.000 mil, sem emissão de novas ações.

Em 14 de fevereiro de 2019, o Conselho de Administração aprovou a distribuição de dividendos adicionais aos acionistas referente ao resultado auferido no exercício de 2018, a qual foi ratificada pelos acionistas da Companhia em assembleia geral ordinária ocorrida em 16 de abril de 2019. O pagamento ocorrerá em 3 de maio de 2019.

Em 1 de abril de 2019, a Companhia firmou um contrato de compra e venda antecipada de passagens aéreas junto a GLA, no montante de R\$100.789. Os desembolsos referentes a este contrato serão atualizados à taxa de 115% do CDI.

Em 15 de abril de 2019, a Companhia realizou o pagamento de juros sobre capital próprio distribuídos no período no montante total de R\$15.850.

Conforme comunicado ao mercado emitido em 2 de janeiro de 2020, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a destituição ao cargo de diretor financeiro e relações com investidores do Sr. Marcos Antonio Pinheiro Filho, bem como aprovou nesta data a cumulação dos cargos de diretor presidente, financeiro e relações com investidores pelo Sr. André Fehlauer.

Em 31 de janeiro de 2020, a controladora GLAI promoveu um aumento de capital na sua controlada GLA, o qual foi totalmente integralizado com a participação societária que a controladora possui na Companhia.

Em 18 de fevereiro de 2020, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a distribuição de dividendos adicionais propostos aos acionistas no montante de R\$201.500. Tal distribuição está sujeita à aprovação na Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em 23 de abril de 2020.

3.4 - Política de Destinação Dos Resultados

3.4 - Política de destinação dos resultados

2019, 2018 e 2017

a. Regras sobre retenção de lucros para os três últimos exercícios sociais

De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, os acionistas reunidos em Assembleia Geral Ordinária ("AGO") poderão deliberar e reter parcela do lucro líquido do exercício, alocada para o pagamento de despesas previstas em orçamento de capital que tenha sido previamente aprovado.

Ademais, a Lei das Sociedades por Ações, bem como o Estatuto Social da Companhia ("Estatuto Social") estabelecem que (i) 5% do lucro líquido da Companhia será destinado para a constituição de reserva legal, desde que não exceda 20% do capital social.

A Companhia não possui previsão estatutária de retenção de lucro, com exceção da constituição de reserva legal e reservas previstas em lei.

a.i. Valores das retenções de lucros

No exercício social de 2019, houve uma retenção no montante de R\$440.203.523,80, que foram destinados à conta de reserva de retenção de lucros conforme proposta de orçamento de capital da Companhia para os exercícios sociais de 2020 a 2023. No exercício social de 2018, a retenção do lucro foi de R\$193.727.477,53. Nos exercícios sociais de 2017 e 2016 não houve retenção de lucros.

b. Regras sobre distribuição de dividendos para os três últimos exercícios sociais

O dividendo mínimo obrigatório estabelecido no Estatuto Social da Companhia é de 25% do lucro líquido do exercício, ajustado nos termos da Lei das Sociedades por Ações. Adicionalmente, depois de atendidas as disposições legais, o saldo remanescente do lucro líquido terá a destinação determinada pela Assembleia Geral de Acionistas, observada a legislação aplicável.

Para informações adicionais sobre as regras estatutárias relativas à distribuição de dividendos, favor consultar Seção 18 – Item 18.1 "Direito das Ações" deste Formulário de Referência.

c. Periodicidade das distribuições de dividendos para os três últimos exercícios sociais

A distribuição dos dividendos da Companhia, salvo deliberação em contrário, serão pagos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da data da deliberação de sua distribuição e, em qualquer caso, dentro do exercício social, conforme aprovado em cada assembleia geral ordinária da Companhia. Além disso, de acordo com o Estatuto Social, o Conselho de Administração da Companhia poderá, a qualquer tempo, determinar a elaboração de balanços referentes a qualquer período de tempo e aprovar a distribuição de dividendos, intermediários ou intercalares, à conta do lucro apurado nos referidos balanços ou de lucros acumulados ou reservas de lucros, que deverão sempre ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório, observados os limites e procedimentos previstos em lei.

d. Eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou regulamentação especial aplicável à Companhia, assim como contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais

Salvo pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações, a Companhia não possui restrições à distribuição de dividendos, assim como não existem restrições impostas por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais.

3.5 - Distribuição de Dividendos E Retenção de Lucro Líquido

(Reais)	Exercício social 31/12/2019	Exercício social 31/12/2018	Exercício social 31/12/2017
Lucro líquido ajustado	626.725.276,93	645.488.037,89	449.423.948,27
Dividendo distribuído em relação ao lucro líquido ajustado (%)	25,000000	70,000000	100,000000
Taxa de retorno em relação ao patrimônio líquido do emissor (%)	0,000000	40,260000	52,000000
Dividendo distribuído total	103.681.890,48	451.841.626,52	449.423.963,27
Lucro líquido retido	440.203.523,80	193.727.477,53	0,00
Data da aprovação da retenção	26/06/2020	16/04/2019	30/04/2018

Lucro líquido retido	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo
Juros Sobre Capital Próprio						
Ordinária	50.963.010,41	18/02/2020	14.731.645,23	27/04/2018	7.819.942,40	20/10/2017
Ordinária			10.436.093,62	20/07/2018		
Ordinária			18.323.296,60	15/01/2019		
Ordinária					5.243.596,20	28/12/2017
Dividendo Obrigatório						
Ordinária	103.681.890,48	18/12/2020	123.878.661,41	03/05/2019	99.292.463,51	17/05/2018
Outros						
Ordinária			284.471.929,66	03/05/2019	337.067.961,16	17/05/2018

3.6 - Declaração de Dividendos À Conta de Lucros Retidos ou Reservas

3.6 - Declaração de dividendos à conta de lucros retidos ou reservas

A Companhia declarou a distribuição de R\$ 4.444 mil sob forma de dividendos complementares, à conta de reservas lucros acumulados resultantes da incorporação aprovada na assembleia geral de acionistas realizada em 01/07/2017, que forma pagos em 17/05/2018.

A Companhia não declarou dividendos à conta de lucros retidos ou reservas no exercício social encerrado em 31/12/2018.

3.7 - Nível de Endividamento

Exercício Social	Soma do Passivo Circulante e Não Circulante	Tipo de índice	Índice de endividamento	Descrição e motivo da utilização de outro índice
31/12/2019	1.679.248.000,00	Índice de Endividamento	1,39317949	

3.8 - Obrigações

Exercício social (31/12/2019)							
Tipo de Obrigação	Tipo de Garantia	Outras garantias ou privilégios	Inferior a um ano	Um a três anos	Três a cinco anos	Superior a cinco anos	Total
Empréstimo	Garantia Real		1.321.534.000,00	357.714.000,00	0,00	0,00	1.679.248.000,00
Total			1.321.534.000,00	357.714.000,00	0,00	0,00	1.679.248.000,00
Observação							

3.9 - Outras Informações Relevantes

3.9 - Outras informações relevantes

Em razão da impossibilidade sistêmica de se incluir observações no campo "3.1 - Informações Financeiras – Consolidado", apresentamos abaixo a forma de cálculo dos valores apresentados nos itens "3.1.h – resultado básico por ação" e "3.1.j – resultado diluído por ação".

O resultado básico por ação é calculado pela divisão do lucro (ou prejuízo) do exercício ou do período atribuível aos acionistas da Companhia pelo valor correspondente à média ponderada das ações ordinárias da Companhia em circulação durante o exercício ou período.

O resultado diluído por ação é calculado mediante o ajuste da média ponderada de ações em circulação pelos instrumentos potencialmente conversíveis em ações.

A tabela abaixo demonstra as médias ponderadas das ações em circulação de cada período ou exercício, conforme apresentado no campo "3.1 - Informações Financeiras – Consolidado":

(R\$ mil)	Controladora e Consolidado		
	2018	2017	2016
Numerador			
Lucro (prejuízo) líquido do exercício	645.842	458.045	(18.892)
Denominador			
Média ponderada de ações em circulação (em milhares)	124.006	62.437	355.157
Efeito dos títulos dilutíveis			
Plano de opção de compra de ações (em milhares)	22	140	-
Média ponderada ajustada de ações em circulação e conversões presumidas diluída (em milhares)	124.028	62.577	355.157
Lucro (prejuízo) básico por ação	5,21	7,34	(0,05)
Lucro (prejuízo) diluído por ação	5,21	7,32	(0,05)

Adicionalmente, em 01 de julho de 2017, a Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia") incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

Dessa forma, apresentamos abaixo as informações da Smiles:

3.9 - Outras Informações Relevantes

Informações Financeiras – Consolidado – Smiles S.A.

(Reais)	Exercício social (31/12/2016)	Exercício social (31/12/2015)	Exercício social (31/12/2014)
Patrimônio Líquido	635.347.449,03	487.939.421,17	406.035.829,20
Ativo Total	1.926.877.923,24	1.665.268.344,86	1.567.203.149,63
Rec. Liq./Rec. Intermed. Fin./Prem. Seg. Ganhos	1.548.108.794,64	1.219.521.397,66	808.058.314,03
Resultado Bruto	755.253.531,46	543.015.149,07	377.108.810,45
Resultado Líquido	548.273.433,32	369.922.027,03	283.939.772,78
Número de Ações, Ex-Tesouraria (Unidades)	123.626.952	123.070.277	122.509.269
Valor Patrimonial da Ação (Reais Unidade)	5,14	3,96	3,31
Resultado Básico por Ação	4,44	3,01	2,32
Resultado Diluído por Ação	4,44	3,01	2,32

Medições não contábeis – Smiles S.A.

a. Valor das medições não contábeis da Smiles S.A.

EBITDA

EBITDA

O EBITDA (sigla em inglês para LAJIDA – Lucro Antes dos Juros, Impostos sobre Renda incluindo Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, Depreciação e Amortização) é uma medição não contábil elaborada pela Smiles S.A., conciliada com suas demonstrações financeiras. O EBITDA consiste no lucro líquido atribuível aos acionistas da Smiles S.A., acrescido do resultado financeiro líquido, do imposto de renda e da contribuição social, e das despesas com depreciação e amortização.

O EBITDA não é uma medida reconhecida de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil ou pelas Normas Internacionais de Relatórios Financeiros ("IFRS"). Para fins regulatórios, o EBITDA não possui um significado padrão e pode não ser comparável a medidas com títulos semelhantes fornecidos por outras companhias.

A Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") expediu em 04 de outubro de 2012 a Instrução nº 527 ("Instrução CVM 527"), que dispõe sobre a forma de divulgação voluntária do EBITDA pelas companhias abertas. Tal norma somente passou a produzir efeitos a partir de 1º de janeiro de 2013, quando a Smiles S.A. passou a observar as regras nela constantes para fins de divulgação do EBITDA.

O valor do EBITDA da Smiles S.A. no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 609.542 mil, já para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2015 foi de R\$ 412.758 mil e R\$ 276.708 mil para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2014.

Conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras da Smiles S.A..

Motivo pelo qual entendemos que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da condição financeira e do resultado das operações da Smiles S.A.

EBITDA não é uma medida de desempenho financeiro segundo as práticas contábeis adotadas no Brasil ou as IFRS e tampouco deve ser considerado isoladamente como alternativa a outros indicadores financeiros, como seus fluxos de caixa operacionais, ou como medida de liquidez.

3.9 - Outras Informações Relevantes

O EBITDA é apresentado como informação adicional porque a Smiles S.A. acredita se tratar de um indicador importante de seu desempenho operacional para os investidores. No entanto, nenhuma informação deverá ser considerada isoladamente, como um substituto para o lucro líquido apurado de acordo com as IFRS ou as práticas contábeis adotadas no Brasil, ou, ainda, como medida da lucratividade da Smiles S.A. Além disso, os cálculos da Smiles S.A. seguem o disposto na Instrução CVM 527 e podem não ser comparáveis a outras medidas similares utilizadas por outras companhias.

Uma vez que o EBITDA não considera determinados custos e despesas intrínsecos aos negócios da Smiles S.A., que poderiam, por sua vez, afetar significativamente os resultados da Smiles S.A., tais como despesas financeiras, impostos, depreciações, amortizações, o uso do EBITDA apresenta limitações que afetam o seu uso como indicador da rentabilidade da Smiles S.A.

Eventos subsequentes às últimas demonstrações financeiras de encerramento de exercício da Smiles S.A. que as altere substancialmente

Em 30 de janeiro de 2017, foi aprovado o quarto desembolso da tranche B do contrato celebrado em 26 de fevereiro de 2016 de compra antecipada de passagens aéreas e do contrato de cessão fiduciária de direitos creditórios e direitos sobre contas e outras avenças, firmado entre a Smiles S.A. e a GLA. O valor pago em 03 de fevereiro de 2017 foi de R\$120 milhões.

Em 13 de janeiro de 2017, a Smiles S.A. celebrou um aditivo ao Contrato de Parceria Smiles junto a uma instituição financeira no montante de R\$143 milhões para aquisição antecipada de milhas para utilização até o final de 2018.

Descrever a política de destinação dos resultados da Smiles S.A. dos 3 últimos exercícios sociais, indicando:

A Smiles S.A. não alterou a sua política de destinação de resultados desde a sua constituição em 10 de junho de 2012.

3.9 - Outras Informações Relevantes

	2016, 2015 e 2014
a. Regras sobre retenção de lucros para os três últimos exercícios sociais	De acordo com a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações"), os acionistas reunidos em Assembleia Geral Ordinária poderão deliberar e reter parcela do lucro líquido do exercício, alocada para o pagamento de despesas previstas em orçamento de capital que tenha sido previamente aprovado. Ademais, a Lei das Sociedades por Ações, bem como o Estatuto Social da Smiles S.A. ("Estatuto Social") estabelecem que 5% do lucro líquido da Companhia será destinado para a constituição de reserva legal, desde que não exceda 20% do capital social. A Companhia não possui previsão estatutária de retenção de lucro, com exceção da constituição de reserva legal e reservas previstas em lei. Os valores das retenções de lucro foram destinados, exclusivamente, à constituição de reserva legal, respeitando o limite de 5% do lucro líquido, e não podendo exceder 20% do capital social da Companhia.
b. Regras sobre distribuição de dividendos para os três últimos exercícios	O dividendo mínimo obrigatório estabelecido no Estatuto Social da Companhia é de 25% do lucro líquido do exercício, ajustado nos termos da Lei das Sociedades por Ações. Adicionalmente, depois de atendidas as disposições legais, o saldo remanescente do lucro líquido terá a destinação determinada pela Assembleia Geral de Acionistas, observada a legislação aplicável. Para informações adicionais sobre as regras estatutárias relativas à distribuição de dividendos, favor consultar Seção 18 – Item 18.1 "Direito das Ações" deste Formulário de Referência.
c. Periodicidade das distribuições de dividendos	A distribuição dos dividendos da Companhia ocorre anualmente, conforme aprovado em cada assembleia geral ordinária da Companhia. Além disso, de acordo com o Estatuto Social, a Companhia poderá, a qualquer tempo, levantar balancetes em períodos menores para a distribuição de dividendos intermediários ou intercalares, mediante deliberação do Conselho de Administração da Companhia, sendo que, caso distribuídos, deverão ser imputados ao dividendo mínimo obrigatório, observados os limites e procedimentos previstos em lei.
d. Restrições à distribuição de dividendos	Salvo pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações, a Companhia não possui restrições à distribuição de dividendos, assim como não existem restrições impostas por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais.

3.9 - Outras Informações Relevantes

(Reais)	Exercício social 31/12/2016	Exercício social 31/12/2015	Exercício social 31/12/2014
Lucro líquido ajustado	541.141.667,11	365.278.352,67	269.742.784,14
Dividendo distribuído em relação ao lucro líquido ajustado	100,000000	100,000000	100,000000
Taxa de retorno em relação ao patrimônio líquido do emissor	85,172617	74,861415	68,929588
Dividendo distribuído total	541.141.667,11	365.278.352,67	269.742.784,14
Lucro líquido retido	0,00	0,00	0,00
Data da aprovação da retenção			

Lucro líquido retido	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo
Juros Sobre Capital Próprio						
Ordinária	18.838.730,98	14/10/2016	7.066.280,93	17/07/2015	32.228.158,08	09/01/2015
Ordinária	3.742.119,00	11/01/2017				
Ordinária			18.741.528,24	28/12/2015		
Ordinária			4.127.265,99	29/12/2015		
Dividendo Obrigatório						
Ordinária	116.053.019,99	29/03/2017	65.768.822,22	12/05/2016	35.207.537,98	17/08/2015
Outros						
Ordinária	402.507.942,46	29/03/2017	269.574.455,29	12/05/2016	202.307.088,10	17/08/2015

Declaração de dividendos à conta de lucros retidos ou reservas – Smiles S.A.

Desde a constituição da Smiles S.A., em 10 de junho de 2012, não declaramos dividendos a conta de lucros retidos ou reservas.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

4.1 - Descrição dos fatores de risco

O investimento nos valores mobiliários de emissão da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia") envolve a exposição a determinados riscos. Antes de tomar decisão de investimento em qualquer valor mobiliário de emissão da Companhia, os potenciais investidores devem analisar cuidadosamente todas as informações contidas neste Formulário de Referência, os riscos mencionados abaixo, as demonstrações financeiras da Companhia e respectivas notas explicativas. Os negócios da Companhia, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros poderão ser afetados de maneira adversa por qualquer dos fatores de risco descritos a seguir. O preço de mercado dos valores mobiliários de emissão da Companhia poderá diminuir em razão de qualquer desses e/ou de outros fatores de risco, hipóteses em que os potenciais investidores poderão perder parte substancial de seu investimento nos valores mobiliários de emissão da Companhia. Os riscos descritos abaixo são aqueles que a Companhia conhece e que acredita que, na data deste Formulário de Referência, podem lhe afetar adversamente. Além disso, riscos adicionais não conhecidos pela Companhia atualmente ou que a Companhia considere irrelevantes também poderão lhe afetar adversamente.

Para os fins desta seção "4. Fatores de Risco", exceto se expressamente indicado de maneira diversa ou se o contexto assim o exigir, a menção ao fato de que um risco, incerteza ou problema poderá causar ou ter ou causará ou terá "efeito adverso" ou "efeito negativo" para a Companhia, ou expressões similares, significa que tal risco, incerteza ou problema poderá ou poderia causar efeito adverso relevante nos negócios, situação financeira, resultados operacionais, fluxo de caixa, liquidez e/ou negócios futuros da Companhia, bem como no preço dos valores mobiliários de emissão da Companhia. Expressões similares incluídas nesta seção "4. Fatores de Risco" devem ser compreendidas nesse contexto.

Ademais, cabe destacar que em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

Assim, como resultado da Incorporação, a Companhia que não estava sujeita a riscos relevantes, considerando que se encontrava em fase não operacional desde o ano de 2013, passou também a ter os mesmos fatores de risco que a Smiles estava e está sujeita, conforme abaixo.

Por fim, não obstante a subdivisão desta seção, cabe ressaltar que determinados fatores de risco que estejam em um subitem podem também se aplicar a outros subitens da mesma seção.

a) relacionados à Companhia

A Companhia é altamente dependente de seus principais Parceiros Comerciais (conforme definido abaixo), que representam uma parte significativa de seu faturamento bruto. O rompimento da relação comercial da Companhia com seus principais Parceiros Comerciais ou a ocorrência de eventos que impactem seus resultados negativamente podem lhe afetar adversamente.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Dentre os principais parceiros comerciais, com as quais a Companhia celebra acordos comerciais relativos ao programa de milhagem Smiles ("Programa Smiles" e "Parceiros Comerciais", respectivamente), estão a Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA") e as instituições financeiras, os quais representam em conjunto uma parcela relevante das milhas emitidas pela Smiles em 2017. Uma eventual diminuição na venda de milhas, o direito de resgate dos Participantes (conforme abaixo definido) comercializado com os Parceiros Comerciais ("Milhas"), por qualquer razão, inclusive em decorrência de eventuais dificuldades temporárias ou permanentes em seus respectivos negócios ou condição financeira, abrangendo a redução nas atividades destes Parceiros Comerciais, bem como desenvolvimento de novas estratégias para fidelização de seus respectivos cliente, inclusive por meio da desintermediação dos serviços para aquisição de passagens aéreas e outros prêmios, pode ter um efeito adverso relevante para a Companhia e para a sua situação financeira. Adicionalmente, a decisão, por parte de qualquer desses Parceiros Comerciais, de não mais participar do Programa Smiles poderá ter um efeito adverso para a Companhia.

Os negócios da Companhia poderão ser adversamente afetados caso seus contratos de parceria comercial sejam rescindidos ou caso a Companhia não seja capaz de renovar os seus contratos de parceria comercial.

O faturamento e a receita da Companhia são vinculados aos resultados obtidos por seus Parceiros Comerciais, em especial pela GLA e por quatro principais instituições financeiras, as quais são responsáveis por uma parcela relevante das Milhas emitidas pela Companhia. Os contratos de parceria comercial poderão ser rescindidos ou não ser renovados em condições semelhantes quando dos seus vencimentos. A impossibilidade de renovação destes contratos poderá gerar um efeito material adverso nos resultados da Companhia.

Os negócios da Companhia poderão ser afetados adversamente em caso de alteração na política dos Parceiros Comerciais da Companhia relativa à concessão de benefícios aos seus clientes.

A Companhia não exerce controle ou influência sobre a política comercial de quaisquer de seus Parceiros Comerciais, os quais poderão alterar livremente suas respectivas políticas de acúmulo, transferência e resgate de Milhas, bem como poderão optar por desenvolver e oferecer a seus clientes plataformas próprias para troca de pontos por prêmios, incluindo passagens aéreas emitidas por Parceiros Comerciais da Companhia ou outras companhias aéreas. As alterações nessas políticas dos seus Parceiros Comerciais podem (i) tornar o Programa Smiles menos atrativo ou eficiente para ser usado pelos clientes de nossos Parceiros Comerciais; (ii) aumentar a concorrência no setor de atuação da Companhia; reduzindo, dessa forma, o faturamento bruto da Companhia e a demanda por Milhas, fatores que poderão impactar negativamente os negócios da Companhia.

Caso o setor não apresente expansão suficiente para absorver novos participantes ou caso a Companhia não corresponda satisfatoriamente às mudanças nas políticas de seus Parceiros Comerciais ou de mercado, seus resultados poderão ser adversamente afetados.

Falhas na proteção do banco de dados da Companhia, que incluem dados confidenciais dos Participantes, poderão causar um efeito adverso para a Companhia e poderá nos expor a riscos de processos judiciais.

A Companhia mantém um banco de dados com informações sobre as pessoas físicas devidamente cadastradas como participantes do Programa Smiles ("Participantes"), inclusive informações envolvendo suas contas no Programa Smiles, o qual pode ser objeto de acesso não autorizado. Caso a Companhia sofra uma quebra em seus procedimentos de segurança, a integridade dos seus bancos de dados pode ser afetada em virtude do uso inapropriado de tais informações. Dúvidas ou desconfiças quanto à segurança e privacidade dos seus dados podem fazer com que os Participantes resistam em fornecer à Companhia os dados necessários para definição de seu perfil, o que pode reduzir a utilização do Programa Smiles. Ademais, qualquer uso indevido ou não autorizado de informações de Participantes ou qualquer percepção pública de que a

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Companhia divulgou informações de Participantes sem sua autorização prévia poderão sujeitar a Companhia a processos judiciais, o que pode lhe afetar adversamente.

Ademais, eventuais falhas nos procedimentos de segurança mantidos pela Companhia poderão resultar na manipulação das informações relativas às Milhas detidas por determinado Participante. Tais práticas fraudulentas poderão provocar um efeito adverso para Companhia, que deverá honrar o pagamento do resgate de Prêmios solicitados junto aos parceiros e a devolução das Milhas fraudadas aos Participantes.

A Companhia está sujeita a uma variedade de leis e regulamentos, sendo que uma alteração relevante em tais leis e regulamentos ou em sua interpretação ou aplicação poderá causar um efeito adverso na Companhia.

O negócio da Companhia está sujeito a uma variedade de leis e regulamentos, incluindo questões trabalhistas, tributárias, comerciais e outras relacionadas às instalações da Companhia, concorrência, consumidores, propriedade intelectual, confidencialidade, difamação, privacidade pessoal, dentre outras questões. Além disso, novas leis e regulamentos podem ser criados ou as leis e regulamentos existentes podem se tornar mais rígidos em relação aos atuais. Por exemplo, a criação de uma lei ou regulamento sobre privacidade do consumidor poderá restringir a coleta, compartilhamento e uso de informações dos Participantes, aumentando significativamente os custos da Companhia relacionados à obtenção desses dados ou, ainda, impedir a Companhia de obter ou compartilhar esse tipo de informação, total ou parcialmente. Adicionalmente, há um número crescente de leis e regulamentos relacionados à internet, como, por exemplo, os que tratam de responsabilidade por informações obtidas ou transmitidas por meio da internet, regulamentação de conteúdo on-line, privacidade do usuário, tributação e qualidade de produtos e serviços. Finalmente, está em trâmite no Congresso Nacional um projeto de lei que fixa o período de prescrição do direito do consumidor aos benefícios (Milhas) acumulados em programa de fidelidade junto a qualquer fornecedor. A aprovação desta lei poderá impactar adversamente os resultados da Companhia, no que se refere à redução de receitas de *breakage* e milhas expiradas. Vale salientar que foi sancionado o Marco Civil da Internet no País, onde o ponto de maior relevância para a Companhia é da privacidade na internet. O texto determina que as empresas desenvolvam mecanismos para garantir o direito dos usuários à privacidade, especialmente à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações por este meio. As empresas que descumprirem as regras poderão ser penalizadas com advertência, multa, suspensão e até proibição definitiva de suas atividades, além de possíveis penalidades administrativas, cíveis e criminais. Alterações nas leis ou regulamentos aplicáveis à Companhia ou a qualquer um de seus Parceiros Comerciais, ou a criação de leis ou regulamentos mais rígidos ou, ainda, a alteração no entendimento ou interpretação dos tribunais e autoridades brasileiros sobre essas leis e regulamentos podem criar restrições adicionais, aumentar os encargos aplicáveis à Companhia ou, mesmo, prejudicar ou limitar o crescimento da Companhia, o que pode lhe afetar adversamente.

A perda de membros da administração da Companhia ou incapacidade de atrair e reter pessoal qualificado pode ter um efeito adverso sobre a Companhia.

O sucesso da estratégia de negócio da Companhia depende, em grande parte, do desempenho de sua administração. Dessa forma, o sucesso e o crescimento futuros estão diretamente associados à capacidade da Companhia de manter os atuais membros de sua administração, assim como atrair e reter novos profissionais qualificados. O setor de atuação da Companhia é altamente competitivo e está em franco crescimento nos últimos anos, com o aumento da concorrência e do número de empresas desenvolvendo atividades equiparáveis às da Companhia. A Companhia não pode garantir que conseguirá atrair e reter pessoal qualificado. A perda de qualquer membro da sua administração ou a sua incapacidade de atrair e reter outros profissionais qualificados pode ter efeitos adversos sobre a Companhia.

Perda de dados ou interrupções no serviço de call center da Companhia, falhas ou mau funcionamento de sistemas, interrupções de conexões de telecomunicações, fraudes, vírus de computador ou incapacidade de utilizar o(s) software(s) licenciado

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

para a Companhia podem afetar a capacidade da Companhia de atender às necessidades de seus Parceiros Comerciais e dos Participantes.

A capacidade da Companhia de proteger seus centros de dados e *call centers* contra danos ou inoperância por incêndio, falta de energia, falhas nas telecomunicações, fraudes, vírus de computador e outros desastres é fundamental. A qualidade dos serviços da Companhia depende da sua capacidade de armazenar, recuperar, processar e gerenciar grandes quantidades de dados e periodicamente expandir e melhorar as suas capacidades. Qualquer dano, falha ou mau funcionamento relevante nos centros de dados, *call centers*, sistemas da Companhia – especialmente no que diz respeito ao seu principal sistema de tecnologia da informação, o “Oracle Siebel Loyalty”, sistema de armazenamento e gerenciamento das contas correntes dos participantes – ou seus links de telecomunicação, além de limitações na sua capacidade de utilizar os *softwares* licenciados pela Companhia, pode afetar a capacidade da Companhia de atender às necessidades de seus Parceiros Comerciais e dos Participantes e sua confiança na utilização dos serviços da Companhia.

Adicionalmente, a bem-sucedida e contínua implantação e operação de inovações tecnológicas são fundamentais para a estratégia de negócio e operações da Companhia. Qualquer atraso na implantação de sistemas de informática, incluindo os relacionados, por exemplo, aos serviços de análises do banco de dados dos Participantes para identificar e estimular o consumo de produtos e serviços dos Parceiros Comerciais da Companhia ou outros serviços de valor agregado, poderá prejudicar a prestação desses e outros serviços. A necessidade contínua da Companhia de investir valores suficientes para manter os seus sistemas atualizados pode não ser satisfatoriamente atendida no futuro ou afetar o sucesso das operações da Companhia. Qualquer dos fatores acima pode causar um efeito adverso para a Companhia.

A Companhia pode ser considerada sucessora nas obrigações da GLA relacionadas ao Programa Smiles, que desenvolvia as atividades do Programa Smiles até o início de suas atividades.

O objeto social da Companhia abrange a gestão, administração e operação do Programa Smiles, bem como a prestação de serviços de administração de programa de fidelidade e serviços correlatos à Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (“GLAI”), acionista controladora da Companhia e empresas do seu grupo econômico (“Grupo Gol”), bem como terceiros. Parte substancial das operações da Companhia lhe foi transferida pela GLA em 1º de janeiro de 2013 (na época Smiles). Nos termos do Contrato Operacional (descrito no item 16.2 deste Formulário de Referência), a GLA mantém a responsabilidade pelas contingências materiais relacionadas às Milhas de legado, ou seja, pelas Milhas emitidas ou que venham a ser emitidas pela GLA, referentes aos voos realizados até 31 de dezembro de 2012. Os tribunais brasileiros, em algumas circunstâncias, têm entendido que um acionista controlador, uma entidade sucessora de outra sociedade, uma sociedade cessionária de ativos de outra sociedade e outras empresas sujeitas ao controle comum à empresa cedente ou antecessora podem ser todas responsabilizadas solidariamente por obrigações trabalhistas, previdenciárias, cíveis, fiscais da empresa cedente ou antecessora, bem como por obrigações resultantes do direito do consumidor ou ambiental. Portanto, ainda que tenha sido fixado contratualmente a obrigação da GLA indenizar a Smiles, agora a Companhia, por prejuízos havidos em relação a eventual passivo existente e contingências referentes ao período anterior a 31 de dezembro de 2012, a Companhia poderia, em determinadas circunstâncias, ser demandada diretamente, no que se refere a obrigações relacionadas às atividades do Programa Smiles anteriormente desempenhada pela GLA. Adicionalmente, caso a GLA não honre sua obrigação contratual de indenizar a Companhia, as obrigações pelas quais eventualmente a Companhia responderia podem lhe afetar adversamente.

Companhia poderá não reaver pagamento antecipado realizado à GLA para compra de passagens em algumas circunstâncias.

A Smiles havia destinado aproximadamente 100% dos recursos líquidos obtidos com sua Oferta Pública Inicial de Ações (“IPO”) para pagamento antecipado da compra de passagens da GLA

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

com o fim de atender aos resgates de Prêmios em passagens durante os próximos anos, nos termos do Contrato de Compra e Venda de Milhas, celebrado entre a Smiles, a GLA e a GLAI, em 28 de dezembro de 2012, acrescidos de desconto financeiro, conforme condições de mercado, aumentando a dependência da Smiles à GLA.

A Smiles firmou, em 10 de maio de 2013, o segundo contrato de compra antecipada de passagens junto à GLA para aquisição mensal de passagens aéreas. O contrato prevê desconto condicional com base no CDI aplicado durante o prazo de 4 anos, contados da data da assinatura do contrato. Em 26 de fevereiro de 2016, a Smiles aprovou a celebração do contrato de compra antecipada de passagens aéreas e do contrato de cessão fiduciária de direitos creditórios e direitos sobre contas e outras avenças, que preveem a aquisição, pela Smiles, de créditos para utilização futura na aquisição de passagens aéreas emitidas pela GLA, no montante de até R\$1.000.000 mil, sujeito a determinados termos e condições estabelecidas entre as partes. Os valores foram pagos em tranches de R\$200.000 mil na data de fechamento da operação, R\$200.000 mil em 12 de maio de 2016, R\$200.000 mil em 30 de junho de 2016, R\$160.000 mil em 13 de setembro de 2016, R\$120.000 mil em 03 de fevereiro de 2017 e R\$ 120.000 mil em 28 de março de 2017. No ano de 2017 a companhia efetuou mais um contrato de compra antecipada de passagem no valor de até R\$ 480.000 mil. Os valores foram pagos em tranches de R\$130.000 mil em 25 de abril de 2017, R\$ 50.000 mil em 12 de junho de 2017 e R\$ 100.000 mil em 29 de junho de 2017 e R\$ 200.000 mil em 29 de março de 2018. No ano de 2018 a Companhia realizou 3 contratos de tranches únicas nos montantes de R\$ 299.982 mil em 02/08/2018, de R\$ 107.660 mil em 06 de setembro de 2018 e de R\$ 91.821 mil em 26 de setembro de 2018. Adicionalmente, no ano de 2018, a Companhia também efetuou um contrato de compra antecipada de passagens no montante de R\$ 600.000 mil. Os valores foram pagos em tranches de R\$ 200.000 mil em 28 de setembro de 2018, R\$ 250.000 mil em 10 de outubro de 2018 e R\$ 150.000 mil em 26 de novembro de 2018.

Cabe destacar que, por conta da realização da Incorporação anteriormente mencionada: (i) a Smiles (na condição de incorporada) foi extinta; e (ii) a Companhia (na condição de incorporadora) sucedeu a Smiles em todos os seus bens, direitos e obrigações, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei das Sociedades por Ações.

Em vista do disposto acima, a Companhia não pode garantir que a GLA cumprirá fielmente com os termos de referidos contratos, incluindo o descumprimento em razão de eventuais dificuldades temporárias ou permanentes em seus negócios ou condição financeira.

Caso a GLA venha a enfrentar dificuldades de tal ordem em sua condição financeira que a prejudique ou a impeça de dar continuidade aos seus negócios, os direitos da Companhia de receber eventual saldo desses recursos líquidos pela GLA poderão, dentre outros, ser convertidos em créditos quirografários em plano de recuperação ou na massa falida que, em razão de sua natureza, são satisfeitos após a satisfação de todos os créditos de outras naturezas (como por exemplo, créditos trabalhistas, fiscais e para fiscais e custos e despesas do processo falimentar e créditos com direito real de garantia), de acordo com a ordem de preferência estabelecida pela legislação brasileira aplicável. A Companhia não pode garantir que será capaz de reaver eventual saldo dos recursos entregues à GLA, nos termos do Contrato de Compra e Venda de Milhas e do Contrato de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas.

Para maiores informações sobre o Contrato de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas vide seção 16.2 deste Formulário de Referência.

A Companhia pode não conseguir cumprir seus objetivos estratégicos e financeiros relativos a qualquer possível aquisição ou participação societária já adquirida

Um dos objetos sociais da Companhia, previsto em Estatuto Social, é a participação em outras sociedades. Como parte da execução de sua estratégia operacional e financeira, a Companhia pode realizar avaliações de negócios para aquisições integrais ou parciais, inclusive avaliações relativas a aquisições que possam ser significativas em tamanho e/ou relevância estratégica. Ainda que possam existir avaliações, a atual estratégia de negócios da Companhia não pressupõe

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

incondicionalmente, nem tampouco expressa um compromisso de aquisição ou manutenção de participações societárias.

Dentro deste contexto estratégico, a Companhia pode não ser capaz de identificar negócios que ofereçam oportunidades adequadas de aquisição ou de adquirir tais instituições, entidades ou participações societárias em termos favoráveis.

Caso existam oportunidades adequadas de aquisição ou manutenção de participação societária, a Companhia pode incorrer em riscos adicionais que incluem, mas não se limitam a:

- a participação societária ou contratual via joint venture, por exemplo, dentre outras, pode não contribuir com a estratégia comercial da Companhia ou com a sua imagem;
- a Companhia pode enfrentar um passivo contingente relativo a, entre outras, questões civis, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e questões de propriedade intelectual, práticas contábeis, divulgações de demonstrações financeiras ou controles internos das participações-alvo;
- o processo de aquisição pode ser demorado e a atenção da administração da Companhia pode ser desviada de operações do dia-a-dia;
- os investimentos em aquisições podem não gerar os retornos esperados;
- a estrutura de custos das participações societárias poderá ser diferente da estrutura da Companhia, que pode não ser capaz de adequar tais estruturas à sua;
- as aquisições podem gerar ágio, cuja amortização resultará na redução do lucro líquido do exercício e dividendos da Companhia;
- a Companhia pode perder membros da administração dos negócios em que tem participação acionária, causando efeitos adversos à estratégia da participação-alvo e/ou da Companhia;
- as aquisições de participações societárias podem ser sujeitas à notificação e aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), com efeitos adversos aos retorno e risco da Companhia e da possível operação; e
- a Companhia pode não ter sucesso na viabilização de recursos adicionais para dar continuidade a uma possível estratégia de aquisição de participação acionária.

b) a seu controlador, direto ou indireto, ou grupo de controle

A Companhia pode ter conflito de interesses com a GLAI ("Acionista Controladora").

Conflitos de interesses podem surgir entre a Companhia e a GLAI em diversas situações. Por exemplo, a Companhia negocia com a GLAI os valores cobrados por passagens aéreas entregues aos Participantes como resultado do resgate de Milhas ("Passagens-Prêmio"), os quais afetam diretamente o resultado das suas operações em razão de as Passagens-Prêmio serem o seu custo operacional mais significativo e em contrapartida a Companhia representa uma parcela significativa do faturamento da GLAI. Nos termos do Contrato Operacional, o preço de aquisição de Passagens-Prêmio deve ser revisto periodicamente, através de aplicação de metodologia específica, para manter o equilíbrio econômico das operações entre a GLAI e a Companhia. Qualquer aumento decorrente dessas revisões que não consigamos repassar com sucesso aos Parceiros Comerciais ou aos Participantes pode nos afetar adversamente. Adicionalmente, a Companhia não pode garantir que será capaz de renovar o Contrato Operacional em bases favoráveis ou ao menos compatíveis com os negócios da Companhia, o que pode sujeitar a Companhia a custos excessivos, incluindo excessivos aumentos no preço de aquisição de

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

Passagens-Prêmio, podendo afetar os negócios da Companhia e os índices de satisfação dos Participantes em relação aos serviços da Companhia.

Outro exemplo de conflito de interesse que pode surgir entre a Companhia e sua Acionista Controladora decorre de eventual transferência de controle da GLAI para outro grupo, que poderá adotar políticas que afetem adversamente a Companhia, inclusive no âmbito da negociação do preço de aquisição de Passagens-Prêmio.

Os interesses da Acionista Controladora da Companhia podem ser conflitantes com os interesses dos demais acionistas da Companhia.

A Acionista Controladora da Companhia e seus acionistas minoritários podem ter interesses conflitantes. Tais conflitos podem ser de ordem econômica, financeira ou operacional, podendo, inclusive, resultar em litígios. A Acionista Controladora pode, entre outros atos, eleger a maioria dos membros do Conselho de Administração e decidir sobre qualquer questão que requeira aprovação dos acionistas, incluindo reorganização societária, operações com partes relacionadas, alienações e a quantidade e momento de pagamento de quaisquer dividendos. Os interesses da Acionista Controladora da Companhia podem diferir e conflitar com os interesses dos futuros acionistas minoritários da Companhia, no que se referem a aquisições, financiamentos ou outras transações similares. A Acionista Controladora poderá também adotar decisões estratégicas que acredite ser no melhor interesse de seus negócios como um todo, incluindo a Companhia. As decisões da Acionista Controladora, no que diz respeito à Companhia e aos negócios da Companhia, podem ser conduzidas de forma a favorecer primordialmente a GLA (companhia integrante do Grupo Gol), e, por conseguinte, os próprios acionistas da GLAI, o que pode não coincidir com os interesses dos acionistas minoritários da Companhia. A Companhia pode não ser capaz de resolver um potencial conflito nesse sentido e, mesmo que o faça, a solução pode ser menos favorável a Companhia do que aquela que se conseguiria por meio de uma operação com uma parte não relacionada.

c) a seus acionistas

A Companhia pode precisar de capital adicional no futuro e emitir ações ao invés de contratar financiamento, o que poderá resultar em uma diluição da participação do investidor na Companhia.

A Companhia pode precisar obter recursos adicionais no futuro para financiar as suas atividades e, caso a obtenção de tais recursos por meio de financiamento público ou privado não esteja disponível, a Companhia pode realizar um aumento de seu capital social e emitir novas ações ou valores mobiliários conversíveis em ações. O Estatuto Social permite que o Conselho de Administração da Companhia delibere a emissão de ações até que o capital social da Companhia alcance o limite de 139.999.999 ações ordinárias, sem a necessidade de aprovação específica pela assembleia geral de acionistas. Nesse contexto, a realização de um aumento de capital pode, em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, excluir o direito de determinados acionistas exercerem o direito de preferência e manterem sua participação acionária por ocasião de tal aumento no capital social. Com isso, tais emissões de ações ou de valores mobiliários conversíveis em ações poderão diluir a participação dos acionistas na Companhia.

Os titulares das ações da Companhia podem não receber quaisquer dividendos ou juros sobre o capital próprio.

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, deve-se pagar aos seus acionistas, no mínimo, 25% do lucro líquido anual da Companhia, calculado e ajustado nos termos da Lei das Sociedades por Ações, sob a forma de dividendos ou juros sobre o capital próprio. O lucro líquido pode ser capitalizado, utilizado para compensar prejuízo ou retido nos termos previstos na Lei das Sociedades por Ações e pode não ser disponibilizado para o pagamento de dividendos ou juros sobre o capital próprio. Além disso, assim como o §1º, do artigo 30, do Estatuto Social da Companhia, a Lei das Sociedades por Ações permite que a Companhia suspenda a distribuição obrigatória de dividendos em determinado exercício social, caso o Conselho de Administração

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

informe à assembleia geral ordinária que a distribuição seria incompatível com a situação financeira da Companhia. Ademais, a capacidade da Companhia de cumprir com obrigações financeiras eventualmente contraídas e de distribuir dividendos ou juros sobre o capital próprio aos seus acionistas dependerá de eventual distribuição do fluxo de caixa e da apuração de lucros.

Os empregados, diretores, gerentes, consultores e prestadores de serviços da Companhia e de outras sociedades do Grupo Gol podem participar de planos de opção de compra de ações da Companhia, os quais podem fazer com que os empregados, diretores, gerentes, consultores e prestadores de serviços almejem retornos no curto prazo, o que pode conflitar com os interesses dos acionistas que procuram retornos no longo prazo em seus investimentos em Ações da Companhia.

Em 22 de fevereiro de 2013, em Assembleia Geral Extraordinária a Smiles aprovou um plano de outorga de ações e de opção de compra de ações ("Plano"), nos termos do artigo 168, parágrafo terceiro da Lei das Sociedades por Ações, o qual foi alterado em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 30 de abril de 2014, sendo que as outorgas foram realizadas após o IPO da Companhia.

Em decorrência da Incorporação, a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia também aprovou a sucessão e permanência do Plano com a devida substituição das opções já outorgadas por novas opções de ações de emissão da Companhia, que assumirá todos os direitos e obrigações decorrentes do Plano, inclusive os ajustes apropriados no número, espécie e preço de ações, continuando o Plano a vigorar na forma originalmente prevista.

O fato dos empregados, diretores, gerentes, consultores e prestadores de serviços da Companhia e de suas sociedades afiliadas (incluindo entidade(s) que direta ou indiretamente: (i) a controle; (ii) seja por qualquer uma delas controlada; (iii) esteja sob controle comum de qualquer das partes ou de suas controladoras; ou ainda (iv) seja a qualquer uma delas coligada, conforme assim definido no artigo 243, parágrafo 1º da Lei n.º 6.404 de 15 de dezembro de 1976) ("Afiladas") poderem receber ações ou opções de compra ou de subscrição de ações da Companhia pode levar tais pessoas a ficar com seus interesses excessivamente vinculados à cotação das ações de emissão da Companhia em detrimento de uma visão de longo prazo, o que pode causar um impacto negativo aos negócios da Companhia, bem como poderá resultar na diluição de seus acionistas.

As ações da Companhia estrearam suas negociações em bolsa de valores recentemente e, portanto, um mercado ativo para as ações da Companhia pode não se desenvolver ou se sustentar e o preço de negociação das ações da Companhia pode ser negativamente impactado.

Antes da Smiles realizar seu IPO em 2013, suas ações não eram negociadas em bolsa de valores, assim como as da Companhia não eram até a realização da Incorporação e do consequente registro de companhia aberta pela CVM e de listagem pela B3 S.A. – Bolsa, Brasil, Balcão ("B3"). Ademais, um mercado ativo e líquido de negociação pode não se desenvolver ou, se for desenvolvido, pode não conseguir se sustentar. O mercado de valores mobiliários no Brasil é significativamente menor, menos líquido, mais volátil e mais concentrado que os principais mercados internacionais de valores mobiliários, como aquele dos Estados Unidos. Tais características de mercado podem limitar de forma significativa a capacidade dos acionistas da Companhia venderem ações da Companhia de que sejam titulares pelo preço e no momento em que desejarem, o que pode afetar de forma significativa o preço de mercado das ações de emissão da Companhia. Se um mercado ativo e líquido de negociação das ações não for desenvolvido ou mantido, o preço de negociação das ações da Companhia pode ser negativamente impactado.

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

d) e a suas controladas e coligadas

Não se aplica.

e) a seus fornecedores

O fator de risco abaixo se aplica às controladas e empresas sob controle comum da Companhia, uma vez que o principal fornecedor da Companhia é a GLA, parte relacionada e empresa sob controle comum.

O sucesso do negócio da Companhia é altamente dependente da GLAI que, atuando por meio de sua coligada e parceira comercial GLA, é responsável pela prestação dos serviços de transporte aéreo do Grupo Gol. Fatores que afetem a GLAI e GLA ou o setor de transporte aéreo em geral poderão afetar adversamente a Companhia.

A forte preferência dos Participantes por redes e programas de fidelização de clientes que ofereçam passagens aéreas como prêmio torna a Companhia fortemente dependente da GLA, em particular, e do setor de aviação, em geral. Quaisquer interrupções ou outras alterações adversas relevantes, tais como mudanças na regulamentação aplicável que afetem os setores de aviação ou de viagens, nacionais ou internacionais, e particularmente as que afetem as condições financeira e operacional da GLAI ou da GLA, resultando em sua incapacidade ou diminuição material na distribuição de passagens ou realização de voos nacionais ou internacionais ou mesmo na diminuição de assentos disponíveis para o Programa Smiles por voo, poderão ter um efeito adverso na Companhia. Essas interrupções ou mudanças poderão prejudicar a capacidade da Companhia de atender solicitações de resgate por Passagens-Prêmio ou limitar as oportunidades para os Participantes acumularem Milhas do Programa Smiles.

Adicionalmente, interrupções, suspensões ou atrasos nos serviços de transporte aéreo de passageiros por qualquer razão, incluindo por instabilidade política, atos de terrorismo ou guerra, podem levar os Participantes a evitar a utilização de transporte aéreo por considerarem viagens aéreas demasiadamente perigosas ou, à luz de medidas de segurança ou regulamentação mais rigorosas em aeroportos, muito onerosas ou inconvenientes. Uma redução no acúmulo e resgate de Milhas pelos Participantes poderá afetar a capacidade da Companhia de atrair ou manter os seus parceiros comerciais e Participantes novos ou já existentes e afetar adversamente a Companhia. Ao longo dos últimos anos, o setor de aviação sofreu uma série de aumentos em seus custos, incluindo o aumento dos custos de combustível, seguros, taxas de uso de aeroportos e de tráfego aéreo. Esses custos crescentes poderão ser repassados aos consumidores, inclusive a Companhia, aumentando o custo da Companhia de resgate de Milhas por Passagens-Prêmio. Esse fato pode afetar o interesse dos consumidores de participar do Programa Smiles e,

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

consequentemente, afetar adversamente a Companhia. Adicionalmente, aumentos na concorrência entre as companhias aéreas de baixo custo e de tarifas de baixo custo, os quais refletem tendências atuais do setor de aviação civil, podem afetar o incentivo que a GLAI oferece aos seus consumidores de acumularem Milhas do Programa Smiles.

f) a seus clientes

Se os resgates de Milhas pelos Participantes forem superiores ao esperado ou se os custos relacionados aos resgates de Milhas aumentarem fora do esperado, a Companhia pode ser adversamente afetada.

O principal custo operacional da Companhia é a aquisição de produtos, particularmente passagens aéreas, para a entrega de Prêmios aos Participantes. Como a Companhia não incorre em custos referentes ao resgate em relação às Milhas vencidas e não resgatadas, o resultado das operações da Companhia depende, em parte, do número de Milhas vencidas e não resgatadas pelos Participantes, conhecido por *breakage*.

A estimativa atual de *breakage* da Companhia baseia-se em tendências históricas. A Companhia acredita que o *breakage* diminuirá em relação aos dados históricos, à medida que a rede de parcerias comerciais se expandir e, consequentemente, a Companhia disponibilizar uma maior variedade de Prêmios aos Participantes.

Caso a Companhia não seja capaz de precificar adequadamente suas Milhas e Prêmios ou se o volume de resgates de Milhas exceder as expectativas, sua lucratividade pode ser adversamente afetada. Além disso, a Companhia não pode garantir que será bem-sucedida em repassar aos seus Parceiros Comerciais e aos Participantes um eventual aumento em seus custos como resultado de um aumento no volume de Milhas resgatadas ou dos custos dos Prêmios, inclusive bilhetes aéreos em companhias aéreas parceiras. Caso a Companhia não consiga repassar com sucesso esses aumentos em seus custos, a Companhia poderá ser material e adversamente afetada.

A Companhia pode não ter recursos suficientes para suportar futuros resgates.

A maior parte das receitas da Companhia advém da venda de Milhas aos seus Parceiros Comerciais, incluindo a GLAI. O seu reconhecimento nos registros contábeis da Companhia não se completa, no entanto, no momento da venda das Milhas, já que a maior parte dos custos da Companhia é incorrida quando do seu efetivo resgate pelos Participantes. A receita apenas será reconhecida no momento do resgate das Milhas. Com base em dados históricos, o período estimado entre a emissão de uma Milha e seu resgate é atualmente de aproximadamente 10 (dez) meses. A Companhia não tem controle sobre o tempo para resgate de pontos ou o volume de pontos que serão resgatados. A Companhia pretende usar o caixa gerado em um determinado exercício social a partir da emissão de Milhas para pagar os custos que incorrer com resgates no referido exercício social, ao mesmo tempo em que pretende manter reserva de caixa para cobrir custos estimados com resgates futuros. Como resultado, se os custos de resgate incorridos pela Companhia em um dado exercício social excederem suas disponibilidades de caixa, a Companhia poderá não ter caixa disponível suficiente para cobrir todos os custos com resgate do referido exercício social ou de exercícios sociais futuros, o que poderá lhe causar um efeito material adverso.

g) aos setores da economia nos quais o emissor atue

A Companhia opera em um segmento competitivo e suas operações podem ser impactadas adversamente caso a Companhia não seja capaz de enfrentar adequadamente os fatores que podem afetar negativamente suas receitas e custos.

A concorrência na indústria de fidelidade tem se intensificado à medida que os programas de fidelização de clientes vêm se popularizando entre consumidores e empresas. A Companhia

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

acredita que os principais programas de fidelização estejam concentrados e, em sua maioria, associados às companhias aéreas e ao setor financeiro, especialmente de cartões de crédito. Há que se destacar, no entanto, que este setor vem se diversificando e expandindo para outros segmentos que possuem grande base de clientes e necessitam estreitar o relacionamento com estes, tendo em vista a grande concorrência que enfrentam – em particular, varejo, telecomunicações, turismo e demais produtos de consumo. Grande parte das companhias aéreas que adotam programas de fidelização busca se associar com determinadas empresas em programas de coalizão, visando disponibilizar uma extensa gama de prêmios, em especial, passagens aéreas para seus clientes.

Os principais concorrentes da Companhia podem ser divididos em três principais grupos:

- programas de fidelização das companhias aéreas;
- programas de fidelização próprios;
- outros programas de fidelização.

O primeiro grupo inclui a Multiplus e players como Tudo Azul. O segundo grupo, por sua vez, inclui principalmente instituições financeiras e equiparadas de grande porte que possuem seus próprios programas de fidelização, tais como o Programa SuperBônus do Banco Santander (Brasil) S.A., o Programa de Fidelidade Cartões Bradesco do Banco Bradesco S.A., o Programa Sempre Presente do Banco Itaú Unibanco S.A., o Programa Membership Rewards da American Express e o programa da Livel, para clientes do Banco do Brasil e Bradesco Cartões. A maioria destes programas permite a transferência dos pontos acumulados para programas como a Companhia. Já o terceiro grupo tem como principais representantes a Dotz e Netpoints.

Reduções nas receitas, margens de lucros menores ou a perda de participação de mercado são possíveis consequências do aumento na concorrência e qualquer uma delas, caso a Companhia não seja capaz de enfrentá-las adequadamente, pode impactar adversamente a condição financeira e resultados operacionais da Companhia.

A Companhia está sujeita a uma variedade de leis e regulamentos específicos ao setor de fidelidade, sendo que uma alteração relevante em tais leis e regulamentos ou em sua interpretação ou aplicação poderá causar um efeito adverso na Companhia.

O negócio da Companhia está sujeito a uma variedade de leis e regulamentos específicos ao setor, incluindo questões comerciais e outras relacionadas às instalações da Companhia, concorrência, consumidores, propriedade intelectual, confidencialidade, difamação, privacidade pessoal, dentre outras questões. Além disso, novas leis e regulamentos podem ser criados ou as leis e regulamentos existentes podem se tornar mais rígidos em relação aos atuais. Por exemplo, a criação de uma lei ou regulamento sobre privacidade do consumidor poderá restringir a coleta, compartilhamento e uso de informações dos Participantes, aumentando significativamente os custos da Companhia relacionados à obtenção desses dados ou, ainda, impedir a Companhia de obter ou compartilhar esse tipo de informação, total ou parcialmente. Adicionalmente, há um número crescente de leis e regulamentos relacionados à internet, como, por exemplo, os que tratam de responsabilidade por informações obtidas ou transmitidas por meio da internet, regulamentação de conteúdo on-line, privacidade do usuário, tributação e qualidade de produtos e serviços. Finalmente, está em trâmite no Congresso Nacional projeto de lei que fixa o período de prescrição do direito do consumidor aos benefícios (Milhas) acumulados em programa de fidelidade junto a qualquer fornecedor. A aprovação desta lei poderá impactar adversamente os resultados da Companhia, no que se refere à redução de receitas de *breakage* e milhas expiradas. Vale salientar que foi sancionado o Marco Civil da Internet no País, onde o ponto de maior relevância para a Companhia é a privacidade na internet. O texto determina que as empresas desenvolvam mecanismos para garantir o direito dos usuários à privacidade, especialmente à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações por este meio. As empresas que descumprirem as regras poderão ser penalizadas com advertência, multa, suspensão e até proibição definitiva de suas atividades, além de possíveis penalidades administrativas, cíveis e criminais. Alterações nas leis ou regulamentos aplicáveis à Companhia ou a qualquer um de seus Parceiros Comerciais, ou a criação de leis ou

4.1 - Descrição Dos Fatores de Risco

regulamentos mais rígidos ou, ainda, a alteração no entendimento ou interpretação dos tribunais e autoridades brasileiros sobre essas leis e regulamentos podem criar restrições adicionais, aumentar os encargos aplicáveis à Companhia ou, mesmo, prejudicar ou limitar o crescimento da Companhia, o que pode lhe afetar adversamente.

h) à regulação dos setores em que o emissor atue

A Companhia está sujeita a uma variedade de leis e regulamentos, sendo que uma alteração relevante em tais leis e regulamentos ou em sua interpretação ou aplicação poderá causar um efeito adverso na Companhia.

O negócio da Companhia está sujeito a uma variedade de leis e regulamentos, incluindo questões trabalhistas, tributárias, comerciais e outras relacionadas às instalações da Companhia, concorrência, consumidores, propriedade intelectual, confidencialidade, difamação, privacidade pessoal, dentre outras questões. Além disso, novas leis e regulamentos podem ser criados ou as leis e regulamentos existentes podem se tornar mais rígidos em relação aos atuais.

Por exemplo, a criação de uma lei ou regulamento sobre privacidade do consumidor poderá restringir a coleta, compartilhamento e uso de informações dos Participantes, aumentando significativamente os custos da Companhia relacionados à obtenção desses dados ou, ainda, impedir a Companhia de obter ou compartilhar esse tipo de informação, total ou parcialmente. Adicionalmente, há um número crescente de leis e regulamentos relacionados à internet, como, por exemplo, os que tratam de responsabilidade por informações obtidas ou transmitidas por meio da internet, regulamentação de conteúdo on-line, privacidade do usuário, tributação e qualidade de produtos e serviços.

Finalmente, está em trâmite no Congresso Nacional projeto de lei que fixa o período de prescrição do direito do consumidor aos benefícios (Milhas) acumulados em programa de fidelidade junto a qualquer fornecedor, conforme descrição constante do item 7.5 (a) deste Formulário de Referência. A aprovação desta lei poderá impactar adversamente os resultados da Companhia, no que se refere à redução de receitas de breakage e milhas expiradas.

As normas que regem a indústria de aviação civil comercial são capazes de impactar negativamente os resultados da GLAI e, consequentemente, podem afetar adversamente a Companhia, considerando que cerca de 5% da receita da Companhia decorre do relacionamento com a GLAI e que a maioria dos Participantes almeja realizar resgates de Milhas para fins de emissão de passagens aéreas. Assim, a promulgação de leis e regulamentações aplicáveis aos negócios da Companhia ou qualquer dos seus parceiros comerciais, bem como a mudança da interpretação por parte do sistema judiciário brasileiro e de órgãos da Administração Pública, tais como Delegacias do Trabalho e da Receita Federal, Estadual ou Municipal, acerca, entre outros temas, das normas relativas ao Direito do Consumidor, ao Direito do Trabalho e ao Direito Tributário, podem impactar negativamente a situação financeira da Companhia. Finalmente, a Companhia pode ser afetada por mudanças nas leis e regulamentos de natureza tributária, que alterem a interpretação das leis e regulamentos fiscais, ou promulgação de novas leis e regulamentos que impliquem em acréscimo da carga tributária a qual a Companhia está sujeita.

i) aos países estrangeiros onde o emissor atue

Não aplicável, pois a Companhia não atua de forma significativa em países estrangeiros.

j) a questões socioambientais

Até a data deste Formulário de Referência, a Companhia não identificou riscos significativos referente a questões socioambientais, dado que a Companhia não lida com processos industriais e tem seu processo de fidelização completamente eletrônico.

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

4.2 - Descrição dos principais riscos de mercado

Riscos Políticos

O Governo Federal exerceu e continua a exercer influência significativa sobre a economia brasileira. Essa influência e a conjuntura política e econômica do Brasil poderão prejudicar o negócio e o preço de negociação das ações da Companhia.

O Governo Federal ("Governo Federal" ou "Governo Brasileiro") frequentemente intervém na economia brasileira e ocasionalmente implementa mudanças significativas na política e regulamentação econômica. As ações do Governo Federal para controlar a inflação e dar efeito a outras políticas e regulamentos incluem, dentre outras medidas, aumentos das taxas de juros, mudanças de políticas fiscais, controle sobre preços, desvalorizações da moeda, controles sobre o fluxo de capital e limites às importações, entre outras medidas.

Os negócios da Companhia, situação financeira e resultados operacionais poderão ser adversamente afetados por mudanças de políticas e regulamentos nos níveis federal, estadual ou municipal que envolvam ou afetem fatores tais como:

- variações cambiais;
- taxas de juros;
- inflação;
- liquidez do mercado doméstico de crédito e de capitais;
- políticas fiscais;
- taxas de câmbio e controles sobre o câmbio e restrições sobre remessas ao exterior, como aquelas que foram brevemente impostas em 1989 e no início de 1990; e
- outros acontecimentos políticos, sociais e econômicos no Brasil ou que afetem o Brasil.

A incerteza quanto à implementação de mudanças por parte do Governo Federal nas políticas ou normas que venham a afetar esses ou outros fatores no futuro pode contribuir para a incerteza econômica no Brasil e para aumentar a volatilidade do mercado de valores mobiliários.

Riscos do Ambiente Macroeconômico

Eventos políticos, econômicos e sociais e a percepção de riscos em outros países, incluindo os Estados Unidos, União Europeia e países de economias emergentes, podem afetar adversamente a economia brasileira, os negócios da Companhia e o valor de mercado dos valores mobiliários da Companhia.

O mercado de valores mobiliários de emissão de companhias brasileiras é influenciado pelas condições econômicas e de mercado de outros países, inclusive Estados Unidos, da União Europeia e de economias emergentes. Apesar de a conjuntura econômica desses países serem significativamente diferentes da conjuntura econômica do Brasil, a reação dos investidores aos acontecimentos nesses países pode ter um efeito adverso relevante sobre o valor de mercado dos valores mobiliários de companhias brasileiras, em especial, aqueles negociados em bolsas de valores. Crises nos Estados Unidos, na União Europeia ou em países emergentes podem reduzir o interesse de investidores nos valores mobiliários de companhias brasileiras, inclusive os valores mobiliários de emissão da Companhia. Os preços das ações na B3, por exemplo, são historicamente afetados por flutuações nas taxas de juros vigentes nos Estados Unidos, bem como pelas variações dos principais índices de ações norte-americanos. Acontecimentos em outros países e mercados de capitais poderão prejudicar o valor de mercado das ações da Companhia, podendo, ademais, dificultar ou impedir totalmente o acesso da Companhia aos mercados de capitais e ao financiamento de suas operações no futuro em termos aceitáveis.

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

Riscos Cambiais

A instabilidade cambial pode prejudicar a economia brasileira e os resultados operacionais da Companhia.

O Governo Federal implementou, nas últimas décadas, diversos planos econômicos e utilizou diversas políticas cambiais, incluindo desvalorizações repentinas, minidesvalorizações periódicas (durante as quais a frequência dos ajustes variou de diária a mensal), sistemas de mercado de câmbio flutuante, controles cambiais e mercado de câmbio duplo. De tempos em tempos, houve flutuações significativas da taxa de câmbio entre o real brasileiro ("Real" ou "R\$") e o dólar norte americano ("Dólar" ou "US\$") e outras moedas. Ao final de 2017, o Dólar apresentou cotação de R\$ 3,3133, representando uma desvalorização de 1,95% do Real em relação ao Dólar. Em 2018 o dólar fechou o ano com uma cotação de R\$ 3,8767, uma apreciação de 17% em relação a 2017. Em 2019 o dólar fechou o ano com alta de 3,5%, cotado a R\$ 4,013. Não podemos garantir que o Real que essa valorização em relação ao Dólar permaneça nos próximos anos.

A desvalorização do Real em relação ao Dólar pode aumentar as pressões inflacionárias no Brasil e causar o aumento das taxas de juros, o que por sua vez pode afetar negativamente o crescimento da economia brasileira de modo geral e prejudicar tanto a situação financeira da Companhia como seus resultados operacionais, além de restringir o acesso aos mercados financeiros internacionais. Além disso, a desvalorização do Real em relação ao Dólar pode, no contexto de uma desaceleração da atividade econômica, levar à redução do consumo, a pressões deflacionárias e a um menor crescimento da economia brasileira de modo geral. Por outro lado, a valorização do Real em relação ao Dólar e a outras moedas estrangeiras poderia resultar na piora da balança comercial brasileira, bem como refrear o crescimento baseado nas exportações. Dependendo das circunstâncias, a desvalorização ou a valorização do Real poderiam ter um efeito substancial e negativo nos negócios da Companhia, em sua situação financeira e resultados operacionais e no preço das ações da Companhia.

A Companhia está exposta a riscos de mercado em decorrência de suas atividades comerciais normais. Os riscos de mercado dizem respeito, sobretudo, às variações na taxa de câmbio R\$/US\$, que referencia a maior parte dos contratos de aquisição de Milhas do Programa Smiles por instituições financeiras, os quais representam a maior parcela do faturamento da Companhia. Com efeito, não obstante os custos da Companhia serem denominados primordialmente em Reais e a maioria dos contratos celebrados com parceiros comerciais também serem referenciados em Reais, os contratos responsáveis por parte significativa do faturamento da Companhia são referenciados em Dólar, impondo, assim, a sujeição a riscos cambiais. As receitas provenientes das taxas recebidas pela Companhia, nos termos dos contratos referenciados em Dólar, são reduzidas quando convertidas em Reais nos períodos nos quais o Real sofre valorização frente ao Dólar. Tais variações podem afetar o seu fluxo de caixa e faturamentos futuros e resultado (pelo reconhecimento da receita se dar no momento do resgate de Milhas). O risco de mercado, no caso da Companhia, pode ser caracterizado como a possibilidade de um fluxo de caixa futuro inferior ao projetado devido a uma eventual queda na taxa de câmbio R\$/US\$, com reflexo na diminuição da receita da Companhia.

Riscos de Taxa de Juros e Inflação

A inflação e as medidas do Governo Brasileiro para combatê-la poderão contribuir para a incerteza econômica no Brasil.

Historicamente, o Brasil registrou taxas de inflação extremamente altas, apresentando diversas medidas do Governo Federal para combatê-las, tendo impactos negativos relevantes sobre a economia brasileira. No passado, estas medidas adotadas para combater a inflação, bem como a especulação sobre tais medidas, geraram clima de incerteza econômica no Brasil e aumentaram a volatilidade do mercado brasileiro de valores mobiliários. Os índices de inflação anuais foram de -0,53%, 7,55% e 7,31% em 2017, 2018 e 2019 respectivamente, de acordo com o Índice

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

Geral de Preços – Mercado (“IGP-M”), e de 2,95%, 3,75% e 4,31% em 2017, 2018 e 2019, respectivamente, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (“IPCA”).

A inflação e as medidas adotadas pelo Governo Brasileiro para combatê-la, principalmente por meio do Banco Central do Brasil (“Banco Central”), tiveram e podem voltar a ter efeitos consideráveis sobre a economia brasileira e sobre os negócios da Companhia. As rigorosas políticas monetárias com altas taxas de juros podem restringir o crescimento do Brasil e a disponibilidade de crédito. De modo inverso, políticas governamentais e monetárias mais brandas e a diminuição das taxas de juros podem desencadear aumentos da pressão inflacionária e, em consequência, a volatilidade do crescimento e a necessidade de súbitos e significativos aumentos das taxas de juros, o que poderia afetar a Companhia negativamente.

Caso o Brasil venha a vivenciar significativa inflação no futuro, não é possível prever se a Companhia será capaz de compensar os efeitos da inflação em sua estrutura de custos, bem como o repasse do aumento dos custos decorrentes da inflação para os preços cobrados dos parceiros comerciais, em valores suficientes e prazo hábil para cobrir um eventual aumento de seus custos operacionais, o que, não ocorrendo, poderá diminuir as margens líquidas e operacionais da Companhia.

Um dos instrumentos utilizados pelo Governo para combater a inflação é a alteração da taxa de juros. A variação das taxas de juros influencia diretamente os ganhos com aplicações financeiras e fundos de investimento da Companhia, gerando impacto em seu resultado. Apesar da maior parte do seu saldo em caixa estar aplicado nestas modalidades financeiras, a Companhia não possui instrumentos financeiros para protegê-lo de tais variações. As taxas anuais acumuladas do Depósito Interbancário (“DI”) foram 9,93%, 6,42% e 5,96% em 2017, 2018 e 2019, respectivamente.

Risco de liquidez

Caso ocorra uma variação negativa dos preços vigentes no mercado e a Companhia tenha dificuldade para cumprir com suas obrigações operacionais contratadas, o resultado operacional da Companhia pode ser prejudicado, bem como o preço de negociação de suas ações.

A Companhia está exposta ao risco de liquidez de duas formas distintas: risco de liquidez de mercado e risco de liquidez de fluxo de caixa. O primeiro está relacionado aos preços vigentes de mercado e variação de acordo com os tipos de ativos e mercados em que são negociados. Já o risco de liquidez de fluxo de caixa está relacionado com o surgimento de dificuldades para cumprir com as obrigações operacionais contratadas nas datas previstas.

Como forma de gestão do risco de liquidez, a Companhia aplica seus recursos excedentes em ativos líquidos, basicamente representados por CDBs e operações compromissadas.

A Companhia mantém forte dependência da GLA e de instituições financeiras que, juntas, representam quase a totalidade das suas fontes de faturamento e receita. Uma eventual redução na venda de milhas a qualquer dos principais parceiros ou o rompimento da relação comercial pode acarretar em eventos adversos que poderão impactar significativamente os resultados da Companhia.

Descrição quantitativa dos principais riscos de mercado a que o emissor está exposto

As estimativas apresentadas, por serem fundamentadas em simplificações estatísticas, não refletem necessariamente os montantes apuráveis nas próximas demonstrações financeiras. O uso de metodologias diferentes pode ter um efeito material sobre as estimativas apresentadas.

Adicionalmente, são apresentados na análise de sensibilidade dos instrumentos financeiros, os riscos que podem gerar prejuízos materiais direta ou indiretamente considerando os seguintes elementos, conforme determinado pela Instrução CVM 475/08:

- O cenário provável é definido como o cenário esperado pela Administração e referenciado por fonte externa independente;

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

- O cenário adverso possível considera uma deterioração de 25% na principal variável de risco determinante do valor justo dos instrumentos financeiros; e
- O cenário adverso remoto considera uma deterioração de 50% na principal variável de risco determinante do valor justo dos instrumentos financeiros.

Sob a análise da Companhia, os instrumentos financeiros expostos ao risco de variação da taxa de juros correspondem às aplicações financeiras em Certificados de Depósitos Bancários ("CDB"), operações compromissadas e fundos de investimento, classificados como equivalentes de caixa e aplicações financeiras. A Companhia avaliou seus instrumentos financeiros não derivativos, considerando o impacto da oscilação dos juros nos valores expostos em 31 de dezembro de 2019. Abaixo estão demonstrados os montantes expostos e os cenários de flutuação dos juros, com respectivo efeito no resultado da Companhia:

	Consolidado	
	Equivalentes de caixa	Aplicações financeiras
Valores expostos ao risco de variação da taxa CDI (4,40%)	437	886.069
Cenário adverso possível (-25%)	-5	-9.747
Cenário adverso remoto (-50%)	-1	-19.494
Cenário favorável possível (+25%)	5	9.747
Cenário favorável remoto (+50%)	7	19.494

Já o cronograma dos passivos financeiros detidos pela Companhia é como segue:

	Até 6 meses	Controladora		Total
		6 a 12 meses	1 a 5 anos	
Fornecedores	107.648	-	-	107.648
Obrigações com empresas relacionadas	29.038	-	-	29.038
Em 31 de dezembro de 2019	136.686	-	-	136.686

	Até 6 meses	Consolidado		Total
		6 a 12 meses	1 a 5 anos	
Fornecedores	116.766	-	-	116.766
Obrigações com empresas relacionadas	23.611	-	-	23.611
Em 31 de dezembro de 2019	140.377	-	-	140.377

Adicionalmente, tendo em vista que a Companhia possui instrumentos financeiros expostos à moeda estrangeira, a exposição cambial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 e está demonstrada a seguir:

4.2 - Descrição Dos Principais Riscos de Mercado

	Controladora e Consolidado	
	2019	2018
Ativo		
Caixa e equivalentes de caixa	12.228	4.018
Contas a receber	9.111	18.825
Créditos com empresas relacionadas	10.891	10.614
Total	32.230	33.457
Passivo		
Fornecedores estrangeiros	(99.530)	(70.967)
Total	(99.530)	(70.967)
Total da exposição cambial R\$	(66.807)	(37.510)
Total da exposição cambial US\$	(16.574)	(9.680)
Taxa de câmbio (R\$/US\$)	4,0307	3,8748

Em 31 de dezembro de 2019, a Companhia adotou a taxa de câmbio de R\$ 4,0307/US\$1,00, correspondente à taxa de fechamento do mês divulgada pelo Banco Central do Brasil como cenário provável. O quadro a seguir demonstra a análise de sensibilidade e o efeito no resultado da oscilação do câmbio no valor exposto ao final do exercício:

	Controladora e Consolidado	
	Taxa	Passivo, líquido (*)
Valores expostos ao risco de valorização do dólar norte-americano (R\$ 4,0307/US\$1,00)	4,0307	(69.299)
Cenário adverso possível (+25%)	5,0384	(16.825)
Cenário adverso remoto (+50%)	6,0461	(33.650)
Cenário favorável possível (-25%)	3,0230	16.825
Cenário favorável remoto (-50%)	2,0154	33.650

(*) A Companhia considera como cenário provável os valores dos passivos expostos ao dólar americano em 31 de dezembro de 2019.

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

4.3 - Processos judiciais, administrativos ou arbitrais não sigilosos e relevantes

Descrever os processos judiciais, administrativos ou arbitrais em que o emissor ou suas controladas sejam parte, discriminando entre trabalhistas, tributários, cíveis e outros: (i) que não estejam sob sigilo; e (ii) que sejam relevantes para os negócios do emissor ou de suas controladas.

Cabe destacar que, por conta da realização da Incorporação anteriormente mencionada: (i) a Smiles (na condição de incorporada) foi extinta; e (ii) a Companhia (na condição de incorporadora) sucedeu a Smiles em todos os seus bens, direitos e obrigações, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei das Sociedades por Ações. Desta forma, a Companhia passou a integrar, como parte, todos os processos judiciais, administrativos ou arbitrais em que a Smiles era parte, substituindo-a.

(i) Contingências Trabalhistas

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não era parte em nenhum processo judicial ou administrativo de natureza trabalhista relevante.

(ii) Contingências Tributárias

Auto de Infração nº 12448.721956/2012-11	
a) Juízo	Delegacia da Receita Federal
b) Instância	Primeira Instância Administrativa
c) Data de instauração	14/02/2012
d) Partes do processo	Receita Federal do Brasil e Webjet Linhas Aéreas S/A
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 5.818.707,57, em 31 de dezembro de 2019.
f) Principais fatos	A Receita Federal lavrou o auto de infração com o objetivo de exigir débitos relativos ao PIS e à COFINS, sob o fundamento de que a Webjet não teria levado à tributação os valores relativos à "Taxa de Embarque" devida à INFRAERO por todos os passageiros de transporte aéreo. Atualmente, aguarda-se julgamento da impugnação apresentada.
g) Chance de perda	Probabilidade de perda remota.
h) Análise do impacto da perda do processo	Na eventual hipótese de perda do processo, após julgamento do processo administrativo referente ao auto de infração em questão, os valores envolvidos a título de PIS e COFINS (R\$ 5.818.707,57) serão exigidos em sua totalidade, ocasião em que a Companhia poderá decidir pelo seu pagamento ou pela discussão do débito pela via judicial.

Auto de Infração nº 12448.731056/2014-43	
a) Juízo	Não informado
b) Instância	Não informado
c) Data de instauração	30/10/2014
d) Partes do processo	Receita Federal do Brasil e Webjet Linhas Aéreas S/A
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 5.061.027,92, em 31 de dezembro de 2019.
f) Principais fatos	A Receita Federal lavrou o auto de infração com o objetivo de exigir débitos relativos ao IRPJ e à CSLL decorrentes de suposta omissão de receitas no período de Janeiro/2010 a Março/2010 e falta de comprovação de despesas incorridas no ano de 2010, além de multa isolada em razão da falta de recolhimento das estimativas de IRPJ e CSLL, como consequência das infrações anteriores. Atualmente, aguarda-se julgamento da impugnação apresentada.
g) Chance de perda	Probabilidade de perda provável em relação a aplicação da multa isolada no valor estimado de R\$ 566.116,73 e possível em relação as discussões relativas às omissões de receitas e glosa de despesas não comprovadas no valor estimado de R\$ 4.494.911,19.
h) Análise do impacto da perda do processo	Na eventual hipótese de perda do processo, após julgamento do processo administrativo referente ao auto

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

	de infração em questão, os valores envolvidos a título de IRPJ e CSLL (R\$ 5.061.027,92) serão exigidos em sua totalidade, ocasião em que a Companhia poderá decidir pelo seu pagamento ou pela discussão do débito pela via judicial.
--	--

Processo Administrativo Federal nº 16561.720035/2018-81	
a) Juízo	Delegacia de Julgamento da Receita Federal
b) Instância	Delegacia de Julgamento da Receita Federal (Primeira Instância Administrativa)
c) Data de instauração	14/05/2018
d) Partes do processo	Receita Federal do Brasil e Smiles Fidelidade S.A. (devedor principal), bem como Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (devedor solidário) e demais devedores solidários.
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 160.308.824,31 (atualizado, de forma aproximada, até 12/2019).
f) Principais fatos	Processo administrativo decorrente de autos de infração lavrados para a cobrança de IRPJ e CSLL, relativos aos anos-calendário de 2014 a 2015, cumulados com multas de ofício qualificada (150%) e isolada e juros de mora. De acordo com a Autoridade Fiscal, a Smiles S.A., sociedade incorporada pela Smiles Fidelidade S.A., não poderia ter considerado como dedutíveis, na apuração da base de cálculo do IRPJ e da CSLL, (i) as despesas financeiras relativas a debêntures emitidas no contexto de otimização de sua estrutura de capital e (ii) as despesas com amortização de ágio originado na subscrição de suas ações pela sociedade G.A. Smiles Participações S.A., no contexto de IPO. Ainda, a Autoridade Fiscal aplicou multa de ofício qualificada por entender configurado intuito de sonegação, fraude e conluio, bem como multa isolada em razão do não recolhimento suficiente das estimativas mensais nos períodos. A Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. foi considerada responsável solidária com base no artigo 124, I, do CTN (interesse comum). Atualmente, aguarda-se julgamento da impugnação apresentada pela Smiles Fidelidade S.A. e pelos demais responsáveis solidários.
g) Chance de perda	(i) Multa qualificada de 150%: perda remota , em razão da atual jurisprudência do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais – CARF (R\$ 36.813.368,59 – valor atualizado, de forma aproximada, até 12/2019); (ii) Glosa de despesas com debêntures: perda possível , com bons argumentos, em razão de todo o contexto da operação retratado na peça impugnatória (R\$ 43.223.536,17 – valor atualizado, de forma aproximada, até 12/2019); e (iii) Glosa de amortização fiscal do ágio: perda possível (R\$ 80.271.919,54 – valor atualizado, de forma aproximada, até 12/2019).
h) Análise do impacto da perda do processo	Na eventual hipótese de perda do processo, após julgamento do processo administrativo referente ao auto de infração em questão, os valores envolvidos a título de IRPJ e CSLL (R\$ 160.308.824,31 – atualizado, de forma aproximada, até 12/2019) serão exigidos em sua totalidade, ocasião em que a Companhia poderá decidir pelo seu pagamento ou pela discussão do débito pela via judicial.

Processo Administrativo Federal nº 16561.720033/2018-91	
a) Juízo	Delegacia de Julgamento da Receita Federal
b) Instância	Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (Segunda Instância Administrativa)
c) Data de instauração	14/05/2018
d) Partes do processo	Receita Federal do Brasil e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (devedor principal), bem como Smiles Fidelidade S.A. (devedor solidário) e demais devedores solidários.
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 576.469.953,27 (atualizado, de forma aproximada, até 12/2019).
f) Principais fatos	Processo administrativo decorrente de autos de infração lavrados para a cobrança de IRPJ e CSLL, relativos aos anos-calendário de 2013 a 2015, cumulados com multas de ofício qualificada (150%) e isolada e juros de mora. De acordo com a Autoridade Fiscal, a Gol Linhas Aéreas

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

	Inteligentes S.A. teria incorrido em planejamento tributário abusivo, culminando na ausência de tributação de ganho de capital oriundo de alienação de participação societária no momento do IPO realizado por sua controlada Smiles S.A., no ano-base de 2013. Ainda, teria realizado compensações indevidas de prejuízo fiscal e base de cálculo negativa de CSLL, nos anos-base de 2014 e 2015, porquanto os saldos compensados seriam insuficientes, em razão de ajustes realizados pela Autoridade Fiscal, com base (i) no efeito fiscal oriundo do lançamento objeto do Processo Administrativo nº 16643.000108/2010-57 e (ii) na adição, à base tributável de IRPJ e CSLL no ano-base de 2013, do ganho de capital relatado acima. A Autoridade Fiscal aplicou multa de ofício qualificada por entender configurado intuito de sonegação, fraude e conluio, bem como multa isolada em razão do não recolhimento suficiente das estimativas mensais nos períodos. A Smiles Fidelidade S.A. foi considerada responsável solidária por sucessão da Smiles S.A. Em maio de 2019, foi proferida decisão pela Delegacia da Receita Federal para (i) manter integralmente o crédito tributário em face da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e (ii) excluir a responsabilidade solidária da Smiles Fidelidade S.A. Atualmente, aguarda-se julgamento do recurso voluntário interposto pela Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e recurso de ofício em relação à exclusão da Smiles Fidelidade S.A..
g) Chance de perda	(i) Multa qualificada de 150%: perda remota, (R\$ 125.902.996,61 – atualizado de forma aproximada, até 12/2019); e (ii) Demais discussões de mérito: perda remota, considerando-se <i>(a)</i> a peculiaridade do caso em epígrafe; <i>(b)</i> a existência de casos análogos julgados pelo CARF (acórdãos nº 1301-002.856 e 1302-004.193); e <i>(c)</i> o nosso convencimento jurídico, em razão dos argumentos expostos na impugnação e no recurso voluntário. (R\$ 450.566.956,66 – atualizado de forma aproximada, até 12/2019); (iii) Responsabilidade solidária Smiles: perda remota, em razão da atual jurisprudência do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais – CARF e exclusão pela DRJ (pendente de confirmação em recurso de ofício);
h) Análise do impacto da perda do processo	Na eventual hipótese de perda do processo e reversão da responsabilidade solidária da Smiles Fidelidade S.A., após julgamento do processo administrativo referente ao auto de infração em questão, os valores envolvidos a título de IRPJ e CSLL (R\$ 576.469.953,27 - atualizado, de forma aproximada, até 12/2019) poderão ser exigidos em sua totalidade em face da Smiles Fidelidade S.A. (devedora solidária), ocasião em que a Companhia poderá decidir pelo seu pagamento ou pela discussão do débito pela via judicial.

(iii) Contingências Cíveis

Ação Civil Pública nº 0036784-44.2012.8.24.0023	
a) Juízo	1ª Vara da Fazenda Pública de Florianópolis – SC
b) Instância	Encerramento
c) Data de instauração	29.06.2012
d) Partes do processo	Instituto Liberdade (Autora) e TAM Transportes Aéreos Mercosul S/A, Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, Webjet Linhas Aéreas S/A e VRG Linhas Aéreas S/A (Réus).
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 10.000.000,00 (valor da causa), em 31 de dezembro de 2019.
f) Principais fatos	<u>16.09.2016</u> – Sentença julgando improcedente o pedido. <u>10.10.2016</u> – Parecer do MP opinando pela extinção do feito sem julgamento de mérito. <u>06.05.2019</u> - Aguardando julgamento de apelação

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

	<u>15.10.2019</u> – Acórdão negando provimento ao recurso do Instituto <u>13.02.2020</u> – Acompanhamento encerrado na base do escritório
g) Chance de perda	Probabilidade de perda remota.
h) Análise do impacto da perda do processo	Proibição de cobrança de tarifas diversas dos consumidores pela venda de assentos diferenciados na aeronave e imposição de respectiva multa. Indenização a todos os consumidores supostamente lesados. Indenização por danos morais coletivos.

Ação Civil Pública nº 0007657-61.2011.4.03.6119	
a) Juízo	1ª Vara Federal de Guarulhos, SP
b) Instância	Segunda
c) Data de instauração	28.07.2011
d) Partes do processo	Ministério Público Federal (Autor), Agência Nacional De Aviação Civil - Anac, Companhias Aéreas Aerolineas Argentinas S/A, Aeromexico Mexican Airline, Aerosur S/A, Air Canadá, Air China International, Air France Brasil, Alitalia Airlines, American Airlines, Avianca S/A, Companhia Aérea Boliviana De Aviacion, British Airways, Continental Airlines, Copa Airlines, Delta Airlines, El Al Israel Airlines, Emirates Airlines, Gol Linhas Aéreas, Iberia, KLM Cia Real Holandesa De Aviação, Korean Airlines, Lan Airlines, Pantanal Airlines, Passaredo Linhas Aéreas, Pluna Linhas Aéreas Uruguayas, Puma Air Linhas Aéreas, Qatar Airways, Singapoure Airlines, South African Airways, Swiss International Airlines, Taag - Linhas Aéreas De Angola, Taca Airlines - Linhas Aéreas Do Peru, Tam Linhas Aéreas, Tap Portugal Airlines, Trip Linhas Aéreas, Turkish Airlines, United Airlines, Webjet Linhas Aéreas (Réus).
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 1.000,00 (valor da causa), em 31 de dezembro de 2019.
f) Principais fatos	<u>01.08.2011</u> – Sentença extinguindo o processo sem resolução do mérito. <u>06.05.2019</u> – Aguardando julgamento de apelação no TRF. <u>29.08.2018</u> – Acórdão dando provimento ao recurso de apelação do MPF na íntegra e julgando procedente a ação civil pública. <u>07.02.2020</u> – Opostos embargos de declaração pela Companhia.
g) Chance de perda	Probabilidade de perda provável.
h) Análise do impacto da perda do processo	Sempre que o consumidor, adquirente de passagem aérea, for impedido de embarcar em razão de overbooking no aeroporto internacional de Guarulhos, deverão as companhias aéreas fornecer, em prol do respectivo consumidor e independentemente da solicitação deste, documento atestando que a impossibilidade de embarque deriva de overbooking. Isso há que ser feito sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que deverá ser revertida em prol do próprio consumidor lesado.

Ação Civil Pública nº 0002187-78.2013.4.03.6119	
a) Juízo	6ª Vara Federal de Guarulhos, SP
b) Instância	Segunda
c) Data de instauração	18.03.2013
d) Partes do processo	Ministério Público Federal, Ministério Público do Estado de São Paulo, Município de Guarulhos, União Federal (Autores) e Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e Webjet Linhas Aéreas (Réus).
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 100.000,00 (valor da causa), em 31 de dezembro de 2019
f) Principais fatos	<u>16.12.2016</u> – Sentença extinguindo o processo sem resolução do mérito. <u>06.05.2019</u> - Aguardando julgamento de <u>apelação</u>.
g) Chance de perda	Probabilidade de perda remota.

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

h) Análise do impacto da perda do processo	Obrigação de adquirir e recuperar imóvel, preferencialmente no Município de Guarulhos ou na mesma bacia hidrográfica, para plantio de espécies vegetacionais em quantidade necessária para absorver integralmente as emissões de gases de efeito estufa e demais decorrentes de sua atividade no Aeroporto Internacional de São Paulo, em Guarulhos, devendo nele implantar Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN), nos termos do art. 21 da Lei n. 9.985/00, ou, subsidiariamente, a indenizar todos os impactos diretos e indiretos causados ao meio ambiente decorrentes de sua atividade.
--	--

(iv) Outros

Em razão da incorporação da Smiles pela Companhia, conforme aprovada pela da Assembleia Geral Extraordinária da Companhia realizada em 01/07/2017, informamos abaixo os processos judiciais relevantes nos quais a Companhia tornou-se sucessora da Smiles e parte nos respectivos processos:

Processo nº 0191089-22.2014.8.19.0001	
a) Juízo	D. Juízo da 7ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro (RJ)
b) Instância	Segunda Instância
c) Data de instauração	06.06.2014 (data de citação: 14.05.2015)
d) Partes do processo	Autor: PROCON/RJ; Rês: Smiles S.A., TAM LINHAS AÉREAS S.A., GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	Valor, bens ou direitos envolvidos inestimáveis, em 31 de dezembro de 2019
f) Principais fatos	Ação Civil Pública movida em face das empresas TAM, GOL e Companhia, em virtude dos programas de milhagens fornecidos aos seus clientes, os quais apresentaram reclamações relativas a ineficiência do serviço ofertado, tais como (a) o atraso na computação de milhas; (b) dificuldade em obter bilhetes devido à oferta limitada de assentos no período de alta temporada; (c) o aumento do valor da passagem aérea adquirida por milhagem em menos de 24hs, sem aviso prévio. Diante disso, restou configurado o prejuízo acarretado a milhões de usuários dos serviços prestados pelas empresas Rês, sendo configurada a prática abusiva de cláusulas contratuais inseridas no contrato de programas de milhagens, além da ofensa aos princípios do direito à informação e o princípio da boa-fé objetiva. Em 06.06.2014, foi distribuída a petição inicial pelo PROCON/RJ. Após vista ao Ministério Público determinada em 11.07.2014, em 12.08.2014 foi proferido despacho em que o juízo reputou conveniente que o pedido de antecipação de tutela fosse apreciado após formação do contraditório, ordenando a citação dos réus. Em 15.09.2015, foi apresentada contestação pela GOL e Companhia e, em 17.02.2016, a autora foi intimada para manifestação em réplica. Em 02.03.2016, os autos foram remetidos ao Ministério Público e em 27.04.2016, foi proferido despacho por meio do qual o d. Juízo acolheu a promoção ministerial para determinar a manifestação dos réus. Tal manifestação foi apresentada em 12.05.2016. Em 11.10.2016, a ação fora julgada improcedente, pois a autora não logrou êxito em comprovar suas alegações. Em 21.10.2016, foram opostos embargos de declaração que, após a resposta das embargadas (06.12.2016) e da manifestação do MP (03.02.2017), os quais foram acolhidos parcialmente para excluir a condenação da autora ao pagamento de honorários advocatícios e das despesas processuais em 22.03.2017. Em 12.05.2017, fora juntado aos autos recurso de apelação e, em 03.07.2017, fora proferido despacho intimando as rés para apresentarem contrarrazões ao recurso de apelação interposto pelo autor. Em 21.08.2017, os autos foram remetidos ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. 06.05.2019 – Autos conclusos para admissibilidade do Recurso Especial interposto pelo Procon/RJ. 12.06.2019 – Decisão inadmitindo o recurso especial do

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

	PROCON
	<u>10.01.2020</u> – Decisão determinando o retorno dos autos ao juízo de origem
g) Chance de perda	Probabilidade de perda remota
h) Análise do impacto da perda do processo	O impacto financeiro estimado para eventual perda do referido processo é inestimável, considerando que não há delineamento objetivo que limite seu escopo. Além disso, a perda do caso pode também impactar as condições estipuladas no regulamento do programa e podem acarretar em mudanças no relacionamento da Companhia com os membros do Programa Smiles e/ou mudanças sistêmicas que podem exigir tempo e investimento.

Processo nº 0857430-81.2017.8.20.5001	
a) Juízo	14ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Natal/RN
b) Instância	Encerramento
c) Data de instauração	12.12.2017 (data da citação: 18.01.2018)
d) Partes do processo	Autor: Ministério Público; Rés: Gol Linhas Aéreas S/A e Smiles Fidelidade S/A
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	Inestimável, em 31 de dezembro de 2019.
f) Principais fatos	Ação Civil Pública movida em face das empresas GOL e Smiles, onde requer que as empresas Requeridas cumpram com o previsto no artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, no que se refere ao direito de arrependimento. Assim, requer a condenação das Rés na obrigação de não fazer consistente na abstenção de exigência de pagamento da taxa de cancelamento, quando requerido ainda dentro do prazo de 07 dias, previsto no artigo 49, do CDC, bem como ao pagamento de danos morais coletivos no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Em 12.12.2017, fora distribuída a Petição Inicial e, em 15.12.2017, fora proferida decisão deferindo parcialmente o pedido de tutela para determinar que as Rés não realizem cobrança de multa por desistência de quem está em prazo de arrependimento (artigo 49, caput e parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), sob pena de multa R\$10.000,00 (dez mil reais), para cada ocasião em que a determinação for desrespeitada, além de terem de devolver ao consumidor o que dele cobraram, em dobro. Em 18.01.2018, fora realizada citação da Smiles e, em 31.01.2018, fora interposto recurso de Agravo de Instrumento. Em 27.02.2018, fora realizada audiência de conciliação, sem acordo e, em 20.03.2018, fora apresentada contestação pela Smiles. Em 11.04.2018, os autos foram conclusos para decisão e, em 13.04.2018, fora proferido despacho deferindo prazo para réplica, bem como suspendendo a liminar deferida até que o pronunciamento ministerial esteja nos autos, quando se fará a apreciação sobre se permanece a ordem concessiva anterior ou se será reformada para que perca seus efeitos. <u>06.05.2019</u> – Autos aguardando julgamento definitivo. <u>27.05.2019</u> – Sentença julgando o feito extinto sem a apreciação do mérito em razão da litispendência <u>09.07.2019</u> - Acompanhamento encerrado na base do escritório
g) Chance de perda	Probabilidade de perda remota
h) Análise do impacto da perda do processo	O impacto financeiro estimado para eventual perda do referido processo é inestimável, considerando que não há delineamento objetivo que limite seu escopo. Além disso, a perda do caso pode também impactar as condições estipuladas no regulamento do programa e podem acarretar em mudanças no relacionamento da Companhia com os membros do Programa Smiles e/ou mudanças sistêmicas que podem exigir tempo e investimento.

Processo nº 5022764-32.2020.8.21.0001	
a) Juízo	15ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre/RS
b) Instância	Primeira
c) Data de instauração	13.04.2020 (aguardando a citação da Cia)

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes

Processo nº 5022764-32.2020.8.21.0001	
d) Partes do processo	Autor: Ministério Público; Ré: Smiles Fidelidade S/A
e) Valores, bens ou direitos envolvidos	-
f) Principais fatos	<u>07.05.2020</u> – Intimação da Cia para apresentar contraminuta ao agravo de instrumento (5014524-09.2020.8.21.7000) interposto pelo MP em face da decisão que indeferiu o pedido de antecipação de tutela
g) Chance de perda	Probabilidade de perda remota
h) Análise do impacto da perda do processo	-

Processo nº 0136033-79.2011.8.20.0001	
i) Juízo	5ª Vara Cível da Comarca de Natal/RN
j) Instância	Instância Superior
k) Data de instauração	07.12.2011
l) Partes do processo	Autor: Ministério Público; Ré: Webjet Linhas Aéreas S.A.
m) Valores, bens ou direitos envolvidos	R\$ 200.000,00
n) Principais fatos	<u>19.12.2011</u> – Decisão deferindo a antecipação de tutela para que a Cia se abstenha de veicular propaganda constando apenas os valores das parcelas e publicidades na vertical, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 <u>30.03.2015</u> – Sentença julgando a ação civil pública procedente em parte para que a Cia se abstenha de veicular propaganda constando apenas os valores das parcelas e publicidades na vertical. Rejeitado o pleito de dano moral coletivo <u>27.07.2017</u> – Acórdão negando provimento ao recurso de apelação <u>06.02.2020</u> – Aguardando julgamento do agravo em recurso especial do MP
o) Chance de perda	Probabilidade de perda remota
p) Análise do impacto da perda do processo	O impacto financeiro estimado para eventual perda do referido processo é inestimável, considerando que não há delineamento objetivo que limite seu escopo

4.3 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos E Relevantes**4.3.1 - Indicar o valor total provisionado, se houver, dos processos descritos no item 4.3.**

Há valor provisionado apenas para o Auto de Infração nº 12448.731056/2014-43, descrito no item 4.3, no montante de R\$ 566.116,73. Além desse, não há qualquer outro valor provisionado para os processos descritos no item 4.3.

4.4 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Não Sigilosos Cujas Partes Contrárias Sejam Administradores, Ex-administradores, Controladores, Ex-controladores ou Investidores

4.4 - Processos judiciais, administrativos ou arbitrais não sigilosos cujas partes contrárias sejam administradores, ex-administradores, controladores, ex-controladores ou investidores do emissor ou de suas controladas.

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não é parte em nenhum processo judicial, administrativo ou arbitral cuja parte contrária seja um administrador ou ex-administrador, controlador ou ex-controlador ou investidor.

4.4.1. Indicar o valor total provisionado, se houver, dos processos descritos no item 4.4

Não aplicável.

4.5 - Processos Sigilosos Relevantes

4.5 - Processos sigilosos relevantes em que o emissor ou suas controladas sejam parte

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não é parte em processos sigilosos relevantes.

4.6 - Processos Judiciais, Administrativos ou Arbitrais Repetitivos ou Conexos, Não Sigilosos E Relevantes em Conjunto

4.6 - Processos judiciais, administrativos ou arbitrais repetitivos ou conexos, não sigilosos e relevantes em conjunto baseados em fatos e causas jurídicas semelhantes, que não estejam sob sigilo e que em conjunto sejam relevantes, em que o emissor ou suas controladas sejam parte

(i) Tributário:

(i.1.1) Compensações Federais – Despachos decisórios: A Receita Federal proferiu 31 despachos decisórios não homologando algumas compensações realizadas pela Companhia, totalizando o valor originário de R\$ 40.517.599,46, que atualizado soma R\$ 42.332.423,04. Os referidos processos decorrem (i) da homologação parcial dos pedidos de restituição do Saldo Negativo de IRPJ, apurado nos anos-calendários de 2010 e 2011, compostos, de acordo com as defesas apresentadas pela Companhia, de IRRF e estimativas mensais, utilizados para compensar débitos próprios e (ii) da homologação parcial dos pedidos de restituição de pagamentos indevido/a maior de PIS e COFINS: 10/2013 e 11/2013; 01/2014 à 07/2014 e 09/2014 à 11/2014; 01/2018 e 02/2018, e IRPJ, de fevereiro à abril de 2014, dezembro de 2015 e janeiro à fevereiro de 2018, utilizados para compensar débitos próprios. A Companhia apresentou as manifestações de inconformidade, que ainda aguardam julgamento pela Delegacia da Receita Federal de Julgamento.

Nº de casos relacionados	Valor total
31	R\$ 42.332.423,04

(i.1.2) Compensações Federais – Notificações de Lançamento: A Receita Federal emitiu 4 notificações de lançamento, totalizando o valor originário de R\$ 2.071.779,94, que atualizado soma R\$ 2.363.153,61, para a cobrança de Multa Isolada da ordem de 50% sobre o valor das compensações que não foram homologadas em 04 despachos tratados no item acima (i.1.1). A Companhia apresentou as Impugnações, que ainda aguardam julgamento.

Nº de casos relacionados	Valor total
4	R\$ 2.433.594,13

(i.2) Multas Regulamentares: A Companhia é parte em 5 autos de infração e 1 Mandado de Segurança, nos quais é discutida a imposição de multa regulamentar de 10% incidente sobre bens importados sob o regime aduaneiro especial de admissão temporária. Atualmente, aguarda-se julgamento dos autos de infração no âmbito administrativo.

Nº de casos relacionados	Valor total
6	R\$ 10.147.627,45

4.6.1. Indicar o valor total provisionado, se houver, dos processos descritos no item 4.6.

Não há qualquer outro valor provisionado para os processos descritos no item 4.6 acima.

4.7 - Outras Contingências Relevantes

4.7 - Outras contingências relevantes

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui quaisquer outras contingências relevantes.

4.8 - Regras do País de Origem e do País em Que os Valores Mobiliários Estão Custodiados

4.8 - Regras do país de origem e do país em que os valores mobiliários estão custodiados

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia é emissora nacional, com sede no Brasil e ações custodiadas neste país.

5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos

5.1 - Política de gerenciamento de riscos

(a) Política Formalizada de Gerenciamento de Riscos

Até a data deste Formulário de Referência, a Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia") não possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos para os riscos mencionados no item 4.1.

A Companhia entende que as práticas e os controles internos por ela adotados para gerenciamento de riscos são eficientes e adequados, não havendo, portanto, necessidade de uma política formalizada para este fim.

Dentre as ferramentas da Companhia para a mitigação de alguns dos riscos mencionados, destacamos as seguintes:

- 1) Políticas Contábeis e de Auditoria. A Companhia possui um Comitê de Auditoria e Finanças, responsável pelas Políticas Contábeis e de Auditoria da Companhia, bem como pelas Políticas de Gerenciamento de Risco Financeiro. Tais políticas objetivam, entre outros, a revisão dos processos de controle da Companhia, a avaliação da eficácia dos controles internos e o acompanhamento das questões de *Compliance* da Companhia.
- 2) Políticas da Segurança da Informação. Com o objetivo de proteger, zelar e garantir as informações de sua propriedade ou sob sua custódia, a Companhia possui uma Política da Segurança da Informação, elaborada pelo Departamento de Segurança da Informação e aprovada pelo presidente da Companhia. Essa política busca assegurar a integridade e a segurança das informações corporativas para suporte à tomada de decisão e operação dos processos de negócios, buscando a melhor relação entre inovação, custo e eficácia operacional, através de soluções de sistemas. Essa política consiste em um conjunto formal de regras que devem ser seguidas pelos usuários dos recursos da Companhia.
- 3) Política de Ética. A Companhia possui um Código de Ética que objetiva servir como guia prático de conduta pessoal e profissional, a ser utilizado por todos os colaboradores em suas interações e decisões diárias no exercício de suas atribuições. Todas as pessoas ligadas à Companhia devem pautar a sua atuação em princípios éticos e nos valores estabelecidos no Código de Ética, que refletem um padrão comportamental irrepreensível.

(b) Objetivos e Estratégias da Política de Gerenciamento de Riscos

O objetivo das políticas adotadas pela Companhia é o de fornecer e indicar as diretrizes, responsabilidades, mecanismos e procedimentos internos para a gestão de fatores de riscos inerentes aos negócios da Companhia, de maneira a monitorar e mitigar tais riscos de forma eficaz.

(i) Riscos para os quais se busca proteção

Riscos inerentes à Companhia, ao cenário macroeconômico e setorial, bem como relacionados a questões de segurança e integridade da informação, a novas leis e regulamentações, aumentos de tributos incidentes e de *Compliance*, surgem no curso normal das atividades da Companhia. A Companhia analisa estes riscos e define estratégias para gerenciar o impacto sobre seu desempenho, em consonância com suas políticas.

(ii) Instrumentos utilizados para proteção

As políticas adotadas pela Companhia são implementadas por meio dos seguintes instrumentos:

- 1) Auditoria e Controle Interno. A Companhia realiza auditorias internas, supervisionadas por seu Comitê de Auditoria e Finanças, tendo como objetivo, dentre outros, (i) revisar

5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos

os processos de controle da Companhia, identificando e apontando para o Conselho de Administração os assuntos críticos, riscos financeiros e regulatórios identificáveis; (ii) avaliar os sistemas de alerta prévia para riscos efetivos e potenciais, bem como a política de gestão de riscos da Companhia; (iii) avaliar a eficácia dos controles internos da Companhia e recomendar mudanças, caso necessário; (iv) acompanhar as questões de *Compliance* da Companhia; e (v) acompanhar o gerenciamento de riscos financeiros da Companhia. Dessa forma, as auditorias visam detectar e remediar riscos em potencial ou irregularidades já ocorridas.

- 2) Segurança da Informação. Tendo em vista que a informação é um dos principais ativos de competitividade da Companhia, esta possui uma Política de Segurança da Informação rigorosa, objetivando a confidencialidade em relação aos negócios, clientes, concorrentes, colaboradores, fornecedores e parceiros da Companhia. Por meio de um conjunto de regras formais, todos os funcionários e colaboradores da Companhia são orientados a manter qualquer informação como sigilosa e confidencial, por meio de um Termo de Confidencialidade assinado com a Companhia. Ademais, todos os colaboradores devem estar sempre atualizados em relação às respectivas políticas bem como seus procedimentos, buscando orientações de seu gestor ou da Gerência de Segurança da Informação quanto à aquisição, uso e/ou descarte de informações. Os ambientes e sistema poderão ser monitorados, de forma a garantir a adequada utilização, uso e/ou descarte de informações;
- 3) Relacionamento com Terceiros. A Companhia adota práticas rígidas na negociação e administração de todas as atividades comerciais. Os parceiros de negócio e fornecedores da Companhia são respeitados e reconhecidos como importantes agentes entre os públicos de relacionamento com a Companhia. No processo de contratação, a Companhia evidencia as exigências para que todos os parceiros de negócio e fornecedores atendam à legislação vigente, com especial atenção para o cumprimento da legislação aplicável aos negócios da Companhia. De acordo com o Código de Ética, os colaboradores envolvidos no processo de seleção ou que se envolvam pessoalmente com fornecedores devem procurar seus superiores imediatos para comunicar qualquer tipo de vínculo pessoal com empresas e/ou profissionais que prestem serviços à Companhia. Além disso, os colaboradores não podem receber propinas, pagamentos impróprios e doações de fornecedores em troca de concessão de vantagens comerciais ou benefícios bem como presentes que ultrapassem o valor de R\$200,00 (duzentos reais).
- 4) Relacionamento com os Órgãos Públicos. A Companhia mantém o mais alto nível de integridade na relação com representantes do governo, respeitando as prescrições morais de forma transparente, sendo que os órgãos governamentais recebem tratamento profissional e isento. Dessa forma, os colaboradores da Companhia são orientados a (i) não dar ou receber qualquer tipo de pagamento, seja em dinheiro, presentes, serviços ou qualquer benefício de valor com o objetivo de suborno ou tratamento especial; (ii) cumprir a legislação e não executar qualquer ação que viole as leis e regulamentos vigentes; e (iii) manter um relacionamento ético, transparente e de credibilidade com os órgãos governamentais.
- 5) Canal de Ética. A Companhia possui um Canal de Ética, tanto on-line quanto telefônico, destinado ao relato de violações ao Código de Ética e Conduta, bem como ao envio de críticas e sugestões para melhoria do Programa de *Compliance* da Companhia. As denúncias deste canal são recepcionadas por uma empresa externa e independente, que garante a integridade e sigilo absoluto dos relatos.

(iii) Estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

Conforme mencionado e já exposto nos itens acima, a Companhia adota uma estrutura organizacional integrada entre diferentes órgãos da administração e comitês da Companhia, que gerenciam e monitoram seus riscos de acordo com seus valores, princípios e diretrizes.

5.1 - Política de Gerenciamento de Riscos

O Comitê de Ética, vinculado diretamente à Presidência da Companhia, é composto por representantes das áreas de Recursos Humanos, Jurídico e por representante da área de Auditoria Interna e *Compliance*. Este Comitê é responsável por assumir e avaliar casos de violação do Código de Ética, resolver dúvidas e dilemas éticos, debater sobre dúvidas de interpretação do texto, estimular o comprometimento dos colaboradores com o Código de Ética e promover palestras e eventos de conscientização, envolvendo toda a empresa.

O Comitê de Auditoria e Finanças fica a cargo de monitorar e gerenciar, as Políticas Financeiras, Contábeis e de Auditoria e as Políticas de Risco. Sendo assim, tal comitê é responsável por monitorar algumas das seguintes atividades: (i) revisar os processos de controle da Companhia, identificando e apontando para o Conselho de Administração os assuntos críticos, riscos financeiros e regulatórios identificáveis; (ii) avaliar os sistemas de alerta prévia para riscos efetivos e potenciais, bem como a política de gestão de riscos da Companhia; (iii) avaliar a eficácia dos controles internos da Companhia e recomendar mudanças, caso necessário; (iv) acompanhar as questões de *Compliance* da Companhia; (v) assistir o Conselho de Administração em assuntos relativos à Contabilidade, Controles Internos, Reportes Financeiros, de Auditoria e *Compliance*; e (vi) elaborar e aprovar as políticas de risco da companhia, bem como acompanhar e analisar a sua implementação na Companhia.

Já a Diretoria de Tecnologia da Informação, tem como missão assegurar a integridade e a segurança das informações corporativas para suporte à tomada de decisão e operação dos processos de negócio, buscando a melhor relação entre inovação, custo e eficácia operacional, através de soluções de sistemas. Sua estrutura organizacional atende as áreas de negócios da Companhia e o suporte a infraestrutura da tecnologia da informação. As práticas adotadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação estão alinhadas com o *framework* internacional de TI adotado – o COBIT – *Control Objectives for Information and Related Technology*.

Por fim, é importante ressaltar que os trabalhos nas mais diversas áreas da Companhia passam por testes para avaliação dos controles internos. Como resultado, as questões relevantes são discutidas com as áreas responsáveis, com o posterior registro em relatório e reporte à Diretoria Executiva. A depender da gravidade do assunto, algumas questões são oportunamente apresentadas ao Comitê de Auditoria e Finanças e ao Conselho de Administração para a tomada de decisões.

(c) Adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política de gerenciamento de riscos

A verificação da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos e controles é feita por meio do Comitê de Auditoria e Finanças, cuja missão é assegurar conjuntamente a integridade, adequação e a eficácia dos controles internos, bem como o gerenciamento de riscos financeiros.

O Comitê de Ética também avalia regularmente a aplicabilidade do Código de Ética e Conduta da Companhia a fim de aprimorá-lo caso identifique novos riscos atrelados às atividades desenvolvidas por seus colaboradores.

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

5.2 - Política de gerenciamento de riscos de mercado

a. se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

A Companhia possui uma Política de Gestão de Riscos Corporativos ("Política de Gestão de Riscos"), a qual foi aprovada em 01 de julho de 2017 pelo Conselho de Administração da Companhia.

b. os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:

i. Riscos de mercado para os quais se busca proteção.

A Política de Gestão de Riscos visa estabelecer diretrizes a serem observadas pela Companhia essencialmente na avaliação e monitoramento dos riscos financeiros, e, quando julgar necessário, no estabelecimento de medidas que visem à proteção patrimonial e à integridade financeira da Companhia, através da busca de proteção principalmente contra riscos atrelados aos efeitos das mudanças da taxa de câmbio e da taxa de juros.

ii. Estratégia de proteção patrimonial (hedge).

A Companhia não tem a obrigatoriedade de fazer proteção da exposição cambial ou à taxa de juros, mas está autorizada a realizar operações de hedge, sujeito à homologação de um plano de mitigação de riscos ("Plano de Mitigação") pelo Comitê de Auditoria e Finanças da Companhia ("Comitê de Auditoria e Finanças") e à aprovação do Conselho de Administração. A estratégia de hedge da Companhia é definida para cada risco específico, quais sejam:

Risco Cambial: Não obstante até a data deste Formulário de Referência a Companhia não havia contratado nenhum instrumento derivativo, a Companhia pode adotar estratégias de proteção de seu fluxo de caixa contra a valorização e/ou desvalorização do Dólar por meio da contratação de derivativos de Dólar, ou contratação de custos atrelados ao Dólar, em valores nacionais equivalentes a percentuais dos faturamentos mensais projetados. O Comitê de Auditoria e Finanças submeterá, quando julgar necessário, à apreciação do Conselho de Administração, um Plano de Mitigação que deverá conter os limites de proteção, os instrumentos financeiros permitidos e a frequência de acompanhamento do plano. Se aprovada pelo Conselho de Administração, essa estratégia será executada pelo corpo executivo da Companhia, sob supervisão do Comitê de Auditoria e Finanças, o qual apresentará ao Conselho de Administração relatórios periódicos sobre as transações realizadas. Não há limites pré-definidos autorizados para contratação de hedge, tampouco um compromisso em adoção deste programa de *hedge*.

Risco Juros: A Companhia estuda a adoção de estratégias para proteger seu fluxo de caixa contra a baixa de taxas, inclusive a Taxa DI, por meio da contratação de instrumentos derivativos. O Comitê de Auditoria e Finanças da Companhia submeterá, quando julgar necessário, à apreciação do Conselho de Administração, um Plano de Mitigação que deverá conter os limites de proteção, os instrumentos financeiros permitidos e a frequência de acompanhamento do plano. Se aprovada pelo Conselho de Administração, essa estratégia será executada pelo corpo executivo da Companhia, sob supervisão do Comitê de Auditoria e Finanças, o qual apresentará ao Conselho de Administração relatórios periódicos sobre as transações realizadas. Não há limites pré-definidos autorizados para contratação de hedge, tampouco um compromisso em adoção deste programa de hedge.

Ademais, os resultados da Companhia são afetados diretamente pelas variações que as taxas de juros exercem na geração da receita de juros sobre os saldos de caixa e equivalentes de caixa. Em 31 de dezembro de 2017, o saldo consolidado em caixa e equivalentes de caixa no montante de R\$ 446,2 milhões era representado por CDBs, remunerados a taxa média ponderada de 74,0% do CDI e por fundos de investimentos de alta liquidez, remunerados a taxa média ponderada de 100,1% do CDI, e as aplicações financeiras de R\$ 221,2 milhões eram representados por fundos privados de alta liquidez remunerados a taxa média ponderada de 99,7% do CDI e por títulos

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

públicos (LFT), remunerados a taxa média ponderada de 107,2% do CDI.

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo consolidado em caixa e equivalentes de caixa de R\$ 290,8 milhões, era composto por títulos privados, que se referem a CDBs remunerados a taxa média ponderada de 103,0% do CDI e por fundos de investimentos de alta liquidez, remunerados a taxa média ponderada de 100,2% do CDI, e as aplicações financeiras de R\$ 384,5 milhões eram compostas essencialmente por fundos de investimentos de renda fixa referenciados ao CDI, com alta liquidez, remunerados a taxa média ponderada de 105,8% do CDI, e por títulos públicos compostos por Letras Financeiras do Tesouro ("LFT"), remunerados à taxa média ponderada de 99,8% do CDI.

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo consolidado em caixa e equivalentes de caixa R\$ 287,8 milhões, é composto por títulos privados, que se referem a certificado de depósitos bancários ("CDBs") remunerados a taxa média ponderada de 103,0% do Certificado de Depósito Interbancário ("CDI"), e por fundos de investimentos de alta liquidez, remunerados a taxa média ponderada de 100,5% do CDI. As aplicações financeiras de R\$ 886,1 milhões correspondem a títulos com vencimentos acima de 90 dias e risco de mudança de valor, mensurados ao valor justo por meio do resultado, que em 31 de dezembro de 2019, são compostos essencialmente por fundos de investimentos de renda fixa referenciados ao CDI, com alta liquidez, remunerados a taxa média ponderada de 88,3% do CDI, por Títulos Públicos representados por Letras Financeiras do Tesouro ("LFT") remuneradas à taxa do Sistema Especial de Liquidação e Custódia ("SELIC"), operações compromissadas com lastro em Letras do Tesouro Nacional ("LTN") remuneradas à taxas pré-fixadas, e Letras Financeiras realizadas junto a instituições financeiras de primeira linha, com remuneração indexadas ao CDI.

iii. Instrumentos utilizados para a proteção patrimonial(hedge).

Até 31 de dezembro de 2019, a Companhia não se utiliza de instrumentos financeiros derivativos para proteção patrimonial.

Caso um Plano de Mitigação seja homologado pelo Comitê de Auditoria e Finanças e aprovado pelo Conselho de Administração, este incluirá o detalhamento dos instrumentos financeiros a serem utilizados para a proteção patrimonial, os limites de proteção e a frequência de acompanhamento do plano.

iv. Parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos.

Risco Cambial: A Companhia está exposta ao risco cambial, mais especificamente ao Dólar, sobre itens que estão sujeitos a variação cambial, principalmente riscos classificados como operacionais (faturamento junto a parceiros). O gerenciamento do risco cambial sobre os itens financeiros e de balanço é efetuado através do acompanhamento dos seus valores e do impacto da variação cambial sobre estes itens; no caso, dos itens operacionais, o gerenciamento é efetuado através do mapeamento desta exposição, que é realizado através de projeções dos recebimentos mensais em Dólar (as quais são revisadas trimestralmente pela Área de Planejamento da Companhia), de acordo com os contratos firmados e da expectativa da Companhia. Até a data deste Formulário de Referência, a Companhia não realizou operações de *hedge*, não obstante terem sido mapeados os riscos conforme aprovado na Política de Gestão de Riscos. Entretanto, a Companhia poderá proteger, se julgar relevante e necessário, o fluxo de caixa operacional contra a baixa ou alta do Dólar através da contratação de derivativos a serem determinados pelo Plano de Mitigação que será aprovado pelo Conselho de Administração.

Risco Juros: A origem do risco de juros sobre o fluxo de caixa está nos direitos e obrigações financeiras vigentes e sujeitas a taxas de juros flutuantes, e nos compromissos futuros, cujas taxas de juros dependerão do mercado de juros no momento em que o compromisso se tornará uma obrigação. O gerenciamento deste risco é efetuado através do acompanhamento das exposições dos títulos e obrigações e pode ser protegido através de um Plano de Mitigação, quando julgado necessário, para situações específicas e executado após deliberação do Conselho de Administração, tendo em vista as condições no mercado financeiro.

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

- v. *Se o emissor opera instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge) e quais são esses objetivos.*

A Política de Gestão de Riscos prevê a possibilidade de operações com instrumentos financeiros derivativos apenas com a finalidade de proteção (hedge) dos riscos inerentes à sua operação. No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 a Companhia não se utilizou de instrumentos financeiros derivativos para qualquer fim.

- vi. *Estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos de mercado.*

O Comitê de Auditoria e Finanças realizará revisões periódicas das medidas que a Companhia tomará para se proteger em relação a alterações na taxa de câmbio e taxas de juros e analisará o efeito dessas alterações sobre as receitas e despesas, fluxo de caixa e balanço patrimonial da Companhia. Este comitê se reúne trimestralmente e ad hoc, para analisar a economia e o mercado financeiro, formular propostas de estratégia de hedge, quando julgarem necessárias, a serem submetidas ao Conselho de Administração. O Comitê de Auditoria e Finanças analisará periodicamente a eficiência e implementação da Política de Gestão de Riscos e eventuais operações realizadas no âmbito do Plano de Mitigação e fará recomendações ao Conselho de Administração.

O Comitê de Auditoria e Finanças é composto por quatro membros, sendo três oriundos do conselho de administração, sendo um independente, além de um membro independente especialista em contabilidade.

O Comitê de Auditoria e Finanças também avaliará a eficácia das medidas de hedge realizadas durante o trimestre anterior, quando aplicáveis, e submeterá ao Conselho de Administração recomendações de alterações futuras, além de conduzir revisões de atividades de gerenciamento de caixa. O comitê se reúne trimestralmente, sendo que seus membros foram eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de um ano com direito à reeleição. As atividades da gestão do controle relativas à gestão de riscos de mercado são executadas em dois níveis, com base na Política de Gestão de Riscos estabelecida pelo Comitê de Auditoria e Finanças:

1. Em primeiro nível, a Diretoria Financeira é responsável pelo controle consolidado de exposição cambial, juros e crédito, pela elaboração de Planos de Mitigação quando julgar necessário e/ou por solicitação do Comitê de Auditoria e Finanças e pela execução de eventuais Planos de Mitigação aprovados pelo Conselho de Administração;
2. Em segundo nível, é responsabilidade do Comitê de Auditoria e Finanças homologar o Plano de Mitigação, e também, submetê-los ao Conselho de Administração assegurando o cumprimento da Política sugerindo alterações que julgar pertinentes; e
3. Em terceiro nível, é responsabilidade do Conselho de Administração aprovar a Política de Gestão de Riscos e suas alterações, bem como aprovar eventuais exceções, além de revisar e aprovar os Planos de Mitigação, autorizando a Diretoria a executá-lo com o estabelecimento de seus limites e diretrizes.

c. Adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada.

Conforme descrito nos itens acima, o Comitê de Auditoria e Finanças revisa e assegura o cumprimento da Política de Gestão de Riscos, solicitando alterações que julga pertinentes. Este comitê também é responsável por solicitar e/ou homologar Planos de Mitigação e por submetê-los ao Conselho de Administração.

Adicionalmente, as atividades de gestão de risco, realizadas pela Diretoria Financeira (em primeiro nível), estão sujeitas à validação periódica do Comitê de Auditoria e Finanças (em segundo nível), que, por sua vez, reporta-se ao Conselho de Administração (terceiro nível).

5.2 - Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

A Companhia considera que a estrutura operacional e controles internos adotados são adequados para o gerenciamento dos riscos aos quais a Companhia está exposta, através da obrigatoriedade do monitoramento e reporte periódico, além do estabelecimento de níveis hierárquicos para a aprovação de eventuais Planos de Mitigação solicitados e aprovados conforme o julgamento do Comitê de Auditoria e Finanças e do Conselho de Administração. A Companhia acompanha e monitora a sua exposição conforme a referida Política, porém ainda não se decidiu pela utilização de instrumentos financeiros derivativos para a proteção patrimonial.

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

5.3 - Descrição dos controles internos

Preliminarmente cabe destacar que em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

A companhia visa adotar controles internos que visam fornecer aos seus acionistas razoável segurança sobre a confiabilidade de suas demonstrações e demais informações financeiras, pautando-se, para tanto, em regras contábeis emitidas por órgãos e entidades nacionalmente reconhecidas, tais como os pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC") aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM e as normas contábeis emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

a. as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

A Administração é responsável por estabelecer e manter controles internos eficazes sobre os relatórios financeiros. Nossos controles internos sobre os relatórios financeiros destinam-se a oferecer garantias razoáveis com relação à preparação e à apresentação adequada das demonstrações financeiras publicadas. Em virtude de suas limitações inerentes, o controle interno sobre os relatórios financeiros não poderá impedir ou detectar declarações inverídicas.

Para a avaliação dos seus controles internos, a administração utiliza os critérios e diretrizes estabelecidos pelo Comitê de Organizações de Patrocínio da *Treadway Commission (Integrated Framework – 2013)*, ou COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations*), em Controle Interno — Estrutura Integrada, de forma a aprimorar a performance e supervisão organizacional.

Tais critérios exigem uma documentação completa dos processos, políticas, sistemas, riscos e controles inerentes ao tema e uma supervisão, através de testes específicos, da qualidade do seu desempenho.

As avaliações são feitas, inicialmente, pelos *process owners* (responsáveis pelos processos), em seguida pela área de Controles Internos e por fim pela área de Auditoria Interna da Companhia. Todas estas avaliações são documentadas e discutidas e os seus resultados, quando não satisfatórios, são tratados através de planos de ações específicos e monitorados tempestivamente pelos executivos e pelos *Process Owners*, a fim de evitar que erros, em contas que possuem materialidade, possam ferir o conjunto de assertivas realizado pela gestão da Companhia.

O sistema de controles internos está em constante evolução, acompanhando e atualizando as principais mudanças ocorridas na Companhia.

b. as estruturas organizacionais envolvidas

A Companhia possui uma área exclusiva para o monitoramento, aprimoramento e atualização dos controles internos, denominada Gerência de Controles Internos. Possui também uma estrutura de auditoria interna independente, que realiza testes específicos de controles internos de acordo com o plano de auditoria anual aprovado e acompanhado pelo Comitê de Auditoria.

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

A Administração designa gerentes e diretores como *Process Owners*, que atuam na gestão e no funcionamento diário dos controles internos, bem como nos planos de mitigação de deficiências, com o suporte e orientação da Gerência de Controles Internos, quando necessário.

O Comitê de Auditoria da Companhia monitora a evolução dos controles internos e o tratamento das deficiências de controle, supervisionando as ações de mitigações, quando aplicável junto à Administração da Companhia em conjunto com a Diretoria de Auditoria Interna.

c. se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

A supervisão do grau de eficiência de controles internos da Companhia é realizada através de relatórios mensais elaborados pela Gerência de Controles Internos e Diretoria de Auditoria Interna enviados e apresentados em reuniões periódicas para os *Process Owners* e Comitê Operacional de Controles Internos.

Tais relatórios demonstram o funcionamento dos controles internos, informando (i) as deficiências de controle existentes com a identificação do cronograma e status dos planos de ações, risco envolvido no processo e o seu respectivo controle compensatório ou definitivo a ser implantado; (ii) grau das deficiências identificadas, bem como (iii) a mensuração do índice de efetividade nos últimos 12 meses. Além disto, também é realizado o acompanhamento dos planos de ação finalizados e destacados processos específicos por unidade de negócio que demandam ação conjunta dos gestores.

A Administração tem como prática a inclusão no seu programa de metas a eficiência e eficácia de controles internos, como forma de estímulo a aderência à cultura dos controles internos, que é acompanhada e medida pelas áreas de Gestão e Controles Internos, respectivamente. A evolução das metas é periodicamente divulgada para a Administração da Companhia.

d. deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente

O estudo, a avaliação e a comunicação sobre os controles internos da Companhia conduzidos pelos auditores independentes no escopo dos trabalhos para fins de arquivamento do FORM 20-F junto a Securities Exchange Commission do controlador da Companhia, em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, apontaram no relatório circunstanciado emitido as seguintes fraquezas materiais no ambiente de controles internos da Companhia:

- 1) Houve inefetividade no ambiente de controles de tecnologia da informação (GITCs) relacionados a sistemas operacionais, banco de dados e aplicações. A fraqueza material foi resultado da avaliação inadequada de riscos e resultou em deficiências relacionadas a revisão periódica inadequada dos direitos de acesso e, quando direitos inadequados foram identificados, não houve uma análise dos impactos dessa ausência de controles em determinados servidores que hospedam os sistemas da Companhia, e ausência de procedimentos de certificação sobre os controles de segregação de funções em determinados sistemas, os quais afetaram a identificação de conflitos de acesso e ajustes na concessão de direitos de acesso. Essas deficiências também afetaram a eficácia dos controles automatizados de processos de negócios, controles manuais com componentes automatizados e o banco de dados dos relatórios que são utilizados para executar alguns controles manuais e automatizados.

Não houve identificação de deficiências significativas de controles internos a serem pormenorizadas neste Formulário de Referência.

5.3 - Descrição Dos Controles Internos

e. comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas

Em relação a fraqueza material identificada pelo número (1) acima, inefetividade no ambiente de controles de tecnologia da informação, a Administração da Companhia, durante o primeiro semestre de 2020, implementou diversas ações para remediar tais deficiências, entre elas destaca-se:

- 1) Aquisição de ferramentas e controles para monitorar as atividades e acessos de usuários privilegiados;
- 2) Aquisição de ferramentas, controles e protocolos de gestão de acesso (concessão, alteração ou revogação);
- 3) Aprimoramento da documentação referente à integridade de dados (IPE); e
- 4) Implementação de programa interno direcionado especificamente para gerenciamento de acessos privilegiados, e contratada empresa de consultoria especializada para auxiliar na revisão das matrizes de controles de tecnologia da informação.

Não foram identificados indícios de fraude ou qualquer distorção nas demonstrações da Companhia em função das deficiências mencionadas.

Conforme mencionado anteriormente, não foram detectadas deficiências significativas relativas aos controles internos da Companhia e, para toda a deficiência reportada classificada como não relevante, foram criados planos de ação que são monitorados constantemente pela Companhia.

5.4 - Programa de Integridade

5.4. Programa de Integridade

Em relação aos mecanismos e procedimentos internos de integridade adotados pelo emissor para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, informar:

- a. **se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo: SIM**
- i. **os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

A Smiles possui atualmente;

- (i) Canal de Ética por via de telefone (0800) e website, difundido interna e externamente, dando possibilidade de anonimato e conduzindo o tratamento de relatos de forma a proteger os denunciantes de boa fé bem como as informações e demais envolvidos;
- (ii) Código de Ética e Manual de Conduta expressando os valores da empresa e suas expectativas em termos de comportamento dos seus colaboradores.
- (iii) Termo de conformidade com legislação anticorrupção assinado pelos colaboradores
- (iv) Treinamentos para difundir a cultura ética e questões de anticorrupção, para todos os colaboradores
- (v) Análise de riscos focada em descumprimento da legislação brasileira e americana anticorrupção;

- ii. **as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes**

A Smiles atualmente possui os seguintes órgãos todos formalmente aprovados:

- (i) Canal Independente que se reporta a um Comitê de Pessoas e Governança Corporativa, que é responsável tratamento de relatos.
- (ii) Departamento de auditoria interna independente, responsável pela auditoria dos processos internos, incluindo os relevantes para o programa de integridade existentes, reportando-se ao Comitê de Auditoria e Finanças
- (iii) Comitê de Auditoria e Finanças (CAF), reportando-se ao Conselho de Administração da Companhia;
- (iv) Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, reportando-se ao Conselho de Administração da Companhia.

5.4 - Programa de Integridade

iii. se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:

- se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados.

A Smiles possui um Código de Ética com aplicação a todos os colaboradores

- se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema

Sim, anualmente.

- as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas.

Sim, as sanções estão previstas no Manual de Conduta e incluem: (i) advertência por escrito; (ii) suspensão por 1 (um) dia; (iii) suspensão por 2 (dois) dias; e (iv) demissão.

- órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado.

O Código foi aprovado pelo Presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente da Companhia. A sua aprovação deu-se em 1 de Julho 2017, e o Código pode ser consultado no website da de Relações com Investidores da Companhia em: http://ri.smiles.com.br/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=45382

b. se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo: Sim

- se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros
O canal é externo.
- se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados
Encontra-se aberto ao público interno e externo.
- se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciantes de boa-fé
É garantida a possibilidade de anonimato e proteção aos denunciantes de boa fé.
- órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias
Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa,

c. se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas

Sim

d. caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido

5.5 - Alterações significativas

5.5 - Alterações significativas

Não houve alterações significativas em relação aos riscos à que a Companhia está exposta em relação ao último exercício social.

Vale destacar que antes da Incorporação (efetivada no exercício social de 2017), a Companhia não estava operacional desde 2013. Portanto, após assumir as atividades da Smiles, a Companhia passou a estar exposta também aos riscos que a Smiles estava. Ademais, em 01 de julho de 2017, a Companhia aprovou sua Política de Gerenciamento de Risco, nos mesmos termos da utilizada pela Smiles. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

5.6 - Outras Inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles Internos

5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos

Todas as informações relevantes e pertinentes a esta Seção 5 foram divulgadas nos itens acima.

6.1 / 6.2 / 6.4 - Constituição do Emissor, Prazo de Duração E Data de Registro na Cvm

Data de Constituição do Emissor	08/01/2003
Forma de Constituição do Emissor	Constituída sob a forma de sociedade limitada.
País de Constituição	Brasil
Prazo de Duração	Prazo de Duração Indeterminado
Data de Registro CVM	10/10/2017

6.3 - Breve Histórico

6.3 - Breve histórico

A Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia"), com atuação no mercado brasileiro de transporte aéreo, foi constituída em 08 de janeiro de 2003 sob a denominação "Webjet Linhas Aéreas Ltda." e iniciou suas operações no segundo semestre de 2005 sob o regime de concessão, conforme autorização da Agência Nacional de Aviação Civil ("ANAC").

A Companhia foi uma companhia aérea de baixo custo com sede na cidade do Rio de Janeiro, que oferecia serviços de transporte aéreo regular de passageiros entre cidades brasileiras, fretamento de voos e serviços de transporte de carga.

A Companhia concluiu o exercício social findo em 31 de dezembro de 2014, com uma frota composta por 3 aeronaves Boeing 737-300 (próprias).

Ao final do primeiro semestre de 2007, a Companhia foi adquirida pela GJP Participações S.A., controladora da CVC Participações S.A. ("CVC"), passando por uma significativa reestruturação operacional e administrativa.

Em setembro de 2010, as ações foram transferidas para a Webjet S.A., que passou a ser a controladora da Companhia. A GJP Fundo de Investimento em Participações S.A. ("GJP") manteve o controle da Webjet S.A.

Em julho de 2011, a Webjet S.A. foi extinta e incorporada pela Companhia, que passou a ser controlada pela GJP.

Em 1º de agosto de 2011, a GJP celebrou um contrato de compromisso de compra e venda de 100% das ações do capital da Companhia com a Gol Linhas Aéreas S.A. (atual denominação da VRG Linhas Aéreas S.A.) ("GLA"). Esta operação obteve aprovação da ANAC em 20 de setembro de 2011, e em 03 de outubro de 2011 a GLA adquiriu a totalidade de participação na Companhia.

Em 23 de novembro de 2012, foi iniciado o processo de descontinuidade da marca "Webjet", juntamente com o encerramento de suas atividades operacionais, permanecendo sua controladora GLA, a partir dessa data, responsável por todos os serviços de transporte aéreo e assistência aos passageiros e clientes da Companhia. Durante o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2015, a Companhia não realizou atividades de transporte aéreo de passageiros e, como consequência, tornou-se inoperante.

Em 06 de março de 2015, a ANAC proferiu o Ofício nº 240/2015/GEOS/SER-ANAC referente ao Processo nº 00058.081414/2014-70 declarando a caducidade da concessão e obrigando a Companhia a remover dentro do período de 30 dias a atividade aérea do seu objeto social.

Em 07 de abril de 2015, foi aprovada, em Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, a alteração de seu objeto social para exclusão das atividades de transporte aéreo público de passageiros, carga ou mala postal, regulares e não regulares, nacionais e internacionais, em função do encerramento de tais atividades. Assim, também foi aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, datada de 15 de fevereiro de 2016, a alteração da denominação social de "Webjet Linhas Aéreas S.A.", para "Webjet Participações S.A.".

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de

6.3 - Breve Histórico

dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.".

Em 01 de julho de 2017, na mesma Assembleia que aprovou a Incorporação foi aprovado também o pedido de registro de companhia aberta pela Companhia, bem como as alterações na estrutura societária da Companhia de forma a atender aos requisitos de uma companhia aberta, sendo que a governança corporativa seguiu o mesmo padrão e práticas utilizadas pela Smiles. Em agosto de 2017, a Companhia apresentou à CVM pedido de registro de Companhia aberta, o qual se encontra sob análise. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

Em decorrência da Incorporação, importante mencionar o breve histórico da Smiles.

O programa Smiles, lançado em 1994, foi inicialmente criado como programa de milhagem para fidelizar os passageiros da então companhia aérea Varig ("Programa Smiles"). Em 1997, os cartões de crédito Varig surgiram com o objetivo de oferecer ao cliente mais uma forma de aceleração do ganho de unidade de acúmulo vendida aos nossos parceiros ("Parceiros Comerciais"), concedida aos participantes do Programa Smiles ("Participantes"), para fins de resgate por Prêmios ("Milhas"). Além do acúmulo de Milhas através de compra de passagens aéreas e do cartão de crédito *co-branded*, optou-se por parceiros provenientes do segmento T&E ("Viagem e Entretenimento") como grandes cadeias de hotéis, locadoras de veículos internacionais e restaurantes de alto padrão. A escolha bem sucedida de parceiros associada à oferta de promoções e produtos inovadores, consolidou o Programa Smiles como um programa de alta atratividade ocasionando no crescimento constante da base de Participantes.

Em 2007, com a venda dos ativos da Varig, o programa passou a pertencer à GLA. Devido à força da marca e todos os seus atributos positivos, o Programa Smiles se manteve e se tornou mais uma ferramenta eficiente de fidelização de clientes da GLAI. A segmentação do programa composta por quatro categorias - Smiles, Prata, Ouro e Diamante - oferece benefícios diferenciados recompensando a escolha do viajante frequente pela GLAI.

Em julho de 2012 foi constituída a Smiles (ora incorporada pela Companhia), que tinha como principal objetivo gerir, administrar e operar com exclusividade, a partir de janeiro de 2013, o Programa Smiles. Em 26 de abril de 2013, a Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") autorizou a Oferta Pública Inicial de ações da Smiles. Foram subscritas 51.173.912 novas ações, sendo que a Smiles captou R\$ 1.132 milhões.

A Smiles celebrou, em 8 de outubro de 2013, acordo de investimento que tem por objeto a subscrição de 25% do capital social da Netpoints Fidelidade ("Netpoints") pelo valor de R\$25 milhões, com opção de aquisição do controle da Netpoints através da aquisição de uma quantidade adicional de ações, de forma que a Smiles detenha, após o exercício da opção, uma participação representativa de 50% mais uma ação. A opção de aquisição de controle poderá ser exercida após o término do exercício social de 2018. Em 21 de janeiro de 2014, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica ("CADE") aprovou a aquisição de participação na Netpoints. Em 03 de junho de 2014, a empresa Marisa Lojas S.A. subscreveu novas ações representativas de 20% de participação no capital social votante da Netpoints. A operação diluiu a participação da Smiles na Netpoints de 25% para 21,25%.

Em julho de 2014, a Smiles efetivou a redução de seu capital social em R\$ 1,0 bilhão, por julgá-lo excessivo para o normal desenvolvimento de seus negócios. Dentro do mesmo contexto, a Companhia realizou a 1ª emissão de debêntures simples, cujos recursos obtidos por meio da emissão serão destinados pela Smiles exclusivamente ao pagamento, aos seus acionistas, proporcionalmente às suas respectivas participações no capital social da Smiles, do valor da redução de capital da Companhia.

Como mencionado acima, em 01 de julho de 2017, com a implementação da Incorporação acima mencionada, a Companhia sucedeu a Incorporada, absorvendo os objetivos desta, incluindo, sem se limitar à gestão, administração e operação, em regime de exclusividade, do Programa Smiles.

6.3 - Breve Histórico

Na data deste Formulário de Referência, o Programa Smiles é um dos maiores programas de multifidelização no Brasil com mais de 15,7 milhões de Participantes. O cliente pode acumular e resgatar Milhas do Programa Smiles através de diversos parceiros aéreos como Gol, Air France, Delta Air Lines, Aerolíneas Argentinas, KLM, Qatar, TAP, Alitalia, Etihad, Copa Airlines, Air Canada, Korean Air, AeroMexico, Emirates, Ethiopian, South African Airways, Royal Air Maroc e Passaredo além de diversos parceiros não aéreos. O programa aumentou muito a sua amplitude e capilaridade no que diz respeito às parcerias para acúmulo de Milhas. Atualmente, a Companhia tem parceria com os maiores bancos comerciais do Brasil e América do Sul, administradoras de cartões de crédito, grandes redes de varejo, hotéis, restaurantes, empresas de aluguel de automóveis, postos de gasolina, farmácias, estacionamentos, etc, para garantir aos participantes do Programa Smiles alta gama de opções de acúmulo de Milhas não apenas através de suas viagens realizadas com companhias aéreas que sejam Parceiros Comerciais da Companhia, mas principalmente no seu dia-a-dia.

O Programa Smiles se torna cada vez mais atraente por proporcionar o resgate de passagens aéreas em mais de 900 destinos no mundo, bem como diversos produtos e serviços, a exemplo de diárias em hotéis, aluguel de carros, viagens de cruzeiros, aparelhos eletrônicos, eletrodomésticos, utensílios domésticos, materiais esportivos, brinquedos, livros, shows, vale presentes, entre outros, na plataforma "Smiles Shopping".

6.5 - Informações de Pedido de Falência Fundado em Valor Relevante ou de Recuperação Judicial ou Extrajudicial**6.5 - Informações de pedido de falência fundado em valor relevante ou de recuperação judicial ou extrajudicial**

Até a data de publicação deste Formulário de Referência, não foi apresentado qualquer pedido de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial da Companhia.

6.6 - Outras Informações Relevantes

6.6 - Outras informações relevantes

Não há outras informações consideradas relevantes para esta Seção 6 do Formulário de Referência.

7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

7.1 - Descrição Das Principais Atividades do Emissor E Suas Controladas

A Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia") administra exclusivamente um dos maiores programas de coalizão do Brasil, o Programa Smiles, com cerca de 17 milhões de pessoas físicas devidamente cadastradas como participantes do Programa Smiles ("Participantes"). O Programa Smiles é um programa de multifidelização para diversas companhias. O modelo de negócios da Companhia é baseado no desenvolvimento de um programa de coalizão "puro", constituído de uma única plataforma de acúmulo e resgate de Milhas (conforme abaixo definido), por meio de uma ampla rede de parceiros comerciais e financeiros ("Parceiros Comerciais"). A principal parceira comercial da Companhia, a Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA"), é uma companhia aérea.

Atualmente, a principal fonte de receita da Companhia advém do resgate das milhas do Programa Smiles emitidas para os Participantes por solicitação dos Parceiros Comerciais ("Milhas"), incluindo a GLA e os principais bancos comerciais brasileiros. Os Participantes podem resgatar as Milhas por Prêmios em uma ampla rede de parceiros.

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A. ("Smiles"), sucedendo-a em todos os seus bens, direitos e obrigações, nos termos do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Smiles e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Smiles era o resultado de uma reestruturação societária da GLA, que a criou como uma empresa independente para gerir, administrar e operar com exclusividade o Programa Smiles. A Smiles assumiu, em 1º de janeiro de 2013, a extensa e diversificada rede de Parceiros Comerciais do Programa Smiles. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

A Companhia busca a consolidação de um programa de coalizão "puro", com características diferenciadas que proporcionam uma plataforma única de acúmulo de Milhas por meio de redes de Parceiros Comerciais e financeiros, com única estrutura de custos e administração centralizada, gerando eficiência operacional e gerencial de seus parceiros. Dessa forma, a Companhia busca que seus Parceiros Comerciais participem diretamente do Programa Smiles, embora tenha a flexibilidade para associar o Programa Smiles a programas próprios de alguns dos nossos Parceiros Comerciais. Acreditamos que um programa de coalizão "puro" oferece uma proposta mais atraente para os Participantes, uma vez que facilita o acúmulo de Milhas e o resgate de Prêmios concentrando os acúmulos em uma única conta e eliminando a complexidade e as perdas envolvidas na participação em diversos programas.

Atualmente, o Programa Smiles permite o acúmulo de Milhas em voos da GLA e suas parceiras aéreas internacionais; nos principais bancos comerciais brasileiros, incluindo por meio de seus cartões *co-branded* emitidos pelo Bradesco, Banco do Brasil e Santander; além da ampla rede de parceiros de varejo. Os principais parceiros de resgate da Companhia são a GLA e suas parceiras aéreas internacionais, dentre elas, American Airlines, Aerolíneas Argentinas, Air France, Alitalia, Copa Airlines, Etihad, KLM, Qatar, TAP, Air Canada, Korean Air, AeroMexico, Emirates, Ethiopian, South African Airways, Royal Air Maroc, TAAG, AirEuropa e VoePass que, em conjunto, cobrem mais de 900 destinos ao redor do mundo, sendo possível também o resgate por produtos e serviços de Parceiros Comerciais da Companhia.

Como um dos principais pilares de modelo de negócios diferenciado, os contratos que regem a relação comercial da Companhia com a GLA conferem à Companhia acesso irrestrito à capacidade de ocupação da GLA a preços extremamente competitivos e garante a Companhia maior flexibilidade para reagir a alterações significativas que possam impactar o negócio da Companhia, tais como demanda e oferta, alterações nas condições econômicas e de preços dos parceiros comerciais e concorrentes da Companhia.

7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista

7.1.a - Informações específicas de sociedades de economia mista

Não aplicável. A companhia não é sociedade de economia mista.

7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais

7.2 - Informações sobre segmentos operacionais

Em relação a cada segmento operacional que tenha sido divulgado nas últimas demonstrações financeiras de encerramento de exercício social ou, quando houver, nas demonstrações financeiras consolidadas, indicar as seguintes informações:

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não possui segmentos operacionais divulgados nos últimos três exercícios sociais.

a. Produtos e serviços comercializados

Segue abaixo a descrição das receitas decorrentes dos produtos e serviços comercializados pela Smiles, considerando os 3 últimos exercícios sociais, observado que, nos termos do Pronunciamento Técnico CPC 22, aprovado pela Deliberação CVM no 582/09 ("CPC 22"), a Smiles opera apenas no segmento operacional de fidelização de clientes.

Receitas de Resgate de Milhas: Esta receita da Smiles é proveniente inicialmente da venda de Milhas para a Gol Linhas Aéreas S.A. (atual denominação da VGR Linhas Áreas S.A. ("GLA") e para os demais participantes do Programa Smiles, sejam eles instituições financeiras ou não, e reconhecidas no resultado no momento do resgate.

Receita de *Breakage*: Esta receita é decorrente da estimativa de Milhas que não possuem expectativa de resgate até a data de sua expiração, e reconhecida em receita de *breakage* (milhas canceladas após seu prazo de vencimento, que varia entre três e seis anos, exceto em casos promocionais de prazo mais curto).

Outras receitas operacionais: (i) receita decorrente do contrato de *co-branded* celebrado entre a Smiles, o Banco do Brasil S.A. Banco Bradesco S.A e Santander. Nos termos deste contrato a Smiles (a) auferir receita através da exploração do direito dos referidos bancos de utilizarem o seu banco de dados, e (b) recebe comissão pelos gastos realizados pelos clientes do cartão co-branded; e (ii) a receita decorrente do Contrato de Prestação de Serviços, celebrado com a GLA, por meio do qual a Smiles auferir receitas pelos serviços prestados.

A Smiles não atua (e, portanto, não auferir receitas) nos segmentos de (i) venda de bilhetes aéreos; tampouco (ii) na exploração de pacotes turísticos, não obstante haver essa previsão em seu Estatuto Social.

b. Receita proveniente do segmento e sua participação na receita líquida do emissor

As receitas líquidas reportadas nos 3 últimos exercícios sociais provêm do único segmento operacional da companhia, conforme segue:

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		
2019	2018	2017
R\$ 1.051 milhões	R\$ 987,4 milhões	R\$ 452,1 milhões

c. Lucro ou prejuízo resultante do segmento e sua participação no lucro líquido do emissor.

Os lucros líquidos reportados nos 3 últimos exercícios sociais provêm do único segmento operacional da companhia, conforme segue:

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		
2019	2018	2017
R\$ 626,7 milhões	R\$ 645,8 milhões	R\$ 458,0 milhões

7.2 - Informações Sobre Segmentos Operacionais

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

7.3 - Informações sobre produtos e serviços relativos aos segmentos operacionais

Não aplicável, tendo em vista que Companhia não possui segmentos operacionais divulgados nos últimos três exercícios sociais.

a. características do processo de produção:

Os Serviços da Smiles

No âmbito das receitas com Milhas, os produtos oferecidos pela Smiles compreendem (i) a venda de Milhas aos Parceiros Comerciais da Smiles e (ii) o gerenciamento de programas de fidelização de parceiros comerciais, incluindo o Programa de Fidelidade da GLAI.

Atualmente, a Smiles obtém rentabilidade a partir de duas fontes principais:

- *Spread*: diferença entre preço de venda das Milhas e custo dos prêmios resgatados na compra direta de produtos ou serviços; e
- *Breakage*: Milhas emitidas que não serão resgatadas e que, portanto, não gerarão custos de resgate.
- Além das duas fontes atuais, a Smiles conta ainda com duas outras potenciais fontes de receita:
 - Receita com juros sobre aplicações financeiras: devido ao fluxo de caixa favorável, com a entrada de recursos proveniente da venda de milhas sem desembolso imediato para compra de prêmios, a Smiles poderá aplicar uma parcela do seu caixa, resultando em receitas financeiras; e
 - Margem com outros serviços: a Smiles acredita que a ampliação dos outros serviços, como a gestão de relacionamento com Participantes do Programa Smiles, tem potencial para contribuir com uma margem adicional em sua renda.

Ocasionalmente, devido à sobra estrutural de caixa, a Smiles pode efetuar compras antecipadas de bilhetes aéreos em troca de descontos financeiros.

Para acumular Milhas, os Participantes devem estar cadastrados no Programa Smiles, sendo que esse cadastro ocorre mediante solicitação do Participante para se inscrever no programa de fidelidade da Smiles. O cadastro do Participante pode ser feito diretamente através do website da Smiles, mediante a disponibilização de determinadas informações cadastrais. No programa de fidelização da Smiles, o Participante tem um só cadastro, por meio do qual acumula Milhas e faz resgate, não sendo necessária a transferência de Milhas ou o pagamento de taxas adicionais para resgate.

A conta mantida pelo Participante no Programa Smiles, por sua vez, lhe permite acumular Milhas em decorrência da compra de produtos ou utilização de serviços oferecidos por qualquer Parceiro Comercial que compõe a rede de Parceiros Comerciais da Smiles. As Milhas acumuladas pelos Participantes em sua conta podem ser resgatadas e convertidas em Passagens-Prêmio, produtos ou serviços oferecidos no website.

Venda de Milhas Smiles

A venda de Milhas do Programa Smiles é o principal negócio da Smiles. Os Parceiros Comerciais da Smiles compram as Milhas para premiarem seus clientes, que sejam Participantes do Programa Smiles, quando da aquisição dos produtos ou utilização dos serviços que oferecem. As milhas também podem ser adquiridas diretamente pelo Participante do Programa Smiles. Os

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

Participantes acumulam Milhas com o intuito de resgatá-las por Passagens-Prêmio ou outros Prêmios, adquiridos pela Smiles junto a seus Parceiros Comerciais.

Parceiros Comerciais

A Companhia busca atrair e reter Parceiros Comerciais que ofereçam produtos e serviços atrativos e que estejam alinhados com sua estratégia de negócio. Mediante solicitação dos Parceiros Comerciais, as Milhas são creditadas diretamente na conta do Programa Smiles dos Participantes. As Milhas creditadas aos Participantes são posteriormente faturadas aos Parceiros Comerciais em bases mensais.

Atualmente, a rede de Parceiros Comerciais da Smiles inclui companhias aéreas, instituições financeiras, agências de viagens, hotéis, agências de aluguel de carros, postos de gasolina, livrarias, empresas de mídia, farmácias, restaurantes e operadores de estacionamentos, entre outros.

- Companhia Aérea. A GLA é o parceiro comercial mais importante da Smiles em termos de prêmios resgatados e um dos maiores em volume de milhas emitidas. GLA é individualmente o mais representativo Parceiro Comercial da Companhia em termos de Prêmio resgatados e um dos maiores em volume de Milhas emitidas. A GLA adquire Milhas da Companhia para entregá-las a seus passageiros que utilizam o serviço de transporte aéreo comercial de passageiros. A GLA tornou-se parceira comercial da Smiles por meio do Contrato Operacional firmado em 28 de dezembro de 2012, com prazo de duração de 20 anos contados a partir de 01 de janeiro de 2013, data em que o contrato entrou em vigor.

Adicionalmente, a Smiles oferece resgates com as companhias aéreas parceiras da GLA, dentre elas: American Airlines, Aerolíneas Argentinas, Aeromexico, Air France, Alitalia, Copa Airlines, Etihad, KLM, Korean Air, Qatar, TAP, Air Canada, Emirates, Ethiopian, South African Airways, Royal Air Maroc, TAAG, AirEuropa e VoePass.

- Instituições Financeiras. A Smiles possui contratos de parceria comercial com os maiores bancos brasileiros. As Milhas são vendidas a esses Parceiros Comerciais, que as entregam aos seus clientes, Participantes do Programa Smiles, proporcionalmente aos gastos efetuados nos respectivos cartões de crédito emitidos por tal Parceiro Comercial. Os principais contratos de parceria comercial que a Smiles mantém com bancos comerciais têm prazos de duração que variam entre um e sete anos. Adicionalmente, a Smiles vende Milhas para os cartões de crédito *co-branded* emitidos pelo Banco Bradesco S.A., Banco do Brasil S.A e Banco Santander S.A. Em 2019, a Smiles assinou acordos com importantes empresas do segmento de banco digital/fintech: Nubank e C6 Bank.
- Operadoras de Turismo, Hotéis e Locadoras de Veículos. A Smiles também mantém acordos de parceria com renomadas empresas de viagens nacionais e internacionais, hotéis e locadoras de veículos (Localiza/Hertz). Esses parceiros incluem Rocketmiles e Accor Hotels. A rede de parceiras permite que os membros do programa de fidelidade Smiles acumular milhas ao longo de toda a sua viagem e em diversas localidades do mundo.
- Varejistas Brasileiros e Distribuidores. A Smiles mantém acordos comerciais com importantes varejistas brasileiros, incluindo Polishop (varejista nacional de eletrônicos e mercadorias), postos de gasolina Shell, sites online Via Varejo (Extra, Casas Bahia e Ponto Frio), Magazine Luiza/Netshoes (um dos maiores varejistas de eletrodomésticos que também é um dos maiores varejistas online do Brasil) e Fast Shop (varejista doméstico de eletrônicos).

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

Outros Serviços

Além da venda de Milhas do Programa Smiles, a Smiles presta serviços de administração do programa de fidelização de seus Parceiros Comerciais. Atualmente, a Smiles presta esse serviço somente à GLA. A Companhia pretende ampliar a oferta destes serviços a seus demais Parceiros Comerciais.

Resgate de Milhas do Programa Smiles

A Smiles acredita que o resgate de Milhas do Programa Smiles por passagens aéreas da GLA é o produto mais popular entre os Participantes. As Passagens-Prêmio representaram a maioria dos resgates do Programa Smiles até 31 de dezembro de 2019. Entretanto, com a possibilidade de resgates de Milhas através da plataforma denominada Smiles Shopping, em que diversos produtos são oferecidos pelos Parceiros Comerciais de resgate da Smiles, é esperado o incremento dos resgates não relacionados à Passagens-Prêmio oferecidas pela GLA e as demais companhias aéreas Parceiras Comerciais.

Conforme a escolha do Participante entre produto ou serviço quando do resgate de suas Milhas, a Smiles tem a obrigação de comprar diretamente o produto escolhido. A obrigação da Smiles se estende até a compra do produto, ficando o fornecedor da Smiles responsável pela entrega do produto escolhido ao Participante, podendo incluir custos e despesas relacionados à compra e entrega do produto, de acordo com o respectivo contrato de parceria comercial.

Smiles & Money e Produtos Smiles aos Participantes

Os Participantes do Programa Smiles podem comprar Milhas, revalidar Milhas expiradas ou transferir Milhas para outro Participante, por meio das nossas plataformas (website e aplicativo) da Smiles. As Milhas são creditadas de forma automática na conta do Programa Smiles.

As Milhas adquiridas podem posteriormente ser utilizadas para completar o seu saldo visando resgate em Passagens-Prêmio ou prêmios oriundos dos demais parceiros listados no item **"Parceiros comerciais"** descrito na página anterior.

O Participante também pode adquirir Milhas se tornando membro do Clube Smiles. Entre outros benefícios, o Clube Smiles permite ao participante receber uma quantidade de Milhas em sua conta do Programa Smiles, mediante o pagamento de uma mensalidade.

Adicionalmente, através do produto Smiles & Money, o Participante pode efetuar um resgate através da combinação de Milhas e dinheiro.

A Smiles acredita que o Smiles & Money e os Produtos Smiles têm um papel importante no nível de engajamento dos Participantes, uma vez que democratizam o acesso ao resgate em Passagens- Prêmio e outros Prêmios.

b. características do processo de distribuição:

As atividades do Programa Smiles não envolvem a distribuição de mercadoria, sendo o presente item não aplicável. Mesmo nos casos de resgate de Milhas por produtos, a obrigação da Smiles se estende somente até a compra do produto, ficando o fornecedor da Smiles responsável pela entrega do produto escolhido ao participante.

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

c. Características dos mercados de atuação, em especial: (i) participação em cada um dos mercados; (ii) condições de competição nos mercados

Visão Geral

Os programas de fidelização objetivam tornar clientes com perfil de compra atraente em pessoas fiéis aos produtos, marcas ou serviços prestados por uma ou mais empresas por meio de uma ampla gama de ferramentas e práticas destinadas a dar incentivos aos clientes fidelizados. Tais incentivos, quando convertidos em recompensas, fazem parte de uma proposta de valor atraente para estimular a frequência das compras ou utilização dos serviços, atrair novos clientes, aumentar as taxas de retenção e ampliar o valor médio gasto pelos clientes fidelizados. Para que aconteça a fidelização, é preciso conhecer o cliente e identificar suas características, necessidades e desejos, utilizando estas informações para estreitar o relacionamento e criar facilidades para os participantes. Portanto, a percepção de valor e experiência proporcionada aos participantes são fatores fundamentais para o sucesso e efetividade de um programa de fidelização.

Tendo sido testados com sucesso em diversos setores, especialmente em companhias aéreas, varejistas e empresas de serviços financeiros, os programas de fidelização tornaram-se um dos principais elementos na estratégia de marketing de várias empresas. Cada vez mais as empresas estão redefinindo as suas estratégias de “melhor cliente” para desenvolver ferramentas e relacionamentos que diferenciem seus clientes com perfil de compra atraente através de sistemas altamente avançados de gestão de fidelização que permitem a identificação e segmentação de clientes com base no comportamento de compra.

Um programa de fidelização é composto por quatro elementos principais: (i) o cadastro dos clientes participantes e criação de uma base de dados segmentada de acordo com o foco da empresa, (ii) o estabelecimento de um relacionamento mais próximo com os clientes participantes através da utilização de diversos canais de comunicação para estimular uma participação ativa, (iii) acúmulo de benefícios e recompensas pelos clientes, e (iv) a utilização do sistema de pontos (os quais são equivalentes às Milhas utilizadas pela Smiles e serão assim identificadas doravante nesta seção) que denomina todas as transações realizada pelo cliente.

Formatos de Programas de Fidelização

Os programas de fidelização contemplam um modelo de negócios que une a empresa proprietária do programa, parceiros comerciais e participantes do programa. Como recompensa pela compra de seus serviços ou produtos, os parceiros comerciais adquirem as Milhas do programa e as repassam às contas dos participantes no programa de fidelização. Tendo acumulado Milhas suficientes, os participantes os trocam por produtos oferecidos pelo programa de fidelização, que são comprados pelo programa junto aos seus Parceiros Comerciais, em que os Participantes acumulam as Milhas. Este ciclo proporciona o retorno e a fidelidade do membro aos parceiros comerciais participantes do programa de fidelização.

De forma geral, existem dois tipos de programas de fidelização: os programas individuais e os programas de coalizão. Nos programas individuais, os participantes acumulam Milhas ao utilizar os serviços ou adquirir os produtos da empresa proprietária do programa e os resgatam apenas por serviços ou produtos oferecidos também pela empresa proprietária do programa. Os programas de coalizão, por sua vez, são formados por vários parceiros comerciais diferentes no mesmo sistema, sendo que as Milhas permitem que esses parceiros reduzam seus custos com marketing de fidelização ao distribuir alguns dos gastos pela rede. Desta forma, os programas de coalizão possibilitam uma maior conveniência aos participantes ao permitir um acúmulo de Milhas de forma mais rápida e uma ampla gama de opções de resgate.

O programa iniciou suas atividades como um programa individual de fidelização, mas evoluiu em direção ao modelo atual, que abrange um modelo de coalizão com algumas características singulares, quais sejam, ampla rede de parceiro para acúmulo e resgate de Milhas e utilização de uma conta unificada para o Participante.

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

A figura a seguir resume a formatação do Programa de coalizão integrado. No modelo atual, (i) a Smiles vende Milhas aos seus Parceiros Comerciais, inclusive a Gol, (ii) o Participante adquire passagens aéreas da GLA (ou de outras companhias aéreas que sejam Parceiros Comerciais da Companhia) ou produtos dos demais Parceiros Comerciais e recebe Milhas juntamente com os produtos, (iii) o Participante resgata suas Milhas em troca de passagens aéreas da GLA (ou de outras companhia aéreas parceiras) ou de produtos dos Parceiros Comerciais. Todas as Milhas acumuladas e Prêmios entregues aos Participantes são respectivamente vendidos e comprados pela Smiles, incluindo as operações com a própria GLA.



Vantagens dos Programas de Coalizão

Proposta de Valor Atraente

Ao possibilitarem a seus participantes o acúmulo e resgate de milhas em toda a rede de Parceiros Comerciais dos programas, os programas de coalizão oferecem uma proposta de valor mais atraente aos participantes que os programas individuais, já que os participantes de programas de coalizão são capazes de acumular Milhas mais rapidamente e têm a opção de resgatar suas Milhas em um maior conjunto de produtos e serviços.

Além disso, como o acúmulo de Milhas ocorre de forma mais rápida nos programas de coalizão, é possível acumular uma quantidade de Milhas suficiente para resgatar produtos de maior valor unitário em um período menor que em um programa de fidelização individual, aumentando ainda mais a percepção de valor pelos participantes.

Para os parceiros, os programas de coalizão também aumentam a visibilidade de suas marcas, que são promovidas nas iniciativas de marketing de tais programas. A maior visibilidade dos parceiros, dentro da rede, pode influenciar o comportamento dos participantes.

Por possuírem uma vasta rede de estabelecimentos, os programas de coalizão permitem a compilação de bases de dados de consumo, que pode ser usada para analisar e entender o comportamento dos participantes. Isto serve de ferramenta para ajudar os parceiros a direcionarem suas campanhas de marketing de forma mais eficiente.

Aumento de Retenção e Captação de Clientes

O aumento da retenção e do consumo de clientes existentes é uma vantagem visível aos parceiros comerciais de um programa de coalizão. A maior percepção de valor pelos participantes cria um forte incentivo para que estes voltem a consumir nos estabelecimentos parceiros, de forma a continuar acumulando Milhas mais rapidamente.

A rede de estabelecimentos formada cria uma oportunidade de aquisição de clientes para os Parceiros Comerciais, já que os participantes são incentivados a consumir nos estabelecimentos

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

pertencentes à rede, muitos deles pela primeira vez. A consequência deste incentivo é o aumento da sobreposição dos clientes na rede de parceiros comerciais.

Menores Custos Operacionais

A maior escala obtida em um programa de coalizão permite uma maior diluição de custos na rede de parceiros comerciais, permitindo que, para um mesmo investimento em marketing, o parceiro consiga destinar uma maior parcela às premiações do que uma empresa que possua um programa individual. Com isso, os participantes do programa de coalizão são beneficiados por uma maior disponibilidade de Milhas.

Conforme dito acima, a utilização de um mesmo sistema por um número maior de parceiros faz com que o programa de coalizão gere ganhos de escala, reduzindo custos operacionais para toda a rede de parceiros. Além de menores custos, os programas de coalizão são mais difíceis de serem implementados por concorrentes, já que exige que estes encontrem e juntem-se a uma outra rede de estabelecimentos.

Visão Geral do Setor de Programas de Fidelização de Clientes no Brasil

No Brasil, os programas de fidelização de clientes vêm se popularizando entre consumidores e empresas, na medida em que potencialmente melhoram o seu relacionamento com clientes numa relação de valor agregado, através de um processo interativo, recíproco e focado no longo prazo. A Smiles acredita que as estratégias de fidelização estão fortemente associadas às estratégias de marketing, capazes de assegurar relacionamentos mais estreitos e duradouros com os consumidores.

A Smiles acredita que os programas de fidelização estejam concentrados e, em sua maioria, associados às companhias aéreas e ao setor financeiro, especialmente de cartões de crédito. Há que se destacar, no entanto, que este setor vem se diversificando e expandindo para outros segmentos que possuem grande base de clientes e necessitam estreitar o relacionamento com estes, tendo em vista a grande concorrência que enfrentam – em particular, varejo, telecomunicações, turismo e demais produtos de consumo. Grande parte das companhias aéreas que adotam programas de fidelização busca se associar com determinadas empresas em programas de coalizão, visando disponibilizar uma extensa gama de prêmios, em especial, passagens aéreas para seus clientes.

O setor de programas de fidelização de clientes no Brasil possui alto potencial de crescimento, dado que um grande número de consumidores ainda não está associado a nenhum programa de fidelização; e devido ao grande número de empresas que ainda não adotam ou estão nos estágios iniciais de desenvolvimento de programas de fidelização. Além disso, a Smiles acredita que a expansão do setor aéreo e a crescente utilização de cartões de

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

crédito entre os consumidores brasileiros, associado ao forte crescimento no poder de compra da população, suportará o forte potencial de crescimento do mercado de programas de fidelização de clientes no Brasil.

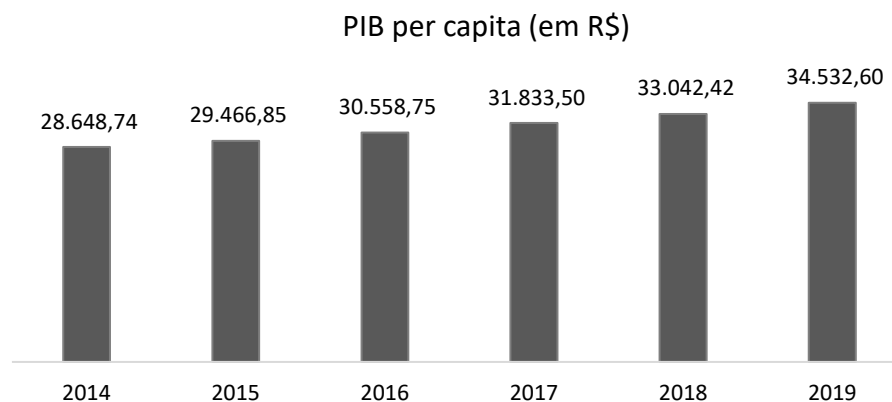
Principais Fatores que Afetam o Crescimento do Mercado de Programas de Fidelização no Brasil

Apresentamos a seguir, de forma detalhada, os dados do setor que demonstram os fatores acima mencionados como propícios ao crescimento do mercado de fidelização no Brasil.

Crescimento do Poder de Consumo e do PIB Per Capita

De uma perspectiva de longo prazo, a última década representou um período de crescimento acelerado da economia brasileira, como resultado de um ambiente macroeconômico favorável e de um contexto de estabilidade política e monetária no País. Isso resultou em um aumento substancial no PIB per capita do Brasil, levando a um aumento no nível de renda da população, o que afetou positivamente o consumo. Esses fatores aumentam a atratividade de programas de fidelização, inclusive no setor de varejo, uma vez que o aumento do consumo propicia um maior acúmulo de Milhas por aquisição de produtos e serviços para o consumidor médio brasileiro. Ainda que as passagens aéreas representem uma parcela importante destas aquisições, a possibilidade de resgatar Milhas em produtos e serviços de menor valor, mais presentes no cotidiano do consumidor brasileiro, faz com que os programas de fidelização no setor de varejo resultem em um valor agregado para um conjunto maior de consumidores, ampliando a base de interessados neste tipo de programa.

O gráfico abaixo demonstra a trajetória de crescimento do PIB per capita do Brasil nos últimos anos.

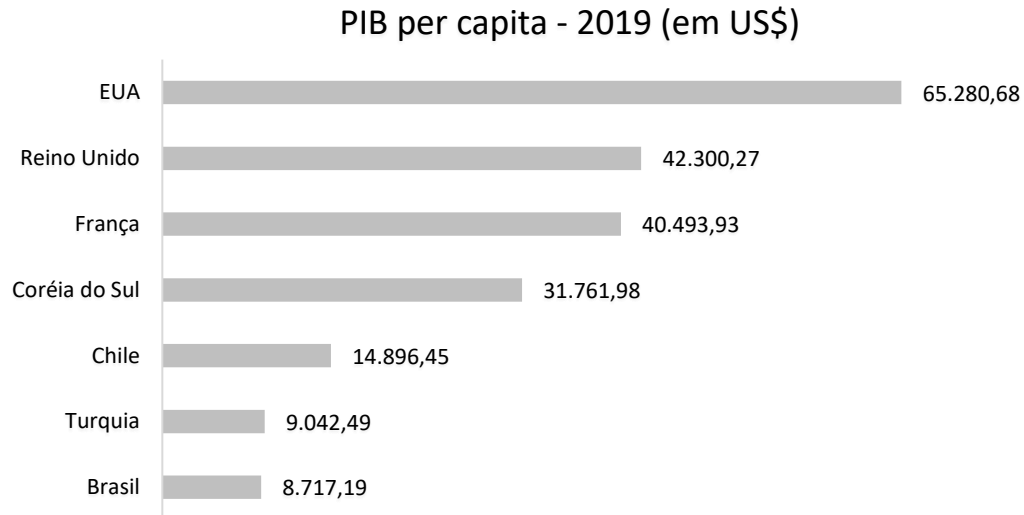


Fonte: IBGE, World Bank

Ainda assim, é importante ressaltar que ainda há espaço para aumento no nível de renda do consumidor brasileiro, garantindo a base para o crescimento futuro do mercado, o que pode ser verificado pela comparação do PIB per capita brasileiro com o de outros países desenvolvidos e em desenvolvimento.

O gráfico abaixo indica o PIB per capita de diversos países. A Smiles acredita que esse gráfico demonstra o potencial significativo de crescimento do consumo per capita no Brasil.

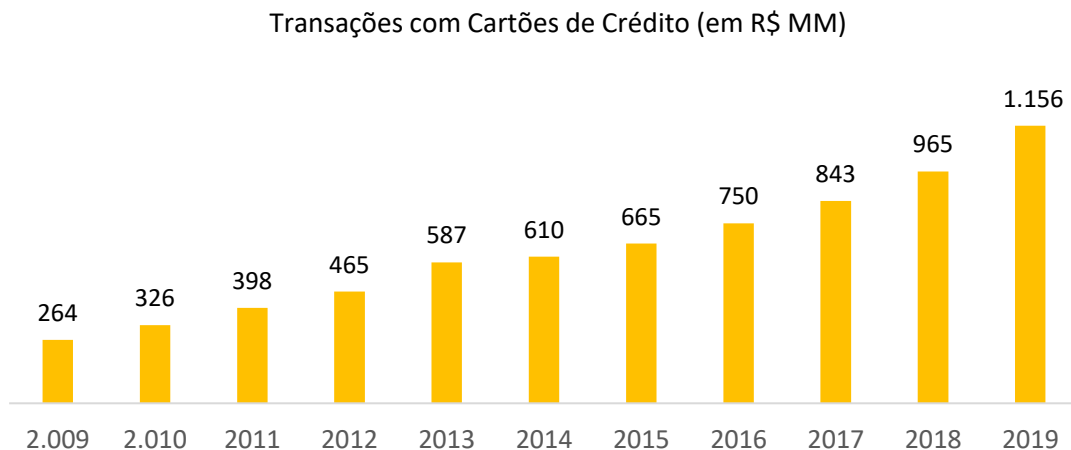
7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais



Fonte: World Bank

É frequente o uso de associações entre instituições do mercado de cartões de crédito e programas de fidelidade como ferramenta de marketing, fazendo das empresas emissoras e administradoras dos cartões de crédito parceiras importantes dos programas de fidelização. Sendo assim, consideramos que o aumento na penetração e no uso de cartões de crédito por parte da população brasileira são fatores positivos para as empresas de fidelização.

O gráfico abaixo mostra o aumento das compras realizadas com cartões de crédito no Brasil, nos últimos anos.



Fonte: <http://www.abecs.org.br/indicadores-graficos>

Conforme indicado, o mercado brasileiro de cartão de crédito apresentou taxa composta anual de crescimento (*compound annual growth rate*) ("CAGR") de 14,4% entre 2009 e 2019. Esse crescimento resulta em uma maior demanda de Milhas de programas de fidelização por parte das empresas de cartões de crédito parceiras desses programas.

Apesar do crescente uso de cartões de crédito por parte do consumidor brasileiro, a Smiles acredita que ainda há potencial de crescimento do uso de cartões de pagamento no Brasil, sobretudo ao se comparar a penetração dos cartões de crédito no Brasil com o de outros países

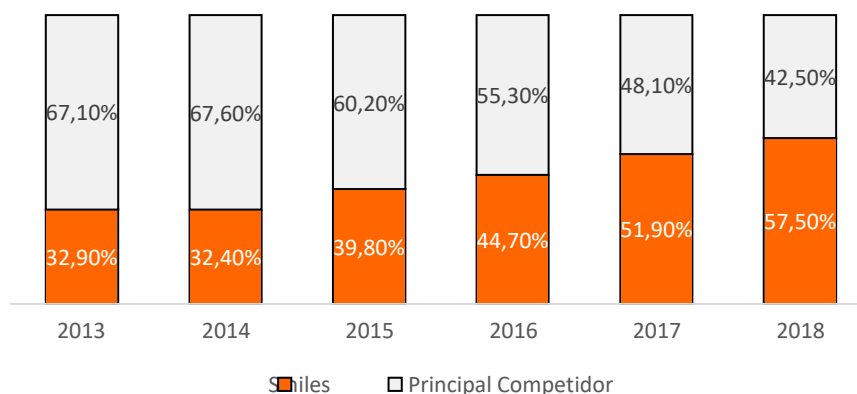
7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

desenvolvidos e em desenvolvimento.

A Smiles enfrenta os seguintes tipos de concorrentes no Brasil: (i) os programas de fidelização das companhias aéreas; e (ii) os programas de fidelização de instituições financeiras e equiparadas; e (iii) outros programas de fidelização. O primeiro grupo inclui o LATAM Pass - programa de fidelidade da Latam Airlines - e o Tudo Azul, da Azul Airlines. O segundo grupo inclui os maiores bancos brasileiros e entidades similares que possuem programas de fidelidade próprios: Esfera, o programa de fidelidade do Banco Santander (Brasil) SA, o Sempre Presente do Banco Itaú Unibanco SA e o Livelo, um programa de fidelidade que é uma *joint venture* entre o Banco do Brasil e o Banco Bradesco. A maioria desses programas permite que os membros transfiram pontos de recompensa acumulados para programas outros programas como o Smiles. O terceiro grupo de concorrentes inclui empresas como a Dotz, entre outras.

A indústria de fidelidade no Brasil não possui dados consolidados e públicos para o setor. No entanto, abaixo ilustramos o market share relativo da Smiles em relação ao seu principal competidor, único player que possui informações públicas por também ser listado na Bolsa de Valores. No indicador representamos o acúmulo de milhas da Smiles e seu principal competidor, sem considerar as milhas acumuladas junto às companhias aéreas controladoras de cada uma das duas empresas.

Market Share Relativo (ex-Cia Aérea Controladora)



Com relação ao mercado internacional, a Smiles acredita que, caso os programas de fidelização estrangeiros, como a Aeroplan e a Air Miles, decidam atuar no mercado brasileiro, poderão surgir fontes adicionais de concorrência, mas também oportunidades de parcerias comerciais. Adicionalmente, a Smiles destaca que possui parceiros aéreos internacionais complementares à GLA: American Airlines, Aerolíneas Argentinas, Aeromexico, Air France, Alitalia, Copa Airlines, Etihad, KLM, Korean Air, Qatar, TAP, Air Canada, Emirates, Ethiopian, Shouth African Airways, Royal Air Maroc e VoePass.

d. Sazonalidade

De uma maneira geral, o histórico da Smiles não permite afirmar que há um padrão definido de flutuação ao longo dos meses do ano.

e. Principais insumos e matérias primas, informando: (i) descrição das relações mantidas com fornecedores, inclusive se estão sujeitas a controle ou regulamentação governamental, com indicação dos órgãos e da respectiva legislação aplicável; (ii) eventual dependência de poucos fornecedores; e (iii) eventual volatilidade em seus preços.

A Smiles não trabalha com insumos ou matéria prima, mas sim com a fidelização de clientes e a gestão de benefícios. Em relação às principais atividades realizadas pela Smiles, destacamos o

7.3 - Informações Sobre Produtos E Serviços Relativos Aos Segmentos Operacionais

quanto segue:

A principal atividade da Smiles é a venda de Milhas, que é uma unidade de acúmulo de pontos, que permite ao Participante do Programa Smiles, acesso a prêmios em razão da fidelização a certos Parceiros Comerciais, denominadas Passagem-Prêmio, compradas da GLA e as demais companhias aéreas Parceiras Comerciais, um dos principais atrativos do Programa Smiles, visto que o principal prêmio que os Participantes buscam ao aderir ao Programa Smiles consiste no resgate de Milhas por passagens aéreas. A Smiles tem acesso irrestrito ao produto que comercializa a seus Parceiros Comerciais.

Para garantir que terá mercado para Milhas, a Smiles deve manter o Programa Smiles atrativo para os Participantes, sendo que o faz através de sólidas alianças comerciais. Em relação aos prêmios, a Smiles (i) compra produtos e serviços de diversos Parceiros Comerciais e tem planos de expansão de sua rede de fornecedores; e (ii) compra Passagens-Prêmio da GLA e demais parceiros aéreos, nos termos do Contrato de Compra e Venda de Milhas e Passagens Aéreas com a GLA.

7.4 - Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total

7.4- Clientes Responsáveis Por Mais de 10% da Receita Líquida Total

a. Montante total de receitas provenientes do cliente

A Smiles possui apenas um cliente que representa mais de 10% do seu faturamento de Milhas acumuladas no exercício social de 2019. Este cliente soma o equivalente a cerca de R\$ 416 milhões.

4.1 Para maiores informações, sugerimos a consulta ao item de fator de risco "A Companhia é altamente dependente de seus principais Parceiros Comerciais" (conforme definido abaixo), que representam uma parte significativa de seu faturamento líquido. O rompimento da relação comercial da Smiles com seus principais Parceiros Comerciais ou a ocorrência de eventos que impactem seus resultados negativamente podem lhe afetar adversamente", constante do Item deste Formulário de Referência.

b. Segmentos operacionais afetados pelas receitas provenientes do cliente

O segmento operacional afetado é o de fidelização de clientes, sendo este o seu único segmento operacional, conforme definição contida no CPC 22.

7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades

7.5 - Efeitos relevantes da regulação estatal nas atividades

a. Necessidade de autorizações governamentais para o exercício das atividades e histórico de relação com a administração pública para obtenção de tais autorizações

Não há necessidade de autorizações governamentais para a Companhia exercer as suas atividades. Não obstante, tramita projeto de lei que, se aprovado, poderá afetar as atividades da Companhia no sentido de regulação. Trata-se do Projeto de Lei (PL) nº 4015/2012, de autoria do deputado federal Carlos Bezerra, que estabelece prazos mínimos para expiração dos pontos/milhas dos programas de fidelidade (prazo mínimo de 03 (três) anos para prescrição da pontuação proveniente das passagens aéreas e o prazo mínimo de 02 (dois) anos para prescrição dos demais tipos de programas de fidelidade) e que atualmente tramita no Senado Federal, em redação final, sob o nº PLC 124/2015, cuja relatoria, na atual comissão unificada de Secretaria da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), foi atribuída ao senador Rodrigo Pacheco. Atualmente este PLC 124/2015 tramita em conjunto com o Projeto de Lei nº 4.269/2019, de autoria do senador Romário, que trata da proteção do consumidor nos programas de fidelidade ou recompensas e dispõe sobre obrigação de disponibilizar diariamente taxa de conversão dos pontos em moeda nacional, e com o Projeto de Lei nº 5.655/2019, originalmente Projeto de Lei nº 6.516/2016 na Câmara de Deputados, de iniciativa do deputado federal Augusto Coutinho, o qual dispõe sobre normas para o tratamento de pontos creditados em nome do consumidor por programas de fidelidade ou redes de programa de fidelidade, com prazo de expiração mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, sendo que se os pontos forem creditados em nome do consumidor em programas de fidelidade de companhias aéreas decorrentes de trechos efetivamente percorridos, não poderão expirar em prazo inferior a 36 (trinta e seis) meses.

Outro projeto de lei (PL) que, se aprovado, poderá afetar as atividades da Companhia no sentido de regulação é o PL 2303/2015, de autoria do deputado federal Aureo, que estabelece um prazo mínimo para expiração dos pontos/milhas dos programas de fidelidade e também a possibilidade de haver um resgate de pontos/milhas em dinheiro. Atualmente, o PL 2303/2015 tramita em Comissão Especial sobre Moedas Virtuais na Câmara de Deputados.

Aponta-se ainda a tramitação conjunta do Projeto de Lei nº 1.318/2019, de autoria do deputado federal José Nelto, do Projeto de Lei nº 2.225/2019, de autoria do deputado federal Aureo Ribeiro, e do Projeto de Lei nº 2.247/2019, de autoria da deputada federal Edna Henrique, que também dispõem sobre a utilização e a validade de pontos acumulados em programas de fidelidade.

Adicionalmente, em 15 de agosto de 2018 foi publicada a Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a qual está prevista para entrar em vigor em 03 de maio de 2021, conforme Medida Provisória nº 959/2020 (ainda pendente de conversão em lei). Com a entrada em vigor da LGPD, a Companhia ficará obrigada a observar novos princípios e hipóteses legais para realizar qualquer atividade que envolva dados pessoais, tanto de clientes, quanto de seus colaboradores. Violações à LGPD estarão sujeitas à aplicação de sanções administrativas pela futura Autoridade Nacional de Proteção de Dados, a partir de 1º de agosto de 2021. Além disso, a LGPD demanda, da Companhia, a atualização de processos e políticas, bem como a estruturação de governança em privacidade e proteção de dados.

b. Política ambiental do emissor e custos incorridos para o cumprimento da regulação ambiental e, se for o caso, de outras práticas ambientais, inclusive a adesão a padrões internacionais de proteção ambiental

A Companhia não possui uma política ambiental e não incorre em custos relevantes para cumprimento de regulação ambiental. Não obstante a Companhia não ser parte de nenhum padrão internacional de proteção ambiental, a Administração considera que suas atividades não geram diretamente impactos negativos significativos ao meio ambiente.

c. Dependência de patentes, marcas, licenças, concessões, franquias, contratos de royalties relevantes para o desenvolvimento das atividades

A Companhia não é dependente de patentes, marcas, licenças e outros para desenvolver suas atividades. Contudo, a Companhia informa o quanto segue:

7.5 - Efeitos Relevantes da Regulação Estatal Nas Atividades

- (i) A marca Smiles, que foi cedida a Smiles de forma não onerosa pela GLA em 31 de dezembro de 2012, conforme descrito no item 6.3 acima deste Formulário de Referência, é importante para a realização de suas atividades, estando a cessão já formalizada e publicada pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI. Ressalta-se que a Companhia incorporou a Smiles em 01 de julho de 2017, sucedendo-a nos direitos sobre a marca Smiles. A Companhia considera a marca Smiles uma vantagem competitiva no mercado de programas de fidelização. Para mais informações sobre as principais marcas detidas pela Companhia, bem como os registros, favor consultar o item 9.1.b deste Formulário de Referência.
- (ii) As atividades desenvolvidas pela Companhia são majoritariamente realizadas por meio de programas de computador, sendo as licenças de tais programas fundamentais para o desenvolvimento das atividades da Companhia. Os principais *softwares* da Companhia são licenciados da Amazon Web Service, Inc. (AWS), Oracle e Liferay.

A Companhia não possui qualquer patente, concessão, franquia ou contratos de *royalty*.

7.6 - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior

7.6. - Receitas Relevantes Provenientes do Exterior

a. Receita proveniente dos clientes atribuídos ao país sede do emissor e sua participação na receita líquida total do emissor

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui receitas relevantes em outros países, por consequência, sua totalidade é atribuída ao país sede.

b. Receita proveniente dos clientes atribuídos a cada país estrangeiro e sua participação na receita líquida total do emissor

Na data deste Formulário de Referência a Companhia não possui receitas relevantes em outros países.

c. Receita total proveniente de países estrangeiros e sua participação na receita líquida total do emissor

Na data deste Formulário de Referência a Companhia não possui receitas relevantes em outros países.

7.7 - Efeitos da Regulação Estrangeira Nas Atividades

7.7 - Efeitos da regulação estrangeira nas atividades

Não aplicável, uma vez que a Companhia não está sujeita a nenhuma regulação estrangeira em suas atividades.

7.8 - Políticas Socioambientais

7.8. - Políticas Socioambientais

Em relação a políticas socioambientais, indicar:

a. se o emissor divulga informações sociais e ambientais

A Companhia não divulga informações sociais e ambientais.

b. a metodologia seguida na elaboração dessas informações

Não aplicável.

c. se essas informações são auditadas ou revisadas por entidade independente

Não aplicável.

d. a página na rede mundial de computadores onde podem ser encontradas essas informações

Não aplicável.

7.9 - Outras Informações Relevantes

7.9 - Outras Informações Relevantes

A Smiles divulga no item 6 do Relatório da Administração constante das suas Demonstrações Financeiras informações relativas à Responsabilidade Socioambiental, que podem ser consultadas na página de Relações com Investidores da Companhia (ri.smiles.com.br), na seção "Central de Resultados", sub-item 'Demonstrações Financeiras'.

Não há outras informações relacionadas a esta Seção 7 que a Companhia julgue relevantes, que já não tenham sido disponibilizadas nos subitens acima.

8.1 - Negócios Extraordinários

8.1 - Negócios extraordinários

Não aplicável, tendo em vista que não houve aquisição de qualquer ativo relevante que não se enquadrasse como operação normal dos negócios da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia"), nos três últimos exercícios sociais

8.2 - Alterações Significativas na Forma de Condução Dos Negócios do Emissor

8.2 - Alterações significativas na forma de condução dos negócios do emissor

Conforme mencionado no item 6.3. deste Formulário, em 23 de novembro de 2012, foi iniciado o processo de descontinuidade da marca "Webjet", juntamente com o encerramento de suas atividades operacionais, permanecendo sua controladora Gol Linhas Aéreas S.A. (atual denominação da VRG Linhas Aéreas S.A.) ("GLA"), a partir dessa data, responsável por todos os serviços de transporte aéreo e assistência aos passageiros e clientes da Companhia. Durante o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2015, a Companhia não realizou atividades de transporte aéreo de passageiros e, como consequência, tornou-se inoperante.

Em 06 de março de 2015, a ANAC proferiu o Ofício nº 240/2015/GEOS/SER-ANAC referente ao Processo nº 00058.081414/2014-70 declarando a caducidade da concessão e obrigando a Companhia a remover dentro do período de 30 dias a atividade aérea do seu objeto social.

Em 07 de abril de 2015, foi aprovada, em Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, a alteração de seu objeto social para exclusão das atividades de transporte aéreo público de passageiros, carga ou mala postal, regulares e não regulares, nacionais e internacionais, em função do encerramento de tais atividades. Assim, também foi aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, datada de 15 de fevereiro de 2016, a alteração da denominação social de "Webjet Linhas Aéreas S.A.", para "Webjet Participações S.A.".

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Dessa forma, a Companhia tornou-se operacional e passou a assumir e operar todas as atividades da Smiles. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

8.3 - Contratos Relevantes Celebrados Pelo Emissor E Suas Controladas Não Diretamente Relacionados Com Suas Atividades Operacionais**8.3 - Contratos relevantes celebrados pelo emissor e suas controladas não diretamente relacionados com suas atividades operacionais**

Não aplicável, tendo em vista que a Companhia não celebrou contratos não relacionados às suas atividades operacionais, nos três últimos exercícios sociais.

8.4 - Outras Inf. Relev. - Negócios Extraord.

8.4 - Outras inf. Relev. - Negócios extraordin.

Não há outras informações relevantes não informadas nesta seção.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes - Outros

A Companhia não possui ativos imobilizados que julgue relevantes para a realização de suas atividades.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.a - Ativos Imobilizados**Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

A Companhia não possui ativos imobilizados que julgue relevantes para a realização de suas atividades.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	CLICK-SMILES N. 823146049	09/09/2018	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	SMILES CHEF CLUB N. 827427247	15/06/2020	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	SMILES N. 830284400	13/03/2022	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	SMILES N. 830239120	13/03/2022	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	SMILESNET N. 828975841	15/09/2019	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	ROTA PREFERIDA SMILES N. 905078349	10 anos contados da concessão	Os pedidos podem ser indeferidos.	Em caso de indeferimento sem o devido recurso, o depositante não adquirirá o direito de uso exclusivo da marca, podendo inclusive estar em uma posição em que não possa efetivamente utilizar a marca.
Marcas	CLUBE SMILES N. 906726824	10 anos contados da concessão	Os pedidos podem ser indeferidos.	Em caso de indeferimento sem o devido recurso, o depositante não adquirirá o direito de uso exclusivo da marca, podendo inclusive estar em uma posição em que não possa efetivamente utilizar a marca.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	SMILES MAIS N. 906726832	10 anos contados da concessão	Os pedidos podem ser indeferidos.	Em caso de indeferimento sem o devido recurso, o depositante não adquirirá o direito de uso exclusivo da marca, podendo inclusive estar em uma posição em que não possa efetivamente utilizar a marca.
Marcas	SMILES N. 907697399	10 anos contados da concessão	Os pedidos podem ser indeferidos.	Em caso de indeferimento sem o devido recurso, o depositante não adquirirá o direito de uso exclusivo da marca, podendo inclusive estar em uma posição em que não possa efetivamente utilizar a marca.
Marcas	SMILES N. 907697461	10 anos contados da concessão	Os pedidos podem ser indeferidos.	Em caso de indeferimento sem o devido recurso, o depositante não adquirirá o direito de uso exclusivo da marca, podendo inclusive estar em uma posição em que não possa efetivamente utilizar a marca.
Marcas	SMILES N. 907697577	10 anos contados da concessão	Os pedidos podem ser indeferidos.	Em caso de indeferimento sem o devido recurso, o depositante não adquirirá o direito de uso exclusivo da marca, podendo inclusive estar em uma posição em que não possa efetivamente utilizar a marca.
Marcas	VARIG SMILES N. 817704434	17/12/2016	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	SMILES NO AR N. 820347450	04/01/2020	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	SMILES + X N. 820403598	27/03/2021	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	VARIG BRASIL SMILES N. 820986585	27/08/2022	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	SMILES N. 830239138	13/03/2022	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.
Marcas	SMILES CLUB N. 830167374	12/07/2021	Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos ao ativo "marca registrada" são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento das taxas oficiais para renovação; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial em relação aos produtos ou serviços assinalados pelas marcas; (iii) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca por período igual ou superior a 5 anos consecutivos; (iv) utilização da marca com modificação significativa que implique em alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos consecutivos, caso algum terceiro interessado requeira a caducidade; ou (v) declaração de nulidade do registro no âmbito administrativo (em até 180 a partir da concessão do registro) ou judicial (em até 5 anos a partir da concessão do registro).	A eventual perda dos direitos sobre as "marcas registradas" poderá acarretar o fim do direito de uso sobre as mesmas no território nacional, além de resultar em grande prejuízo à Companhia, decorrente da perda do investimento feito em tais marcas para posicioná-las de forma satisfatória no mercado. Essa possibilidade acarretaria em dificuldades para impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para comercializar seus produtos idênticos ou afins, quando não houver outras marcas registradas da Companhia que possam embasar tal impugnação. Não é possível, porém, quantificar os impactos desta hipótese.

9.1 - Bens do Ativo Não-circulante Relevantes / 9.1.c - Participações em Sociedades

Denominação Social	CNPJ	Código CVM	Tipo sociedade	País sede	UF sede	Município sede	Descrição das atividades desenvolvidas	Participação do emisor (%)
Exercício social	Valor contábil - variação %	Valor mercado - variação %	Montante de dividendos recebidos (Reais)	Data		Valor (Reais)		
Smiles Fidelidade S.A. Sucursal Argetina	00.000.000/0000-00	-	Controlada	Argentina			Filial da Companhia na Argentina. Atua no segmento de programa de fidelização para os clientes argentinos.	100,000000
				Valor mercado				
31/12/2019	0,000000	0,000000	0,00	Valor contábil	31/12/2018	0,00		
31/12/2018	0,000000	0,000000	0,00					
31/12/2017	0,000000	0,000000	0,00					
Razões para aquisição e manutenção de tal participação								
Projeto de internacionalização da Companhia afim de aumentar as fontes de acúmulo e resgate, incentivando o crescimento orgânico.								
Smiles Viagens e Turismo S.A.	27.413.812/0001-15	-	Controlada	Brasil	SP	São Paulo	Agência de turismo	100,000000
				Valor mercado				
31/12/2019	0,000000	0,000000	0,00	Valor contábil	31/12/2018	525.686,90		
31/12/2018	0,000000	0,000000	0,00					
31/12/2017	0,000000	0,000000	0,00					
Razões para aquisição e manutenção de tal participação								
Acessar maior inventário das companhias aéreas parceiras e oferecer um universo de produtos maior para o viajante.								

9.2 - Outras Informações Relevantes

9.2 – Outra Informações relevantes

Em decorrência da incorporação da Smiles S.A. ("Incorporada"), pela Companhia, estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"), a Companhia passou a deter participação na Netpoints Fidelidade S.A. Para mais informações a respeito da Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

10.1.b. estrutura de capital

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, a Companhia possuía um passivo total de R\$ 2.884.583 mil, representado por 8,8% de capital próprio e 91,2% de capital de terceiros, composto principalmente pela receita diferida.

(i) hipótese de resgate

Não há hipóteses de resgate de ações de nossa emissão, além das legalmente previstas.

(ii) fórmula de cálculo do valor de resgate

Considerando que nosso estatuto social não prevê hipóteses de resgate de ações de nossa emissão, não há uma fórmula de cálculo do valor de resgate, devendo ser observadas as disposições da Lei das Sociedades por Ações.

Seguem informação da Companhia com relação aos três últimos exercícios sociais:

Em milhões de R\$	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017 ⁽¹⁾
Patrimônio líquido	1.205.335	1.014.230	871.719
Endividamento e financiamentos	-	-	-
Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras	1.173.915	675.310	667.433
Dívida líquida/Patrimônio Líquido	(0,97)	(0,67)	(0,77)

⁽¹⁾ No exercício de 01 de janeiro de 2017 a 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., e realizou a liquidação da totalidade da dívida mantida com o Banco Safra S.A., sendo que a parcela registrada em não circulante foi liquidada antecipadamente. Adicionalmente, realizou a redução do capital social da Companhia para a absorção dos prejuízos acumulados e aumentou seu capital durante o exercício, o que resultou em uma redução do endividamento.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

10.1.h. Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

As informações financeiras neste item são derivadas das demonstrações financeiras relativas aos exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, as quais foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais do relatório financeiro IFRS emitidas pelo *International Accounting Standards Brasil (IASB)*.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

Comparação das Demonstrações de Resultado no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018

Demonstração do Resultado do exercício (R\$ milhares)	31/12/2019	AV (%)	31/12/2018	AV (%)	AH (%)
Receita Líquida	1.051.124	100,0%	987.444	100,0%	6,4%
Custo de resgate de prêmio	(73.466)	-7,0%	(58.386)	-5,9%	25,8%
Lucro Bruto	977.658	93,0%	929.058	94,1%	5,2%
Despesa operacionais	(211.815)	-20,2%	(187.089)	-18,9%	13,2%
Despesas comerciais	(127.943)	-12,2%	(112.524)	-11,4%	13,7%
Despesas administrativas	(131.407)	-12,5%	(112.671)	-11,4%	16,6%
Outras despesas operacionais, líquidas	47.535	4,5%	38.106	3,9%	24,7%
Resultado financeiro					
Receitas financeiras	125.455	11,9%	220.628	22,3%	-43,1%
Despesas financeiras	(4.273)	-0,4%	(2.326)	-0,2%	83,7%
Variação cambial, líquida	4.669	0,4%	3.223	0,3%	44,9%
	125.851	12,0%	221.525	22,4%	-43,2%
Lucro (Prejuízo) antes do resultado financeiro e dos impostos	891.694	84,8%	963.494	97,6%	-7,5%
Imposto de renda e contribuição social	(264.969)	25,2%	(317.652)	-32,2%	-16,6%
Lucro (Prejuízo) do exercício	626.725	59,6%	645.842	65,4%	-3,0%

RECEITA LÍQUIDA

A receita líquida atingiu R\$ 1.051.124 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e cresceu 6,4% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (R\$ 987.444 mil).

CUSTOS OPERACIONAIS

Os custos operacionais atingiram R\$ 73.466 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, um aumento de 25,8% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (R\$ 58.386 mil).

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

DESPESAS OPERACIONAIS

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019 as despesas operacionais atingiram R\$ 211.815 e cresceram 13,2% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (R\$ 187.089 mil).

RESULTADO FINANCEIRO

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019 o resultado financeiro atingiu R\$ 125.851 mil, uma queda de 43,2% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (R\$ 221.525 mil).

Comparação das Demonstrações de Resultado no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017.

Demonstração do Resultado do exercício (R\$ milhares)	31/12/2018	AV (%)	31/12/2017	AV (%)	AH (%)
Receita Líquida	987.444	100,0%	452.113	100,0%	118,4%
Custo de resgate de prêmio	-58.386	-5,6%	-25.241	-5,6%	-88,1%
Lucro Bruto	929.058	88,4%	426.872	94,4%	117,6%
Despesas operacionais	-187.089	-17,8%	-125.057	-27,7%	49,6%
Despesas comerciais	-112.524	-10,7%	-56.641	-12,5%	98,7%
Despesas administrativas	-112.671	-10,7%	-49.797	-11,0%	126,3%
Outras despesas operacionais, líquidas	-38.106	-3,6%	-18.619	-4,1%	-304,7%
Resultado financeiro	221.525	21,10%	96.569	21,40%	129,4%
Receitas financeiras	220.628	21,00%	97.963	21,70%	125,2%
Despesas financeiras	-2.326	-0,20%	-1.941	-0,40%	19,8%
Variação cambial, líquida	3.223	0,30%	547	0,10%	489,2%
Lucro (Prejuízo) antes do resultado financeiro e dos impostos	963.494	91,70%	398.384	88,10%	141,9%
Imposto de renda e contribuição social	-	30,2%	59.661	13,2%	-632,4%
Lucro (Prejuízo) do exercício	963.494	61,4%	458.045	101,3%	41%

RECEITA LÍQUIDA

A receita líquida atingiu R\$ 987.444 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e cresceu 118,4% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro 2017 (R\$ 452.113 mil). A forte variação se deve, amplamente, à incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade, pois os números do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 consideram apenas 6 meses de resultado (de 01 de julho de 2017 à 31 de dezembro de 2017).

CUSTOS OPERACIONAIS

Os custos operacionais totalizaram R\$ 58.386 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e cresceu 131,3% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 (R\$ 25.241 mil). A forte variação se deve, amplamente, à incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade, pois os números de 2017 consideram apenas 6 meses de resultado (de 01 de julho de 2017 à 31 de dezembro de 2017).

DESPESAS OPERACIONAIS

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 as despesas operacionais atingiram R\$ 187.089 mil e cresceram 49,6% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 (R\$ 125.057 mil). A forte variação se deve, amplamente, à incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade, pois os números de 2017 consideram apenas 6 meses de resultado (de 01 de julho de 2017 à 31 de dezembro de 2017).

RESULTADO FINANCEIRO

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 o resultado financeiro atingiu R\$ 221.525 mil e cresceu 129,4% em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 (R\$ 96.569 mil). A forte variação se deve, amplamente, à incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade, pois os números de 2017 consideram apenas 6 meses de resultado (de 01 de julho de 2017 à 31 de dezembro de 2017).

BALANÇO PATRIMONIAL

Comparação das principais contas patrimoniais consolidadas em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018

(R\$ milhares)	31/12/2019	AV 2019	31/12/2018	AV 2018	AH %
Ativo					
<i>Circulante</i>					
Caixa e equivalentes de caixa	287.846	10%	290.850	11%	-1%
Aplicações financeiras	886.069	31%	384.460	15%	130%
Contas a receber	493.022	17%	358.835	14%	37%
Impostos a recuperar	93.939	3%	153.703	6%	-39%
Adiantamento a fornecedores	971.788	34%	1.158.017	44%	-16%
Outros créditos e valores	30.784	1%	19.924	1%	55%
	2.763.448	96%	2.365.789	90%	17%
<i>Não circulante</i>					
Impostos a recuperar	48.660	2%	69.599	3%	-
Impostos diferidos	2.905	0%	653	0%	-30%
Adiantamentos a fornecedores	-	-	138.060	5%	345%
Depósitos e bloqueios judiciais	16.565	1%	18.002	1%	-
Investimento	-	-	-	-	-
Imobilizado	4.770	0%	2.914	0%	64%
Intangível	48.235	2%	40.111	2%	20%
	121.135	4%	269.339	10%	55%
<i>Total do ativo</i>	2.884.583	100%	2.635.128	100%	9%

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

	31/12/2019	AV 2019	31/12/2018	AV 2018	AH %
Passivo					
<i>Circulante</i>					
Fornecedores	116.766	4%	128.714	5%	-9%
Obrigações trabalhistas	18.172	1%	28.684	1%	-37%
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	133.498	5%	139.453	5%	-4%
Obrigações fiscais	3.796	0%	19.138	1%	-38%
Obrigações com empresas relacionadas	23.611	1%	37.288	1%	-
Adiantamento de clientes	11.706	0%	161.304	6%	-93%
Receitas diferidas	1.003.768	35%	826.715	31%	-
Outras obrigações	4.772	0%	6.388	0%	-25%
	1.321.534	46%	1.347.684	51%	-2%
<i>Não circulante</i>					
Fornecedores	-	-	-	0%	-
Provisões para processos judiciais	26.987	1%	21.114	1%	28%
Receitas diferidas	172.629	6%	194.080	7%	-11%
Impostos Diferidos	156.135	5%	57.920	2%	170%
Obrigações com empresas relacionadas	1.963	0%	100	0%	1863%
	357.714	12%	273.214	10%	31%
Patrimônio líquido					
Capital social	254.610	9%	43.767	2%	482%
Reserva de Capital	276.420	10%	483.289	18%	-43%
Remuneração baseada em ações	472.743	16%	202.703	8%	113%
Reserva de Lucros	62	0%	-	-	-
Dividendos adicional proposto	201.500	7%	284.471	11%	-29%
	1.205.335	42%	1.014.230	38%	19%
Total do passivo e do patrimônio líquido	2.884.583	100%	2.635.128	100%	9%

Ativo*Circulante*

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo circulante era R\$ 2.763.448 mil, representando um aumento de R\$ 397.659 em relação a 31 de dezembro de 2018, que era de R\$ 2.365.789 mil, decorrente principalmente do aumento aplicações financeiras e contas a receber, de R\$ 501.609 mil e R\$ 134.187 mil, respectivamente.

Não Circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o ativo não circulante era de R\$ 121.135 mil, representando uma redução de R\$ 148.204 mil em comparação a 31 de dezembro de 2018, quando a rubrica era de R\$ 269.339 mil, devido principalmente à redução de R\$ 138.060 mil na linha de adiantamentos a fornecedores.

Passivo*Circulante*

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo circulante era de R\$ 1.321.534 mil comparado a R\$ 1.347.684 mil no dia 31 de dezembro de 2018, devido, principalmente, à redução das seguintes linhas: Adiantamento de clientes (de R\$ 149.598 mil), Fornecedores (de R\$ 26.150 mil) e Obrigações com empresas relacionadas (de R\$ -13.677 mil).

Não Circulante

Em 31 de dezembro de 2019, o passivo não circulante era de R\$ 357.714 mil, representando um aumento de 84.500 mil em relação a 31 de dezembro de 2018, que totalizava R\$ 273.214 mil. O aumento se deveu ao aumento de R\$ 98.215 mil na linha de impostos diferidos.

Patrimônio líquido

Em 31 de dezembro de 2019, o patrimônio líquido da Companhia era de R\$ 1.205.335 mil, representando um aumento de R\$ 249.455 mil com relação a 31 de dezembro de 2018, que era de R\$ 1.014.230 mil. Esse aumento decorreu principalmente do aumento de R\$ 210.843 mil do Capital Social e de Remuneração com base em ações de R\$ 472.743 mil.

BALANÇO PATRIMONIAL

Comparação das principais contas patrimoniais consolidadas em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017

(R\$ milhares)	31/12/2018	AV 2018	31/12/2017	AV 2017	AH %
Ativo					
<i>Circulante</i>					
Caixa e equivalentes de caixa	290.850	11%	446.191	21%	-35%
Aplicações financeiras	384.460	15%	221.242	10%	74%
Contas a receber	358.835	14%	352.640	16%	2%
Impostos a recuperar	153.703	6%	-	-	-
Adiantamento a fornecedores	1.158.017	44%	866.341	40%	34%
Outros créditos e valores	19.924	1%	15.258	1%	31%
	2.365.789	90%	1.901.672	88%	24%
<i>Não circulante</i>					
Impostos a recuperar	69.599	3%	-	-	-
Impostos diferidos	653	0%	211.993	10%	-100%
Adiantamentos a fornecedores	138.060	6%	-	-	-
Depósitos e bloqueios judiciais	18.002	1%	16.943	1%	6%
Investimento	-	-	-	-	-
Imobilizado	2.914	0%	2.756	0%	6%
Intangível	40.111	2%	37.547	2%	7%
	269.339	10%	269.239	12%	0%
<i>Total do ativo</i>	2.635.128	100%	2.170.911	100%	21%

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

	31/12/2018	AV 2018	31/12/2017	AV 2017	AH %
Passivo					
<i>Circulante</i>					
Empréstimos e financiamentos	-	0%	-	0%	-
Fornecedores	128.714	5%	145.661	7%	-12%
Obrigações trabalhistas	28.684	1%	18.270	1%	57%
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	139.453	5%	101.861	5%	37%
Obrigações fiscais	6.170	0%	16.403	1%	-62%
Obrigações com empresas relacionadas	37.288	1%	30.394	1%	23%
Adiantamento de clientes	161.304	6%	14.727	35%	995%
Receitas diferidas	826.715	31%	768.688	0%	-
Outras obrigações	6.388	0%	353	0%	1710%
	1.347.684	51%	1.096.357	51%	23%
<i>Não circulante</i>					
Empréstimos e financiamentos	-	0%	-	0%	-
Fornecedores	-	-	246	0%	-
Provisões para processos judiciais	21.114	1%	14.385	1%	47%
Receitas diferidas	194.080	7%	188.204	9%	3%
Obrigações com empresas relacionadas	100	0%	-	-	-
	273.214	10%	202.835	9%	35%
Patrimônio líquido negativo					
Capital social	43.767	2%	43.104	2%	2%
Ações a emitir	-	0%	-	0%	-
Custo com emissão de ações	-	0%	(1.107)	0%	-
Reserva de Capital	483.289	18%	481.628	22%	0%
Remuneração baseada em ações	202.703-	8%	172	0%	117751%
Reserva de Lucros	-	0%	8.621	0%	-
Dividendos adicional proposto	284.471	11%	339.301	16%	-16%
Prejuízos acumulados	-	0%	-	-	-
	1.014.230	38%	871.719	40%	16%
Total do passivo e do patrimônio líquido negativo	2.635.128	100%	2.170.911	100%	21%

Ativo*Circulante*

Em 31 de dezembro de 2018, o ativo circulante era R\$ 2.365.789 mil, representando um aumento de R\$ 464.117 mil em relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 1.901.672 mil, decorrente principalmente do aumento da linha de impostos a recuperar, que cresceu R\$ 153.703 mil e também da linha de adiantamento a fornecedores, que aumentou R\$ 291.676 mil.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Não Circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o ativo não circulante era de R\$ 269.339 mil, representando um aumento de R\$ 100 mil com relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 269.239 mil, decorrente principalmente da linha do imobilizado.

Passivo

Circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o passivo circulante era de R\$ 1.347.684 mil, representando um aumento de R\$ 251.327 mil com relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 1.096.357 mil, decorrente principalmente da linha de Adiantamento de clientes, que aumentou R\$ 146.577 mil e da linha de Receitas Diferidas, que aumentou R\$ 58.027 mil.

Não Circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o passivo não circulante era de R\$ 273.214 mil, representando um aumento de R\$ 70.379 mil com relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 202.835 mil, principalmente decorrente do crescimento da linha de impostos diferidos, que aumentou R\$ 57.920 mil.

Patrimônio líquido

Em 31 de dezembro de 2018, o patrimônio líquido da Companhia era de R\$ 1.014.230 mil, representando um aumento de R\$ 142.551 mil com relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 871.719 mil. Esse aumento decorreu principalmente do aumento da linha de Reserva de Lucros, que aumentou R\$ 194.082 mil. A linha de dividendos adicional proposta diminuiu R\$ 54.830 em 31 de dezembro de 2018, devido à redução da distribuição de dividendos aos acionistas da Companhia.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

Comparação das principais contas demonstrativas do fluxo de caixa em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018

	2019	2018	AH(%)
Lucro líquido do exercício	626.725	645.842	-3,0%
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais			
Remuneração baseada em ações	3.131	1.489	110,3%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	96.184	269.219	-64,3%
Provisão para processos judiciais	16.010	18.482	-13,4%
Depreciação e amortização	26.869	17.358	54,8%
Descontos obtidos na compra antecipada de passagens	(74.160)	(127.251)	-41,7%
Atualização financeira de IRPJ e CSLL	96.184	269.219	-
Variações cambiais, líquidas	1.429	(2.103)	-168,0%
Juros e amortização de custos sobre empréstimos	-	1.404	-
Constituição (reversão) de créditos de liquidação duvidosa	5	(3)	-266,7%
Participação nos lucros e resultados	16.507	26.135	-36,8%
Baixa de ágio sobre investimento	-	15.184	-
Baixa de imobilizado e intangível	138	95	45,3%
Equivalência patrimonial	-	-	-
Lucro líquido ajustado	712.404	849.263	-16,1%
Variações nos ativos e passivos operacionais			
Contas a receber	(134.276)	(6.068)	2112,9%
Adiantamento a fornecedores	398.449	(302.485)	-231,7%
Impostos a recuperar	80.703	(223.302)	-136,1%

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Depósitos e bloqueios judiciais	1.437	(1.059)	-235,7%
Outros créditos (obrigações)	(14.091)	1.469	-1059,2%
Transações com empresas relacionadas	(13.677)	6.894	-298,4%
Fornecedores	(11.939)	(16.751)	-28,7%
Obrigações trabalhistas	(27.019)	(15.721)	71,9%
Adiantamento de clientes	(149.598)	146.577	-202,1%
Receita diferida	155.602	63.903	143,5%
Obrigações fiscais	133.482	122.684	8,8%
Processos judiciais e trabalhistas	(10.137)	(11.753)	-13,7%
Juros pagos	-	-	-
Imposto de renda e contribuição social pagos	(149.177)	(126.329)	18,1%
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	972.163	487.322	99,5%
Atividades de investimento			
Aquisição de imobilizado e intangível	(33.836)	(20.175)	67,7%
Aplicações financeiras	(501.607)	(163.218)	207,3%
Aumento de capital em controlada	-	-	-
Caixa incorporado da Smiles S.A.	-	-	-
Caixa líquido utilizado nas atividades de investimento	(535.443)	(183.393)	192,0%
Atividades de financiamento			
Pagamento de empréstimos	-	-	-
Aumento de capital por exercício de opção de ações	843	1.770	-52,4%
Transações com partes relacionadas	-	-	-
Adiantamento para futuro aumento de capital	-	-	-
Custo com emissão de ações	-	-	-
Juros sobre capital próprio pagos, líquido de impostos	(30.925)	(24.106)	28,3%
Dividendos pagos	(408.350)	(438.593)	-6,9%
Caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento	(438.432)	(460.929)	-4,9%
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equivalentes de caixa	(1.292)	1.659	-177,9%
Acréscimo (decréscimo) líquido de caixa e equivalentes de caixa	(3.004)	(155.341)	-98,1%
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	290.850	446.191	-34,8%
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	287.846	290.850	-1,0%

Caixa líquido utilizado pelas atividades operacionais

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo do caixa líquido gerado pelas atividades operacionais era R\$ 972.163 mil, representando um aumento de R\$ 484.841 mil em relação a 31 de dezembro de 2018, que era de R\$ 487.322 mil, decorrente principalmente do saldo de Adiantamento a Fornecedores no valor de R\$ 398.449 mil e de Receita Diferida no valor R\$ 155.602 mil.

Caixa líquido gerado pelas atividades de investimentos

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo de caixa líquido das atividades de investimentos era negativo em -R\$ 535.443 mil, uma variação negativa de R\$ 352.050 mil em relação a 31 de dezembro de 2018, quando o saldo do caixa líquido gerado pelas atividades de investimentos era negativo de R\$ 183.393 mil.

Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento

Em 31 de dezembro de 2019, o saldo do caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento era negativo em R\$ 438.432 mil, representando um decréscimo em relação a 31 de dezembro de 2018, que era de R\$ 460.929 mil, decorrente principalmente do pagamento de dividendos no valor de R\$ 408.350 mil e de Juros sobre capital próprio no valor de R\$ 30.925 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Comparação das principais contas demonstrativas do fluxo de caixa em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017

	2018	2017	AH (%)
Lucro (prejuízo) líquido do exercício	645.842	458.045	41,0%
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais			
Remuneração baseada em ações	1.489	172	765,7%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	269.219	(144.460)	-286,4%
Provisão para processos judiciais	18.482	11.055	67,2%
Depreciação e amortização	17.358	6.931	150,4%
Descontos obtidos na compra antecipada de passagens	(127.251)	(88.338)	44,1%
Atualização financeira de IRPJ e CSLL	-	(739)	-
Variações cambiais, líquidas	(2.103)	(516)	-507,6%
Valor residual do imobilizado e intangível baixado	95	-	-
Juros e amortização de custos sobre empréstimos	-	1.404	-84,0%
Constituição de créditos de liquidação duvidosa	(3)	21	-114,3%
Constituição de participação nos lucros e resultados	26.135	8.176	-219,7%
Baixa de ágio sobre investimento	-	15.184	-
Lucro (prejuízo) líquido ajustado	849.263	266.935	218,2%
Variações nos ativos e passivos operacionais			
Contas a receber	(6.068)	(65.287)	-90,7%
Adiantamento a fornecedores	(302.485)	454.008	-166,6%
Impostos a recuperar	(223.302)	-	-
Depósitos e bloqueios judiciais	(1.059)	(3.030)	-65,0%
Outros créditos (obrigações)	1.469	(10.110)	-85,8%
Fornecedores	(16.751)	1.437	-1265,7%
Obrigações trabalhistas	(15.721)	(735)	2038,9%
Adiantamento de clientes	146.577	(63.181)	-332,0%
Receita diferida	63.903	11.079	476,8%
Obrigações fiscais	122.684	56.234	118,2%
Processos judiciais	(2.849)	(1.288)	-121,2%
Processos trabalhistas	(16.239)	(7.265)	-123,5%
Juros pagos	-	(1.161)	-
Imposto de renda e contribuição social pagos	(126.329)	(59.542)	112,2%
Caixa líquido gerado pelas (utilizado nas) atividades operacionais	487.322	578.094	-15,7%
Atividades de investimento			
Aquisição de imobilizado e intangível	(20.175)	(13.625)	48,1%
Aplicações financeiras	(163.218)	(171.174)	-4,6%
Recebimento pela venda de imobilizado	-	-	-
Aumento de capital em controlada	-	-	-
Caixa incorporado da Smiles S.A.	-	71.706	-
Caixa líquido gerado (utilizado) nas atividades de investimento	(183.393)	(113.093)	62,2%
Atividades de financiamento			
Pagamento de empréstimos	-	(15.000)	-
Transações com partes relacionadas	-	19.011	-
Adiantamento para aumento de capital	-	4.043	-
Custo com emissão de ações	-	(1.107)	-
Juros sobre capital próprio pagos, líquido de impostos	(24.106)	(25.289)	-4,7%
Caixa líquido gerado (utilizado) nas atividades de financiamento	(460.929)	(18.342)	2413,0%
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equivalentes de caixa	1.659	(1.621)	-202,3%

10.1 - Condições Financeiras E Patrimoniais Gerais

Acréscimo (decréscimo) líquido de caixa e equivalentes de caixa	(155.341)	445.038	-600.379
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	446.191	1.153	445.038
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	290.850	446.191	(155.341)

Caixa líquido utilizado pelas atividades operacionais

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo do caixa líquido gerado pelas atividades operacionais era de R\$ 487.322 mil, representando uma diminuição de R\$ 90.772 mil em relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 578.094 mil, decorrente principalmente do saldo de impostos a recuperar no valor negativo de R\$ 223.302 mil.

Caixa líquido gerado pelas atividades de investimentos

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo do caixa líquido gerado pelas atividades de investimentos era negativo de R\$ 183.393 mil, representando um aumento de R\$ 70.300 mil em relação a 31 de dezembro de 2017, decorrente principalmente do Caixa incorporado da Smiles S.A pela Smiles Fidelidade S.A. no exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo do caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento era negativo em R\$ 460.929 mil, representando um decréscimo de R\$ 442.587 mil em relação a 31 de dezembro de 2017, que era de R\$ 18.342 mil, decorrente principalmente do pagamento de dividendos no valor de R\$ 438.593 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

10.2 - Resultado operacional e financeiro

a. Resultados das operações da Companhia, em especial:

(i) descrição de quaisquer componentes importantes da receita

A Companhia não estava operacional nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016, 2015 e 2014.

Considerando que a Companhia incorporou a Smiles S.A. em 01 de julho de 2017, as informações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 referem-se a Smiles Fidelidade S.A., as informações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 referem-se a Smiles Fidelidade S.A e Smiles S.A. e as informações do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 referem-se à Smiles S.A.

Os principais componentes de receita da Smiles Fidelidade S.A. são (i) a Receita de Resgate de Milhas, (ii) a Receita de Breakage e (iii) Outras Receitas Operacionais. A Receita de Resgate de Milhas advém do resgate de milhas acumuladas através de parceiros comerciais ou compradas diretamente pelos participantes. As milhas que foram acumuladas com expectativa de expiração compõem a Receita de Breakage. As Outras Receitas Operacionais representam principalmente a taxa de administração de clientes cobrada da GLA.

A tabela abaixo identifica as receitas da Smiles Fidelidade S.A. no exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, em comparação ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 da Smiles Fidelidade S.A. e Smiles S.A.:

Vale ressaltar que em 2018 a companhia passou a adotar o novo padrão contábil do IFRS 15, portanto, o quadro abaixo contempla o novo padrão contábil.

	31/12/2019	AV 2019	31/12/2018	AV 2018	AH 2019 vs. 2018
Receita de Resgate de Milhas	866.955	75%	806.376	74%	7,5%
Receita de breakage e milhas expiradas	262.010	23%	258.313	24%	1,4%
Outras Receitas Operacionais	24.475	2%	20.753	2%	17,9%
Receita Bruta	1.153.440	100%	1.085.442	100%	6,3%
Impostos Incidentes	(102.316)	(10%)	(97.998)	(10%)	4,4%
Receita Líquida	1.051.124	100,0%	987.444	100,0%	6,4%

Para manter a comparabilidade das linhas de receita, os quadros comparativos abaixo contemplam o padrão contábil antigo e as informações do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 contemplam as informações da Smiles Fidelidade S.A. e Smiles S.A. e as informações dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015 contemplam as informações da Smiles S.A.

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

A tabela abaixo identifica as receitas da Smiles Fidelidade S.A. e Smiles S.A. no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, em comparação com o exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 da Smiles S.A.:

	31/12/2018	AV 2018	31/12/2017	AV 2017	AH 2018 vs. 2017
<i>Receita de Resgate de Milhas</i>	806.376	74%	1.683.673	85%	(52,1%)
Receita de breakage e milhas expiradas	258.313	24%	274.699	14%	(6,0%)
Outras Receitas Operacionais	20.753	2%	31.563	2%	(34,2%)
Receita Bruta	1.085.442	100%	1.989.935	100%	(45,5%)
Impostos Incidentes	(97.998)	(9%)	(185.806)	(19%)	(47,3%)
Recceita Líquida	987.444	100,0%	1.804.129	100,0%	(43,5%)

A tabela abaixo identifica as receitas da Smiles S.A. no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, em comparação com o exercício social findo em 31 de dezembro de 2016:

	31/12/2017	AV 2017	31/12/2016	AV 2016	AH 2017 vs. 2016
<i>Receita de Resgate de Milhas</i>	1.683.673	93,3%	1.443.237	93,2%	16,7%
Receita de breakage e milhas expiradas	274.699	15,2%	245.334	15,8%	12,0%
Outras Receitas Operacionais	31.563	1,7%	18.172	1,2%	73,7%
Receita Bruta	1.989.935	110,3%	1.706.743	110,2%	16,6%
Impostos Incidentes	(185.806)	(10,3%)	(158.634)	(10,2%)	17,1%
Recceita Líquida	1.804.129	100,0%	1.548.109	100,0%	16,5%

(ii) fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

De acordo com os diretores da Smiles Fidelidade S.A. os principais fatores que afetaram os resultados operacionais, de forma material, foram (i) os preços de passagens aéreas, praticado pela Gol, dentro do Contrato de Compra de Passagens Aéreas, junto à política dinâmica de precificação em milhas por prêmio, determinada pela administração da Smiles Fidelidade, (ii) o cenário macroeconômico brasileiro, que influencia o consumo da população e possui impacto no faturamento de milhas junto aos parceiros comerciais, (iii) o aumento do engajamento dos clientes, com impacto nos níveis de acúmulo de milhas e evidenciado pelo nível da taxa de breakage, (iv) novas parcerias estratégicas, ampliando a diversificação de produtos disponíveis para resgates aos clientes, tornando o programa mais atraente, e (v), controle das despesas operacionais.

b. Variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

A Companhia não estava operacional nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016, 2015 e 2014.

Considerando que a Companhia incorporou a Smiles S.A. em 01 de julho de 2017, os números do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 referem-se a Smiles Fidelidade S.A., os numéuros do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 referem-se a Smiles Fidelidade S.A. e Smiles S.A. e as informações referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 referem-se a Smiles S.A.

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

A receita mais relevante da Smiles Fidelidade S.A. foi a Receita de Resgate de Milhas, que à partir de 2017 passou contabilizar a receita do Smiles & Money, dado que a parcela financeira desse produto passou a gerar milha, sendo um acumulo e um resgate ao mesmo tempo. À partir de 2018, a Companhia passou a adotar o novo padrão contábil atendendo as normas do IFRS 15, onde a companhia passou a divulgar a receita de resgate líquida dos custos de resgate. A receita com resgate de milhas em 2018 atingiu R\$ 806.376 mil, representando 81,7% da receita líquida, diminuição de 4,9 p.p. em relação ao ano de 2017. A receita com resgate de milhas em 2017 atingiu R\$ 1.683.673 mil, representando 93,3% da receita líquida, estável em relação ao 2016.

A Receita de Resgate representou 85.112 milhões de milhas resgatadas no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, a um preço de R\$ 0,029. A Receita de Resgate representou 67.951 milhões de milhas resgatadas no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, a um preço unitário de R\$ 0,025. A Receita de Resgate de Milhas representou 43.024 milhões de milhas resgatadas no exercício findo em 31 de dezembro de 2016, a um preço unitário médio de R\$ 0,025 e a Receita Smiles & Money composta pela emissão de 1.488 mil bilhetes S&M, resultando em uma receita média de R\$ 254,89 por bilhete. Em 2019, a empresa parou de divulgar o volume de milhas resgatadas e acumuladas por direcionamento estratégico.

c. Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor, quando relevante

Modificações de Preços

O preço cobrado em milhas por prêmio resgatado é gerenciado pela administração da Smiles Fidelidade S.A., com autonomia para a precificação de bilhetes aéreos emitidos pela GOL, sendo que nossos custos não são indexados ao número de milhas resgatadas junto aos principais fornecedores da Smiles Fidelidade S.A..

Quanto aos preços praticados na venda de milhas a parceiros financeiros, parcela mais representativa do faturamento de milhas da Smiles Fidelidade S.A., as modificações serão comentadas em maiores detalhes no item de Taxas de Câmbio.

O preço cobrado pelo principal fornecedor de prêmios da Smiles Fidelidade S.A., a GOL, é regido pelo Contrato de Compra de Passagens Aéreas, possibilitando a compra de bilhetes através de três categorias distintas:

Assentos padrão: a precificação considera a variação do Custo Econômico (aqui considerado como o resultado da soma (i) do custo de oportunidade de não poder vender uma passagem a um passageiro quando o voo está lotado – displacement; (ii) do custo de oportunidade relativo a um passageiro que adquire uma Passagem-Prêmio, mas que, se não tivesse Milhas disponíveis, compraria a passagem em dinheiro – dilution; e (iii) do custo direto que a companhia aérea incorre para transportar um passageiro a mais em um determinado voo – custo marginal) da passagem nos últimos 12 (doze) meses e as características de cada rota; a disponibilidade de assentos padrão nas aeronaves é limitada e regulada pela GOL, sendo certo que uma quantidade mínima de assentos padrão é assegurada à Smiles Fidelidade S.A. no agregado dos voos.

Assentos comerciais: a precificação observa o mesmo preço e/ou desconto aplicado pela GOL a um terceiro (observadas as condições e características de cada produto); a disponibilidade de assentos comerciais nas aeronaves é irrestrita, porém limitada à capacidade da aeronave, considerando-se as eventuais restrições operacionais e outras restrições aplicáveis.

Assentos promocionais: a precificação observa uma tabela fixa de descontos acordada entre a Smiles Fidelidade S.A. e a GOL, que poderá ser revisada de tempos em tempos ou mesmo suspensa ou revogada, a qualquer tempo a critério da Smiles Fidelidade S.A.; não há obrigação de disponibilidade mínima para assentos promocionais.

10.2 - Resultado Operacional E Financeiro

Os preços para as tarifas de assento padrão permaneceram fixas durante o exercício de 2013, sendo reajustadas anualmente, conforme rege o Contrato. No exercício social de 2014, os preços sofreram reajuste anual de 18,0%, conforme Fato Relevante divulgado pela Smiles S.A. no dia 30 de dezembro de 2014. No exercício social de 2015, o reajuste anual foi de 3,0% conforme Fato Relevante divulgado pela Smiles S.A. no dia 14 de dezembro de 2015. No exercício social de 2016, as tarifas de assento padrão sofreram queda de 5%, conforme Fato Relevante divulgado pela Smiles S.A. no dia 26 de dezembro de 2016. As tarifas comerciais e promocionais se comportaram conforme as variações de preços correntes da companhia aérea e as promocionais, conforme as necessidades da Companhia e da GOL. No exercício social de findo em 31 de dezembro de 2017, os preços sofreram queda de 0,6%, conforme Fato Relevante divulgado pela Smiles Fidelidade S.A. no dia 27 de dezembro de 2017. No final de 2018, os preços da tarifa padrão sofreram aumento de 17,1%, conforme Fato Relevante divulgado pela Smiles Fidelidade S.A. no dia 28 de dezembro de 2018. E, por fim, no exercício de 2019, o reajuste da tarifa padrão foi de 41%, conforme divulgamos no Fato Relevante do dia 19 de dezembro de 2019.

Taxas de Câmbio

Com exceção das milhas vendidas ao parceiro GLA, e das milhas vendidas a alguns parceiros comerciais, variações na taxa de câmbio apresentam um efeito direto no faturamento bruto da Smiles Fidelidade S.A., visto que a maioria de seus contratos com parceiros financeiros são referenciados em dólares americanos.

As variações na taxa de câmbio também apresentam um efeito direto nos custos de resgate com parceiras aéreas internacionais. Estes custos representaram 20,2% do total de custos de resgate de prêmios no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, 19,5% do total de custos de resgate de prêmios no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017 e 19,3% do total de custos de resgate de prêmios no exercício social findo em 31 de dezembro de 2016. Em 2019, deixamos de divulgar a participação dos custos com parceiras internacionais.

Taxa de Juros

Os ganhos em aplicações financeiras, representadas na rubrica de receitas financeiras, estão atrelados ao CDI e, portanto, também sensíveis às alterações de taxas de juros durante os exercícios sociais de 2017, 2018 e 2019.

10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras

10.3 - Eventos com efeitos relevantes, ocorridos e esperados, nas demonstrações financeiras

a. Introdução ou alienação de segmento operacional

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 (“Incorporada” ou “Smiles”), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do “Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.”, celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 (“Incorporação”). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada (“Lei das Sociedades por Ações”) e a Companhia, antes “Webjet Participações S.A.”, passou a adotar a denominação social “Smiles Fidelidade S.A.”.

Em 1º de janeiro de 2013, a Incorporada (Smiles S.A.) assumiu a atividade de gerir, administrar e operar, com exclusividade, o Programa Smiles. Em decorrência da Incorporação, a Companhia sucedeu a Incorporada, absorvendo os objetivos desta, inclusive, mas não se limitando à gestão, administração e operação, em regime de exclusividade, do Programa Smiles, um programa de multifidelização para diversos parceiros e também um dos maiores programas de coalizão do Brasil, com mais de 12 milhões de Participantes.

Dessa forma, a Companhia deixou de ser inoperante e passou a ter um segmento operacional que é a fidelização de clientes.

b. Constituição, aquisição ou alienação de participação societária

A Incorporação teve efeitos relevantes nas demonstrações financeiras da Companhia.

Ademais, a Incorporação atende ao interesse das companhias, gerando vantagens às companhias envolvidas e a todos os seus acionistas, ao proporcionar uma economia tributária, decorrente do aproveitamento dos saldos acumulados de prejuízos fiscais e de base de cálculo negativa da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (“PF/BN”), nos termos apresentados no Protocolo de Incorporação, de modo que a Incorporação se justifica pelos seguintes motivos:

- (i) A Companhia descontinuou suas atividades no ano de 2013, tendo encerrado os ativos contingentes (compostos por depósitos judiciais e créditos fiscais) e os passivos contingentes (decorrentes de suas atividades operacionais), os quais estão sendo submetidos à liquidação.
- (ii) A Incorporada terá benefícios na medida em que a Incorporação resultará em ganhos de sinergias fiscais e financeiras, possibilitando uma estruturação integrada e mais eficiente das companhias. Em adição aos benefícios relacionados à otimização de ativos e aumento de eficiência, a Incorporação possibilitará o adequado aproveitamento pelo Grupo GOL dos saldos acumulados de PF/BN detidos pela Companhia e gerados em decorrência de suas atividades, e por conta das pendências e obrigações operacionais decorrentes do seu encerramento, observados os termos da legislação aplicável.
- (iii) A Incorporação trará maior transparência às operações da Companhia e garantirá um bom aproveitamento das competências complementares da Incorporada, uma vez que, nos termos da legislação aplicável, a Companhia deverá obter registro de companhia aberta junto à CVM e aderir aos padrões do segmento especial de governança corporativa do Novo Mercado, o mais alto nível de governança da B3.

Para mais informações, vide as demonstrações financeiras pro forma elaboradas para fins da Incorporação que encontram-se no Anexo VI da Proposta da Administração da Smiles S.A. para sua Assembleia Geral Extraordinária realizada em 01 de julho de 2017, bem como estão à disposição para consulta na sede da Companhia, no seu site de relações com investidores, e também nas páginas eletrônicas da B3 e da CVM na rede mundial de computadores.

10.3 - Eventos Com Efeitos Relevantes, Ocorridos E Esperados, Nas Demonstrações Financeiras

c. Eventos ou operações não usuais

Exceto pela Incorporação, não houve evento ou operação não usual não refletida ou que venha ter impactos nas nossas demonstrações financeiras.

10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

10.4 - Mudanças significativas nas práticas contábeis - Ressalvas e ênfases no parecer do auditor

a. Mudanças significativas nas práticas contábeis:

Emitidas pelo IASB, mas que não estavam em vigor até a data de emissão destas demonstrações financeiras e não adotadas antecipadamente pela Companhia

CPC – 06 “Arrendamentos”, equivalente ao IFRS 16

Em janeiro de 2016, o IASB emitiu a versão final do “IFRS 16 – Leases”, que determina os princípios para reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de operações de arrendamento. O IFRS 16 estará em vigência para períodos anuais iniciados a partir de 01 de janeiro de 2019 e determina que, para grande parte dos arrendamentos, o arrendatário deve registrar um ativo referente ao direito de uso do ativo identificado, bem como o passivo relacionado ao arrendamento.

A Companhia aplicou a norma de forma retrospectiva modificada em 1º de janeiro de 2019, e, como consequência, reconheceu um ativo de direito de uso no ativo imobilizado, líquido de depreciação, no montante de R\$2.592, e respectivo passivo de arrendamento estimado em R\$3.411. A diferença correspondente à adoção da norma de R\$819 foi contabilizada como ajuste no saldo de abertura de lucros acumulados, correspondente a R\$541 líquido dos efeitos tributários. A despesa de depreciação do direito de uso incorrida no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi de R\$855.

ICPC – 22 “Incerteza sobre Tratamento de Tributos sobre o Lucro”, equivalente ao IFRIC 23

Em junho de 2017, o IASB emitiu o IFRIC 23 que trata da aplicação dos requerimentos do IAS 12 “Impostos sobre rendimento” quando houver incerteza quanto à aceitação do tratamento pela autoridade fiscal. A interpretação esclarece que caso não seja provável a aceitação, os valores de ativos e passivos fiscais devem ser ajustados para refletir a melhor resolução da incerteza. O IFRIC 23 está em vigor desde 1º de janeiro de 2019 e, com base na avaliação efetuada, a Administração concluiu que não há impactos na divulgação destas demonstrações financeiras individuais e consolidadas decorrentes da aplicação da interpretação.

Não existem outras normas e interpretações emitidas e ainda não adotadas que possam, na opinião da Administração, ter impacto significativo no resultado ou no patrimônio líquido divulgado pela Companhia.

b. Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Em decorrência da adoção das normas contábeis CPC – 48 “Instrumentos Financeiros” e CPC 47 - “Receita de Contrato com Cliente”, houve alteração na política contábil da Companhia para o exercício de 2018, conforme segue:

CPC – 48 “Instrumentos Financeiros” (IFRS 9)

Em julho de 2014, o IASB emitiu a versão final do pronunciamento IFRS 9 – “Instrumentos Financeiros”, que substitui o IAS 39 – “Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração” e todas as versões anteriores do IFRS 9. A norma introduz novas exigências sobre classificação e mensuração, perda por redução ao valor recuperável e contabilização de hedge.

Como consequência da adoção da norma, a Companhia passou a mensurar as perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa com base na perda esperada e não mais com base na perda incorrida. A Companhia optou por utilizar o expediente prático previsto na norma, e aplicou o modelo simplificado na mensuração da perda esperada para a vida toda do contrato, através da utilização de dados históricos e da segmentação da carteira de recebíveis em grupos que possuem o mesmo padrão de recebimento e os mesmos prazos de vencimento. O IFRS 9 foi aplicado de forma retrospectiva, entretanto, não resultou em alterações para os períodos comparativos apresentados da perda esperada para a provisão de crédito de liquidação duvidosa. A Companhia reconheceu a diferença entre o saldo contábil anterior e o valor contábil, na data da adoção, correspondente a R\$82, como ajuste no saldo de abertura de lucros acumulados, líquido dos efeitos tributários.

CPC 47 - “Receita de Contrato com Cliente” (IFRS 15)

O pronunciamento estabelece um novo modelo compreendendo cinco passos que devem ser aplicados às receitas originadas de contratos com clientes. Ainda, segundo o IFRS 15, as receitas devem ser reconhecidas

10.4 - Mudanças Significativas Nas Práticas Contábeis - Ressalvas e Ênfases no Parecer do Auditor

em valores que refletem a contraprestação à qual uma entidade espera ter direito em troca da transferência de bens ou serviços a um cliente. A Companhia adotou a nova norma em 01 de janeiro de 2018, utilizando o método retrospectivo completo.

Durante o processo de adoção da norma, a Companhia avaliou sua responsabilidade no fornecimento de bens e/ou serviços no momento da entrega dos prêmios resgatados, tendo em vista que neste processo há o envolvimento de mais de duas entidades. O resultado desta avaliação foi que a Companhia é responsável por organizar que os bens e/ou serviços sejam fornecidos por terceiros, visto que não tem o risco de estoque antes que os prêmios resgatados sejam efetivamente transferidos aos participantes do Programa Smiles. Consequentemente, a Companhia foi considerada agente na execução de sua obrigação de desempenho. Na função de agente a Companhia passa a reconhecer a receita bruta com resgate de prêmios líquida de seus respectivos custos variáveis diretos associados à disponibilização dos bens ou serviços aos participantes.

Em consequência da classificação da Companhia como agente, e de maneira a permitir a comparabilidade dos números apresentados, apresenta-se a seguir os efeitos da reclassificação de custos variáveis diretos da rubrica “Custos operacionais” para rubrica “Receita líquida”, sem impacto no lucro bruto, como se a nova norma tivesse sido adotada a partir de 01 de janeiro de 2017:

	Anteriormente divulgado	2017 Reclassificação receita líquida (agente)	Saldos ajustados
Lucro bruto			
Receita líquida	919.108	(466.995)	452.113
Custos operacionais	(492.236)	466.995	(25.241)
Total lucro bruto	426.872	-	426.872

ICPC – 21 “Transações em moeda estrangeira e adiantamentos” (IFRIC 22)

Em dezembro de 2016, o IASB emitiu o IFRIC 22, que trata da taxa de câmbio que deve ser utilizada em transações que envolvam a contrapartida paga ou recebida antecipadamente em moeda estrangeira. A interpretação esclarece que a data da transação é aquela em que o ativo ou passivo não monetário foi reconhecido. O IFRIC 22 está em vigência a partir de 1º de janeiro de 2018. A adoção da norma não resultou em impactos para a Companhia.

c. Ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor

O relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 contém ênfase na atenção para a nota explicativa nº 32.2 e 32.3 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas, que descreve que em reunião realizada em 4 de fevereiro de 2020, o Conselho de Administração deliberou a realização de Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, convocando os acionistas para examinar e deliberar sobre o Protocolo e Justificação (“Protocolo e Justificação”) que estabelece os termos e condições da reorganização societária. Neste processo de reorganização está planejado que as ações de emissão da Companhia serão incorporadas pela Gol Linhas Aéreas S.A. (“GLA”), e as ações de emissão da GLA serão incorporadas pela controladora Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (“GLAI”), passando a GLAI, em decorrência, a deter, indiretamente, a totalidade das ações de emissão da Companhia, com a consequente combinação das operações e bases acionárias da GLAI e da Companhia. Entretanto, a opinião dos auditores não está ressalvada em relação a esse assunto.

Vale ressaltar, que em fato relevante divulgado pela Companhia em 13 de março de 2020, a proposta de reorganização mencionada acima foi cancelada.

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

10.5 - Políticas contábeis críticas

A preparação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia requer que a Administração faça julgamentos, use estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos. A Companhia revisa seus julgamentos, estimativas e premissas de forma contínua.

Na opinião da administração da Companhia, as políticas contábeis críticas adotadas, sumarizadas abaixo, refletem adequadamente as condições de seus negócios.

Resumo das principais práticas contábeis

1. Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Companhia e das subsidiárias nas quais detenha o controle de forma direta ou indireta. Todas as transações e saldos entre a Companhia e suas controladas foram eliminados na consolidação, incluindo encargos e tributos.

As demonstrações financeiras consolidadas da Companhia incluem as seguintes subsidiárias:

Controladas

Fundo Sorriso (a)	14/07/2014	Brasil	Fundo de investimento	Controle direto	100,0%	100,0%
Smiles Viagens	10/08/2017	Brasil	Agência de turismo	Controle direto	100,0%	100,0%
Smiles Fidelidade Argentina	07/11/2018	Argentina	Programa de fidelidade	Controle direto	100,0%	-
Smiles Viagens Argentina (b)	20/11/2018	Argentina	Agência de turismo	Controle	100,0%	-

(a) O fundo de investimento “Sorriso” possui a característica de fundo exclusivo e, em conformidade com as instruções da CVM n.º 247/1996 e 408/2004, a Companhia consolida os ativos deste fundo em suas demonstrações financeiras.

(b) Empresas em fase pré-operacional.

Em 7 e 20 de novembro de 2018 foram constituídas as empresas e agora subsidiárias, Smiles Fidelidade S.A. (“Smiles Fidelidade Argentina”) e Smiles Viajes Y Turismo S.A. (“Smiles Viagens Argentina”), respectivamente, ambas sediadas em Buenos Aires, Argentina, com o propósito de fomentar as operações do Programa Smiles e a venda de passagens aéreas naquele país.

As práticas contábeis foram aplicadas de maneira uniforme em todas as empresas consolidadas, consistentes com aquelas utilizadas na controladora e adotadas no ano anterior, exceto pela adoção do CPC 47, equivalente ao IFRS 15 e CPC 48, equivalente ao IFRS 9. Para maiores detalhes, vide nota explicativa nº5.20 das Demonstrações financeiras.

2. Caixa e equivalentes de caixa

A Companhia classifica neste grupo os saldos de caixa, bancos e aplicações financeiras dos fundos de investimento e títulos de liquidez imediata, e que, conforme análises são considerados prontamente conversíveis em um montante conhecido de caixa com risco insignificante de mudança de valor. As aplicações financeiras classificadas nesse grupo, por sua própria natureza, estão mensuradas a valor justo por meio do resultado, e serão utilizadas pela Companhia em curto intervalo de tempo.

3. Aplicações financeiras

Na apresentação e mensuração dos ativos financeiros a Companhia considera as disposições do CPC 48 – “Instrumentos Financeiros”, equivalente ao IFRS 9, que determina que os ativos financeiros, devem ser inicialmente mensurados a valor justo deduzido dos custos diretamente atribuíveis a sua aquisição. Por sua vez, a mensuração subsequente é dividida em duas categorias:

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

- Custo amortizado: as aplicações financeiras são mensuradas pelo custo amortizado quando todas as seguintes condições forem atendidas: (a) a Companhia planeja deter o ativo financeiro de forma a coletar os fluxos de caixa previstos contratualmente; (b) os fluxos de caixa contratuais representam apenas o pagamento de juros e principal (“SPPI”); e (c) a Companhia não opta pela metodologia de valor justo de forma a eliminar inconsistências de mensuração denominada “descasamento contábil”.
- Valor justo:
 - a) por meio do resultado abrangente: as aplicações financeiras serão mensuradas pelo valor justo por meio do resultado abrangente (“FVTOCI”) quando ambas as seguintes condições forem atendidas: (a) a Companhia planeja deter o ativo financeiro de forma a coletar os fluxos de caixa previstos contratualmente e vender o ativo; e (b) os fluxos de caixa contratuais representam SPPI;
 - b) por meio do resultado: é considerada uma categoria residual, ou seja, se a Companhia não planeja deter o ativo financeiro de forma a coletar os fluxos de caixa previstos contratualmente e /ou vender o ativo, este deve ser mensurado pelo valor justo por meio do resultado (“FVTPL”).

4. Contas a receber

São mensuradas e registradas pelo valor faturado ajustado a valor presente, quando aplicável, deduzidas das perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa, de acordo com o CPC 48 – “Instrumentos Financeiros”, equivalente ao IFRS 9.

Como consequência da adoção do IFRS 9, as perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa passaram a ser mensuradas através da aplicação da abordagem simplificada, por meio da utilização de dados históricos, projetando-se a perda estimada ao longo da vida do contrato e não mais com base na perda incorrida. Adicionalmente, para determinados casos, a Companhia executa análises individuais para a avaliação dos riscos de recebimento.

5. Adiantamentos a fornecedores

Referem-se aos valores antecipados para a GLA para compra de passagens aéreas que serão utilizados à medida que ocorrer o resgate de milhas pelos participantes do Programa Smiles. Os saldos adiantados sofrem atualização monetária, conforme índice contratual acordado entre as partes. A segregação dos valores entre curto e longo prazo é realizada com base na expectativa de consumo de tais valores aliada às projeções de curto e longo prazo da Companhia.

6. Impostos e contribuições sobre o lucro

Impostos correntes

No Brasil, compreende o imposto de renda (“IRPJ”) e a contribuição social sobre o lucro (“CSLL”), que são calculados mensalmente com base no lucro tributável, após compensação de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30% do lucro real, aplicando-se a essa base a alíquota de 15% acrescida do adicional de 10% para o IRPJ e 9% para a CSLL.

Impostos diferidos

Os impostos diferidos representam os créditos e débitos sobre prejuízos fiscais de IRPJ e bases negativas de CSLL, bem como diferenças temporárias entre a base fiscal e a contábil. Os ativos e passivos de impostos e contribuições diferidos são classificados como não circulante. Uma perda é reconhecida quando os estudos internos da Companhia indicarem que a utilização futura desses créditos não é provável.

Os impostos diferidos ativos e passivos são apresentados líquidos se existir um direito legal exequível de compensar os passivos fiscais com os ativos fiscais, e se estiverem relacionados aos impostos lançados pela mesma autoridade fiscal sob a mesma entidade tributável, portanto, para fins de apresentação, os saldos de ativo e passivo fiscal, que não atendem ao critério legal de realização, estão sendo divulgados separadamente.

Os ativos e passivos fiscais diferidos devem ser mensurados pelas alíquotas que se espera que sejam aplicáveis no período em que o ativo for realizado ou o passivo liquidado, com base nas alíquotas e legislação fiscal vigentes na data das demonstrações financeiras.

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

As projeções de lucros tributáveis futuros sobre prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social são preparadas com base nos planos de negócio e são revisadas e aprovadas anualmente pelo Conselho de Administração da Companhia.

7. Investimentos

Os investimentos em coligadas são reconhecidos inicialmente pelo seu custo e posteriormente ajustados pelo método da equivalência patrimonial. Caso a investida gere perdas operacionais que façam com que o patrimônio líquido seja negativo, a Companhia adota as disposições previstas no CPC 18 – “Investimento em Coligada, em Controlada e em Empreendimento Controlado em Conjunto”, equivalente ao IAS 28, e não realiza registros adicionais, sendo o resultado de equivalência novamente registrado quando a investida recuperar a totalidade de perdas acumuladas.

8. Ativo intangível

Os ativos intangíveis adquiridos são mensurados ao custo no momento do seu reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são apresentados ao custo, menos amortização acumulada e perdas por redução do valor recuperável, quando aplicável. Ativos intangíveis gerados internamente, excluindo custo de desenvolvimento, não são capitalizados e o gasto é refletido na demonstração do resultado no exercício em que foi incorrido.

A vida útil de ativo intangível é avaliada como definida ou indefinida. Ativos intangíveis com vida definida são amortizados ao longo da vida útil econômica e avaliados em relação à perda por redução ao valor recuperável sempre que houver indício de perda de seu valor econômico. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida definida são revisados no mínimo ao final de cada exercício social. A amortização de ativos intangíveis com vida definida é reconhecida na demonstração do resultado na categoria de despesa consistente com a vida útil econômica do ativo intangível.

Ativos intangíveis com vida útil indefinida, quando houver, não são amortizados, mas são testados anualmente em relação a perdas por redução ao valor recuperável, individualmente ou no nível da unidade geradora de caixa.

9. Fornecedores e contas a pagar

São inicialmente reconhecidos pelo valor justo e, ajustados a valor presente, quando aplicável, subsequentemente acrescidos, dos correspondentes encargos e das variações monetárias e cambiais incorridos, se aplicável, até as datas de encerramento das demonstrações financeiras.

10. Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

As provisões são reconhecidas quando a Companhia tem uma obrigação presente, formalizada ou não, em consequência de um evento passado e é provável que benefícios econômicos sejam requeridos para liquidar a obrigação e uma estimativa confiável do valor desta possa ser feita. A Companhia é parte de diversos processos judiciais e administrativos. As avaliações das probabilidades de perdas destes processos incluem a análise das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. As provisões são revisadas e ajustadas para refletir alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

11. Receita diferida

O “Programa Smiles” tem o objetivo de fidelizar seus clientes por meio da concessão de créditos de milhas aos participantes. A obrigação gerada pela emissão de milhas é mensurada com base no preço pelo qual as milhas foram vendidas a seus parceiros aéreos e não aéreos, considerado pela Companhia como o valor justo da transação. A Companhia atua como agente e cumpre com a sua obrigação de desempenho no momento do resgate das milhas pelos participantes do Programa Smiles na troca de prêmios com seus parceiros, neste mesmo momento ocorre o reconhecimento da receita no resultado do período. Dessa forma, a receita bruta é apresentada líquida de seus respectivos custos variáveis diretos associados à disponibilização dos bens e serviços aos participantes, conforme CPC 47, equivalente ao IFRS 15.

12. Informações por segmento

Segmento operacional é um componente dos negócios da Companhia que desenvolve atividades para obter receitas e incorrer despesas. O segmento operacional reflete a forma como a Administração da Companhia revisa as informações financeiras para tomada de decisão. A Companhia opera apenas no segmento operacional de fidelização de clientes.

13. Remuneração baseada em ações

A Companhia oferece a seus executivos planos de opção de compra de ações de sua própria emissão. A Companhia reconhece como despesa, em base linear, o valor justo das opções, apurado na data da outorga pelo método Black-Scholes, durante o período de serviço exigido pelo plano em contrapartida ao patrimônio líquido. A despesa acumulada reconhecida reflete o período aquisitivo e a melhor estimativa da Companhia sobre o número de opções que serão exercidas. A despesa ou receita da movimentação ocorrida no exercício é reconhecida na demonstração do resultado na rubrica de despesas administrativas.

O efeito das opções em aberto é refletido como diluição adicional no cálculo do resultado por ação diluído, quando aplicável.

14. Lucro por ação

O cálculo do lucro básico por ação é feito por meio da divisão do lucro líquido do exercício, atribuído aos detentores de ações ordinárias da Companhia, pela quantidade média ponderada de ações ordinárias disponíveis durante o exercício.

O lucro diluído por ação é calculado por meio da divisão do lucro líquido atribuído aos detentores de ações ordinárias da Companhia pela quantidade média ponderada de ações ordinárias disponíveis durante o exercício mais a quantidade média ponderada de ações ordinárias que seriam emitidas na conversão de todas as ações ordinárias potenciais.

15. Participação dos colaboradores e administradores no lucro

Os colaboradores da Companhia têm direito a uma participação nos lucros com base em determinadas metas acordadas anualmente, e os administradores com base nas disposições estatutárias, propostas pelo Conselho de Administração e aprovadas pelos acionistas. O montante da participação é reconhecido no resultado do período em que as metas são atingidas.

16. Juros sobre capital próprio e dividendos

A proposta de distribuição de juros sobre capital próprio e dividendos efetuada pela Administração da Companhia que estiver dentro da parcela equivalente ao dividendo mínimo obrigatório é registrada como passivo circulante, por ser considerada uma obrigação legal prevista no estatuto social, entretanto, a parcela dos dividendos superior ao dividendo mínimo obrigatório, declarada pela Administração antes do encerramento do exercício contábil a que se referem as demonstrações financeiras e ainda não aprovada pelos acionistas, é registrada como dividendo adicional proposto, no

10.5 - Políticas Contábeis Críticas

patrimônio líquido. Para fins de apresentação das demonstrações financeiras, os juros sobre capital próprio estão demonstrados como destinação do resultado diretamente no patrimônio líquido.

17. Receitas

O “Programa Smiles” tem por objetivo fidelizar seus clientes por meio da concessão de créditos de milhas aos participantes. A obrigação gerada pela emissão de milhas é mensurada com base no preço pelo qual as milhas foram vendidas a seus parceiros aéreos e não aéreos, considerado pela Companhia como o valor justo da transação.

De acordo com o CPC 47, equivalente ao IFRS 15, a Companhia atua como agente e cumpre com a sua obrigação de desempenho no momento do resgate das milhas pelos participantes do Programa Smiles na troca de prêmios com seus parceiros, sendo este o momento em que ocorre o reconhecimento da receita no resultado. Dessa forma, a receita bruta é apresentada líquida de seus respectivos custos variáveis diretos associados à disponibilização dos bens e serviços aos participantes.

18. Receitas de breakage

A receita de breakage é determinada com base em cálculo de milhas que apresentam alto potencial de expiração devido a não utilização das mesmas pelos participantes do Programa Smiles. O cálculo é aplicado sobre as milhas emitidas no período, dando origem à receita de breakage.

Cabe ressaltar que eventos futuros podem alterar significativamente o perfil dos clientes e seu padrão histórico do resgate de milhas. Tais alterações podem resultar em mudanças significativas no saldo de receita diferida, assim como no reconhecimento da receita de breakage. A política do programa de milhagens Smiles prevê o cancelamento de todas as milhas presentes nas contas dos clientes após 36 meses, com exceção para os clientes das categorias Ouro e Diamante cujo prazo de expiração de milhas é de 48 e 120 meses, respectivamente. As milhas do Clube Smiles tem validade de 120 meses.

19. Receitas financeiras

As receitas financeiras abrangem receitas de juros sobre montantes investidos e variações no valor justo de ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado que são reconhecidos no resultado. A receita de juros é reconhecida no resultado por meio do método dos juros efetivos.

20. Julgamentos, estimativas e premissas contábeis

A Administração fez os seguintes julgamentos que têm efeito significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras:

- valor justo de instrumentos financeiros;
- perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa;
- análise anual do valor recuperável de impostos a recuperar e diferidos;
- transações com remuneração baseada em ações;
- receita de breakage;
- provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas.

A Companhia revisa continuamente as premissas utilizadas em suas estimativas contábeis. O efeito das revisões das estimativas contábeis é reconhecido nas demonstrações financeiras no período em que tais revisões são efetuadas.

10.6 - Itens Relevantes Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras

10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras

a. Descrição dos ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem em nosso balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:

(i) *arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos*

Item não aplicável, visto que não ocorreram estes tipos de operações.

(ii) *carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos*

Item não aplicável, visto que, até a presente data, não realizamos esse tipo de transação.

(iii) *contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços*

Item não aplicável, tendo em vista que não há contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços não evidenciados em nossas demonstrações contábeis.

(iv) *contratos de construção não terminada*

Item não aplicável, tendo em vista que não celebramos contratos de construção até a data deste Formulário de Referência.

(v) *contratos de recebimentos futuros de financiamentos*

Item não aplicável, tendo em vista que não realizamos este tipo de transação até a data deste Formulário de Referência.

b. Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Item não aplicável, tendo em vista que não há outros itens não evidenciados em nossas demonstrações financeiras.

10.7 - Comentários Sobre Itens Não Evidenciados Nas Demonstrações Financeiras
10.7 - Comentários sobre itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

a. Como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor

Não aplicável.

b. Natureza e o propósito da operação

Não aplicável

c. Natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação.

Não aplicável.

10.8 - Plano de Negócios

10.8 - Plano de Negócios

a. Investimentos, incluindo:

(i) descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos

Considerando que a Companhia incorporou a Smiles S.A. em 01 de julho de 2017, apresentamos abaixo os dados referentes à incorporada:

No exercício social de 2014, foi adquirida participação societária na empresa Netpoints Fidelidade S.A., empresa de fidelidade especializada em varejo, trazendo aos nossos clientes novas opções de acúmulo e resgate, no valor de R\$ 25 milhões. No exercício de 2016, o valor do ágio do investimento feito na Netpoints era de R\$ 15,2 milhões.

No exercício social de 2016 a Smiles S.A. efetuou subscrição do aumento de capital social na Netpoints no valor de R\$3,4 milhões. Adicionalmente, foram efetuados investimentos adicionais em intangível no montante de R\$29,0 milhões, compostas principalmente pelo direito de uso e licenças adicionais de software.

No exercício social de 2017 a Smiles Fidelidade S.A. efetuou o impairment do ágio do investimento feito na Netpoints no valor de R\$ 15,2 milhões. No exercício social de 2018, a Smiles Fidelidade S.A. utilizou os recursos oriundos de seu caixa operacional para efetuar investimentos.

(ii) fontes de financiamento dos investimentos

No exercício social de 2018, a Smiles Fidelidade S.A. utilizou os recursos oriundos de seu caixa operacional para efetuar investimentos.

(iii) desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos

Não está em andamento ou prevista a realização de quaisquer desinvestimentos.

b. aquisições já divulgadas de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que podem influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia

A Companhia não atua em setor produtivo.

c. Novos produtos e serviços, indicando:

(i) descrição das pesquisas em andamento já divulgadas

Item não aplicável, uma vez que não possuímos pesquisas em andamento já divulgadas.

(ii) montantes totais gastos pela Companhia em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Item não aplicável, uma vez que não possuímos investimentos para desenvolvimento de novos produtos ou serviços registrados como ativo.

(iii) projetos em desenvolvimento já divulgados

Item não aplicável, uma vez que não possuímos projetos em desenvolvimento já divulgados.

(iv) montantes totais gastos pela Companhia no desenvolvimento de novos produtos ou serviços

Item não aplicável, uma vez que não possuímos pesquisas de novos produtos e serviços.

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

10.9 - Outros fatores com influência relevante

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 (“Incorporada” ou “Smiles”), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do “Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.”, celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 (“Incorporação”). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada (“Lei das Sociedades por Ações”) e a Companhia, antes “Webjet Participações S.A.”, passou a adotar a denominação social “Smiles Fidelidade S.A.”. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 do Formulário de Referência.

Dessa forma, seguem informações financeiras referentes aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 (Smiles Fidelidade S.A.), 2016 e 2015 da Smiles, conforme disponibilizada em seu formulário de referência, versão 1.0, data-base 2017.

Condições financeiras e patrimoniais gerais

A Smiles administra um dos maiores programas de coalizão do Brasil, com mais de 17 milhões de Participantes, em 31 de dezembro de 2019. A Smiles Fidelidade é gestora exclusiva do Programa Smiles, um programa de multifidelização para diversos parceiros. O modelo de negócios da Smiles é baseado no desenvolvimento de um programa de coalizão “puro”, constituído de uma única plataforma de acúmulo e resgate de Milhas, por meio de uma ampla rede de parceiros comerciais e financeiros.

Em 1º de janeiro de 2013, a Smiles assumiu a atividade de gerir, administrar e operar, com exclusividade o Programa Smiles, que conta com uma extensa rede, composta por companhias aéreas, redes de hotéis, agências de aluguel de carros, varejistas, instituições financeiras emissoras de cartões de crédito, entre outros.

A principal fonte de receita da Smiles advém do resgate de milhas do Programa Smiles pelos Participantes, anteriormente concedidas através da venda a parceiros comerciais e financeiros da Smiles, incluindo a Gol e os principais bancos comerciais brasileiros. Posteriormente, os Participantes resgatam as milhas por prêmios em uma ampla rede de parceiros. Nossos principais custos operacionais referem-se à compra de passagens aéreas da Gol e de companhias aéreas parceiras e, também, de produtos disponibilizados por parceiros comerciais através da plataforma online do Shopping Smiles.

O Smiles oferece uma ampla rede para o resgate de prêmios, tendo como principais atrativos (i) o resgate de passagens aéreas da Gol, (ii) as passagens aéreas de outros parceiros aéreos internacionais, como a Delta Air Lines, Aerolíneas Argentinas, Aeromexico, Air Canada, Air France, Alitalia, Copa, Emirates, Etihad, KLM, Korean Air, Qatar e a portuguesa TAP, além de milhares de produtos disponíveis através do Smiles Shopping. Também como atrativo aos nossos clientes, oferecemos o resgate e compra em dinheiro com acúmulo de milhas de diárias de locação de veículos através da parceria com a Localiza, líder nacional, e de diárias de hotéis da plataforma Rocketmiles.

Os recursos do IPO e da venda antecipada de Milhas, no total de R\$ 1,5 bilhão foram destinados à compra antecipada de bilhetes aéreos da Gol Linhas Aéreas S.A. (“GOL”), conforme contrato de compra antecipada de passagens aéreas firmado em 10 de maio de 2013. Com base neste contrato, a Smiles adquire mensalmente passagens aéreas da GOL com taxa de desconto adicional, que corresponde a 12,49% a.a. para o consumo do saldo de compra antecipada mencionado no parágrafo anterior. Em fevereiro de 2016 a Smiles firmou novo contrato de compra antecipada de bilhetes aéreos, no qual a Smiles adquire créditos para utilização futura na aquisição de passagens aéreas de emissão da GOL no montante de até R\$ 1,0 bilhão. Os créditos objeto deste adiantamento são atualizados à taxa de 132% do CDI, a uma taxa pré-fixada de acordo com a curva futura de juros aplicável na data do desembolso. No exercício findo em 31 de dezembro de 2017, a Smiles aferiu R\$176,1 milhões de receitas provenientes do referido desconto em resultados financeiros (R\$141,4 milhões em 2016 e R\$110,5 milhões em 2015). Em setembro de 2018 a Smiles Fidelidade S.A. firmou novo contrato de compra antecipada de passagens aéreas da Gol no montante de R\$ 600 milhões. Os créditos objeto deste adiantamento são atualizados à taxa de 115% do CDI, a uma taxa pós-fixada. No exercício findo em 31 de dezembro de 2018, a Smiles Fidelidade S.A. aferiu R\$ 127.251 mil em receitas provenientes do referido desconto em resultados financeiros.

Em 31 de dezembro de 2019, os saldos de adiantamentos em aberto, conforme estipulado em contrato, celebrado entre a Companhia e a parte, são remunerados pela taxa média ponderada de 6,71% a.a. (8,97% a.a. em 31 de dezembro de 2018), com contrapartida registrada no resultado financeiro na rubrica “Descontos obtidos”. E, no resultado financeiro do ano de 2019, a Smiles contabilizou descontos em resultados financeiros no montante de R\$ 74.160 mil.

A Smiles acredita que, principalmente: (i) a independência na precificação dos prêmios em milhas, (ii) o aumento de parceiros tanto para o resgate quanto para o acúmulo, e (iii) a capacidade de inovação Smiles permitiram atingir um lucro líquido de R\$ 626.7 milhões (R\$ 645,8 milhões em 2018).

Liquidez Corrente

A liquidez corrente da Companhia ao fim de 2019 era de 2,09 em comparação a 1,76 ao fim de 2018, um aumento de 0,33 decorrente do aumento de aplicações financeiras e de contas a receber. A liquidez corrente da Smiles Fidelidade ao fim do exercício social findo em dezembro de 2017 era de 1,73, devido ao aumento de posição de caixa da companhia no final do ano de 2017. Vale destacar que o ciclo financeiro padrão da venda de milhas permite que a Smiles receba de parceiros antes do desembolso de caixa referente ao resgate de milhas, com sobra de estrutural de capital de giro, explicando a tendência de aumento do índice, se isoladas para análise as razões operacionais.

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

#	Descritivo (R\$ milhares)	2019	2018	2017
(1)	Ativo circulante	2.763.448	2.365.789	1.901.672
(2)	Passivo circulante	1.321.534	1.347.684	1.096.357
(1/2)	Liquidez corrente	2,09	1,76	1,73

Índice Dívida Líquida / Patrimônio Líquido

A Administração da Smiles monitora, como indicador adicional de alavancagem/endividamento, o índice de dívida líquida, conforme calculado abaixo:

#	(R\$ milhares)	Exercício social findo em 31 de Dezembro de		
		2019	2018	2017
(1)	Passivo circulante e não circulante	1.679.248	1.620.898	1.299.192
(2)	Receita diferida circulante e não circulante	1.176.397	1.020.795	956.892
(3) = (1) - (2)	Dívida líquida	502.851	600.103	342.300
(4)	Patrimônio líquido	1.205.335	1.014.230	871.719
(5) = (1 / 4)	Alavancagem financeira	1,39	1,60	1,49
(5) = (3 / 4)	Alavancagem financeira líquida	0,42	0,59	0,39

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, o índice de alavancagem financeira foi de 1,39 com o aumento do passivo circulante e não circulante (linhas de adiantamento de clientes e impostos diferidos, respectivamente). O aumento de impostos diferidos referem-se a créditos fiscais extemporâneos de IR, CSLL e PIS e COFINS no período. A alavancagem financeira líquida foi de 0,42 devido a um aumento do Patrimônio Líquido de cerca de R\$ 191.105 mil comparado ao ano de 2018. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, o índice de alavancagem financeira aumentou para 1,60x dado o aumento do passivo circulante, por conta do aumento da linha de adiantamento de clientes e também devido ao aumento do passivo não circulante, impactado pelo aumento da linha de impostos diferidos (crédito fiscal extemporâneos de IR, CSLL e PIS e CONFINS). No exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, o índice de alavancagem / endividamento reduziu-se a 1,49x, como resultado do aumento do Patrimônio Líquido.

Estrutura de capital

No exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, a Companhia possuía um passivo total de R\$ 2.884.583mil, representado por 8,8% de capital próprio e 91,2% de capital de terceiros, composto principalmente pela rubrica “receita diferida”. No exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, o passivo total totalizava R\$ 2.635.128 mil, representado por 1,7% de capital próprio e 97,3% de capital de terceiros, também oriundo majoritariamente de “receita diferida”.

(i) hipótese de resgate

Não há hipóteses de resgate de ações de nossa emissão, além das legalmente previstas.

(ii) fórmula de cálculo do valor de resgate

Considerando que nosso estatuto social não prevê hipóteses de resgate de ações de nossa emissão, não há uma fórmula de cálculo do valor de resgate, devendo ser observadas as disposições da Lei das Sociedades por Ações.

Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Para administrar nossa liquidez, levamos em conta nosso caixa total, assim como saldos de nossas contas a receber. Nossas contas a receber são afetadas pelos prazos de recebimento de nossas operações com parceiros não aéreos, companhias aéreas parceiras e operadoras de cartões de crédito. Nossos recebíveis são de alta liquidez, demonstrando uma alta capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos.

Os Adiantamentos de Clientes referem-se às transações de venda antecipada de milhas a parceiros, ainda não designadas a um participante do programa, as quais representaram 0,2%, 0,7% e 6,1% do passivo e do patrimônio líquido em 2016, 2017 e 2018, respectivamente. Em 2017, o saldo ao fim do exercício era referente à vendas antecipadas de milhas ao Santander efetuadas no início do exercício. Em 2018, o saldo ao fim do exercício era referente à vendas antecipadas de milhas ao Santander e Livelo.

No exercício social encerrado em 2018, o índice de cobertura do passivo atingiu, conforme calculado abaixo, 0,42x, diminuindo em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, de 0,51x, decorrente do aumento do passivo circulante, impactado pelo aumento da linha de “Adiantamento de Clientes” e da “Receita Diferida” e também por conta do aumento do Passivo Não Circulante, que aumentou devido ao crescimento da linha de “Impostos Diferidos”. Já o índice de cobertura do passivo circulante no exercício social encerrado em 2018 atingiu 0,50x, reduzindo em relação ao índice apresentado no exercício social encerrado 31 de dezembro de 2017 de 0,61x, decorrente do aumento do Passivo Circulante, impactado pelo aumento da linha de “Adiantamento de Clientes” e da “Receita Diferida”.

No exercício social encerrado em 2017, o índice de cobertura do passivo atingiu, conforme calculado abaixo, 0,51x, um aumento em relação a 0,44x apresentado em 2016. Já o índice de cobertura do passivo circulante no exercício social encerrado em 2017 atingiu 0,61x, um crescimento em relação ao índice de 0,53 apresentado em 2016.

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

#	(R\$ milhares)	Exercício social findo em 31 de dezembro de		
		2019	2018	2017
(1)	Caixa e equivalentes de caixa (incluindo Aplicações financeiras)	1.713.915	675.310	667.433
(2)	Passivo circulante e não circulante	1.679.248	1.620.898	1.299.192
(3)	Passivo circulante	1.321.534	1.347.684	1.096.357
(4) = (1 / 2)	Índice de cobertura do passivo	1,02	0,42	0,44
(5) = (1 / 3)	Índice de cobertura do passivo circulante	1,30	0,5	0,53

A Smiles acredita que o fluxo de caixa proveniente da venda de milhas usual será suficiente para cobrir as obrigações financeiras, em especial quando é considerado que seu custo de resgate de passagens Gol (70% do custo com resgates) pode ser deduzido da cifra de 'Adiantamentos a fornecedores', sem efeito negativo de caixa.

Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não- circulantes utilizadas

Com exceção da destinação dos recursos do IPO, a principal fonte de financiamento de capital de giro da Smiles é o próprio fluxo de caixa de milhas vendidas, porém não resgatadas. Não temos, portanto, passivos financeiros assumidos para o financiamento do capital de giro. Adicionalmente, não existem investimentos relevantes em ativos não circulantes que utilizem tais fontes de financiamento.

Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não- circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

A Smiles não pretende utilizar de fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes para cobertura de deficiências de liquidez. O modelo de negócios da Smiles apresenta tendência de ampla capacidade de geração de caixa, resultando em capital de giro positivo (que abrange o financiamento operacional pelos nossos Parceiros) e baixos índices de alavancagem, permitindo um acesso amplo a diversas fontes de financiamento, caso necessário.

Níveis de endividamento e as características de tais dívidas

A Smiles finalizou o exercício social de 2019, 2018 e 2017 com um endividamento bancário nulo.

Contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Ao final do exercício social dos anos de 2019, 2018 e 2017, a Smiles não possuía contratos de empréstimo e financiamentos.

Outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Em 31 de dezembro de 2019, assim como em 2018 e 2017, a Smiles não possuía outras relações de longo prazo com instituições financeiras, salvo pelos contratos de Parceria Comercial, tendo como principal objetivo a venda de milhas. A Smiles acredita possuir um relacionamento próximo e equilibrado com as principais instituições financeiras.

Grau de subordinação entre as dívidas

Não existe grau de subordinação contratual entre as dívidas da Smiles, sendo que a série de debêntures emitida e já quitada de forma integral, e em conjunto com outros passivos da Smiles, pode ser considerada quirografária.

Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário

As debêntures de 1ª Emissão, cuja escritura previa hipóteses de vencimento antecipado, foram quitadas durante o exercício de 2015, sem contratação de novas dívidas bancárias até 31 de dezembro de 2017.

Limites dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

Até 31 de dezembro de 2019, não possuíamos limites de utilização de financiamentos contratados ou não utilizados.

Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

As informações financeiras neste item são derivadas das demonstrações financeiras relativas aos exercícios sociais findos em 31 de

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

dezembro de 2019 e 2018 da Smiles Fidelidade S.A. e de 2017 da Smiles Fidelidade (Pró forma), as quais foram elaboradas de acordo com as IFRSs, emitidas pelo IASB, e as práticas contábeis adotadas no Brasil ("BR GAAP"). Adicionalmente, as informações financeiras são sempre demonstradas de forma consolidada.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO DA SMILES S.A. DE 2019 E 2018:

Demonstração do Resultado dos Exercícios	Consolidado	Consolidado	AH 2019 vs
(R\$ milhares)	31/12/2019	31/12/2018	2018
Receita líquida	1.051.124	987.444	6,4%
Custo de resgate de prêmios	(73.466)	(58.386)	25,8%
Lucro bruto	977.658	929.058	5,2%
Receitas (despesas) operacionais			
Despesas comerciais	(127.943)	(112.524)	13,7%
Despesas administrativas	(131.407)	(112.671)	16,6%
Outras receitas operacionais, líquidas	47.535	38.106	24,7%
	(211.815)	(187.089)	13,2%
Lucro Operacional antes do resultado financeiro e dos impostos	765.843	741.969	3,2%
Resultado financeiro			
Receitas financeiras	125.455	220.628	-43,1%
Despesas financeiras	-4.273	-2.326	83,7%
Variação cambial, líquida	4.669	3.223	44,9%
	125.851	221.525	-43,2%
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social	891.694	963.494	-7,5%
Imposto de renda e contribuição social - correntes	-48.433	-238.459	(79,7%)
Imposto de renda e contribuição social - diferidos	-269.219	149.328	(280,3%)
Lucro líquido do exercício	626.725	645.842	(30%)

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

Para manter a comparabilidade das linhas de receita, os quadros comparativos abaixo contemplam o padrão contábil antigo e as informações do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 contemplam as informações da Smiles Fidelidade S.A. e Smiles S.A. e as informações dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015 contemplam as informações da Smiles S.A.

A partir de 1º de janeiro de 2018, as divulgações das informações financeiras da Companhia foram adaptadas à norma do CPC 47 – “Receita de contrato com clientes” (IFRS 15) (para maiores informações, vide nota explicativa nº5.20.2), e o impacto da alteração de classificação na apresentação da receita líquida do consolidado “pro-forma” da Companhia em 31 de dezembro de 2017 é como segue:

	2017	Ajustes	2017 (Reapresentado)
Lucro bruto			
Receita líquida	1.804.129	(904.553)	899.576
Custos operacionais	(950.470)	904.553	(45.917)
Total lucro bruto	853.659	-	853.659

As reclassificações para adequação a nova norma referem-se aos custos incorridos na aquisição de bens e serviços da Gol Linhas Aéreas S.A. (“GLA”) e de terceiros que são entregues aos participantes do Programa Smiles na troca dos pontos. As naturezas de tais custos estão apresentadas a seguir:

	Smiles S.A.	2017 Smiles Fidelidade	Total
Custo com compra de passagens aéreas	(395.482)	(400.397)	(795.879)
Custo com compra de produtos diversos	(42.076)	(66.598)	(108.674)
Total	(437.558)	(466.995)	(904.553)

COMPARAÇÃO ENTRE RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 2017

RECEITA LÍQUIDA

A receita líquida da Smiles, proveniente principalmente do resgate de prêmios pelo cliente 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, aumentou R\$87.868 mil, ou 9,8%, para R\$987.444 mil em 2018, comparada com R\$899.576 mil em 2017. O acréscimo nas receitas líquidas é decorrente do crescimento de resgate de milhas ao longo do ano.

A Receita Líquida da Smiles é composta por (i) Receita de Resgate de Milhas, (ii) Receita de Breakage e milhas expiradas, (iii) Outras Receitas Operacionais e (iv) Impostos Incidentes. As receitas (ou redutores de receita) podem ser explicadas conforme abaixo:

(i) Receita de Resgate de Milhas

A Smiles apresentou no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 uma Receita com resgate de milhas de R\$806.376 mil, um aumento de R\$27.256 mil, ou 3,5%, em comparação com R\$779.120 mil em 2017. Sua composição se deu pelo resgate de 85.112 milhões de milhas resgatadas a um preço unitário médio de R\$0,029. Esse indicador se compara ao resgate de 67.651 milhões de milhas emitidas no exercício social de 2017.

(ii) Receita de Breakage e de milhas expiradas

Para o cálculo do breakage, a Smiles considera o montante de milhas expiradas nos últimos doze meses. Tal cálculo considera o acúmulo de milhas, a taxa média histórica de breakage e a proporção dos resgates realizados até o momento do reconhecimento. Oportunidades futuras podem alterar significativamente o perfil dos clientes e o padrão histórico, e tais alterações podem resultar em mudanças significativas no saldo de receita diferida, assim como no reconhecimento da receita deste programa. A política do Programa de milhagens Smiles prevê o cancelamento das milhas presentes nas contas dos clientes após 36 meses, com exceção dos clientes Ouro e Diamante cujo prazo de expiração é de 48 e 60 meses, respectivamente.

A estimativa de taxa de breakage utilizada pela Smiles para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foi de 17,5%, e a receita de breakage acima descrita e a receita de milhas expiradas representaram R\$258.313 mil. Já no exercício findo em 31 de dezembro de 2017 a estimativa de taxa de breakage foi de 18,5% e a receita de breakage e a receita de milhas expiradas representaram R\$274.699 mil. O

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

aumento na receita de breakage em 2018, se deu principalmente pelo aumento do volume de milhas efetivamente expiradas.

(iii) Outras Receitas Operacionais

As outras receitas operacionais referem-se principalmente à taxa de administração do programa de relacionamento Smiles, taxa de cancelamento com as companhias aéreas internacionais, taxa de conveniência e cartão co-branded. Para o ano de 2018, essa linha totalizou R\$ 20.753 mil, uma diminuição de 34,4% em relação aos R\$ 31.653 mil apresentados em 2017.

(iv) Impostos Incidentes

Os impostos sobre a receita são predominantemente compostos pelo PIS/COFINS. O total de Impostos redutores da receita bruta da Smiles representou R\$97.988 mil e R\$185.806 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

CUSTO DE RESGATE DE PRÊMIOS

O Custo de resgate de prêmios é composto por (i) por custos indiretamente associados ao resgate, como serviços de informática, depreciação, amortização, entre outros.

O Custo de resgate de prêmios em 2018 totalizou R\$58.386 mil, um crescimento de 27.2% quando comparados com R\$45.917 mil em 2016.

DESPESAS OPERACIONAIS

As despesas operacionais encerraram o ano de 2018 em R\$187.089 mil, uma diminuição de 8,2% em relação a 2017, que somou R\$203.859 mil. As despesas operacionais da Smiles incluem despesas comerciais, despesas administrativas e outras despesas operacionais.

Despesas comerciais: As despesas comerciais atingiram R\$112.524 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, apresentando acréscimo de 12,4%, ou R\$12.395 mil, comparados a R\$100.129 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2017. Essa variação decorreu, basicamente, pelo aumento dos gastos com pessoal e com call center contabilizados na linha de despesas comerciais.

Despesas administrativas: As despesas administrativas atingiram R\$112.671 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018, representando um aumento de 32,4% quando comparado aos R\$85.111 mil do exercício anterior. Esse decorreu principalmente devido ao aumento de gastos com pessoal, serviços prestados e serviços de informática.

Outras receitas/despesas operacionais: As outras receitas, líquidas atingiram R\$38.106 mil no exercício social findo em 31 de dezembro de 2018.

RESULTADO FINANCEIRO

No exercício social de 2018, o resultado financeiro totalizou R\$221.525 mil, um aumento de 10,8% em relação ao ano de 2017.

As receitas financeiras de 2018 somaram R\$220.628 mil, representando um aumento de 7,4% em relação ao ano anterior, de R\$205.431 mil. O crescimento se deu a novas tranches de compra antecipada de passagem com a Gol e ao reconhecimento de receitas financeiras por conta de créditos fiscais extemporâneos.

As despesas financeiras atingiram R\$2.356 mil no ano, uma queda ligeira quando comparada aos R\$2.201 mil no ano de 2017.

As receitas com variação cambial líquida totalizaram um valor positivo de R\$3.223 mil em 2018, uma melhora significativa quando comparada ao resultado negativo de R\$3.284 mil em 2017. O resultado com variação cambial é fruto, principalmente, da flutuação cambial durante o ano. Essa despesa com variação cambial resulta de itens do passivo 'Contas a pagar' em moeda estrangeira, integrante do item 'Fornecedores', e é fruto do custo de emissão de passagens aéreas internacionais.

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

BALANÇO PATRIMONIAL

Comparação das principais contas patrimoniais consolidadas em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017

(R\$ milhares)	31/12/2018	AV 2018	31/12/2017	AV 2017	AH 2018 vs. 2017
Ativo					
<i>Circulante</i>					
Caixa e equivalentes de caixa	290.850	11,0 %	446.191	20,6 %	(34,8%)
Aplicações financeiras	384.460	14,6 %	221.242	10,2 %	73,8%
Contas a receber	358.835	13,6 %	352.640	16,2 %	1,8%
Impostos a recuperar	153.703	5,8%	-	-	-
Adiantamento a fornecedores	1.158.017	43,9 %	866.341	39,9 %	33,7%
Outros créditos e valores	19.924	0,8%	15.258	0,7%	30,6%
	<u>2.365.789</u>	<u>89,8 %</u>	<u>1.901.672</u>	<u>87,6 %</u>	<u>24,4%</u>
<i>Não circulante</i>					
Impostos a recuperar	69.599	2,6%	-	-	-
Impostos diferidos	653	0,0%	211.993	9,8%	(99,7%)
Adiantamentos a fornecedores	138.060	5,2%	-	-	-
Depósitos e bloqueios judiciais	18.002	0,7%	16.943	0,8%	6,3%
Imobilizado	2.914	0,0%	2.756	0,0%	5,7%
Intangível	40.111	1,5%	37.547	1,7%	6,8%
	<u>269.339</u>	<u>10,2%</u>	<u>269.239</u>	<u>12,4%</u>	<u>0,0%</u>
<i>Total do ativo</i>	<u>2.635.128</u>	<u>100,0%</u>	<u>2.170.911</u>	<u>100,0%</u>	<u>21,4%</u>

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante

		AV		AV	AH
	31/12/2018	2018	31/12/2017	2017	2018 vs. 2017
Passivo					
<i>Circulante</i>					
Fornecedores	128.714	4,9%	145.661	6,7%	(11,6%)
Obrigações trabalhistas	28.684	1,1%	18.270	0,8%	57,0%
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	139.453	5,3%	101.861	4,7%	36,9%
Obrigações fiscais	19.138	0,7%	16.403	0,8%	16,7%
Obrigações com empresas relacionadas	37.288	1,4%	30.394	1,4%	22,7%
Adiantamento de clientes	161.304	6,1%	14.727	0,7%	995,3%
Receitas diferidas	826.715	31,4 %	768.688	35,4 %	7,5%
Outras obrigações	6.388	0,2%	353	0,0%	1.709,6%
	1.347.684	51,1 %	1.096.357	50,5 %	22,9%
<i>Não circulante</i>					
Fornecedores	-	-	246	0,0%	(100,0%)
Provisões para processos judiciais	21.114	0,8%	14.385	0,7%	46,8%
Receitas diferidas	194.080	7,4%	188.204	8,7%	3,1%
Impostos Diferidos	57.920	2,2%	-	0,0%	-
Outras obrigações	100	0,0%	-	0,0%	-
	273.214	10,4%	202.835	9,37 %	34,7%
Patrimônio líquido					
Capital social	43.767	1,7%	41.997	1,9%	4,2%
Reserva de Capital	481.628	18,3 %	481.628	22,2 %	0,0%
Remuneração baseada em ações	1.661	0,1%	172	0,0%	865,7%
Reserva de Lucros	202.703	7,7%	8.621	0,4%	2.251,3%
Dividendos adicional proposto	284.471	10,8 %	339.301	15,6 %	(16,2%)
	1.014.230	38,5%	871.719	40,2%	16,3%
Total do passivo e do patrimônio líquido					
	2.635.128	100,0%	2.170.911	100,0%	21,4%

10.9 - Outros Fatores Com Influência Relevante**COMPARAÇÃO ENTRE PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 2017****CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA E APLICAÇÕES FINANCEIRAS**

O total entre a conta de ‘Caixa e equivalentes de caixa’ e ‘Aplicações financeiras’ atingiu R\$675.310 mil no exercício findo em 31 de dezembro de 2018, comparado aos R\$667.433 mil em 2017, apresentando variação positiva de R\$7.877 mil.

ADIANTAMENTO A FORNECEDORES

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo dos adiantamentos para compra de passagens era de R\$1.296.077 mil classificados no ativo circulante e não circulante. O total dessa linha em 2017, considerando o ativo circulante era de R\$866.341 mil. O aumento dessa linha se deu através da celebração de novos contratos de compra antecipada de passagens com a Gol.

TRIBUTOS DIFERIDOS

A principal transação que gerou tributos diferidos foi a operação de incorporação da G.A. Smiles Participações S.A.

Em 31 de dezembro de 2013, a Smiles incorporou sua acionista minoritária G.A. Smiles Participações S.A. O ágio, de acordo com os critérios fiscais, gerado pela G.A Smiles Participações S.A na aquisição da participação de 15,08% da Smiles S.A foi de R\$214.534 mil. Consequentemente tal operação deu origem ao registro de imposto de renda e contribuição social diferidos no montante de R\$72.942 mil, que será realizado proporcionalmente à sua utilização em 5 anos, conforme determinação da Interpretação Técnica ICPC 09 R1 (Demonstrações Financeiras Individuais, Demonstrações Separadas, Demonstrações Consolidadas e Aplicação do Método de Equivalência Patrimonial). No exercício findo em 31 de dezembro de 2018, o saldo deste era de R\$653 mil, uma variação de R\$211.340 mil em relação ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, no valor de R\$211.993 mil.

ADIANTAMENTO DE CLIENTES

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 ocorreu acordo de venda antecipada de milhas com parceiros financeiros, no qual o saldo foi consumido ao longo do exercício e atingiu, ao fim do exercício social de 2018, R\$161.304 mil. No exercício social de 2017 também houve acordo de venda antecipada de milhas com parceiro financeiro, e o saldo era de R\$14.727 mil.

RECEITA DIFERIDA

As milhas emitidas são inicialmente registradas como receita diferida e à medida que são resgatadas pelos clientes são reconhecidas na demonstração do resultado como receita. Em 31 de dezembro de 2018, o saldo de receita diferida do programa de milhagem da Smiles era de R\$1.020.795 mil, um aumento de R\$63.903 mil, ou 6,7%, quando comparado com o montante de R\$956.892 mil de 31 de dezembro de 2017.

CAPITAL SOCIAL

Em 31 de dezembro de 2018 o capital social subscrito e totalmente integralizado por acionistas domiciliados no país, era de R\$43.767 mil, mediante a emissão de 124.007.953 ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal. Em 31 de dezembro de 2017, o capital social subscrito e totalmente integralizado por acionistas domiciliados no país, era de R\$41.997 mil, mediante a emissão de 123.626.953 ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal. O aumento do capital social ocorreu devido ao exercício de opções de compra de ações pelos executivos da Companhia.

11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas

11.1 Projeções divulgadas e premissas

Em Fato Relevante divulgado no dia 08/04/2020, a Smiles, em cumprimento à Instrução CVM nº 358/2002, comunicou aos seus acionistas e ao mercado em geral o cancelamento das projeções divulgadas no Fato Relevante publicado em 02/12/2019, em razão da expansão da COVID-19 e seus impactos sociais e econômicos, em especial no setor de atuação da Companhia, os quais afetam de maneira significativa as premissas utilizadas para a elaboração de tais projeções.

*_*_*

Fato Relevante 02/12/2019

Conforme Fato Relevante divulgado em 02/12/2019, a Companhia divulgou as seguintes projeções financeiras para os exercícios sociais a encerrarem-se em 31/12/2019 e 31/12/2020:

Projeção de crescimento do faturamento bruto

A Smiles espera um crescimento anual do seu faturamento bruto para o exercício de 2019 da ordem de 11,0% a 12,5% em relação ao exercício de 2018. Para o exercício de 2020, a estimativa de crescimento para o faturamento bruto da Companhia está compreendida no intervalo de 5,0% a 10,0% em comparação com o faturamento bruto esperado para 2019.

Tais estimativas consideram, principalmente, os seguintes fatores: (i) ambiente competitivo frente aos programas de fidelidade de companhias aéreas; (ii) ambiente competitivo frente aos programas de fidelidade dos bancos de varejo no Brasil; e (iii) estimativas de crescimento de capacidade instalada no Brasil de nossos principais fornecedores de passagens aéreas.

	Observado 9M19	Projetado 2019	Projetado 2020
Crescimento Faturamento (YoY)	17,9%	11,0% - 12,5%	5,0% - 10,0%

Projeção da margem direta de resgate

A Smiles estima que a margem direta de resgate da Companhia, para o exercício de 2019, estará compreendida no intervalo de 37,0% a 38,2% e, para o exercício de 2020, será da ordem de 25,0% a 30,0%. Essas estimativas consideram, principalmente, os seguintes fatores: (i) mix de passagens oferecidas pela Gol Linhas Aéreas ("Gol") (i.e. Passagens Padrão, Passagens Promocionais, ou Passagens Comerciais); (ii) preços das passagens aéreas no mercado doméstico; (iii) perspectivas preliminares em relação a atualização ordinária do *transfer price* entre Gol e Smiles; (iv) disponibilidade de acesso para a aquisição de passagens aéreas adquiridas de companhias aéreas internacionais; (v) custo associado à aquisição de passagens aéreas adquiridas de companhias aéreas internacionais; (vi) ambiente competitivo frente a programas de fidelidade de companhias aéreas e bancos.

	Observado 9M19	Projetado 2019	Projetado 2020
Margem direta de Resgate	40,5%	37,0% - 38,2%	25,0% - 30,0%

11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas

As projeções e guidance ora divulgados são apenas estimativas e indicativas, não sendo garantia de quaisquer resultados futuros. Investidores são advertidos que quaisquer projeções estão sujeitas a diversos riscos, incertezas e fatores relacionados ao mercado e ao contexto operacional da Smiles. Embora a Smiles acredite que as expectativas e premissas assumidas nas referidas estimativas sejam razoáveis, baseadas nas informações atualmente disponíveis aos seus administradores, a Smiles não pode garantir qualquer resultado futuro.

*_*_*

Fato Relevante 06/03/2018

Conforme Fato Relevante divulgado em 06/03/2018, a Companhia divulgou as seguintes projeções financeiras para o exercício social findo em 31/12/2018:

Essas projeções contemplam as principais métricas que a Companhia utiliza na avaliação de desempenho do seu negócio e que, na visão da administração, impactam os resultados financeiros e a criação de valor aos acionistas no longo prazo.

A tabela abaixo mostra as projeções financeiras da Smiles para 2018:

	Preliminar 2018E
Faturamento Bruto (% variação)	+12% a +18%
Receita Líquida (% variação)	+10% a +16%
Margem Direta de Resgate (%)	37% a 43%

A Companhia continua com uma perspectiva positiva em relação ao seu principal indicador de desempenho que é o Faturamento Bruto. Sob este indicador a expectativa de crescimento é de uma variação positiva na faixa entre 12% e 18% em relação ao ano anterior. Nossa perspectiva foi construída baseada em 3 pilares: (i) no amplo alinhamento com os parceiros financeiros, (ii) no amadurecimento de nossos novos canais de vendas, e (iii) no amadurecimento de novos produtos que foram desenvolvidos nos últimos 3 anos. Entendemos que este desempenho reflete um substancial aumento de engajamento dos nosso mais de 13 milhões de clientes.

A Companhia espera seguir crescendo sua receita líquida na faixa de 10% a 16% em relação ao recentemente reportado para ano de 2017. A margem direta de resgate deverá ficar entre 37% a 43%, dentro dos patamares históricos já observados nos últimos 5 anos de operação.

Desde 2013, nós retornamos um valor total de R\$2,8 bilhões aos nossos acionistas como resultado de dividendos, juros sobre capital próprio e reduções de capital. Não obstante a disciplina de retorno de valor aos acionistas, Smiles está trabalhando para melhorar suas operações e relocar capital para oportunidades de maior retorno esperados, para manter sua trajetória de crescimento num mercado de fidelidade cada vez mais competitivo, reter liquidez no balanço para limitar os potenciais impactos da crescente volatilidade e melhorar o balanço e qualidade de crédito. Consequentemente, em relação ao exercício de 2018, a Administração da Smiles planeja o pagamento a seus acionistas, em 2019, de dividendo de 25% do lucro líquido, e a retenção na Companhia dos 75% remanescentes, nos termos da legislação aplicável.

11.1 - Projeções Divulgadas E Premissas

A declaração de pagamento anuais de dividendos é de critério do Conselho de Administração e os dividendos futuros estão sujeitos a inúmeros fatores que podem afetá-los, incluindo o resultado das operações da Smiles e sua posição financeira, bem como condições econômicas e comerciais gerais.

A Smiles está confiante em relação às perspectivas da indústria de fidelidade no Brasil e acredita na sua capacidade em dar continuidade no seu ciclo de expansão de negócios, mantendo adequados os seus desempenhos operacionais e financeiros.

As informações sobre as perspectivas dos nossos negócios e as projeções acima são meras previsões, baseadas nas expectativas atuais da administração da Smiles. Desse modo, nossos resultados e desempenho efetivos podem diferir daqueles previstos nessas informações prospectivas. Além disso, essas projeções para o ano de 2018 poderão ser revisadas caso haja mudanças significativas no desempenho operacional-financeiro da Smiles, decisões estratégicas de negócio ou no cenário econômico brasileiro, incluindo o crescimento de PIB e taxa de juros.

11.2 - Acompanhamento E Alterações Das Projeções Divulgadas

11.2 Acompanhamento e alterações das projeções divulgadas

A Companhia não divulgou projeções financeiras e/ou operacionais para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2017.

Em 06 de março de 2018, a Smiles divulgou a expectativa para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 com relação às principais métricas que a Companhia utiliza na avaliação de desempenho do seu negócio e que, na visão da administração, impactam os resultados financeiros e a criação de valor aos acionistas no longo prazo.

As expectativas que divulgamos para o ano de 2018, bem como o número reportado encontram-se na tabela abaixo:

	Preliminar 2018E	Realizado 2018
Faturamento Bruto (% variação)	+12% a +18%	19%
Receita Líquida (% variação)	+10% a +16%	10%
Margem Direta de Resgate (%)	37% a 43%	42%

Apesar de o ano de 2018 ter sido bastante desafiador, a robustez do nosso negócio, com amplo alinhamento com nossos parceiros financeiros, amadurecimento dos canais de venda e, também, de produtos desenvolvidos nos últimos 3 anos, contribuiu para atingirmos uma evolução positiva do resultado tanto operacional, quanto financeiro.

Importante dizer que, não somente cumprimos com as projeções que nos comprometemos para o exercício de 2018, como superamos o crescimento do nosso principal indicador de desempenho, o Faturamento Bruto, que cresceu 19%, 1,0p.p. acima do teto do intervalo projetado. A receita líquida para a qual divulgamos uma expectativa de crescimento na faixa entre 10% a 16%, subiu 10% no ano, o piso da projeção, em função do mix de passagens mais concentrado em destinos domésticos. Por fim, a margem direta de resgate foi de 42% e, como antecipamos, em linha com a trajetória dos últimos 5 anos de operação.

Em 02 de dezembro de 2019, a Companhia divulgou Fato Relevante com as projeções financeiras para os exercícios sociais a encerrarem-se em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 (descritas no item 11.1 do Formulário de Referência), as quais foram canceladas em razão da expansão da COVID-19 e seus impactos sociais e econômicos, em especial no setor de atuação da Companhia, nos termos do Fato Relevante divulgado em 8 de abril de 2020.

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

12.1 – Descrever a estrutura administrativa do emissor, conforme estabelecido no seu estatuto social e regimento interno, identificando:

A administração da Companhia é composta por um Conselho de Administração e uma Diretoria, regidos pelo disposto na Lei n.º 6.404 de 15 de dezembro de 1976 ("Lei das Sociedades por Ações") e no seu Estatuto Social, bem como por um Comitê de Auditoria e Finanças, um Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa e um Comitê de Estratégia. Conforme disposto no artigo 12, §1o do Estatuto Social da Companhia, os cargos de presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente ou principal executivo da Companhia não poderão ser exercidos pela mesma pessoa.

a. Atribuições do conselho de administração e dos órgãos e comitês permanentes que se reportam ao conselho de administração

Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Companhia é órgão de deliberação colegiada composto por, no mínimo, cinco membros e, no máximo, onze membros, todos eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral, com mandato dos conselheiros unificado de 1 (um) ano, sendo permitida a reeleição. Na eleição dos membros do Conselho de Administração, a Assembleia Geral primeiro determinará, pelo voto majoritário, o número de membros do Conselho de Administração a serem eleitos, bem como determinará se serão eleitos suplentes para os membros do Conselho de Administração.

Dos membros do Conselho de Administração, no mínimo, 2 (dois) ou 20% (vinte por cento), o que for maior, deverão ser Conselheiros Independentes, conforme a definição do Regulamento do Novo Mercado.

O Conselho de Administração não possui regimento interno próprio.

As reuniões do Conselho de Administração serão instaladas estando presente pelo menos a maioria absoluta dos membros do Conselho, nas 2 (duas) primeiras convocações, e com a presença de qualquer número de membros da terceira convocação, e as deliberações serão tomadas por maioria de votos dentre os presentes, não cabendo ao Presidente o voto de desempate.

Além das matérias listadas no artigo 142 da Lei das Sociedades por Ações e de outras previsões do Estatuto Social da Companhia, o Conselho de Administração terá as seguintes atribuições:

- a) fixar a orientação geral dos negócios da Companhia, incluindo a determinação das metas e estratégias de negócios a serem atingidas pela Companhia, zelando por sua boa execução;
- b) eleger, destituir, definir a remuneração e as atribuições dos membros da Diretoria não previstas em seu Estatuto Social, observados os limites estabelecidos pela Assembleia Geral ou por ela definidos;
- c) avocar e decidir sobre qualquer assunto que não seja competência privativa da Assembleia Geral ou da Diretoria;
- d) fiscalizar a gestão dos Diretores, examinar a qualquer tempo os livros e papéis da Companhia, solicitar informações sobre contratos celebrados ou em via de celebração e quaisquer outros atos;
- e) aprovar a nomeação e destituição dos auditores independentes da Companhia;

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- f) pedir esclarecimentos a empresa de auditoria externa sobre informações por ela elaboradas sempre que entender necessário;
- g) manifestar-se previamente sobre as Demonstrações Financeiras da Companhia, o relatório da Administração, as contas da Diretoria e deliberar sobre sua submissão à Assembleia Geral;
- h) convocar a Assembleia Geral ordinária da Companhia ou, quando julgar conveniente, a extraordinária;
- i) manifestar-se previamente sobre qualquer proposta a ser submetida à deliberação da Assembleia Geral;
- j) apreciar os balancetes mensais e os resultados trimestrais das operações da Companhia;
- k) aprovar a negociação, cessão, transferência ou alienação de quaisquer intangíveis;
- l) dispor, observadas as normas do Estatuto Social e da legislação vigente, sobre a ordem de seus trabalhos e adotar ou baixar normas regimentais para seu funcionamento;
- m) outorgar opção de compra ou subscrição de ações de emissão da Companhia aos administradores, empregados e pessoas naturais que prestem serviços à Companhia, assim como aos administradores, empregados e pessoas naturais que prestem serviços a outras sociedades controladas direta ou indiretamente pela Companhia, ou sociedades coligadas, ou ainda, pessoas relacionadas à controladora da Companhia, sem direito de preferência para os acionistas, nos termos dos Planos de Opção aprovados em Assembleia Geral;
- n) autorizar a emissão de ações da Companhia, nos limites autorizados do capital autorizado, fixando as condições de emissão, inclusive preço, quantidade de ações e prazo de integralização, podendo, ainda, excluir o direito de preferência ou reduzir o prazo para seu exercício nas emissões de ações, bônus de subscrição e debêntures conversíveis, cuja colocação seja feita mediante (i) venda em bolsa ou por subscrição pública ou (ii) permuta por ações, em oferta pública, nos termos estabelecidos em lei;
- o) aprovar plano para aquisição, pela Companhia, de ações de sua própria emissão, ou sobre o lançamento de opções de venda e compra, referenciadas em ações de sua emissão, para (i) manutenção em tesouraria; (ii) cancelamento, e/ou (iii) alienação, inclusive no âmbito de seus Planos de Opção;
- p) aprovar os orçamentos anual e plurianual, plano de negócios, planos estratégicos, os programas de investimento e projetos de expansão;
- q) zelar pelo cumprimento das políticas de transações da Companhia com partes relacionadas, ou seja, aprovar a realização de negócios pela Companhia em que de um lado, os acionistas ou diretores da Companhia ou partes relacionadas, seus respectivos cônjuges, ascendentes, parentes até o terceiro grau, sociedades controladas, seus controladores ou pessoas sob controle comum, e, de outro, a Companhia ou suas controladas;
- r) fixar periodicamente critérios, tais como: valores envolvidos, tempo/prazo, extensão de efeitos e outros que julgar convenientes, pelos quais determinados atos societários e/ou financeiros, inclusive empréstimos ativos ou passivos, possam ser praticados pela Diretoria. Enquanto não estabelecidos tais critérios, aprovar a contratação de obrigações financeiras não contempladas no plano anual ou no orçamento da Companhia ou de suas controladas e cujo valor seja superior a R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais);

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- s) deliberar sobre qualquer reestruturação financeira envolvendo direta ou indiretamente a Companhia ou suas controladas;
- t) autorizar qualquer aumento do capital social da Companhia mediante a emissão de ações ordinárias até o limite do capital autorizado, nos termos do §1º do Artigo 6º do Estatuto Social;
- u) deliberar sobre a emissão de debêntures conversíveis em ações, especificando o limite do aumento de capital decorrente da conversão das debêntures, em valor do capital social ou em número de ações, bem como sobre a emissão de *commercial papers* e bônus de subscrição;
- v) deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida pela Diretoria;
- w) Elaborar e divulgar parecer fundamentado sobre qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de emissão da Companhia, em até 15 (quinze) dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, no qual se manifestará, ao menos: (i) sobre a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse da Companhia e do conjunto dos seus acionistas, inclusive em relação ao preço e aos potenciais impactos para a liquidez das ações; (ii) quanto aos planos estratégicos divulgados pelo ofertante em relação à Companhia; e (iii) a respeito das alternativas à aceitação da oferta pública de aquisição de ações disponíveis no mercado, nos termos do Regulamento do Novo Mercado;
- x) aprovar a aquisição, venda, transferência ou oneração de bens do ativo permanente da Companhia e a concessão de garantias de qualquer natureza, real ou pessoal, sobre ativos fixos da Companhia, em valores superiores a R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais), quando essas operações estiverem fora do curso ordinário de negócios de uma companhia atuante no setor da Companhia e não estiverem contempladas no plano anual ou no orçamento da Companhia ou de suas controladas;
- y) estabelecer alçada da Diretoria para alienação mesmo que fiduciariamente, ou oneração de bens sociais do ativo permanente, inclusive hipotecar, empenhar, caucionar, dar em anticrese, dar aval ou fiança, confessar, renunciar a direito, dispensar obrigações de terceiros para com a sociedade, transigir, estabelecer ainda, quando julgar conveniente, quais dentre os membros da Diretoria deverão praticar o ato autorizado, podendo, nos casos que definir, exigir a prévia autorização do Conselho de Administração como condição de validade do ato;
- z) autorizar a abertura, transferência ou encerramento de escritórios, filiais, dependências ou outros estabelecimentos da sociedade;
- aa) autorizar a Companhia a oferecer garantias a obrigações de terceiros em valores superiores a R\$100.000,00 (cem mil reais), exceto quando se tratar de garantias do tipo incorrido por companhias no setor de atuação da Companhia no curso regular de seus negócios;
- bb) fixar o limite de endividamento da Companhia;
- cc) estabelecer o valor da participação nos lucros dos administradores e empregados da Companhia;
- dd) aprovar a constituição de subsidiária e deliberar sobre a participação da Companhia em outras sociedades, como sócia quotista ou acionista, bem como a sua participação em consórcios e acordos de associação e/ou acordos de acionistas e sobre a constituição de sociedades, no Brasil ou no exterior, pela Companhia;

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- ee) deliberar sobre a contratação pela Companhia de financiamentos e empréstimos em valor igual ou superior a 2% (dois por cento) do Ativo Total da Companhia, apurado no mais recente balanço patrimonial consolidado da Companhia, por operação isolada; e
- ff) exercer outras atribuições legais ou que lhe sejam conferidas pela Assembleia Geral, bem como resolver os casos omissos;
- gg) Aprovar qualquer alteração ao Contrato Operacional e ao Contrato de Compra e Venda de Milhas e Passagens Aéreas, ambos celebrados, em 28 de dezembro de 2012, entre a Companhia, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e Gol Linhas Aéreas S.A. (atual denominação da VRG Linhas Aéreas S.A.);
- hh) ii) Aprovar a realização de operações com partes relacionadas que envolvam obrigações e/ou compromissos, pela Companhia, em montantes superiores a R\$5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por ano, por negócio ou operação ou série de negócios e/ou operações, excetuando-se os contratos de adiantamentos de compras de passagens aéreas que se aplica o disposto no item "jjj" abaixo; e
- ii) Aprovar a compra antecipada de passagens aéreas, a serem emitidas por partes relacionadas, em operações em que (i) o valor ou saldo total de créditos para a compra de passagens aéreas da referida parte relacionada, incluindo os créditos a serem adquiridos com a operação a ser aprovada, exceda os gastos totais da Companhia com passagens aéreas nos últimos 12 (doze) meses anteriores a data de cada compra, ou (ii) não seja concedido, no mínimo, um desconto à Companhia equivalente ao custo de captação em reais em dívidas sem garantias reais da referida parte relacionada para um prazo semelhante ao da referida operação.

Previamente à deliberação das matérias listadas nos itens "gg" a "ii" acima (as quais estão previstas no Artigo 16 do Estatuto Social da Companhia), o Conselho de Administração deverá constituir um comitê independente para analisar as referidas propostas. O comitê deverá ser formado por, pelo menos, 3 (três) integrantes, em sua maioria independentes. O comitê deverá analisar as propostas e manifestar a sua orientação para o Conselho de Administração em um prazo máximo de 15 (quinze) dias.

A aprovação das matérias listadas nos itens "gg" a "ii" acima dependerão de prévia manifestação de comitê independente. Caso a manifestação do comitê seja favorável, a deliberação sobre tais matérias deverá ser tomada pelo voto da maioria dos membros do Conselho de Administração presentes na reunião que for convocada para deliberar sobre tais matérias. Caso a manifestação do comitê seja desfavorável, a aprovação de tais matérias somente poderá ocorrer pelo voto unânime de todos os membros do Conselho de Administração.

Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa

O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa é um órgão de apoio ao Conselho de Administração da Companhia, composto por, no mínimo, 03 (três) membros e, no máximo, 07 (sete) membros, eleitos pelo Conselho de Administração, sendo até 05 (cinco) membros do Conselho de Administração e até 02 (dois) especialistas externos, eleitos para mandatos de 1 (um) ano, com direito à reeleição. O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa é regido pelo disposto em seu regimento interno, o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia em reunião realizada em 01 de julho de 2017.

O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa reunir-se-á ordinariamente a cada trimestre e, extraordinariamente, sempre que convocado. Exige-se a presença de todos os membros do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa para que este possa deliberar validamente, sendo as deliberações tomadas por maioria, podendo o membro vencido consignar seu voto na Ata da respectiva reunião.

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

O Comitê terá, dentre seus membros, um Secretário escolhido de comum acordo pelos demais no momento da primeira reunião do Comitê, o qual exercerá suas funções pelo prazo de 1 (um) ano.

O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa poderá formular e propor ao Conselho de Administração a aprovação de políticas sobre as matérias descritas abaixo, podendo tais políticas serem alteradas de tempos em tempos pelo próprio Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa.

São funções e responsabilidades do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa:

- (a) assegurar as melhores práticas de Governança Corporativa e coordenar o processo de implementação de tais práticas;
- (b) indicar possíveis candidatos ao Conselho de Administração, recomendar ao Conselho parâmetros para compensação dos executivos e planos de sucessão e revisar políticas de compensação para o corpo de funcionários;
- (c) zelar pelo bom funcionamento do Conselho de Administração e pelo relacionamento deste com a Diretoria e com os acionistas
- (d) revisar periodicamente e recomendar as alterações necessárias nas práticas de Governança Corporativa adotadas pela Companhia;
- (e) revisar periodicamente o Código de Ética da Companhia, assim como outros documentos relacionados à Governança Corporativa;
- (f) manter o Conselho de Administração informado e atualizado acerca das regulamentações e recomendações praticadas no mercado;
- (g) elaborar perfis para os cargos do Conselho de Administração e da Diretoria da Companhia;
- (h) apresentar, entrevistar e indicar, permanentemente, candidatos aos cargos do Conselho de Administração e da Diretoria da Companhia; e
- (i) conferir, aprovar e acompanhar a implementação, certificação e manutenção dos requisitos exigidos pela legislação brasileira de direito societário e de mercado de capitais, bem como dos órgãos de fiscalização do mercado de valores mobiliários;
- (j) criar e revisar periodicamente a política de contratação da Companhia com suas partes relacionadas;
- (k) revisar periodicamente e recomendar as políticas de gestão dos recursos humanos para o Conselho de Administração, acompanhando o desenvolvimento e seus principais indicadores;
- (l) avaliar e recomendar investimentos no desenvolvimento e retenção de talentos e processos sucessórios na Companhia;
- (m) acompanhar e validar o programa de avaliação de desempenho individual dos colaboradores;
- (n) revisar e recomendar ao Conselho de Administração o salário, bônus, opções para compra de ações, ações restritas, políticas de remuneração e outros eventuais benefícios para os colaboradores da Companhia;

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- (o) revisar periodicamente e avaliar as mudanças no programa de outorga de opções e ações restritas da Companhia e fazer recomendações ao Conselho de Administração.

Comitê de Auditoria e Finanças

O Comitê de Auditoria e Finanças é um órgão de apoio ao Conselho de Administração composto por 3 (três) membros eleitos pelo Conselho de Administração, sendo necessariamente 2 (dois) membros do Conselho de Administração, entre eles necessariamente 1 (um) membro independente, e 1 (um) especialista em finanças e especialista em contabilidade, com mandatos unificados de 1 (um) ano, sendo permitida a reeleição. O Conselho de Administração poderá, a seu critério, convidar o Presidente do Conselho de Administração e/ou especialistas, tais como Diretor Presidente e o Diretor Financeiro da Companhia para participação das reuniões ordinárias e/ou extraordinárias do Comitê de Auditoria e Finanças, na qualidade de membros *ad hoc*, sem direito a voto.

O Comitê de Auditoria e Finanças é regido pelo disposto em seu regimento interno, o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia em reunião realizada em 01 de julho de 2017.

O Comitê reunir-se-á ordinariamente a cada trimestre e extraordinariamente, sempre que convocado pelo secretário, por iniciativa própria ou solicitação de qualquer dos demais integrantes do Comitê de Auditoria e Finanças. Exige-se o quórum mínimo de 3 (três) integrantes para que o Comitê de Auditoria e Finanças possa deliberar validamente, sendo as deliberações tomadas por maioria, podendo o membro vencido consignar seu voto na Ata da respectiva reunião.

O Comitê de Auditoria e Finanças poderá formular políticas sobre as matérias que sejam de sua responsabilidade, conforme descritas, além das próprias políticas de finanças corporativas, as quais serão submetidas para aprovação do Conselho de Administração, o qual também poderá alterá-las de tempos em tempos, sempre que proposto pelo Comitê de Auditoria e Finanças.

São funções e responsabilidades do Comitê de Auditoria e Finanças:

Quanto às Políticas Financeiras:

- a) Revisar e adotar medidas de proteção ao fluxo de caixa, balanço, lucros e perdas contra a volatilidade de taxas de câmbio, taxas de juros domésticas da Companhia;
- b) Avaliar periodicamente a efetividade de todas as medidas constantes do item (a) e recomendar alterações quando necessário;
- c) Elaborar e aprovar as políticas de finanças corporativas da Companhia, bem como acompanhar e analisar a sua efetividade e implementação;
- d) Analisar periodicamente o plano de investimentos e plano de finanças da Companhia, bem como recomendar as operações necessárias ao Conselho de Administração;
- e) Analisar periodicamente o impacto do plano de investimentos e do plano de financiamento na estrutura de capital da Companhia e suas consequências nos resultados da Companhia, bem como recomendar as alterações necessárias ao Conselho de Administração;
- f) Estabelecer parâmetros para manutenção da estrutura de capital e liquidez desejadas, além de monitorar sua aplicação e aprovar as políticas a serem utilizadas no trimestre subsequente.

Quanto às Políticas Contábeis e de Auditoria:

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- a) Assistir ao Conselho de Administração em assuntos relativos à Contabilidade, Controles Internos, Reportes Financeiros, de Auditoria e *Compliance*. Avaliar e submeter ao Conselho de Administração a indicação de auditores independentes, bem como sua respectiva remuneração;
- b) Revisar a remuneração dos auditores independentes e os termos propostos de sua contratação;
- c) Revisar a designação e mudança de executivo sênior da auditoria interna (ou contador geral);
- d) Revisar as demonstrações financeiras trimestrais da Companhia para garantir integridade e qualidade;
- e) Revisar os processos de controle da Companhia, identificando e apontando para o Conselho de Administração os assuntos críticos, riscos financeiros e regulatórios identificáveis;
- f) Avaliar os sistemas de alerta prévio para riscos efetivos e potenciais, bem como a política de gestão de riscos da Companhia;
- g) Avaliar políticas proativas de contratação de operações entre a Companhia e partes relacionadas;
- h) Avaliar a eficácia dos controles internos da Companhia e recomendar mudanças, caso necessário;
- i) Propor e avaliar mudanças nos princípios e práticas contábeis da Companhia;
- j) Entender e analisar os assuntos que possam ter impactos financeiros da Companhia;
- k) Avaliar o desempenho da equipe financeira e de auditoria (interna e independente) da Companhia; e
- l) Acompanhar o *compliance* da Companhia.

Quanto às Políticas de Riscos:

- a) Elaborar e aprovar as políticas de risco da Companhia, bem como acompanhar e analisar a sua implementação na Companhia;
- b) Analisar periodicamente os impactos dos ativos, especialmente no que se refere a movimentos do dólar e taxas de juros, bem como recomendar as operações necessárias ao Conselho de Administração;
- c) Analisar periodicamente as receitas e despesas da Companhia, com foco no impacto causado nos seus resultados, e recomendar as alterações necessárias ao Conselho de Administração; e
- d) Elaborar, aprovar e avaliar as políticas de risco utilizadas pela Companhia no curto e longo prazo, e aprovar as políticas a serem utilizadas e fazer o respectivo monitoramento.

Comitê de Estratégia

O Comitê de Estratégia é um órgão de apoio ao Conselho de Administração composto por, no mínimo, 05 (cinco) e, no máximo, 11 (onze) membros, eleitos pelo Conselho de Administração, eleitos para mandatos de 1 (um) ano, sendo permitida a reeleição. O Comitê de Estratégia terá entre seus membros um Secretário, escolhido de comum acordo pelos demais no momento da

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

primeira reunião do Comitê, o qual exercerá suas funções pelo prazo de 1 (um) ano. As decisões do Comitê serão tomadas por maioria de votos, podendo o membro vencido consignar seu voto na ata da respectiva reunião.

O Comitê de Estratégia é regido pelo disposto em seu regimento interno, o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia em reunião realizada em 27 de fevereiro de 2018.

O Comitê poderá formular políticas sobre as matérias que sejam de sua responsabilidade, podendo tais políticas ser alteradas de tempos em tempos pelo próprio Comitê, desde que por deliberação unânime de seus integrantes.

São funções e responsabilidades do Comitê de Estratégia:

- a) auxiliar o Conselho de Administração e a Diretoria da Companhia na definição da estratégia a ser seguida pela Companhia, na identificação de assuntos estratégicos e de tendências relativas aos negócios e áreas de atuação da Companhia, na elaboração de cenários e na avaliação de oportunidades e riscos; e
- b) acompanhar a implantação dos planos, projetos e investimentos estratégicos aprovados pelo Conselho de Administração, a fim de assegurar que estão sendo atendidas as orientações definidas pelo Conselho.

Comitê Especial Independente

O Comitê Especial Independente ("Comitê Especial") é um órgão de apoio ao Conselho de Administração, que possui caráter provisório, tendo sido criado única e exclusivamente para analisar as condições de uma potencial reorganização societária envolvendo a Companhia, a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e a Gol Linhas Aéreas S.A., em atenção do disposto no Parecer de Orientação CVM nº 35, de 1º de setembro de 2008 ("PO CVM 35").

O Comitê Especial é composto por 3 (três) membros, os quais foram eleitos pelo Conselho de Administração em reunião realizada em 28 de novembro de 2018, observadas as alternativas previstas no PO CVM 35, os quais estão sujeitos aos mesmos deveres e responsabilidades legais dos administradores, nos termos do artigo 160 da Lei das Sociedades por Ações. É presumida a independência dos membros do Comitê Especial que se enquadrarem nos requisitos aplicáveis à definição de "conselheiro independente" previstos no Regulamento de Listagem do Novo Mercado, respeitada a sua eleição pelo Conselho de Administração.

Cabe ao Conselho de Administração fixar a remuneração dos membros integrantes do Comitê Especial e autorizar a contratação, pela Diretoria, de seus membros, bem como de consultores independentes para dar suporte ao Comitê Especial.

O Comitê não possui funções executivas ou caráter deliberativo e seus pareceres, propostas ou recomendações serão encaminhadas ao Conselho de Administração, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, para deliberação.

Outros Comitês

O Conselho de Administração da Companhia pode instituir Comitês, integrados por pessoas por ele designadas dentre os membros da administração e/ou outras pessoas que não façam parte da administração da Companhia, para assessorá-lo no desempenho de suas atividades. O escopo, composição, prazo de gestão, remuneração e funcionamento de cada Comitê serão definidos pelo Conselho de Administração na deliberação que aprovar sua criação.

Além disso, o Conselho de Administração deverá constituir um Comitê Independente para deliberar sobre as matérias listadas nos itens "gg" e "ii" do Artigo 16 do Estatuto Social da Companhia, mencionadas no item Conselho de Administração acima. O comitê deverá ser formado por, pelo menos, 3 (três) integrantes do Conselho de Administração, em sua maioria

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

independentes. O comitê deverá analisar as propostas relativas às matérias listadas nos itens "gg" e "ii" do Artigo 16 e manifestar a sua orientação para o Conselho de Administração em um prazo máximo de 15 (quinze) dias. Caso a manifestação do Comitê Independente seja favorável, a deliberação sobre tais matérias deverá ser aprovada pelo voto da maioria dos membros do Conselho de Administração. Caso a manifestação seja desfavorável, a aprovação de tais matérias somente poderá ocorrer pelo voto unânime de todos os membros do Conselho de Administração.

O Comitê Independente não possui regimento interno próprio.

b. Em relação aos membros da diretoria estatutária, suas atribuições e poderes individuais, indicando se a diretoria possui regimento interno próprio, e informando, em caso positivo, órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o regimento, locais na rede mundiais de computadores onde o documento pode ser consultado

A Diretoria é composta por no mínimo 2 (dois) e no máximo 9 (nove) membros, acionistas ou não, todos residentes no Brasil, eleitos pelo Conselho de Administração, sendo necessariamente um Diretor Presidente, um Diretor Financeiro, um Diretor de Relações com Investidores e demais diretores sem designação específica, sendo permitida a cumulação de cargos.

Os diretores serão eleitos para mandatos de 1 (um) ano, permitida a reeleição. A Diretoria deverá ser constituída por profissionais de comprovada experiência e capacidade de atuação em sua respectiva área de responsabilidade, devendo tais profissionais atender aos requisitos estabelecidos na lei e no Estatuto Social da Companhia para o exercício de suas funções. Os Diretores poderão ser destituídos a qualquer tempo pelo Conselho de Administração.

A Diretoria não possui regimento interno próprio.

Compete à Diretoria a representação da Companhia, a administração dos negócios sociais em geral e a prática, para tanto, de todos os atos necessários ou convenientes, ressalvados aqueles para os quais seja por lei ou pelo Estatuto Social da Companhia atribuída competência à Assembleia Geral ou ao Conselho de Administração. No exercício de suas funções, os Diretores poderão realizar todas as operações e praticar todos os atos necessários à consecução dos objetivos de seu cargo, observadas as disposições do Estatuto Social da Companhia quanto à forma de representação, à alçada para a prática de determinados atos e a orientação geral dos negócios estabelecida pelo Conselho de Administração, incluindo deliberar sobre e aprovar a aplicação de recursos, transigir, renunciar, ceder direitos, confessar dívidas, fazer acordos, firmar compromissos, contrair obrigações, celebrar contratos, adquirir, alienar e onerar bens móveis e imóveis, prestar caução, avais e fianças, emitir, endossar, caucionar, descontar, sacar e avalizar títulos em geral, abrir, movimentar e encerrar contas em estabelecimentos de crédito, que também poderão ser realizados por procurador devidamente constituído, observadas as restrições legais e aquelas estabelecidas no Estatuto Social da Companhia.

Sem prejuízo das demais atribuições previstas em lei e no Estatuto Social da Companhia, compete ainda à Diretoria:

- a) cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social da Companhia e as deliberações do Conselho de Administração e da Assembleia Geral;
- b) representar a Companhia, ativa e passivamente, em conformidade com as atribuições e poderes estabelecidos no Estatuto Social da Companhia e pela Assembleia Geral;
- c) elaborar e propor, ao Conselho de Administração, os planos de negócios, operacionais, de investimento e desenvolvimento da Companhia, bem como o orçamento anual;
- d) elaborar o plano de organização da Companhia e emitir as normas correspondentes;

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

- e) decidir sobre qualquer assunto que não seja de competência privativa da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração, bem como sobre divergências entre seus membros;
- f) apresentar, trimestralmente, ao Conselho de Administração, o balancete econômico-financeiro e patrimonial detalhado da Companhia e suas controladas; e
- g) exercer outras atribuições legais ou que lhe sejam conferidas pelo Conselho de Administração.

Compete ao Diretor Presidente coordenar as atividades da Diretoria e supervisionar todas as atividades da Companhia além de: (a) submeter à aprovação do Conselho de Administração os planos de trabalho e orçamento anuais e plurianuais, os planos de investimento e os novos programas de expansão da Companhia e de suas sociedades controladas, promovendo a sua execução nos termos aprovados; (b) formular as estratégias e diretrizes operacionais da Companhia, bem como estabelecer os critérios para a execução das deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, com a participação dos demais diretores; (c) submeter, anualmente, à apreciação do Conselho de Administração, o Relatório da Administração e as contas da Diretoria, acompanhado de relatório dos auditores independentes, bem como proposta de destinação dos lucros apurados no exercício anterior; (d) exercer a supervisão de todas as atividades da Companhia e manter os membros do Conselho de Administração informados sobre as atividades da Companhia e o andamento de suas operações; (e) fazer cumprir este Estatuto Social e as diretrizes e o cumprimento das deliberações tomadas em Assembleias Gerais, nas reuniões do Conselho de Administração e nas próprias reuniões; (f) administrar, gerir e superintender os negócios sociais, e emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar úteis ou necessários, para se fazer cumprir a orientação geral do Conselho de Administração acerca dos negócios da Companhia; (g) coordenar e superintender as atividades da Diretoria, convocando e presidindo suas reuniões; (h) exercer as demais atribuições que lhe forem conferidas pelo Conselho de Administração; (i) indicar o Diretor que deverá substituí-lo em suas ausências e impedimentos temporários; e (j) representar a Companhia frente aos diversos públicos e nas responsabilidades de relacionamento e políticas institucionais, tendo para tanto o apoio do Presidente do Conselho de Administração.

Ao Diretor de Relações com Investidores, por sua vez, compete: (a) coordenar, administrar, dirigir e supervisionar o trabalho de relações com o mercado de capitais, representar a sociedade perante acionistas, investidores, analistas de mercado, a CVM, a B3, o Banco Central do Brasil e os demais órgãos relacionados às atividades desenvolvidas no mercado de capitais, no Brasil e no exterior, divulgar e comunicar, se for o caso, qualquer ato ou fato relevante ocorrido ou relacionado aos negócios da Companhia, bem como zelar por sua ampla e imediata disseminação, simultaneamente em todos os mercados em que tais valores mobiliários sejam admitidos à negociação, além de outras atribuições definidas pelo Conselho de Administração; (b) prestar informações aos investidores, de acordo com a regulamentação aplicável da CVM e o Regulamento do Novo Mercado; e (c) manter atualizado o registro da Companhia, prestando as informações necessárias para tanto, tudo em conformidade com a regulamentação aplicável da CVM e o Regulamento do Novo Mercado.

Ao Diretor Financeiro, por fim, compete: (a) a administração financeira da Companhia; (b) a administração das áreas de controladoria, tesouraria e contabilidade; e (c) a execução das diretrizes determinadas pelo Conselho de Administração.

c. Data de instalação do conselho fiscal, se este não for permanente, informando se possui regimento interno próprio, e indicando, em caso positivo, data de sua aprovação pelo conselho fiscal e, caso o emissor divulgue o regimento, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado

O Conselho Fiscal da Companhia é órgão de funcionamento não permanente, instalado nos exercícios sociais em que houver solicitação dos acionistas reunidos em Assembleia Geral,

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

oportunidade em que eleição de 3 (três) a 5 (cinco) membros e seus respectivos suplentes, acionistas ou não, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, sendo permitida a reeleição.

Os membros do Conselho Fiscal terão os deveres, atribuições e responsabilidades estabelecidos na Lei das Sociedades por Ações e no Regulamento do Novo Mercado.

O Conselho Fiscal não possui regimento interno próprio.

Nos termos da Lei das Sociedades por Ações, o Conselho Fiscal não pode ter membros que (i) sejam do Conselho de Administração da Companhia ou de sociedade controlada ou do mesmo grupo; (ii) sejam diretores da Companhia ou de sociedade controlada ou do mesmo grupo; (iii) sejam empregados da Companhia ou de sociedade controlada ou do mesmo grupo; (iv) sejam cônjuge ou parente, até terceiro grau, de qualquer dos administradores da Companhia. Além disso, a mesma lei exige que os membros do Conselho Fiscal recebam uma remuneração de, pelo menos, 10% (dez por cento) da média do montante pago para cada diretor, excluindo benefícios, verbas de representação e participações nos lucros e resultados.

Conforme a Lei das Sociedades por Ações, como seu funcionamento não é permanente, o Conselho Fiscal poderá ser instalado pela assembleia geral, a pedido de acionistas que representem, no mínimo, 10% (dez por cento) das ações ordinárias, com mandato até a primeira assembleia geral ordinária seguinte à sua instalação. Este percentual pode ser reduzido para até 2% (dois por cento) do capital social votante dependendo do capital social da companhia, nos termos da Instrução da CVM nº 324, de 19 de janeiro de 2000.

Adicionalmente, tendo em vista que a totalidade dos acionistas minoritários da Companhia detém, conjuntamente, mais de 10% (dez por cento) das ações ordinárias, a maioria dos acionistas minoritários tem direito de eleger um membro do Conselho Fiscal e seu suplente, e os demais acionistas poderão eleger o restante dos membros.

Quando instalado, o Conselho Fiscal reunir-se-á, nos termos da lei, sempre que necessário e analisará, ao menos trimestralmente, as demonstrações financeiras. Independentemente de quaisquer formalidades, será considerada regularmente convocada a reunião à qual comparecer a totalidade dos membros do Conselho Fiscal. O Conselho Fiscal manifestar-se-á por maioria absoluta de votos, presente a maioria dos seus membros.

Todas as deliberações do Conselho Fiscal constarão de atas lavradas no respectivo livro de atas e pareceres do Conselho Fiscal e assinadas pelos conselheiros presentes.

Em Assembleia Geral Extraordinária, realizada no dia 29 de novembro de 2018, o percentual aplicável para solicitação da instalação do Conselho Fiscal era de 8% do capital social total da Companhia, e tendo em vista a solicitação de instalação de referido órgão por acionistas representando 9,966% do capital social, ficou instalado o Conselho Fiscal da Companhia, com funcionamento até a Assembleia Geral Ordinária que aprovasse as contas do exercício social a se encerrar em 31 de dezembro de 2018.

Em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da Companhia realizada em 16 de abril de 2019, o percentual aplicável para solicitação da instalação do Conselho Fiscal era de 2% do capital social total da Companhia, e tendo em vista que acionistas representando 31,243% do capital social da Companhia solicitaram novamente a instalação do Conselho Fiscal, ficou instalado o Conselho Fiscal da Companhia, com funcionamento até a Assembleia Geral Ordinária que aprovar as contas do exercício social a se encerrar em 31 de dezembro de 2019.

d. Se há mecanismos de avaliação e sua abrangência, indicando se a avaliação é feita somente em relação ao órgão ou se incluir também a avaliação individual de seus membros

Em linhas gerais, a Companhia segue a política de remuneração da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("GLAI"), sua controladora, que está constantemente em processo de avaliação das melhores

12.1 - Descrição da Estrutura Administrativa

práticas de governança corporativa com o objetivo de desenvolver a avaliação do desempenho geral de todos os membros de seus órgãos administrativos.

A Companhia não possui mecanismos de avaliação de seus órgãos e comitês.

Os membros do Conselho de Administração da Companhia, inclusive o presidente deste órgão, são avaliados por seus pares em processo que envolve análise das atividades conduzidas ao longo do ano e o desempenho de cada membro na condução destas atividades. Os membros dos comitês da Companhia são avaliados de forma semelhante.

Em relação à Diretoria, o presidente da Companhia avalia anualmente seus reportes diretos, tendo como parâmetro competências organizacionais, estratégicas e funcionais. O processo de avaliação prevê que, no início de cada ano, serão estabelecidas metas alinhadas com o planejamento estratégico da Companhia. Em relação aos demais membros da Diretoria, o gestor imediato realiza uma avaliação de cada membro e define um conceito final de avaliação que baseia a remuneração dos membros da Diretoria. O conceito e avaliação final de todos os membros são apresentados ao Conselho de Administração da Companhia que ratifica a proposta.

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

12.2 – Descrever as regras, políticas e práticas relativas às assembleias gerais, indicando:

a. Prazos de convocação

A Companhia não adota prática diferenciada em relação ao previsto na legislação societária quanto ao prazo de convocação de assembleias gerais. Dessa forma, de acordo com a Lei das Sociedades por Ações, a Assembleia Geral será convocada por meio de edital publicado com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência, em primeira convocação, e com 8 (oito) dias de antecedência em segunda convocação. Em determinadas circunstâncias, a pedido de qualquer acionista, a Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") poderá aumentar o prazo de antecedência da publicação do primeiro anúncio de convocação para até 30 (trinta) dias.

b. Competências

Compete à Assembleia Geral, além de outras atribuições que lhe sejam atribuídas em lei, observados os quóruns previstos no Estatuto Social e na legislação aplicável:

- (a) tomar as contas dos administradores relativas ao último exercício social;
- (b) examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, instruídas com parecer do Conselho Fiscal, quando instalado;
- (c) eleger e destituir os membros do Conselho de Administração;
- (d) fixar a remuneração global anual dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria, assim como a dos membros do Conselho Fiscal, se instalado;
- (e) deliberar, de acordo com proposta apresentada pela administração, sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a distribuição de dividendos;
- (f) reformar o Estatuto Social da Companhia;
- (g) deliberar sobre o aumento do capital social, fora do limite do capital autorizado;
- (h) deliberar sobre a redução do capital social;
- (i) deliberar sobre fusão, cisão, transformação, incorporação, ou incorporação de ações envolvendo a Companhia;
- (j) atribuir bonificações em ações de emissão da Companhia, bem como deliberar sobre eventuais resgates, amortizações, grupamentos e desdobramentos de ações de emissão da Companhia;
- (k) aprovar planos de outorga de opção de compra ou subscrição de ações de emissão da Companhia aos seus administradores, empregados e a pessoas naturais que prestem serviços à Companhia, assim como aos administradores, empregados e a pessoas naturais que prestem serviços a outras sociedades que sejam controladas direta ou indiretamente pela Companhia, bem como a suas coligadas e controladas ("Planos de Opção");
- (l) deliberar sobre emissão de ações ou quaisquer valores mobiliários pela Companhia, definindo o respectivo preço de emissão e a quantidade de valores mobiliários a serem emitidos, em conformidade com as disposições e observadas as exceções previstas na Lei de Sociedades por Ações e no Estatuto Social;
- (m) deliberar sobre a recuperação judicial ou extrajudicial da Companhia ou requerimento de sua falência;

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

- (n) deliberar sobre a dissolução ou liquidação da Companhia, ou cessação do seu estado de liquidação, bem como eleger o liquidante e o Conselho Fiscal que deverá funcionar no período de liquidação;
- (o) distribuição de dividendos ou o pagamento de juros sobre capital próprio;
- (p) deliberar o registro e a eventual apresentação de pedido de cancelamento do registro de companhia aberta da Companhia perante a CVM;
- (q) deliberar sobre a adesão da Companhia ao Novo Mercado;
- (r) deliberar sobre a dispensa de realização de oferta pública de aquisição em decorrência da saída voluntária da Companhia do Novo Mercado, nos termos do Artigo 35 do Estatuto Social;
- (s) escolher instituição ou empresa especializada responsável pela elaboração de laudo de avaliação das ações de emissão da Companhia, em caso de cancelamento de registro de companhia aberta ou saída do Novo Mercado;
- (t) deliberar a realização de oferta pública ou privada de títulos ou valores mobiliários conversíveis em ações de emissão da Companhia, salvo no que se refere a emissão de debêntures conversíveis em ações, conforme estabelecido no Estatuto Social da Companhia e no artigo 59, §2o da Lei de Sociedades por Ações;
- (u) deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida pelo Conselho de Administração;
- (v) suspender o exercício de direitos de acionistas, conforme previsto no artigo 120 da Lei das Sociedades por Ações e no Estatuto Social, inclusive no caso do Artigo 8º do Estatuto Social, não podendo, nessa deliberação, votar o(s) acionista(s) cujos direitos poderão ser objeto de suspensão; e
- (w) resolver os casos omissos no Estatuto Social da Companhia, observadas as disposições da Lei das Sociedades por Ações e do Regulamento do Novo Mercado.

c. Endereços (físico ou eletrônico) nos quais os documentos relativos à assembleia geral estarão à disposição dos acionistas para análise

Todos os documentos a serem analisados ou discutidos em Assembleia Geral serão disponibilizados (i) eletronicamente aos acionistas pelo site (a) da CVM ("www.cvm.gov.br", neste website acessar, na página inicial, em acesso rápido, "Consulta – Companhias – Demonstrações, ITR, DFP, DF, Balanço, Fato Relevante" e digitar "Smiles" no campo disponível. Em seguida, acessar "Smiles Fidelidade S.A."), (b) da B3 ("www.b3.com.br", neste website, clicar em "Produtos", em seguida, dentro do quadro "Acesso Rápido", clicar – "Empresas Listadas", digitar "Smiles" no campo disponível. Em seguida, acessar "Smiles Fidelidade S.A."), (c) da Companhia ("ri.smiles.com.br"), (ii) bem como fisicamente na sede social da Companhia, localizada na Al. Rio Negro nº 585, 2º andar, Bloco B, conjuntos 21 e 22, Alphaville-SP, CEP: 06454-000, a partir da data da publicação do primeiro edital de convocação referido no parágrafo anterior.

d. Identificação e administração de conflitos de interesses

A Companhia não adota um mecanismo específico para identificar conflitos de interesse nas Assembleias Gerais, aplicando-se as regras constantes na legislação brasileira, caso ocorra qualquer conflito de interesses.

e. Solicitação de procurações pela administração para o exercício do direito de voto

A administração da Companhia não solicita procurações para o exercício do direito de voto em assembleias.

f. Formalidades necessárias para aceitação de procurações outorgadas por acionistas, indicando se o emissor exige ou dispensa reconhecimento de firma, notariação, consularização e tradução juramentada e se o emissor admite procurações outorgadas por acionistas por meio

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais eletrônicas

O Estatuto Social da Companhia não prevê nenhuma formalidade para aceitação de procurações outorgadas por acionistas. A Companhia não admite procurações outorgadas por acionistas por meio eletrônico.

As procurações devem ser acompanhadas de cópia autenticada dos seguintes documentos de representação:

Para pessoas físicas:

- Documento de identidade com foto do acionista.

Para pessoas jurídicas:

- Último estatuto social ou contrato social consolidado e os documentos societários que comprovem a representação legal do acionista, devidamente registrados perante a autoridade competente; e
- Documento de identidade com foto do representante legal.

Para fundos de investimento:

- Último regulamento consolidado do fundo, com comprovante de seu depósito no site da Comissão de Valores Mobiliários;
- Estatuto ou contrato social do seu administrador ou gestor, conforme o caso, observada a política de voto do fundo, e documentos societários que comprovem os poderes de representação, devidamente registrados perante a autoridade competente; e
- Documento de identidade com foto do representante legal.

A Companhia não exige o reconhecimento de firma das procurações outorgadas por acionistas nacionais, desde que a identificação do signatário esteja clara no instrumento de mandato. No entanto, a Companhia exige a notariação, consularização ou aposição de apostila, conforme o caso, e tradução juramentada dos documentos de representação dos acionistas estrangeiros.

g. Formalidades necessárias para aceitação do boletim de voto a distância, quando enviados diretamente à companhia, indicando se o emissor exige ou dispensa reconhecimento de firma, notariação e consularização

O acionista que optar por exercer seu direito de voto a distância por meio do envio do boletim de voto a distância diretamente à Companhia deverá encaminhar até 7 (sete) dias antes da assembleia os seguintes documentos para o e-mail ri@smiles.com.br, aos cuidados da Diretoria de Relação com Investidores:

- (i) Cópia simples do boletim relativo à assembleia geral devidamente preenchido, rubricado e assinado. Não serão exigidos reconhecimento de firma, notariação e consularização ou aposição de apostila no boletim; e
- (ii) cópia autenticada dos seguintes documentos de representação:

Para pessoas físicas:

- Documento de identidade com foto do acionista.

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

Para pessoas jurídicas:

- Último estatuto social ou contrato social consolidado e os documentos societários, devidamente registrados perante a autoridade competente, que comprovem a representação legal do acionista; e
- Documento de identidade com foto do representante legal.

Para fundos de investimento:

- Último regulamento consolidado do fundo, com comprovante de seu depósito no site da Comissão de Valores Mobiliários;
- Estatuto ou contrato social do seu administrador ou gestor, conforme o caso, observada a política de voto do fundo, e documentos societários que comprovem os poderes de representação, devidamente registrados perante a autoridade competente; e
- Documento de identidade com foto do representante legal.

Nos termos do Art. 21-U da Instrução CVM nº 481/2009 ("ICVM 481/09"), a Companhia comunicará ao acionista que optar por enviar o boletim de voto a distância diretamente a ela, em 3 (três) dias do seu recebimento, se o boletim e os documentos recebidos (i) são suficientes para que o voto seja considerado válido; ou (ii) a necessidade de retificação ou reenvio do boletim de voto a distância e documentos que o acompanham, descrevendo os procedimentos e prazos necessários.

A Companhia não exige o reconhecimento de firma das procurações outorgadas por acionistas nacionais, desde que a identificação do signatário esteja clara no instrumento de mandato. No entanto, a Companhia exige a notariação, consularização ou aposição de apostila, conforme o caso, e tradução juramentada dos documentos de representação dos acionistas estrangeiros.

h. se a companhia disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância

A Companhia não disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância. No entanto, os acionistas podem optar pelo envio do boletim de voto à distância, e seus respectivos documentos de representação, para o e-mail ri@smiles.com.br, aos cuidados da Diretoria de Relação com Investidores da Companhia.

i. instruções para que acionista ou grupo de acionistas inclua propostas de deliberação, chapas ou candidatos a membros do conselho de administração e do conselho fiscal no boletim de voto a distância

O acionista que tiver interesse em incluir propostas de deliberação, chapas ou candidatos a membros do conselho de administração ou conselho fiscal no boletim de voto a distância, deverá, dentro dos prazos previstos no art. 21-L da ICVM 481/09, enviar uma solicitação de inclusão de tais propostas para o e-mail ri@smiles.com.br, aos cuidados da Diretoria de Relação com Investidores ("Solicitação de Inclusão"), observados os seguintes requisitos:

- (i) A Solicitação de Inclusão deve atender ao disposto no artigo 21-G da ICVM 481/09, o qual prevê:
- A descrição da proposta objeto da Solicitação de Inclusão deve ser elaborada em linguagem clara, objetiva e que não induza o acionista a erro;
 - A proposta objeto da Solicitação de Inclusão deve conter, no máximo, 2.100 (dois mil e cem) caracteres, incluindo espaços, por proposta;
 - A proposta objeto da Solicitação de Inclusão deve ser formulada como uma proposta, de modo que o acionista precise somente aprová-la, rejeitá-la ou abster-se;

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

- A proposta objeto da Solicitação de Inclusão pode conter indicações de páginas na rede mundial de computadores nas quais as propostas estejam escritas de forma mais detalhada ou que contenha os documentos relativos à proposta objeto da Solicitação de Inclusão, informações complementares e eventuais traduções para outros idiomas.
- (ii) A Solicitação de Inclusão deve vir acompanhada:
- das informações e documentos relativos à matéria proposta previstos nos arts. 8º a 21 da ICVM 481/09;
 - da qualificação completa e indicação das vagas a que os candidatos propostos concorrerão, conforme o caso;
 - Das informações do acionista signatário da Solicitação de Inclusão constantes do Anexo 21-M-II-d da ICVM 481/09, quais sejam:
 - Nome;
 - Endereço eletrônico para comunicação com a Companhia;
 - Desde quando é acionista da Companhia;
 - Número e percentual de ações de emissão da Companhia de sua titularidade;
 - Número de ações tomadas em empréstimo; e
 - Exposição total em derivativos referenciados em ações da companhia.
 - de cópia autenticada dos seguintes documentos de representação do acionista signatário da Solicitação de Inclusão:

Para pessoas físicas:

- Documento de identidade com foto do acionista.

Para pessoas jurídicas:

- Último estatuto social ou contrato social consolidado e os documentos societários, devidamente registrados perante a autoridade competente, que comprovem a representação legal do acionista; e
- Documento de identidade com foto do representante legal.

Para fundos de investimento:

- Último regulamento consolidado do fundo, com comprovante de seu depósito no site da Comissão de Valores Mobiliários;
 - Estatuto ou contrato social do seu administrador ou gestor, conforme o caso, observada a política de voto do fundo, e documentos societários, devidamente registrados perante a autoridade competente, que comprovem os poderes de representação; e
 - Documento de identidade com foto do representante legal.
- De comprovante de titularidade das ações da Companhia, de preferência emitido com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência da data da Solicitação de Inclusão, para fins de comprovação dos percentuais do capital social constantes dos anexos 21-L-I e 21-L-II da ICVM 481/09.

A Companhia não exige o reconhecimento de firma das procurações ou da Solicitação de Inclusão outorgadas por acionistas nacionais, desde que a identificação do signatário esteja clara. No entanto, a Companhia exige a notariação, consularização ou aposição de apostila, conforme o caso, e tradução juramentada dos documentos de representação e da Solicitação de Inclusão dos acionistas estrangeiros, conforme aplicável.

Nos termos do Art. 21-N da ICVM 481/09, a Companhia comunicará ao acionista signatário da Solicitação de Inclusão, em 3 (três) dias do seu recebimento, se (i) a Solicitação de Inclusão cumpre os requisitos necessários e a proposta ou os candidatos constarão do boletim de voto à distância a ser divulgado pela Companhia; ou (ii) a lista completa de motivos pelos quais a Solicitação de Inclusão não cumpre os requisitos necessários, indicando os documentos ou alterações indispensáveis a sua retificação, que também deverá observar os prazos previstos no art. 21-L da ICVM 481/09.

12.2 - Regras, Políticas E Práticas Relativas às Assembleias Gerais

j. se a companhia disponibiliza fóruns e páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das assembleias

A Companhia não mantém fóruns e/ou páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das Assembleias.

k. Outras informações necessárias à participação a distância e ao exercício do direito de voto a distância

Os acionistas da Companhia cujas ações estejam depositadas em depositário central poderão optar por transmitir as instruções de voto para preenchimento do boletim de voto a distância por meio dos seus respectivos agentes custodiantes, desde que os mesmos prestem tal serviço. Os acionistas da Companhia cujas ações não estejam depositadas em depositário central poderão optar por transmitir as instruções de voto para fins da votação a distância ao Itaú Corretora de Valores S.A., escriturador da Companhia.

12.3 - Regras, Políticas E Práticas Relativas ao Conselho de Administração

12.3 - Regras, políticas e práticas relativas ao Conselho de Administração

a. Número de reuniões realizadas no último exercício social, discriminando entre número de reuniões ordinárias e extraordinárias

As reuniões do Conselho de Administração serão realizadas, ordinariamente, a cada trimestre, podendo, entretanto, ser realizadas sempre que necessário para as atividades sociais, mediante convocação do Presidente do Conselho de Administração ou de quaisquer dois outros membros do Conselho de Administração conjuntamente, por meio de uma notificação por escrito com antecedência de, no mínimo, 2 (dois) dias.

No exercício social de 2018, o Conselho de Administração da Companhia realizou 4 (quatro) reuniões ordinárias e 7 (sete) reuniões extraordinárias.

b. Se existirem, as disposições do acordo de acionistas que estabeleçam restrição ou vinculação ao exercício do direito de voto de membros do conselho

Não aplicável, considerando que, na data de entrega do presente Formulário de Referência, não há qualquer acordo de acionistas vigente arquivado na sede da Companhia.

c. Regras de identificação e administração de conflitos de interesses

De acordo com a Lei das Sociedades por Ações e o Estatuto Social da Companhia, não poderá ser eleito como administrador, salvo dispensa da Assembleia Geral, aquele que tiver interesse conflitante com a Companhia. A Lei das Sociedades por Ações proíbe o administrador de intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da Companhia, bem como na deliberação que a respeito tomarem os demais administradores, cumprindo-lhe cientificá-los do seu impedimento e fazer consignar, em ata de reunião do Conselho de Administração ou da Diretoria, a natureza e extensão do seu interesse. Ainda, segundo o Estatuto Social da Companhia, não poderão ser eleitos para membros do Conselho de Administração aqueles que: (i) ocuparem cargos em sociedades concorrentes da Companhia; ou (ii) tiverem ou representarem interesse conflitante com o da Companhia.

A Companhia não adota outras regras de identificação e administração de conflitos de interesses, além daquelas dispostas na Lei das Sociedades por Ações. A Companhia entende que a observância às regras de identificação e administração de conflitos de interesses dispostas na Lei das Sociedades por Ações é suficiente para dirimir estes conflitos.

d. Se a companhia possui política de indicação e de preenchimento de cargos do conselho de administração formalmente aprovada, informando, em caso positivo:

i. órgão responsável pela aprovação da política, data da aprovação e, caso a companhia divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado;

ii. principais características da política, incluindo regras relativas ao processo de indicação dos membros do conselho de administração, à composição do órgão e à seleção de seus membros.

Na data de entrega do presente Formulário de Referência, a Companhia não possui política de indicação e de preenchimento de cargos do conselho de administração formalmente aprovada.

12.4 - Descrição da Cláusula Compromissória Para Resolução de Conflitos Por Meio de Arbitragem

12.4 - Descrição da cláusula compromissória para resolução de conflitos por meio de arbitragem

A Companhia, seus acionistas, administradores, membros do Conselho Fiscal, efetivos e suplentes, se houver, obrigam-se a resolver, por meio de arbitragem, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, na forma de seu regulamento, qualquer controvérsia que possa surgir entre eles, relacionada com ou oriunda da sua condição de emissor, acionistas, administradores e membros do Conselho Fiscal, em especial, decorrentes das disposições contidas na Lei 6.385/76, na Lei das Sociedades por Ações, no Estatuto Social, nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela Comissão de Valores Mobiliários, bem como nas demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral, além daquelas constantes do Regulamento do Novo Mercado, dos demais regulamentos da B3 e do Contrato de Participação no Novo Mercado.

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal

Nome	Data de nascimento	Órgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			
Hugo Reis de Assumpção	13/09/1972	Pertence apenas à Diretoria	08/03/2021	Até a RCA que deliberar sobre as demonstrações financeiras do exercício social de 2021	0
147.821.688-37	Engenheiro	12 - Diretor de Relações com Investidores	08/03/2021	Sim	0.00%
Diretor Financeiro.					
André Fehlauer	11/08/1972	Pertence apenas à Diretoria	08/03/2021	Até a RCA que deliberar sobre as demonstrações financeiras do exercício social de 2021	0
908.180.839-72	Administrador de Empresas	10 - Diretor Presidente / Superintendente	08/03/2021	Sim	0.00%
Não ocupa outros cargos ou funções na Companhia.					
Paulo Sergio Kakinoff	06/09/1974	Pertence apenas ao Conselho de Administração	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
194.344.518-41	Administrador de Empresas	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	30/04/2021	Sim	0.00%
N/A					
Rogério Rodrigues Bimbi	21/02/1973	Pertence apenas ao Conselho de Administração	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
842.116.017-68	Economista	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	30/04/2021	Não	0.00%
N/A.					
André Coji	04/02/1964	Pertence apenas ao Conselho de Administração	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
051.271.338-30	Administrador de Empresas	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	30/04/2021	Sim	0.00%

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal

Nome	Data de nascimento	Órgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			
Membro Efetivo do Comitê Independente de Partes Relacionadas, do Comitê de Auditoria e Finanças e do Comitê de Estratégia.					
Ricardo Constantino	27/02/1963	Pertence apenas ao Conselho de Administração	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	8
546.988.806-10	Empresário	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	30/04/2021	Sim	100.00%
Membro do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa e do Comitê de Estratégia					
Constantino de Oliveira Junior	12/08/1968	Pertence apenas ao Conselho de Administração	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
417.942.901-25	Comerciante	20 - Presidente do Conselho de Administração	30/04/2021	Sim	0.00%
Marco Antonio de Almeida Lima	03/12/1997	Conselho Fiscal	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
142.509.197-06	Advogado	48 - C.F.(Suplent)Eleito p/Minor.Ordinaristas	30/04/2021	Sim	0.00%
Edgard Salles Lopes Neto	25/11/1972	Conselho Fiscal	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
126.037.988-47	Tecnólogo	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	30/04/2021	Sim	0.00%
N/A					

12.5/6 - Composição E Experiência Profissional da Administração E do Conselho Fiscal

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	Profissão	Cargo eletivo ocupado	Data de posse	Foi eleito pelo controlador	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos e funções exercidas no emissor		Descrição de outro cargo / função			
Raphael Manhães Martins	08/02/1983	Conselho Fiscal	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	2
096.952.607-56	Advogado	45 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Minor.Ordinaristas	30/04/2021	Não	0.00%
N/A					
Renato Chiodaro	21/10/1977	Conselho Fiscal	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	2
256.611.098-06	Advogado	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	30/04/2021	Sim	0.00%
N/A					
Luiz Carlos de Mattos Gehlen Júnior	30/08/1989	Conselho Fiscal	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
005.196.223-32	Contador	46 - C.F.(Suplent)Eleito p/Controlador	30/04/2021	Sim	0.00%
Valdenise dos Santos Menezes	21/04/1964	Conselho Fiscal	30/04/2021	Até a AGO que aprovar as contas referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021	0
836.229.937-15	Contadora	43 - C.F.(Efetivo)Eleito p/Controlador	30/04/2021	Sim	0.00%

Experiência profissional / Critérios de Independência

Hugo Reis de Assumpção - 147.821.688-37

O Sr. Hugo Reis de Assumpção é formado em Engenharia Mecânica pela Escola de Engenharia Mauá, possui MBA pelo IBMEC - International Finance e Extensão em Controladoria para Executivos, pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). O Sr. Hugo Reis de Assumpção é um Executivo com mais de 25 anos de experiência, principalmente em Finanças e Marketing, liderando times em empresas como Accenture, Credicard, Citibank, WPetroleo dentre outras, inclusive no exterior, e no varejo e na prestação de serviços nos EUA, Canadá, Reino Unido, Alemanha, Itália, Espanha e França. O Sr. Hugo Reis de Assumpção declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

André Fehlauer - 908.180.839-72

O Sr. André é formando em Administração de Empresas pela Univali - Universidade do Vale do Itajaí, Pós-Graduado em Propaganda e Marketing pela ESPM - Escola Superior de Propaganda e Marketing, MBA em Business pela Fundação Dom Cabral e MBA em Marketing pela Northwestern University - Kellogg School of Management. O Sr. André foi gerente de marketing na Credicard durante 6 anos sendo responsável pelo desenvolvimento e implementação de ações estratégicas de marketing para todos os segmentos de cartão de crédito. O Sr. André também atuou como Diretor de vendas no Citibank sendo responsável pelas estratégias de CRM, pricing e desenvolvimento e ativação de campanhas para os clientes no Brasil. Ele está na Smiles a 6 anos como Diretor de Produtos e foi o responsável pelo desenvolvimento e execução do projeto de internacionalização da Companhia na Argentina. O Sr. André Fehlauer declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Paulo Sergio Kakinoff - 194.344.518-41

O Sr. Paulo Sergio Kakinoff assumiu o cargo de Diretor-Presidente da Gol em julho de 2012, tendo sido membro independente do Conselho de Administração da Gol de janeiro de 2010 a 02 de julho de 2012, quando deixou o cargo junto ao Conselho de Administração para assumir a presidência da Gol. O Sr. Paulo Kakinoff foi Presidente da Audi Brasil até junho de 2012 e atuou na indústria automobilística por 18 anos, tendo ocupado anteriormente as funções de Diretor de Vendas & Marketing da Volkswagen do Brasil e Diretor Executivo para a América do Sul na matriz do Grupo Volkswagen na Alemanha. Formado em Administração de Empresas pela Universidade Mackenzie, ocupou o cargo de Vice Presidente da ABEIVA - Associação Brasileira das Empresas Importadoras de Veículos Automotores e de membro do Conselho da Volkswagen Participações até junho de 2012. O Sr. Paulo Sergio Kakinoff declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeita aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerada uma pessoa exposta politicamente. Ela é membro suplente do Conselho Fiscal e eleita pelo controlador.

Rogério Rodrigues Bimbi - 842.116.017-68

O Sr. Rogério Rodrigues Bimbi é economista e foi Diretor de Crédito na Losango – HSB pelo período de agosto de 1998 até julho de 2007, quando, em agosto de 2007 iniciou como Sócio Polo Capital, responsável pela gestão de fundos de crédito e private equity. O Sr. Rogério Rodrigues Bimbi foi Sócio-Fundador da Ergoncredit – Fintech de crédito para pequenas e médias empresas, a partir de março de 2016. Atuou como membro do Comitê de Auditoria do Banco Pan a partir de fevereiro de 2018 até novembro de 2019. Desde julho de 2019 e maio de 2019, até o momento, o Sr. Rogério atua como membro do Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal e membro do Conselho de Administração Emgea Empresa Gestora de Ativos, respectivamente.

O Sr. Rogério Rodrigues Bimbi declara, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, o Sr. Rogério Rodrigues Bimbi declara que não é pessoa exposta politicamente, conforme definido na regulamentação aplicável.

André Coji - 051.271.338-30

O Sr. André é formado em administração de empresas pela Fundação Getúlio Vargas e em Direito pela Faculdade de Direito São Francisco – Universidade de São Paulo. É membro do Conselho de Administração da Via Varejo desde julho de 2019 e membro do conselho fiscal da CSN desde junho de 2018. Foi Membro do Conselho de Administração da Vitacon entre junho de 2013 e dezembro de 2013. Adicionalmente, entre abril de 2001 e fevereiro de 2013, desempenhou o cargo de diretor financeiro (2001-2007) e diretor family office (2007-2013) na Tecnisa. O Sr. André Coji declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Ricardo Constantino - 546.988.806-10

O Sr. Ricardo Constantino é membro do Conselho de Administração da GLAI. Adicionalmente, ocupa o cargo de Diretor Geral do Grupo Comporte desde 1994. O Sr. Ricardo Constantino é membro do Conselho de Administração da BR Vias S.A. e da Global Aviation S.A., empresas que atuam no setor de transportes. É o diretor geral da Agrodiesel S.A., empresa que presta serviços de suporte de suprimentos para todo o Grupo Comporte. O Sr. Ricardo Constantino tem 25,00% de cotas do Fundo Volluto, que detém participação de 97,43% da GLAI Nenhuma das empresas mencionadas acima, com exceção da GLAI, fazem parte do grupo econômico da Companhia, e todas, com exceção da Global Aviation S.A., são controladas por acionista da Companhia que detém participação, direta ou indireta, igual ou superior a 5%.

O Sr. Ricardo Constantino declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25

O Sr. Constantino de Oliveira Junior cursou administração de empresas pela Universidade do Distrito Federal e participou do Programa Executivo de Gestão Corporativa da Association for Overseas Technical Scholarships. É o Presidente do Conselho de Administração da GLAI (controladora da Companhia) desde 06 de julho de 2012, tendo sido Diretor-Presidente e membro do Conselho de Administração, cumulando ambas as funções, de março de 2004 a julho de 2012. O Sr. Constantino de Oliveira Junior é também, desde 2001, membro do Conselho de Administração e da VRG Linhas Aéreas S.A. (controlada pela Gol, sucedeu a Gol Transportes Aéreos S.A. em virtude da incorporação realizada em 30 de setembro de 2008), tendo sido Diretor Presidente da VRG Linhas Aéreas S.A. entre 2001 a 02 de julho de 2012. O Sr. Constantino de Oliveira Junior introduziu o conceito de "custo baixo, tarifa baixa" na aviação civil brasileira e foi escolhido como "Executivo de Valor" em 2002 e 2001 pelo jornal Valor Econômico, e como "Executivo Líder" no setor de logística em 2003 pelo jornal Gazeta Mercantil, e em 2008, foi nomeado "Executivo Ilustre" na categoria Transporte Aéreo na premiação GALA (Galeria Aeronáutica Latinoamericana), patrocinada pela IATA. Antes de ingressar na GOL, Sr. Constantino de Oliveira participou como diretor do Grupo Comporte (1994-2000). Atualmente, o Sr. Constantino de Oliveira Junior é integrante da Diretoria do Grupo Comporte, controlada por acionista da Companhia que detém participação, direta ou indireta, igual ou superior a 5%, membro do conselho de administração da GLAI e da GLA, ambas fazem parte do grupo econômico da Companhia. O Sr. Constantino de Oliveira Junior tem 25,00% de cotas do Fundo de Investimento em Participações Volutto, que detém participação de 97,43% da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. O Sr. Constantino de Oliveira Junior declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Marco Antonio de Almeida Lima - 142.509.197-06

Advogado do escritório Faoro & Fucci (desde novembro de 2019). Inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil, Seções do Rio de Janeiro e de São Paulo. O Sr. Marco Antonio de Almeida Lima declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Edgard Salles Lopes Neto - 126.037.988-47

Edgard tem 15 anos de experiência e companhias de capital aberto. Atualmente é Diretor de Gestão Corporativa na Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e já atuou nas áreas de Controles Internos, Finanças e Processos em empresa como Gafisa, Global Aviation e Americanas.com. Edgard é formado em tecnologia da informação pela Faculdade de Tecnologia de São Paulo – FATEC. O Sr. Edgard declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerada uma pessoa exposta politicamente.

Raphael Manhães Martins - 096.952.607-56

O Sr. Raphael é advogado no Faoro & Fucci Advogados, membro do Conselho de Administração da Light e membro do Conselho Fiscal da Vale. Raphael é formado em Direito pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ). O Sr. Raphael Manhães declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente. Ele é membro suplente independente do Conselho Fiscal de acordo com o Regulamento do Novo Mercado.

Renato Chiodaro - 256.611.098-06

O Sr. Renato é advogado formado pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) de São Paulo e possui MBA em Governança Corporativa e Valuation pela BI International. O Sr. Renato atuou como advogado nas áreas de M&A; societário, governança corporativa e empresarial pelo Pinheiro Neto Advogados, já foi Conselheiro Fiscal da Gol e atualmente é sócio da DOxa Partners - Crafting Business Solutions. O Sr. Renato Chiodaro declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente. Ele é membro efetivo do Conselho Fiscal e eleito pelo controlador.

Luiz Carlos de Mattos Gehlen Júnior - 005.196.223-32

O Sr. Luiz Gehlen é Controller da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., é formado em Administração de empresas e em Ciências contábeis, e atuou em auditoria, consultoria e controladoria em empresas de capital aberto no Brasil e Estados Unidos. O Sr. Luiz Gehlen declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Valdenise dos Santos Menezes - 836.229.937-15

Valdenise é contadora formada pela Universidade do Amazonas e tem MBA em Gestão de Negócios pelo IBMEC. Valdenise tem 37 anos de experiência na área financeira e de controladoria, sendo 12 anos em empresas públicas no Brasil e USA. Atuou como Diretora de Controladoria Coporativa na Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A entre 2009 e 2018. A Sra. Valdenise Menezes declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeita aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerada uma pessoa exposta politicamente. Ela é membro efetivo do Conselho Fiscal e eleita pelo controlador.

Tipo de Condenação	Descrição da Condenação
Hugo Reis de Assumpção - 147.821.688-37	
N/A	
André Fehlauer - 908.180.839-72	
N/A	
Paulo Sergio Kakinoff - 194.344.518-41	
N/A	
Rogério Rodrigues Bimbi - 842.116.017-68	
N/A	
André Coji - 051.271.338-30	
N/A	
Ricardo Constantino - 546.988.806-10	
N/A	
Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25	
N/A	
Marco Antonio de Almeida Lima - 142.509.197-06	
N/A	N/A
Edgard Salles Lopes Neto - 126.037.988-47	
N/A	
Raphael Manhães Martins - 096.952.607-56	
N/A	
Renato Chiodaro - 256.611.098-06	
N/A	
Luiz Carlos de Mattos Gehlen Júnior - 005.196.223-32	
N/A	N/A
Valdenise dos Santos Menezes - 836.229.937-15	
N/A	

12.7/8 - Composição Dos Comitês

Nome	Tipo comitê	Tipo de Auditoria	Cargo ocupado	Data de nascimento	Data posse	Prazo mandato
CPF	Descrição outros comitês	Profissão	Descrição outros cargos ocupados	Data eleição	Número de Mandatos Consecutivos	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos/funções exercidas no emissor						
Constantino de Oliveira Junior	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	12/08/1968	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
417.942.901-25	Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa	Comerciante		04/09/2020	3	100.00%
Presidente do Conselho de Administração, membro efetivo do Comitê de Auditoria e Finanças e membro efetivo do Comitê de Estratégia						
Edmar Prado Lopes Neto	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	12/07/1964	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
931.827.087-91	Comitê de Estratégia	Engenheiro		04/09/2020	0	100.00%
Não ocupa outros cargos ou funções na Companhia.						
André Coji	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	04/02/1964	22/01/2021	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
051.271.338-30	Comitê de Auditoria e Finanças	Administrador de Empresas		22/01/2021	0	100.00%
Membro independente do Conselho de Administração e membro do Comitê de Estratégia						
Renata Sawchuk Moura	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	22/04/1971	22/01/2021	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
011.667.477-60	Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa	Advogada		22/01/2021	0	100.00%
Não ocupa outros cargos ou funções na Companhia.						
André Coji	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	04/02/1964	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
051.271.338-30	Comitê de Estratégia	Administrador de Empresas		04/09/2020	0	100.00%
Membro independente do Conselho de Administração e membro do Comitê de Auditoria e Finanças						

12.7/8 - Composição Dos Comitês

Nome	Tipo comitê	Tipo de Auditoria	Cargo ocupado	Data de nascimento	Data posse	Prazo mandato
CPF	Descrição outros comitês	Profissão	Descrição outros cargos ocupados	Data eleição	Número de Mandatos Consecutivos	Percentual de participação nas reuniões
Outros cargos/funções exercidas no emissor						
Leonardo Dutra de Moraes Horta	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	28/10/1952	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
194.335.736-68	Comitê de Estratégia	Administrador de Empresas		04/09/2020	0	100.00%
Membro efetivo do Conselho de Administração						
Natan Szuster	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	06/10/1953	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
388.585.417-15	Comitê de Auditoria e Finanças	Contador		04/09/2020	3	100.00%
Não ocupa outros cargos ou funções na Companhia.						
Ricardo Constantino	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	27/02/1963	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
546.988.806-10	Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa	Empresário		04/09/2020	2	100.00%
Membro efetivo do Conselho de Administração e do Comitê de Estratégia						
Ricardo Constantino	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	27/02/1963	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
546.988.806-10	Comitê de Estratégia	Empresário		04/09/2020	0	100.00%
Membro efetivo do Conselho de Administração e do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa						
Rogério Rodrigues Bimbi	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	21/02/1973	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
842.116.017-68	Comitê de Estratégia	Economista		04/09/2020	0	100.00%
Membro independente do Conselho de Administração						

12.7/8 - Composição Dos Comitês

Nome	Tipo comitê	Tipo de Auditoria	Cargo ocupado	Data de nascimento	Data posse	Prazo mandato
CPF	Descrição outros comitês	Profissão	Descrição outros cargos ocupados	Data eleição	Número de Mandatos Consecutivos	Percentual de participação nas reuniões

Outros cargos/funções exercidas no emissor

Constantino de Oliveira Junior	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	12/08/1968	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
417.942.901-25	Comitê de Estratégia	Comerciante		04/09/2020	2	100.00%

Presidente do Conselho de Administração, membro efetivo do Comitê de Auditoria e Finanças e membro efetivo do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa

Constantino de Oliveira Junior	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	12/08/1968	04/09/2020	Até a data da primeira RCA a realizar-se após a AGO referente ao exercício de 31/12/2020
417.942.901-25	Comitê de Auditoria e Finanças	Comerciante		04/09/2020	3	100.00%

Presidente do Conselho de Administração, membro efetivo do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa e membro efetivo do Comitê de Estratégia

Experiência profissional / Critérios de Independência

Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25

Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25

Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25

O Sr. Constantino de Oliveira Junior cursou administração de empresas pela Universidade do Distrito Federal e participou do Programa Executivo de Gestão Corporativa da Association for Overseas Technical Scholarships. É o Presidente do Conselho de Administração da GLAI (controladora da Companhia) desde 06 de julho de 2012, tendo sido Diretor-Presidente e membro do Conselho de Administração, cumulando ambas as funções, de março de 2004 a julho de 2012. O Sr. Constantino de Oliveira Junior é também, desde 2001, membro do Conselho de Administração e da VRG Linhas Aéreas S.A. (controlada pela Gol, sucedeu a Gol Transportes Aéreos S.A. em virtude da incorporação realizada em 30 de setembro de 2008), tendo sido Diretor Presidente da VRG Linhas Aéreas S.A. entre 2001 a 02 de julho de 2012. O Sr. Constantino de Oliveira Junior introduziu o conceito de "custo baixo, tarifa baixa" na aviação civil brasileira e foi escolhido como "Executivo de Valor" em 2002 e 2001 pelo jornal Valor Econômico, e como "Executivo Líder" no setor de logística em 2003 pelo jornal Gazeta Mercantil, e em 2008, foi nomeado "Executivo Ilustre" na categoria Transporte Aéreo na premiação GALA (Galeria Aeronáutica Latinoamericana), patrocinada pela IATA. Antes de ingressar na GOL, Sr. Constantino de Oliveira participou como diretor do Grupo Comporte (1994-2000). Atualmente, o Sr. Constantino de Oliveira Junior é integrante da Diretoria do Grupo Comporte, controlada por acionista da Companhia que detém participação, direta ou indireta, igual ou superior a 5%, membro do conselho de administração da GLAI e da GLA, ambas fazem parte do grupo econômico da Companhia. O Sr. Constantino de Oliveira Junior tem 25,00% de cotas do Fundo de Investimento em Participações Volutto, que detém participação de 97,43% da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. O Sr. Constantino de Oliveira Junior declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Edmar Prado Lopes Neto - 931.827.087-91

O Sr. Edmar é formado em Engenharia Civil pela UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro. Foi presidente do conselho de administração do IBRI – Instituto Brasileiro de Relações com Investidores de 2016 a 2019. Entre 2012 e 2016 atuou como Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores da Gol Linhas Aéreas Inteligentes SA, onde ingressou em 2011. No período imediatamente anterior, desde 1998, trabalhou nas Organizações Globo, tendo sido Diretor de Tesouraria da Net e Gerente de Planejamento da Fundação Roberto Marinho. Nos últimos 4 anos o Sr. Edmar ocupa o cargo de Diretor Financeiro e de Relações com Investidores na Movida Participações S.A. e é responsável pelas áreas de Finanças, Planejamento e Orçamento, Controladoria, Compras e Relações com Investidores. [O Sr. Edmar Prado declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

André Coji - 051.271.338-30

André Coji - 051.271.338-30

O Sr. André é formado em administração de empresas pela Fundação Getúlio Vargas e em Direito pela Faculdade de Direito São Francisco – Universidade de São Paulo. É membro do Conselho de Administração da Via Varejo desde julho de 2019 e membro do conselho fiscal da CSN desde junho de 2018. Foi Membro do Conselho de Administração da Vitacon entre junho de 2013 e dezembro de 2013. Adicionalmente, entre abril de 2001 e fevereiro de 2013, desempenhou o cargo de diretor financeiro (2001-2007) e diretor family office (2007-2013) na Tecnisa. O Sr. André Coji declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Renata Sawchuk Moura - 011.667.477-60

Renata Sawchuk Moura é advogada, com master pelo Instituto de Empresa na Espanha, e com experiência em empresas como Ambev, onde atuou na área Jurídica e de Recursos Humanos, tendo também atuado como executiva durante o processo de privatização no setor de telecomunicações na Oi e depois no Santander Brasil, sendo que , posteriormente, assumiu a posição de Diretora de Recursos Humanos, Sustentabilidade de Comunicação do Grupo Carrefour Brasil pelo período de janeiro de 2005 até julho de 2011. Em fevereiro de 2016, iniciou como Sócia da Integration Consulting, consultoria de estratégia e gestão, atuando como líder da Prática de Liderança e Organização. Tendo participado do Programa de Conselheiros no IBGC, atua em posições de Governança Corporativa, sendo desde 2020, Presidente do Akatu, organização não governamental com foco no Consumo Consciente.

Renata Sawchuk Moura declara, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeita aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, Renata Sawchuk Moura declara que não é pessoa exposta politicamente, conforme definido na regulamentação aplicável.

Leonardo Dutra de Moraes Horta - 194.335.736-68

O Sr. Leonardo é formado em administração de empresas pela FCCA Machado Sobrinho (Juiz de Fora, MG) e em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora (MG), com MBA pela Drucker School of Management, Claremont Graduate University (CA, EUA). Fundou a BHVI Assessoria e Negócios Ltda., que é o veículo principal de sua atuação na assessoria em gestão estratégica, M&A e negociações financeiras, além de desenvolvimento de negócios para a BHVI ou clientes. Pela BHVI, assinou contrato de Senior Advisory em fevereiro de 2008, posteriormente, foi eleito como Vice-Presidente do Magazine Luiza S. A., com joint-ventures com o grupo Itaú (crédito ao consumo), BNP Paribas (seguros). É um dos fundadores de Itaoca Terminal Marítimo S. A., da qual é o Diretor Corporativo. Dirige profissionais ou empresas contratadas nas áreas de Licenciamentos, Planejamento Estratégico; Governança Corporativa, Funding, Financing, Jurídica. Em 2005, foi eleito Vice-Presidente Executivo (Estatutário) de Finanças e de Relações com Investidores da Arcelor Brasil S.A. Coordenou o processo societário e corporativo de fusão das siderúrgicas Belgo, CST e Vega do Sul na Arcelor Brasil, que se tornou a empresa líder no mercado siderúrgico latino americano. Em 1999, iniciou no atual grupo Arcelor Mittal, eleito Diretor Executivo da CST - Cia. Siderúrgica de Tubarão, dirigindo as áreas de Controladoria, Finanças, Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e de Relações com Investidores. O Sr. Leonardo Dutra de Moraes Horta declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Natan Szuster - 388.585.417-15

Ricardo Constantino - 546.988.806-10

Ricardo Constantino - 546.988.806-10

O Sr. Ricardo Constantino é membro do Conselho de Administração da GLAI. Adicionalmente, ocupa o cargo de Diretor Geral do Grupo Comporte desde 1994. O Sr. Ricardo Constantino é membro do Conselho de Administração da BR Vias S.A. e da Global Aviation S.A., empresas que atuam no setor de transportes. É o diretor geral da Agrodiesel S.A., empresa que presta serviços de suporte de suprimentos para todo o Grupo Comporte. O Sr. Ricardo Constantino tem 25,00% de cotas do Fundo Volluto, que detém participação de 97,43% da GLAI. Nenhuma das empresas mencionadas acima, com exceção da GLAI, fazem parte do grupo econômico da Companhia, e todas, com exceção da Global Aviation S.A., são controladas por acionista da Companhia que detém participação, direta ou indireta, igual ou superior a 5%.

O Sr. Ricardo Constantino declarou, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial.

Adicionalmente, foi declarado também que não é, nos termos da legislação aplicável, considerado uma pessoa exposta politicamente.

Rogério Rodrigues Bimbi - 842.116.017-68

O Sr. Rogério Rodrigues Bimbi é economista e foi Diretor de Crédito na Losango – HSB pelo período de agosto de 1998 até julho de 2007, quando, em agosto de 2007 iniciou como Sócio Polo Capital, responsável pela gestão de fundos de crédito e private equity. O Sr. Rogério Rodrigues Bimbi foi Sócio-Fundador da Ergoncredit – Fintech de crédito para pequenas e médias empresas, a partir de março de 2016. Atuou como membro do Comitê de Auditoria do Banco Pan a partir de fevereiro de 2018 até novembro de 2019. Desde julho de 2019 e maio de 2019, até o momento, o Sr. Rogério atua como membro do Conselho de Administração da Caixa Econômica Federal e membro do Conselho de Administração Emgea Empresa Gestora de Ativos, respectivamente.

O Sr. Rogério Rodrigues Bimbi declara, para todos os fins de direito que, nos últimos 5 anos, não esteve sujeito aos efeitos de qualquer condenação criminal, qualquer condenação ou aplicação de pena em processo administrativo perante a CVM, mesmo que não transitada em julgado, e ainda qualquer condenação transitada em julgado, na esfera judicial ou administrativa, que tivesse por efeito a suspensão ou a inabilitação para a prática de qualquer atividade profissional ou comercial. Adicionalmente, o Sr. Rogério Rodrigues Bimbi declara que não é pessoa exposta politicamente, conforme definido na regulamentação aplicável.

Tipo de Condenação	Descrição da Condenação
Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25	
Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25	
Constantino de Oliveira Junior - 417.942.901-25	
N/A	
Edmar Prado Lopes Neto - 931.827.087-91	
N/A	
André Coji - 051.271.338-30	
André Coji - 051.271.338-30	
N/A	
Renata Sawchuk Moura - 011.667.477-60	
N/A	
Leonardo Dutra de Moraes Horta - 194.335.736-68	
N/A	
Natan Szuster - 388.585.417-15	
N/A	
Ricardo Constantino - 546.988.806-10	
Ricardo Constantino - 546.988.806-10	
N/A	

Rogério Rodrigues Bimbi - 842.116.017-68

N/A

12.9 - Existência de Relação Conjugal, União Estável ou Parentesco Até O 2º Grau Relacionadas A Administradores do Emissor, Controladas E Controladores

Nome	CPF	Nome empresarial do emissor, controlada ou controlador	CNPJ	Tipo de parentesco com o administrador do emissor ou controlada
Cargo				
<u>Administrador do emissor ou controlada</u>				
Constantino de Oliveira Junior	417.942.901-25	Smiles Fidelidade S.A.	05.730.375/0001-20	Irmão ou Irmã (1º grau por consangüinidade)
Membro do Conselho de Administração e Controlador				
<u>Pessoa relacionada</u>				
Ricardo Constantino	546.988.806-10	Smiles Fidelidade S.A.	05.730.375/0001-20	
Membro do Conselho de Administração e Controlador				
<u>Observação</u>				
Constantino de Oliveira Junior também é irmão de Joaquim Constantino Neto, também membro do Conselho de Administração da Smiles Fidelidade S.A.				

<u>Administrador do emissor ou controlada</u>				
Ricardo Constantino	546.988.806-10	Smiles Fidelidade S.A.	05.730.375/0001-20	Irmão ou Irmã (1º grau por consangüinidade)
Membro do Conselho de Administração e Controlador				
<u>Pessoa relacionada</u>				
JOAQUIM CONSTANTINO NETO	084.864.028-40	Smiles Fidelidade S.A.	05.730.375/0001-20	
Membro do Conselho de Administração e Controlador.				
<u>Observação</u>				

<u>Administrador do emissor ou controlada</u>				
JOAQUIM CONSTANTINO NETO	084.864.028-40	Smiles Fidelidade S.A.	05.730.375/0001-20	Irmão ou Irmã (1º grau por consangüinidade)
Membro do Conselho de Administração e Controlador				
<u>Pessoa relacionada</u>				
Constantino de Oliveira Junior	417.942.901-25	Smiles Fidelidade S.A.	05.730.375/0001-20	
Membro do Conselho de Administração e Controlador				
<u>Observação</u>				
Joaquim Constantino Neto também é irmão de Ricardo Constantino, também membro do Conselho de Administração da Smiles Fidelidade S.A.				

12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

Exercício Social 31/12/2019Administrador do Emissor

Constantino de Oliveira Junior	417.942.901-25	Controle	Controlador Direto
Presidente do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Presidente do Conselho de Administração			

Observação

Participa da gestão e administração da controladora da Companhia, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., e exerce papel de orientação e gestão dos executivos da Companhia.

Administrador do Emissor

Paulo Sergio Kakinoff	194.344.518-41	Subordinação	Controlador Direto
Membro suplente do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Diretor-Presidente			

ObservaçãoAdministrador do Emissor

JOAQUIM CONSTANTINO NETO	084.864.028-40	Controle	Controlador Direto
Vice-Presidente do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Vice-Presidente do Conselho de Administração			

Observação

Participa da gestão e administração da controladora da Companhia, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., e exerce papel de orientação e gestão dos executivos da Companhia.

Administrador do Emissor

12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			
Ricardo Constantino	546.988.806-10	Controle	Controlador Direto
Membro do Conselho de Administração			
<u>Pessoa Relacionada</u>			
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Membro do Conselho de Administração			
<u>Observação</u>			
Participa da gestão e administração da controladora da Companhia, Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A., e exerce papel de orientação e gestão dos executivos da Companhia.			
<u>Administrador do Emissor</u>			
Valdenise dos Santos Menezes	836.229.937-15	Subordinação	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho Fiscal			
<u>Pessoa Relacionada</u>			
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Membro efetivo do Subcomitê de Políticas Contábeis, Tributárias e Demonstrações Financeiras			
<u>Observação</u>			
<u>Administrador do Emissor</u>			
Renata Bandeira Gomes do Nascimento	152.673.398-65	Subordinação	Controlador Direto
Membro Suplente de Conselho Fiscal			
<u>Pessoa Relacionada</u>			
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Diretora de Controladoria (não estatutária)			
<u>Observação</u>			
<u>Administrador do Emissor</u>			
Edgard Salles Lopes Neto	126.037.988-47	Subordinação	Controlador Direto
Membro Suplente Conselho Fiscal			
<u>Pessoa Relacionada</u>			

12.10 - Relações de Subordinação, Prestação de Serviço ou Controle Entre Administradores E Controladas, Controladores E Outros

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06.164.253/0001-87		
Diretor de Gestão Corporativa na Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.			

Observação

12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores**12.11 - Acordos, Inclusive Apólices de Seguros, Para Pagamento ou Reembolso de Despesas Suportadas Pelos Administradores**

Dispomos de seguro de Responsabilidade Civil para nossos Conselheiros, Diretores e/ou Administradores – D&O (Directors & Officers) que garante amparo securitário por reclamações oriundas de terceiros contra os segurados, relacionados aos atos de gestão praticados no exercício de suas atribuições na Companhia contratante da apólice cujo prêmio total é de R\$369.479,50, com cobertura máxima de R\$ 100.000.000,00

12.12 - Outras informações relevantes

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 do Formulário de Referência.

Dessa forma, as informações até 30 de junho de 2017 se referem as Assembleias Gerais realizadas pela Smiles S.A.

A Companhia realizou nos últimos 3 (três) anos, 8 (oito) assembleias gerais, conforme segue:

Data	Modalidade	Caso de Instalação	Quorum de Participação
17/03/2017	AGOE	Em 1ª convocação	75,16%
30/06/2017	AGE	Em 1ª convocação	75,17%
01/07/2017	AGE	Em 1ª convocação	75,17%
30/04/2018	AGO	Em 1ª convocação	65,51%
16/05/2018	AGE	Em 2ª convocação	57,55%
29/11/2018	AGE	Em 1ª convocação	70,51%
16/04/2019	AGOE	Em 1ª convocação	85,49%
31/07/2020	AGO	Em 1ª convocação	71,30%

Relacionamento entre conselho de administração e diretoria estatutária

O relacionamento entre o Conselho de Administração e a Diretoria Estatutária, de maneira formal, ocorre nos dias das Reuniões do Conselho de Administração. À parte destas, não há outras maneiras de contatos formais, agendados ou previstos entre os órgãos. Adicionalmente, há contato constante entre Conselho de Administração e Diretoria Estatutária por meio de e-mail ou ligação telefônica.

Administração

O Conselho de Administração da Companhia é composto por 5 membros, sendo 2 membros independentes. Dos membros independentes, 1 deles foi eleito pelos acionistas minoritários na AGO de 31 de julho de 2020, nos termos da Lei nº 6.404/1976. A Diretoria Estatutária é composta por 3 membros. As informações detalhadas sobre a administração podem ser consultadas nos itens 12.5/6 deste formulário de referência

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

13.1 Descrição da política ou prática de remuneração, inclusive da diretoria não estatutária:

a. Objetivos da política ou prática de remuneração

Em decorrência da incorporação da Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Smiles"), pela Smiles Fidelidade S.A., antes Webjet Participações S.A. ("Companhia"), nos termos do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"), a Companhia passa a adotar as práticas e políticas da Smiles, conforme abaixo. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 do Formulário de Referência.

A política de remuneração da Companhia visa estimular e promover o alinhamento de seus administradores e funcionários, motivando sua produtividade e eficiência a fim de estimular a competitividade no mercado de atuação da Companhia. A estratégia de remuneração da Companhia ressalta a determinação em reter colaboradores talentosos e altamente motivados. Os pacotes de remuneração incluem salários competitivos e programas de participação nos lucros e resultados, além de opções de compra e subscrição de ações.

A Companhia possui um Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa responsável pela coordenação, implementação e revisão periódica das melhores práticas da governança corporativa. Tal Comitê tem como função também monitorar e manter o Conselho de Administração da Companhia informado sobre as melhores práticas de mercado e acerca da regulamentação aplicável a tais práticas e eventuais alterações. Neste sentido, o referido Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa revisa e recomenda ao Conselho de Administração da Companhia as melhores formas de remunerar seus funcionários, incluindo salário, bônus e opções de compra e/ou subscrição de ações, além de analisar os planos de carreira e de sucessão para a administração.

b. Composição da remuneração, indicando:

(i) descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles

Conselho de Administração: O conselheiro de administração recebe honorários mensais, não tem vínculo empregatício com a Companhia e a remuneração é estabelecida em coerência com os padrões de mercado. Não há o pagamento de remuneração variável, benefícios e/ou planos de opções de compra de ações.

Comitês: A Companhia possui dois comitês estatutários (Comitê de Auditoria e Finanças e Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa). Os membros dos comitês estatutários recebem um

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

montante, pago quando da participação nas respectivas reuniões. Não há o pagamento de remuneração variável, benefícios e/ou planos de opções de compra de ações.

Conselho Fiscal: A Companhia possui um Conselho Fiscal de funcionamento não permanente. Os membros do Conselho Fiscal recebem um montante, pago mensalmente independentemente da participação nas respectivas reuniões. Não há o pagamento de remuneração variável, benefícios e/ou planos de opções de compra de ações.

Diretoria Estatutária: A remuneração da Diretoria é composta de:

- Salário base mensal, composto de treze remunerações mensais ao ano;
- Pacote de benefícios que inclui seguro de vida, vale-refeição, transporte, seguro de saúde, car plan e benefício milhas;
- Remuneração variável constituída e paga anualmente por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados, nos termos da Lei n.º 10.101, de 19 de dezembro de 2000 ("PPR"). O PPR define potenciais de múltiplos de salário mensal atribuídos em função de indicadores de resultados individuais dos Diretores e globais da Companhia ("PPR de Curto Prazo"), bem como prevê uma remuneração adicional atrelada à variação monetária das ações da Companhia ("PPR de Longo Prazo"); e;
- Remuneração baseada em ações, conforme previsto no Plano de Opções de Compra de Ações da Companhia descrito no item 13.4 abaixo.

Diretoria não estatutária: A política de remuneração dos diretores não estatutários é composta de:

- Salário base mensal, composto de treze remunerações mensais ao ano;
- Pacote de benefícios que inclui seguro de vida, vale-refeição, seguro de saúde e benefício Milhas;
- Remuneração variável constituída e paga anualmente por meio do PPR, que engloba o PPR de Curto Prazo e o PPR de Longo Prazo; e
- Remuneração baseada em ações, conforme previsto no Plano de Opções de Compra de Ações da Companhia descrito no item 13.4 abaixo.

A remuneração fixa dos diretores estatutários e não-estatutários é baseada na salário médio de mercado obtido mediante pesquisa anual efetuada por consultoria especializada, respeitando a valorização salarial progressiva para os casos de aproveitamento interno (promoções). A remuneração assim como o incentivo em ações visam incentivar os administradores a contribuir substancialmente para o sucesso da Companhia.

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

(ii) qual a proporção de cada elemento na remuneração total

Segue abaixo tabela com as proporções médias de cada elemento da remuneração no ano de 2019.

2019	Salário e Pró-labore	Benefícios	Remuneração por participação em Comitês	Remuneração Variável	Remuneração baseada em ações	Total
Conselho de Administração	97,55%	0,00%	2,45%	0,00%	0,00%	100,00%
Diretoria Estatutária	25,04%	0,61%	0,00%	68,23%	6,11%	100,00%
Diretoria não Estatutária	30,68%	1,72%	0,00%	67,60%	0,00%	100,00%
Comitês	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%

(iii) metodologia de cálculo e de reajuste de cada um dos elementos da remuneração

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e Diretoria Estatutária é submetida à aprovação da Assembleia Geral anualmente. No caso da Diretoria Estatutária e não Estatutária, a remuneração fixa mensal é corrigida em função de dissídio coletivo definido em Acordo Coletivo com o Sindicato e, eventualmente, poderá ocorrer aumento no âmbito de política salarial, definida pela Companhia, por mérito individual.

No que tange às políticas de remuneração variável de curto prazo (PPR), estimamos que o cálculo da remuneração para 2020 seja baseado no cumprimento de metas financeiras, incluindo o desempenho do resultado financeiro e das ações de emissão da Companhia, e operacionais.

No que concerne à remuneração de longo prazo, o Plano de Opções de Compra de Ações é administrado pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa e pelo Conselho de Administração da Companhia.

De maneira geral, para acompanhar as melhores práticas de mercado em termos de política de atração e retenção de talentos, a Companhia realiza anualmente pesquisas salariais conduzidas por consultorias especializadas a fim de manter a estratégia de remuneração alinhada com os objetivos do negócio, de seus funcionários e acionistas. Dessa forma, gerenciamos nossa estratégia de remuneração utilizando uma base comparativa de empresas com portes, setores e níveis de resultados semelhantes.

No que se refere aos benefícios, a Companhia realiza uma constante revisão das práticas de mercado e periodicamente, conforme adequado, efetua ajustes para alinhar a competitividade.

(iv) razões que justificam a composição da remuneração

A remuneração da Companhia é composta por elementos de curto, médio e longo prazo, que garantem alinhamento de seus objetivos com os de seus funcionários e administradores, mantendo a Companhia

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

competitiva frente ao mercado de trabalho e competidores, atraente para reter executivos e remunerar os profissionais conforme as responsabilidades atribuídas aos respectivos cargos. Dessa forma, a estratégia de remuneração da Companhia visa posicionar a remuneração fixa para seus executivos na mediana do mercado e o diferencial se dá por meio da remuneração variável de curto e longo prazo, as quais estão atreladas ao seu desempenho global e aos desempenhos individuais.

(v) a existência de membros não remunerados pelo emissor e a razão para esse fato

Não há membros da Administração ou de Comitês da Companhia que não sejam remunerados.

c. Principais indicadores de desempenho que são levados em consideração na determinação de cada elemento da remuneração

Para a parcela fixa da remuneração são consideradas pesquisas salariais conduzidas por consultorias especializadas e avaliações de desempenho individuais, atrelados ao nível da responsabilidade da função exercida. Adicionalmente, é considerada a qualificação profissional para o exercício da função. Para a remuneração variável, é levado em consideração o atingimento de metas corporativas e individuais.

Os principais indicadores utilizados para aferir o desempenho individual, o desempenho das áreas de trabalho e suas equipes e/ou da Companhia são baseados na metodologia de medição e gestão de desempenho denominada Balanced Scorecard. Anualmente a companhia identifica as categorias de desempenho que melhor vinculam a visão e a estratégia do negócio aos seus resultados, estabelecendo os objetivos necessários para superação das metas. Ao mesmo tempo a companhia garante a divulgação do Balanced Scorecard em todos os níveis da empresa e contrata os sistemas apropriados para coleta, análise e acompanhamento dos resultados reais com o desempenho desejado.

Ainda no âmbito do Balanced Scorecard, a Companhia utiliza como principal indicador o atingimento da meta de lucro líquido anual igual ou superior a 80% como condicionante para pagamento da remuneração variável. A performance das ações faz parte dos indicadores de desempenho. Os demais indicadores utilizados refletem a performance operacional da Companhia em áreas ligadas a acúmulo de milhas, volume de resgates, base líquida de assinantes do Clube Smiles, índice de satisfação dos clientes (NPS) e pipeline de projetos.

d. Como a remuneração é estruturada para refletir a evolução dos indicadores de desempenho

A remuneração variável de curto prazo é condicionada e determinada com base no atingimento de um conjunto de indicadores globais, tais como Lucro Líquido estabelecido para o exercício. Dessa forma, o valor global de PPR é estruturado e afetado pelo alcance destes indicadores. O incentivo de longo prazo, consistente no Plano de Opções, é atrelado à valorização das ações, à perspectiva de rentabilidade da Companhia, ao valor do patrimônio líquido por ação, ou ao valor de mercado das ações (definido como o preço de fechamento da ação no pregão anterior), admitido o ágio ou deságio em função das

13.1 - Descrição da Política ou Prática de Remuneração, Inclusive da Diretoria Não Estatutária

condições de mercado no longo prazo.

e. Como a política ou prática de remuneração se alinha aos interesses do emissor de curto, médio e longo prazo.

A Companhia objetiva manter a remuneração de seus profissionais competitiva frente ao mercado, a fim de reter e atrair talentos que lhe permitam atingir os objetivos estratégicos de curto, médio e longo prazo. Nesse sentido, a estratégia de remuneração da Companhia deve refletir mecanismos que estimulem a permanência dos seus profissionais no médio e longo prazo. De acordo com essa estratégia de remuneração, há um equilíbrio entre remuneração de curto prazo (salário e PPR), com base em indicadores de desempenho em bases anuais, e de médio e longo prazo (Plano de Opções) alinhados com os interesses de médio e longo prazo da Companhia.

A Companhia estimula, dessa forma, os colaboradores a atingir e superar as metas anuais que estão vinculadas ao PPR e a tomar medidas de médio e longo prazo que possam agregar valor à Companhia e que serão, consequentemente, refletidas na valorização das ações da Companhia no mercado, estando, portanto, associadas ao Plano de Opções.

f. Existência de remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos ou indiretos

Na data desta Proposta da Administração, a Companhia não possui remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos ou indiretos.

Ressaltamos que, como alguns membros da administração da Companhia ocupam cargos em outras empresas do grupo econômico da Companhia, tais membros podem receber valores em decorrência de atividades que exercem nestas outras empresas, portanto, não relacionadas à Companhia. Contudo, atualmente, a Companhia não possui remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos ou indiretos.

g. Existência de qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário, tal como alienação do controle societário do emissor

Não existem atualmente quaisquer remunerações ou benefícios vinculados à ocorrência de qualquer evento societário envolvendo a Companhia, tais como alienação do controle societário e/ou à efetivação de parcerias estratégicas.

13.2 - Remuneração Total do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal**Remuneração total prevista para o Exercício Social corrente 31/12/2020 - Valores Anuais**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	5,67	2,75	0,00	8,42
Nº de membros remunerados	5,67	2,75	0,00	8,42
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	2.000.000,00	2.077.412,38	0,00	4.077.412,38
Benefícios direto e indireto	0,00	423.328,00	0,00	423.328,00
Participações em comitês	50.250,00	0,00	0,00	50.250,00
Outros	0,00	1.237.274,57	0,00	1.237.274,57
Descrição de outras remunerações fixas	INSS a cargo do empregador - R\$ 202.050,00	INSS a cargo do empregador - R\$ 915.482,48		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	2.500.000,00	0,00	2.500.000,00
Participação de resultados	0,00	3.315.787,29	0,00	3.315.787,29
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00	0,00	0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	217.619,00	0,00	217.619,00
Observação				
Total da remuneração	2.252.300,00	10.686.903,72	0,00	12.939.203,72

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2019 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	7,00	2,08	3,00	12,08
Nº de membros remunerados	7,00	2,08	3,00	12,08
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	3.076.627,00	3.931.586,54	301.224,60	7.309.438,14
Benefícios direto e indireto	0,00	96.539,54	0,00	96.539,54
Participações em comitês	226.071,00	0,00	0,00	226.071,00
Outros	0,00	1.569.334,69	0,00	1.569.334,69

Descrição de outras remunerações fixas	INSS a cargo do empregador - R\$ 342.325,40.	INSS a cargo do empregador - R\$ 2.476.486,71	INSS a cargo do empregador - R\$ 40.163,28	
Remuneração variável				
Bônus	0,00	1.222.980,41	0,00	1.222.980,41
Participação de resultados	0,00	9.491.113,75	0,00	9.491.113,75
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	3.250.000,00	0,00	3.250.000,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	960.085,13	0,00	960.085,13
Observação				
Total da remuneração	3.645.023,40	22.998.126,77	341.387,88	3.645.023,40

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2018 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	7,00	3,00	0,00	10,00
Nº de membros remunerados	7,00	3,00	0,00	10,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.780.000,00	3.000.027,73	0,00	4.780.027,73
Benefícios direto e indireto	0,00	95.392,58	0,00	95.392,58
Participações em comitês	125.595,00	0,00	0,00	125.595,00
Outros	0,00	201.590,54	0,00	201.590,54
Descrição de outras remunerações fixas		INSS a cargo do empregador - R\$ 841.869,75		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	7.886.196,45	0,00	7.886.196,45
Participação de resultados	0,00	5.182.193,19	0,00	5.182.193,19
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00

Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00	0,00	0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	876.184,78	0,00	876.184,78
Observação				
Total da remuneração	1.905.595,00	18.083.455,02	0,00	19.989.050,02

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2017 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	7,00	3,00	0,00	10,00
Nº de membros remunerados	7,00	3,00	0,00	10,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.020.714,00	1.611.084,00	0,00	2.631.798,00
Benefícios direto e indireto	0,00	163.643,00	0,00	163.643,00
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	114.504,97	0,00	114.504,97
Descrição de outras remunerações fixas		INSS a cargo do empregador - R\$ 462.961,03		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação de resultados	0,00	4.357.953,00	0,00	4.357.953,00
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00	0,00	0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	97.567,78	0,00	97.567,78

Observação			Em conformidade com o item 10.2.13 (b) do OFÍCIO CIRCULAR/CVM/SEP/Nº 02/2018, o número de membros total de cada órgão deverá corresponder à média anual do número de membros de cada órgão apurado mensalmente.	
Total da remuneração	1.020.714,00	6.807.714,00	0,00	7.828.429,00

13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal

13.3 Remuneração variável do conselho de administração, da diretoria estatutária e do conselho fiscal:

Remuneração prevista para o exercício social de 2020

2020	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Número total de membros	5,67	2,75	N/A	8,42
Número de membros remunerados	5,67	2,75	N/A	8,42
Bônus (em R\$)*				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas sejam atingidas	N/A	N/A	N/A	N/A
Participação no resultado (em R\$)				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 2.052.185,00	N/A	R\$ 2.052.185,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 5.162.590,64	N/A	R\$ 5.162.590,64
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas sejam atingidas	N/A	R\$ 3.315.787,29	N/A	R\$ 3.315.787,29

2019	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Número total de membros	7,00	2,08	3	12,08
Número de membros remunerados	7,00	2,08	N/A	9,08
Bônus (em R\$)*				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 7.545.454,55	N/A	R\$ 7.545.454,55
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas sejam atingidas	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor efetivamente reconhecido no resultado	N/A	1.222.980,41	N/A	1.222.980,41
Participação no resultado (em R\$)				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 4.895.920,54	N/A	R\$ 4.895.921
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 8.979.236,60	N/A	R\$ 8.979.237
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas sejam atingidas	N/A	R\$ 6.640.731,82	N/A	R\$ 6.640.732
Valor efetivamente reconhecido no resultado	N/A	9.491.113,75	N/A	9.491.113,75

13.3 - Remuneração Variável do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária E Conselho Fiscal

2018	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Número total de membros	7,00	3,00	0,25	10,25
Número de membros remunerados	7,00	3,00	N/A	10,00
Bônus (em R\$)*				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas fossem atingidas	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor efetivamente reconhecido no resultado	N/A	R\$ 7.886.196,45	N/A	R\$ 7.886.196,45
Participação no resultado (em R\$)				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 6.816.412,42	N/A	R\$ 6.816.412
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 11.568.405,58	N/A	R\$ 11.568.406
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas fossem atingidas	N/A	R\$ 8.892.989,00	N/A	R\$ 8.892.989
Valor efetivamente reconhecido no resultado	N/A	R\$ 5.182.193,19	N/A	R\$ 5.182.193,19

2017	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Número total de membros	7,00	3,00	N/A	10,00
Número de membros remunerados	7,00	3,00	N/A	10,00
Bônus (em R\$)*				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas fossem atingidas	N/A	N/A	N/A	N/A
Valor efetivamente reconhecido no resultado	N/A	N/A	N/A	N/A
Participação no resultado (em R\$)				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 4.106.154	N/A	R\$ 4.106.154
Valor máximo previsto no plano de remuneração	N/A	R\$ 9.010.061	N/A	R\$ 9.010.061
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas estabelecidas forem atingidas	N/A	R\$ 6.172.568	N/A	R\$ 6.172.568
Valor efetivamente reconhecido no resultado	N/A	R\$ 4.357.954	N/A	R\$ 4.357.953

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

13.4 - Plano de remuneração baseado em ações do conselho de administração e da diretoria estatutária:

Plano de Opção de Compra de Ações da Smiles Fidelidade S.A.

a. Termos e condições gerais

Em Assembleia Geral Extraordinária da Companhia realizada em 22 de fevereiro de 2013, nossos acionistas aprovaram o Plano de Opções de Compra de Ações da Smiles Fidelidade S.A. ("Plano"). Em Reunião do Conselho de Administração realizada em 4 de fevereiro de 2014, foi proposta a reforma do Plano de Opções de Compra de Ações da Companhia, a qual foi submetida à aprovação da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 30 de abril de 2014. O Plano é administrado pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa e pelo Conselho de Administração e estabelece as condições gerais de outorga de opções de compra de ações de emissão da Smiles S.A. aos indivíduos selecionados, a critério do Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, desde que os escolhidos sejam nosso presidente, nossos vice- presidentes, nossos demais diretores e/ou outros empregados selecionados da Companhia ou de sociedades afiliadas, o que engloba quaisquer entidade(s) que direta ou indiretamente: (i) nos controle; (ii) seja por nós controlada; (iii) esteja sob controle comum da Companhia ou de suas controladoras; ou ainda (iv) seja a qualquer uma delas coligada, conforme assim definido no artigo 243, parágrafo 1º, da Lei das Sociedades por Ações ("Afiladas" e "Beneficiários", respectivamente). Plano é válido por dez anos contados da data de outorga das opções.

Também foi realizada uma segunda outorga, dentro dos objetivos do Plano de Incentivo de Longo Prazo, aos executivos com aprovação em fevereiro de 2014.

O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa estabelecerá, anualmente ou quando julgar conveniente, os critérios de outorga de opção para cada categoria de Beneficiários a fim de atingir os objetivos do Plano. Salvo se deliberado diversamente pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa ou pelo Conselho de Administração, os critérios de outorga de opção deverão estabelecer o que segue, observados os critérios gerais fixados no Plano: (i) o número máximo total de Opções a ser concedido aos Beneficiários, para cada exercício; (ii) os Beneficiários em favor dos quais serão outorgadas Opções nos termos do Plano; (iii) o cálculo do Preço de Exercício das Opções, com base na disposição contida no Plano de Opções de Compra de Ações da Smiles, e as condições do seu pagamento; (iv) quaisquer restrições adicionais às previstas no Plano às ações subscritas mediante o exercício da Opção; e (v) eventuais penalidades. Além dos termos e condições gerais previstos no Plano e nos critérios de outorga de opção supracitados, os termos e condições de cada opção concedida a cada Beneficiário serão fixados mediante a celebração de instrumento particular celebrado entre a Companhia e o Beneficiário, por meio do qual o Beneficiário adere aos termos e condições do Plano ("Termo de Adesão").

Os Termos de Adesão serão celebrados individualmente com cada Beneficiário, podendo o Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, mediante a aprovação do Conselho de Administração,

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

tratar de maneira diferenciada os Beneficiários que se encontrem em situação similar, não estando obrigado, por qualquer regra de isonomia ou analogia, a estender a outros Beneficiários qualquer condição, benefício ou deliberação que entenda aplicável apenas a determinados Beneficiários e/ou grupos de Beneficiários sujeitos às circunstâncias particulares.

Poderá, ainda, o Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa estabelecer, para casos excepcionais, um tratamento especial aos direitos resultantes das outorgas de Opções, desde que não sejam afetados os direitos já concedidos aos Beneficiários nem os princípios básicos do Plano. Tal disciplina excepcional não constituirá precedente invocável por outros Beneficiários e também está sujeita à aprovação do Conselho de Administração. Ainda, poderá o Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa incluir novos Beneficiários aos Planos já aprovados e ainda vigentes, outorgando-lhes opções que entender adequadas, respeitando o número máximo total de opções anualmente estabelecido pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa e às demais condições previstas no Plano.

O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, mediante a aprovação do Conselho de Administração, poderá subordinar o exercício da opção a determinadas condições, bem como impor restrições à transferência das ações adquiridas com o exercício das opções, podendo também reservar à Companhia opções de recompra e/ou direito de preferência em caso de alienação pelo Beneficiário dessas mesmas ações.

As opções outorgadas nos termos do Plano, bem como o seu exercício pelos Beneficiários, compõem a remuneração baseada em ações da Companhia, a qual não integra a remuneração total dos administradores, não se confundindo, no entanto, com sua remuneração fixa ou variável.

b. Principais objetivos do plano.

O Plano tem por objetivo permitir que as pessoas que podem ser designadas como Beneficiários, conforme selecionado e aprovado pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, desde que exerçam a função de presidente, diretor e outras funções selecionados da Companhia ou de outra sociedade Afiliada ("Pessoas Elegíveis") adquiram ações com vistas a: (a) estimular a expansão, o êxito e a consecução dos objetivos sociais da Companhia; (b) alinhar os interesses dos acionistas da Companhia aos das Pessoas Elegíveis; e (c) possibilitar à Companhia ou outras sociedades Afiliadas atrair e manter a ela(s) vinculadas as Pessoas Elegíveis.

c. Forma como o plano contribui para esses objetivos

O Plano consiste na outorga de opções de compra de ações de emissão da Companhia, respeitadas regras pré-estabelecidas de preços e prazos. Há um prazo de carência para o exercício das opções. Caso os Beneficiários do Plano se desliguem da Companhia durante o prazo de carência, perdem seus direitos com relação às opções não exercíveis no momento do desligamento. Em alguns casos o Conselho de Administração pode deliberar tratamentos em exceção. Os ganhos dos Beneficiários do Plano estão diretamente relacionados à valorização das ações de emissão da Companhia após a outorga das opções

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

e à permanência no cargo.

d. Como o plano se insere na política de remuneração do emissor

O Plano se insere em um contexto de alta competitividade do mercado brasileiro como uma forma de manter a remuneração dos executivos-chave da Companhia e seus principais funcionários num contexto compatível com expectativa de mercado, além de propiciar o alinhamento dos interesses dos Beneficiários com os da Companhia.

A Companhia espera que as opções outorgadas tenham representação significativa na composição do total da remuneração dos administradores da Companhia, portanto, o plano atrela o desempenho individual dos administradores aos objetivos da Companhia, uma vez que os administradores têm um incentivo adicional para implementar ações de médio e longo prazo que gerem valor agregado para a Companhia, pois valorização das ações no mercado significa aumento no seu patrimônio pessoal, além de ser um instrumento de forte poder de atração e retenção dos talentos, dadas as características do Plano.

e. Como o plano alinha os interesses dos administradores e do emissor a curto, médio e longo prazo

O Plano não tem reflexo na remuneração de curto prazo dos administradores da Companhia, vez que a política de PPR (mecanismo utilizado pela Companhia para bonificar os seus administradores no curto prazo) e o Plano são formas de remuneração independentes. Em relação aos interesses de médio e longo prazo, o Plano atua na compatibilização entre os interesses dos Beneficiários e da Companhia. É de interesse da Companhia a valorização de suas ações e, da mesma forma, é interesse dos Beneficiários a valorização das ações da Companhia, uma vez que são detentores de ações. Desse modo, todos trabalham juntos para o crescimento do valor da empresa no mercado acionário.

f. Número máximo de ações abrangidas

As Opções outorgadas segundo o Plano de Opções de Compra de Ações da Smiles, poderão conferir direitos sobre um número de ações que não exceda, a qualquer tempo, 5% das ações de emissão da Companhia. Caso as Opções outorgadas não sejam exercidas, as ações a que elas se referem não voltarão a ser computadas na quantidade de ações incluídas no Plano.

g. Número máximo de opções a serem outorgadas

As Opções outorgadas segundo o Plano de Opções de Compra de Ações da Smiles poderão conferir direitos sobre um número de ações que não exceda, a qualquer tempo, 5% das ações de emissão da Companhia, quantidade que, na presente data, é equivalente a 6.207.948 ações, conforme critérios de premiação dos Beneficiários da Companhia.

h. Condições de aquisição de ações

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

A outorga de Opções aos Beneficiários deverá ocorrer na data deliberada pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa ou pelo Conselho de Administração. O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa estabelecerá, anualmente ou quando julgar conveniente e conforme aprovação do Conselho de Administração, os Critérios de Outorga de Opção para cada categoria de Beneficiários a fim de atingir os objetivos do Plano, salvo se deliberado diversamente pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa ou pelo Conselho de Administração, tais quais (i) o número máximo total de Opções a ser concedido aos Beneficiários, para cada exercício; (ii) os Beneficiários em favor dos quais serão outorgadas Opções nos termos do Plano; (iii) o cálculo do Preço de Exercício das Opções, com base na disposição contida no item 6 abaixo, e as condições do seu pagamento; (iv) quaisquer restrições adicionais às previstas neste Plano às ações subscritas mediante o exercício da Opções; e (v) eventuais penalidades.

Além dos termos e condições gerais previstos no Plano e nos Critérios de Outorga de Opção, os termos e condições de cada Opção concedida a cada Beneficiário serão fixados mediante a celebração de Termos de Adesão entre a Companhia e os Beneficiários.

i. Critérios para fixação do preço de aquisição ou exercício

O preço de exercício das opções a serem outorgadas no ano calendário será calculado com base no preço médio, ponderado por volume, das ações da mesma espécie registrado nos 60 (sessenta) pregões anteriores à Data de Outorga. Adicionalmente, de acordo com a alteração do Plano proposto pela Administração e aprovado pelos acionistas da Companhia em AGOE do dia 30/04/2014, o preço de exercício deverá ser ajustado por proventos, como dividendos e juros sobre capital próprio. Para a outorga relativa à abertura de capital da Companhia, deverá ser utilizado o preço registrado na oferta pública de abertura de capital. O preço de exercício será pago pelos titulares das Opções à vista, em dinheiro ou, excepcionalmente, em outras condições determinadas pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, respeitada a realização mínima prevista em lei no caso de emissão de novas ações.

j. Critérios para fixação do prazo de exercício

De acordo com o Plano original, as opções se tornavam exercíveis pelo período compreendido entre a data de outorga e as datas especificadas a seguir, conforme segue: (i) 1/3 das opções poderão ser exercidas após o 1º aniversário da data de outorga; (ii) 1/3 das opções poderão ser exercidas após o 2º aniversário da data de outorga; e (iii) 1/3 das opções poderão ser exercidas após o 3º aniversário da data de outorga. Assim, o exercício da totalidade das opções concedidas somente seria permitido após o decurso de um prazo mínimo de 3 anos a contar da Data da Outorga.

De acordo com a alteração do Plano proposto pela Administração e aprovado pelos acionistas da Companhia em AGOE do dia 30/04/2014, nas outorgas realizadas após 30/04/2014, as opções se tornarão exercíveis pelo período compreendido entre a data de outorga e as datas especificadas a seguir, conforme segue: (i) 1/5 (um quinto) das Opções poderão ser exercidas após o 1º aniversário da

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

Data de Outorga; (ii) 1/5 (um quinto) das Opções poderão ser exercidas após o 2º aniversário da Data de Outorga; (iii) 1/5 (um quinto) das Opções poderão ser exercidas após o 3º aniversário da Data de Outorga; (iv) 1/5 (um quinto) das Opções poderão ser exercidas após o 4º aniversário da Data de Outorga; e (v) 1/5 (um quinto) das Opções poderão ser exercidas após o 5º aniversário da Data de Outorga. Assim, o exercício da totalidade das Opções concedidas somente será permitido após o decurso de um prazo mínimo de 5 anos a contar da Data da Outorga.

k. Forma de liquidação

O preço de exercício será pago pelos titulares das opções à vista, em dinheiro ou, excepcionalmente, em outras condições determinadas pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, respeitada a realização mínima prevista em lei no caso de emissão de novas ações.

l. Restrições à transferência das ações

As opções outorgadas nos termos do Plano são pessoais e intransferíveis, não podendo o Beneficiário, em hipótese alguma, ceder, transferir ou de qualquer modo alienar a quaisquer terceiros as opções, nem os direitos e obrigações a elas inerentes. Nenhuma ação será entregue ao titular em decorrência do exercício das opções a não ser que todas as exigências legais e regulamentares e decorrentes do Plano tenham sido integralmente cumpridas. O Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa poderá estabelecer restrições à transferência das ações, bem como estabelecer direito de preferência, preço e condições para sua recompra, incluindo aquelas ações que venham a ser adquiridas em virtude de bonificação, desmembramento, subscrição ou qualquer outra forma de aquisição, desde que tais direitos do titular tenham sido originados do Plano.

m. Critérios e eventos que, quando verificados, ocasionarão a suspensão, alteração ou extinção do plano

O Plano poderá ser extinto, a qualquer tempo, por (i) decurso de prazo, (ii) decisão da assembleia geral da Companhia; (iii) reorganização societária; ou (iv) por dissolução, liquidação ou cancelamento de registro de companhia aberta da Companhia.

Término por Decurso de Prazo: O término de vigência do Plano por decurso do prazo fixado de sua vigência não afetará a eficácia das opções ainda em vigor, anteriormente outorgadas, nem a prevalência das restrições, instituídas no Plano, à negociabilidade das ações e/ou ao direito de preferência.

Término por Deliberação dos Acionistas: O término de vigência do Plano por deliberação dos acionistas da Companhia não afetará a eficácia das opções ainda em vigor, anteriormente outorgadas, nem a prevalência das restrições, instituídas no Plano, à negociabilidade das ações e/ou ao direito de preferência.

Término por Reorganização da Companhia: Por ocasião da reorganização da Companhia, o Plano terminará e quaisquer opções até então concedidas poderão ser imediatamente exercidas em sua

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

totalidade. Caso nos documentos deliberativos da reorganização da Companhia tenha se estabelecido por escrito, em conexão com tal transação, a permanência do Plano e a assunção das opções até então concedidas com a substituição de tais opções por novas opções, a companhia sucessora ou sua afiliada ou sociedades sob o seu controle assumirá os ajustes apropriados no número, espécie e preço de ações, e nesse caso o Plano continuará na forma então prevista.

Término por Dissolução, Liquidação ou Cancelamento de Registro de Companhia Aberta: Nas hipóteses de cancelamento de registro de companhia aberta, dissolução e liquidação da Companhia, o Plano e as opções com base nele concedidas serão imediatamente exercíveis em sua totalidade e eventuais opções remanescentes serão automaticamente extintas.

n. Efeitos da saída do administrador dos órgãos da Companhia sobre seus direitos previstos no plano de remuneração baseado em ações

Desligamento sem Justa Causa: Em caso de desligamento dos Beneficiários por interesse da Companhia, por qualquer razão, exceto por justa causa, restarão automaticamente extintas, de pleno direito, independentemente de aviso prévio ou indenização, todas as opções que lhe tenham sido concedidas e que ainda não sejam exercíveis. Não obstante, caberá ao Beneficiário o direito de exercer as opções já exercíveis na data do desligamento, no prazo improrrogável de 90 (noventa) dias contados da data do desligamento e mediante pagamento à vista.

Desligamento por Justa Causa ou por Interesse do Beneficiário: No caso do desligamento do Beneficiário ocorrer em decorrência de justa causa ou por interesse do Beneficiário, restarão automaticamente extintas de pleno direito, independentemente de aviso prévio ou indenização, todas as opções que lhe tenham sido concedidas, mas ainda não sejam exercíveis. Não obstante, caberá ao Beneficiário o direito de exercer as opções já exercíveis na data do desligamento, no dia do desligamento, e mediante pagamento à vista.

Falecimento: No caso de falecimento de um titular de opções, todas as opções ainda não exercíveis tornar-se-ão imediatamente exercíveis, sendo que as opções se estenderão aos herdeiros ou sucessores do titular das opções, por sucessão legal ou por disposição testamentária, podendo as opções ser exercidas no todo ou em parte pelos herdeiros e/ou sucessores do titular das opções, com pagamento à vista do preço de exercício das opções, no prazo de 90 (noventa) dias contados do falecimento do Beneficiário.

Invalidez Permanente: No caso de invalidez permanente de um Beneficiário, todas as opções ainda não exercíveis tornar-se-ão imediatamente exercíveis, independentemente de aviso prévio ou indenização. As opções exercíveis deverão ser exercidas no prazo de 90 (noventa) dias contados da comunicação do desligamento por invalidez, mediante pagamento à vista do preço de exercício das opções.

Aposentadoria: No caso de aposentadoria de um Beneficiário, e consequente desligamento da Companhia, todas as opções não exercíveis tornar-se-ão imediatamente extintas, independentemente de aviso prévio ou indenização. As opções já exercíveis deverão ser exercidas o prazo de 90 (noventa)

13.4 - Plano de Remuneração Baseado em Ações do Conselho de Administração E Diretoria Estatutária

dias contados do desligamento por aposentadoria, mediante pagamento à vista do preço de exercício das opções.

13.5 - Remuneração Baseada em Ações**13.5 - Remuneração baseada em ações do conselho de administração e da diretoria estatutária:****Remuneração baseada em ações prevista para o exercício social de 2020**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária
Nº total de membros	5,67	2,75
Nº de membros remunerados	N/A	1,00
Outorga de opções de compra de ações	N/A	1 outorga vigente
Data de outorga	N/A	3ª Outorga 06/08/2018
Quantidade de opções outorgadas	N/A	3ª Outorga: 120.000
Prazo para que as opções se tornem exercíveis em sua totalidade	N/A	3ª Outorga 4 anos
Prazo máximo para exercício das opções	N/A	10 anos após a respectiva Outorga
Prazo de restrição à transferência de ações	N/A	Não há
Preço médio ponderado de exercício de cada um dos grupos de ações:		
(a) das opções em aberto no início do exercício social	N/A	3ª Outorga: R\$ 52,67
(b) das opções perdidas durante o exercício social	N/A	3ª Outorga: N/A
(c) das opções exercidas durante o exercício social	N/A	3º Outorga: N/A
(d) das opções expiradas durante o exercício social	N/A	3ª Outorga: N/A
Valor justo das opções na data da outorga	N/A	3ª Outorga: R\$ 8,93
Diluição potencial no caso do exercício de todas as opções outorgadas	N/A	0,10%

13.5 - Remuneração Baseada em Ações

--	--	--

13.5 - Remuneração Baseada em Ações**Remuneração baseada em ações prevista para o exercício social a encerrar-se em 31/12/2019**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária
Nº total de membros	7,00	2,08
Nº de membros remunerados	N/A	2,08
Outorga de opções de compra de ações	N/A	2 outorgas vigentes
Data de outorga	N/A	2ª Outorga 31/12/2013 3ª Outorga 06/08/2018
Quantidade de opções outorgadas	N/A	2ª Outorga: 665.000 3ª Outorga: 325.000
Prazo para que as opções se tornem exercíveis em sua totalidade	N/A	2ª Outorga 5 anos 3ª Outorga 4 anos
Prazo máximo para exercício das opções	N/A	10 anos após a respectiva Outorga
Prazo de restrição à transferência de ações	N/A	Não há
Preço médio ponderado de exercício de cada um dos grupos de ações:		
(a) das opções em aberto no início do exercício social	N/A	2ª Outorga: R\$ 31,28 3ª Outorga: R\$ 52,67
(b) das opções perdidas durante o exercício social	N/A	2ª Outorga: N/A 3ª Outorga: N/A
(c) das opções exercidas durante o exercício social	N/A	2ª Outorga: 8,37 3ª Outorga: N/A
(d) das opções expiradas durante o exercício social	N/A	2ª Outorga: N/A 3ª Outorga: N/A
Valor justo das opções na data da outorga	N/A	2ª Outorga: R\$ 4,90 3ª Outorga: R\$ 8,93
Diluição potencial no caso do exercício de todas as opções outorgadas	N/A	0,26%

13.5 - Remuneração Baseada em Ações**Remuneração baseada em ações prevista para o exercício social encerrado em 31/12/2018**

	Conselho de Administração¹	Diretoria Estatutária
Nº total de membros	7,00	3,00
Nº de membros remunerados	N/A	3,00
Outorga de opções de compra de ações	N/A	2 outorgas vigentes
Data de outorga	N/A	1ª Outorga em 29/04/2013 2ª Outorga 31/12/2013 3ª Outorga 06/08/2018
Quantidade de opções outorgadas	N/A	1ª Outorga: 603.008 2ª Outorga: 665.000 3ª Outorga 325.000
Prazo para que as opções se tornem exercíveis em sua totalidade	N/A	1ª Outorga 3 anos 2ª Outorga 5 anos 3ª Outorga: 4 anos
Prazo máximo para exercício das opções	N/A	10 anos após a respectiva Outorga
Prazo de restrição à transferência de ações	N/A	Não há
Preço médio ponderado de exercício de cada um dos grupos de ações:		
(a) das opções em aberto no início do exercício social	N/A	1ª Outorga: R\$ 21,70 2ª Outorga: R\$ 31,28 3ª Outorga: R\$ 52,67
(b) das opções perdidas durante o exercício social	N/A	1ª Outorga: N/A 2ª Outorga: N/A 3ª Outorga: N/A
(c) das opções exercidas durante o exercício social	N/A	1ª Outorga: N/A 2ª Outorga: 11,72 3ª Outorga: N/A
(d) das opções expiradas durante o exercício social	N/A	1ª Outorga: N/A 2ª Outorga: N/A 3ª Outorga: N/A
Valor justo das opções na data da outorga	N/A	1ª Outorga: R\$ 4,25 2ª Outorga: R\$ 4,90 3ª Outorga: R\$ 8,93
Diluição potencial no caso do exercício de todas as opções outorgadas	N/A	0,26%

13.5 - Remuneração Baseada em Ações**Remuneração baseada em ações – exercício social encerrado em 31/12/2017**

	Conselho de Administração¹	Diretoria Estatutária
Nº total de membros	7,00	3,00
Nº de membros remunerados	N/A	3,00
Outorga de opções de compra de ações	N/A	2 outorgas vigentes
Data de outorga	N/A	1ª Outorga em 29/04/2013 2ª Outorga 31/12/2013
Quantidade de opções outorgadas	N/A	1ª Outorga: 603.008 2ª Outorga: 665.000
Prazo para que as opções se tornem exercíveis em sua totalidade	N/A	1ª Outorga 3 anos 2ª Outorga 5 anos
Prazo máximo para exercício das opções	N/A	10 anos após a respectiva Outorga
Prazo de restrição à transferência de ações	N/A	Não há
Preço médio ponderado de exercício de cada um dos grupos de ações:		
(a) das opções em aberto no início do exercício social	N/A	1ª Outorga: R\$ 21,70 2ª Outorga: R\$ 31,28
(b) das opções perdidas durante o exercício social	N/A	1ª Outorga: N/A 2ª Outorga: N/A
(c) das opções exercidas durante o exercício social	N/A	1ª Outorga: N/A 2ª Outorga: R\$ 16,45
(d) das opções expiradas durante o exercício social	N/A	1ª Outorga: N/A 2ª Outorga: N/A
Valor justo das opções na data da outorga	N/A	1ª Outorga: R\$ 4,25 2ª Outorga: R\$ 4,90
Diluição potencial no caso do exercício de todas as opções outorgadas	N/A	0,33%

Não aplicável para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, visto que a Companhia não possuía remuneração baseada em ações.

13.6 - Opções em Aberto

13.6 - Informações sobre as opções em aberto detidas pelo conselho de administração e pela diretoria estatutária:

Opções em aberto ao final do exercício social encerrado em 31/12/2019

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária
Nº de membros	7,00	2,08
Nº de membros remunerados	N/A	2,08
Opções ainda não exercíveis		
Quantidade	N/A	3ª Outorga : 90.000
Data em que se tornarão exercíveis	N/A	2018 1º Vesting 30/12/2019 2º Vesting 30/12/2020 3º Vesting 30/12/2021 4º Vesting 30/12/2022
Prazo máximo para exercício das opções	N/A	10 anos
Prazo de restrição à transferência das ações	N/A	Não há
Preço médio ponderado de exercício	N/A	R\$ 52,67
Valor justo das opções no último dia do exercício social	N/A	3ª Outorga: R\$ 8,93
Opções exercíveis		
Quantidade	N/A	30.000
Prazo máximo para exercício das opções	N/A	9 anos
Prazo de restrição à transferência das ações	N/A	N/A
Preço médio ponderado de exercício	N/A	R\$ 52,67
Valor justo das opções no último dia do exercício social	N/A	N/A
Valor justo do total das opções no último dia do exercício social	N/A	N/A

13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues**13.7 - Opções exercidas e ações entregues relativas à remuneração baseada em ações do conselho de administração e da diretoria estatutária:****Referente ao exercício de 2019**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária
Nº de membros	7,0	2,08
Nº de membros remunerados	N/A	0,66
Opções exercidas		
Número de ações	N/A	13.000
Preço médio ponderado de exercício	N/A	R\$ 8,37
Diferença entre o valor de exercício e o valor de mercado das ações relativas às opções exercidas	N/A	R\$ 511.290,00
Ações entregues		
Número de ações entregues	N/A	0
Preço médio ponderado de aquisição	N/A	N/A
Diferença entre o valor de aquisição e o valor de mercado das ações adquiridas	N/A	N/A

Referente ao exercício de 2018

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária
Nº de membros	7,0	3,0
Nº de membros remunerados	N/A	3,0
Opções exercidas		
Número de ações	N/A	151.000
Preço médio ponderado de exercício	N/A	R\$ 11,72
Diferença entre o valor de exercício e o valor de mercado das ações relativas às opções exercidas	N/A	R\$ 4.839.550,00
Ações entregues		
Número de ações entregues	N/A	0
Preço médio ponderado de aquisição	N/A	N/A
Diferença entre o valor de aquisição e o valor de mercado das ações adquiridas	N/A	N/A

13.7 - Opções Exercidas E Ações Entregues**Referente ao exercício de 2017**

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária
Nº de membros	7,0	3,0
Nº de membros remunerados	N/A	3,0
Opções exercidas		
Número de ações	N/A	118.000
Preço médio ponderado de exercício	N/A	R\$16,45
Diferença entre o valor de exercício e o valor de mercado das ações relativas às opções exercidas	N/A	R\$ 4.728.460,07
Ações entregues		
Número de ações entregues	N/A	0
Preço médio ponderado de aquisição	N/A	N/A
Diferença entre o valor de aquisição e o valor de mercado das ações adquiridas	N/A	N/A

13.8 - Precificação Das Ações/opções

13.8 - Informações necessárias para a compreensão dos dados divulgados nos itens 13.5 a 13.7 - Método de precificação do valor das ações e das opções

a) modelo de precificação:

O valor justo das opções de compra de ações foi estimado na data de concessão das opções utilizando o modelo de precificação de opções Black-Scholes. Este modelo leva em consideração o valor do ativo objeto, preço de exercício, tempo a decorrer até o exercício, probabilidade da opção a ser exercida, volatilidade histórica e taxa de retorno livre de risco.

b) dados e premissas utilizadas no modelo de precificação, incluindo o preço médio ponderado das ações, preço de exercício, volatilidade esperada, prazo de vida da opção, dividendos esperados e a taxa de juros livre de risco:

Plano de opção de compra de ações									
Ano da outorga da opção	Data da aprovação	Total de opções outorgadas	Total de opções em circulação	Preço de exercício da opção (em Reais)	Valor justo médio na data da concessão (em Reais)	Volatilidade estimada do preço da ação	Dividendo esperado	Taxa de retorno livre de risco	Maturidade remanescente média (em anos)
2013	08/08/2013	6,96%	1.058.043 7,40%	54.003 4,5	21,70	4,25 (a)	36,35%		
2014	04/02/2014	10,67%	1.150.000 9,90%	48.050 5,0	31,28	4,90 (b)	33,25%		
2018	31/07/2018	9,90%	1.300.000 6,39%	975.000 9,6	52,67	8,93 (c)	41,28%		
		3.508.043	1.077.053						

(a) Média do valor justo em reais calculado para o plano de opção de ações 2013 de R\$4,84 e R\$4,20 para os períodos de *vesting* de 2013 e 2014; e, R\$ 3,73 para os períodos de *vesting* de 2015 e 2016.

(b) Média do valor justo em reais calculado para o plano de opção de ações 2014 de R\$4,35, R\$4,63, R\$4,90, R\$5,15 e R\$5,37 para os períodos de *vesting* de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.

(c) Média do valor justo em reais calculado para o plano de opção de ações 2018 de R\$8,17, R\$8,63, R\$9,14, e R\$9,77 para os períodos de *vesting* de 2019, 2020, 2021 e 2022.

c) método utilizado e as premissas assumidas para incorporar os efeitos esperados de exercício antecipado:

Não aplicável.

d) forma de determinação da volatilidade esperada:

A volatilidade esperada das opções baseia-se na volatilidade histórica de 252 dias úteis do índice

13.8 - Precificação Das Ações/opções

Bovespa.

e) se alguma outra característica da opção foi incorporada na mensuração de seu valor justo:

Não aplicável.

13.9 - Participações Detidas Por Órgão

13.9 Participações em ações, cotas e outros valores mobiliários conversíveis, detidas direta ou indiretamente por administradores e conselheiros fiscais - por órgão

Na Smiles Fidelidade S.A.:

Grupo e Pessoas Ligadas	Característica dos Títulos	Quantidade	% de participação	
			Mesma Espécie / Classe	Total
Conselho de Administração	Ações Ordinárias	0	0,00%	0,00%
Diretoria	Ações Ordinárias	0	0,00%	0,00%
Conselho Fiscal ¹	Ações Ordinárias	0	0,00%	0,00%

Em 31.12.2019, a Smiles Fidelidade S.A. era controlada pela GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., que detinha 65.316.525 ações ordinárias de sua emissão. O Sr. Constantino de Oliveira Junior, em conjunto, e em proporções iguais, com o Sr. Joaquim Constantino Neto e o Sr. Ricardo Constantino, respectivamente Presidente, Vice-Presidente e membro do Conselho de Administração da Smiles Fidelidade S.A., controlam diretamente o Fundo de Investimento em Participações Volluto e o MOBI Fundo de Investimento em Ações, controladores da GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., possuindo respectivamente, 99,9% do total das ações ordinárias e 37,6% do total de ações preferenciais. Em 31.12.2019, com base na participação econômica, cujo cálculo considera o padrão de conversão 1 PN = 35 ON, o Fundo de Investimento em Participações Volluto e o MOBI Fundo de Investimento em Ações detinham, 23,0% e 28,9%, respectivamente. Em 31.01.2020, a GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("GOL") aportou ao capital social de sua subsidiária GOL Linhas Aéreas S.A. ("GLA") a totalidade das ações de emissão da Smiles Fidelidade S.A. ("Smiles") de sua titularidade. Dessa forma, a SMILES passa a ser controlada diretamente pela GLA e indiretamente pela GOL.

Na GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

Grupo e Pessoas Ligadas ¹	Característica dos Títulos	Quantidade	% de participação	
			Mesma Espécie / Classe	Total
Conselho de Administração	Ações Ordinárias	385	0,00%	0,00%
	Ações Preferenciais	2.854.638	1,04%	0,09%
Diretoria	Ações Ordinárias	0	0,00%	0,00%
	Ações Preferenciais	0	0,00%	0,00%
Conselho Fiscal	Ações Ordinárias	0	0,00%	0,00%
	Ações Preferenciais	121.973	0,00%	0,00%

¹As ações diretamente detidas pelos cotistas (pessoas físicas: Constantino de Oliveira Júnior, Joaquim Constantino Neto e Ricardo Constantino) do Fundo de Investimento e Participações Volluto, MOBI Fundo de Investimento em Ações e da Aller Participações S/A estão classificadas na rubrica referente ao Conselho de Administração.

13.10 - Informações Sobre Planos de Previdência Conferidos Aos Membros do Conselho de Administração E Aos Diretores Estatutários**13.10 - Informações sobre planos de previdência em vigor conferidos aos membros do conselho de administração e aos diretores estatutários**

A Companhia não possui planos de previdência em vigor conferidos aos membros do Conselho de Administração e aos diretores estatutários.

13.11 - Remuneração Individual Máxima, Mínima E Média do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária E do Conselho Fiscal

Valores anuais

	Diretoria Estatutária			Conselho de Administração			Conselho Fiscal		
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Nº de membros	2,08	3,00	3,00	7,00	7,00	7,00	3,00	0,00	0,00
Nº de membros remunerados	2,08	3,00	3,00	7,00	7,00	7,00	3,00	0,00	0,00
Valor da maior remuneração(Reais)	13.383.075,62	11.619.648,70	3.900.095,87	541.746,00	358.611,00	162.559,50	100.408,20	0,00	0,00
Valor da menor remuneração(Reais)	2.373.963,10	4.080.635,52	1.118.564,68	80.000,00	100.000,00	122.000,00	100.408,20	0,00	0,00
Valor médio da remuneração(Reais)	11.056.791,72	6.027.818,34	2.269.238,00	471.814,00	291.366,14	145.816,29	100.408,20	0,00	0,00

Observação

Diretoria Estatutária
Conselho de Administração
Conselho Fiscal

13.12 - Mecanismos de Remuneração ou Indenização Para os Administradores em Caso de Destituição do Cargo ou de Aposentadoria

13.12 Descrever arranjos contratuais, apólices de seguros ou outros instrumentos que estruturam mecanismos de remuneração ou indenização para os administradores em caso de destituição do cargo ou de aposentadoria, indicando quais as consequências financeiras para o emissor

A Companhia não possui arranjos contratuais, apólices de seguros ou outros instrumentos que estruturam mecanismos de remuneração ou indenização para os administradores no caso de destituição do cargo ou aposentadoria.

13.13 - Percentual na Remuneração Total Detido Por Administradores E Membros do Conselho Fiscal Que Sejam Partes Relacionadas Aos Controladores**13.13 - Percentual na remuneração total detido por administradores e membros do conselho fiscal que sejam partes relacionadas aos controladores**

	2019
Conselho de Administração	42,09%
Conselho Fiscal	0%
Diretoria Estatutária	0%

	2018
Conselho de Administração	45%
Conselho Fiscal	0%
Diretoria Estatutária	0%

	2017
Conselho de Administração	0%
Conselho Fiscal	0%
Diretoria Estatutária	0%

13.14 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal, Agrupados Por Órgão, Recebida Por Qualquer Razão Que Não A Função Que Ocupam**13.14 - Remuneração de administradores e membros do conselho fiscal, agrupados por órgão, recebida por qualquer razão que não a função que ocupam**

Não aplicável, dado que os membros de diretoria e Conselho de Administração da Companhia não receberam quaisquer valores que não aqueles em decorrência da função ocupada.

13.15 - Remuneração de Administradores E Membros do Conselho Fiscal Reconhecida no Resultado de Controladores, Diretos ou Indiretos, de Sociedades Sob Controle Comum E de Controladas do Emissor

13.15 - Remuneração de administradores e membros do conselho fiscal reconhecida no resultado de controladores, diretos ou indiretos, de sociedades sob controle comum e de controladas do emissor

2019	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Controladores diretos e indiretos	N/A	N/A	N/A	N/A
Controladas do emissor	N/A	N/A	N/A	N/A
Sociedades sob controle comum	N/A	N/A	N/A	N/A

2018	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Controladores diretos e indiretos	N/A	N/A	N/A	N/A
Controladas do emissor	N/A	N/A	N/A	N/A
Sociedades sob controle comum	N/A	N/A	N/A	N/A

2017	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Controladores diretos e indiretos	N/A	N/A	N/A	N/A
Controladas do emissor	N/A	N/A	N/A	N/A
Sociedades sob controle comum	N/A	N/A	N/A	N/A

13.16 - Outras Informações Relevantes

13.16 - Outras informações relevantes

Tendo em vista a Incorporação da Smiles pela Companhia, seguem abaixo informações sobre a Smiles referentes aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016, 2015 e 2014.

Remuneração total do conselho de administração, diretoria estatutária e conselho fiscal.

Remuneração total prevista para o Exercício corrente 31/12/2016 – Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº de membros	6,67	2,42		9,09
Nº de membros remunerados	6,67	2,42		9,09
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.593.333,00	2.909.405,00		4.502.738,00
Benefícios direto e indireto	0,00	496.291,00		496.291,00
Participações em comitês	0,00	0,00		0,00
Outros	0,00	1.095.731,00		1.095.731,00
Descrição de outras remunerações fixas				
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00		0,00
Participação de resultados	0,00	8.346.820,00		8.346.820,00
Participação em reuniões	0,00	0,00		0,00
Comissões	0,00	0,00		0,00
Outros	0,00	0,00		0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00		0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00		0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	439.275,00		439.275,00
Observação				
Total da remuneração	1.593.333,00	13.287.522,00		14.880.855,00

Remuneração total prevista para o Exercício corrente 31/12/2015 – Valores Anuais

13.16 - Outras Informações Relevantes

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº de membros	7,00	2,00		9,00
Nº de membros remunerados	0,00	0,00		0,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.320.479,00	2.394.260,00		3.714.739,00
Benefícios direto e indireto	0,00	27.944,00		27.944,00
Participações em comitês	0,00	0,00		0,00
Outros	0,00	882.873,00		882.873,00
Descrição de outras remunerações fixas		Relacionado a encargos.		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00		0,00
Participação de resultados	0,00	4.608.469,00		4.608.469,00
Participação em reuniões	0,00	0,00		0,00
Comissões	0,00	0,00		0,00
Outros	0,00	0,00		0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00		0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00		0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	1.043.780,00		1.043.780,00
Observação				
Total da remuneração	1.320.479,00	8.957.326,00		10.277.805,00

Remuneração total prevista para o Exercício corrente 31/12/2014 – Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº de membros	7,00	2,00		9,00
Nº de membros remunerados	0,00	0,00		0,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.347.020,00	2.242.050,84		3.589.070,84
Benefícios direto e indireto	0,00	19.074,10		19.074,10
Participações em comitês	0,00	0,00		0,00

13.16 - Outras Informações Relevantes

Outros	0,00	777.289,61		777.289,61
Descrição de outras remunerações fixas		Relacionado a encargos.		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00		0,00
Participação de resultados	0,00	3.213.969,26		3.213.969,26
Participação em reuniões	0,00	0,00		0,00
Comissões	0,00	0,00		0,00
Outros	0,00	0,00		0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00		0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00		0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	1.579.235,33		1.579.235,33
Observação				
Total da remuneração	1.347.020,00	7.831.619,14		9.178.639,14

Remuneração individual máxima, mínima e média do conselho de administração, da diretoria estatutária e do conselho fiscal

	Diretoria Estatutária			Conselho de Administração		
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Nº de membros	2,42	2,00	2,00	6,67	7,00	7,00
Nº de membros remunerados	2,42	2,00	2,00	6,67	7,00	7,00
Valor da maior remuneração (Reais)	6.214.234,00	5.642.388,00	4.835.450,92	300.000,00	240.000,00	260.000,00
Valor da menor remuneração (Reais)	6.214.234,00	3.314.938,00	2.996.168,22	240.000,00	180.000,00	180.000,00
Valor médio da remuneração (Reais)	5.490.712,00	4.478.663,00	3.915.809,57	238.881,00	188.639,00	192.431,43

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos

14.1 - Descrição dos recursos humanos

a. Número de empregados (total, por grupos com base na atividade desempenhada e por localização geográfica)

Abaixo estão listados todos os funcionários da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia") nos últimos três exercícios sociais:

Atividade/Localização Geográfica	31/12/2019					
	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sul	Sudeste	Total
Administrativo	0	0	0	0	112	112
Gerente	0	0	0	0	17	17
Operacional	0	0	0	0	13	13
Supervisor	0	0	0	0	0	0
Técnico	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	142	142

Atividade/Localização Geográfica	31/12/2018					
	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sul	Sudeste	Total
Administrativo	0	0	0	0	115	115
Gerente	0	0	0	0	18	18
Operacional	0	0	0	0	13	13
Supervisor	0	0	0	0	0	0
Técnico	0	0	0	0	2	2
Total	0	0	0	0	148	148

Atividade/Localização Geográfica	31/12/2017					
	Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sul	Sudeste	Total
Administrativo	0	0	0	0	107	107
Gerente	0	0	0	0	17	17
Operacional	0	0	0	0	18	18
Supervisor	0	0	0	0	0	0
Técnico	0	0	0	0	2	2
Total	0	0	0	0	144	144

14.1 - Descrição Dos Recursos Humanos**b. Número de terceirizados (total, por grupos com base na atividade desempenhada e por localização geográfica)**

Por Localização Geográfica	31 de dezembro de 2017	31 de dezembro de 2018	31 de dezembro de 2019
Norte			
Nordeste			
Sul			
Sudeste	45	52	54
Centro-Oeste			
Total Terceirizados	45	52	54

c. Índice de rotatividade

Tendo em vista que a Companhia não era operacional antes da incorporação da Smiles S.A., aprovada em 01 de julho de 2017 ("Incorporação"), não é possível calcular o turn-over para este período. Após a Incorporação, o índice de rotatividade entre 01 de julho e 31 de dezembro de 2017 foi de 3,3%.

Período de 1 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018	Período de 1 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019
23,7%	21,9%

14.2 - Alterações Relevantes - Recursos Humanos**14.2 - Alterações relevantes - Recursos humanos**

Não houve qualquer alteração relevante ocorrida com relação aos números divulgados no item 14.1 deste Formulário de Referência.

14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados

14.3 - Descrição da política de remuneração dos empregados

a) política de salários e remuneração variável

A estratégia de remuneração da Companhia ressalta sua determinação em reter colaboradores talentosos e altamente motivados e é voltada para aliar os interesses de colaboradores com os interesses dos acionistas da Companhia. O pacote de remuneração da Companhia inclui salários competitivos e ajustes anuais referentes ao custo de vida, além da participação em programa de participação nos resultados. De acordo com a legislação brasileira, as empresas podem oferecer aos seus funcionários programas de participação nos lucros e resultados, que definem mecanismos para a distribuição de uma parcela dos lucros, com base no alcance de metas pré-estabelecidas pela empresa. O programa anual de participação nos lucros e resultados da Companhia é negociado com uma comissão formada por funcionários e aprovado pelos sindicatos da categoria, em benefício tanto dos funcionários sindicalizados, como dos funcionários não sindicalizados.

No contexto do Programa de Participação nos Resultados ("PPR"), uma parcela do montante sujeito à distribuição está relacionada ao cumprimento de metas de lucro líquido e metas corporativas e uma parcela do montante sujeito à distribuição está relacionada ao cumprimento de metas estabelecidas para cada um dos departamentos da Companhia. Além disso, o PPR prevê uma remuneração adicional atrelada à variação monetária das ações da Companhia à Executivos selecionados.

Ademais, alguns dos funcionários da Companhia podem ser beneficiados com opções de ações, conforme descrito na letra "(c)" abaixo.

b) política de benefícios

Visando a retenção de talentos, a Companhia estimula a abertura de canais de comunicação entre funcionários e a administração e oferece oportunidades de desenvolvimento de carreira, além de avaliações periódicas. A Companhia celebrou contratos com companhias seguradoras visando a proporcionar aos seus colaboradores planos de assistência médica a preços acessíveis.

Os empregados da Companhia podem se filiar a planos de assistência médica, operados pela Bradesco Saúde, com preços acessíveis aos colaboradores e dependentes, uma vez que contam com subsídio parcial da Companhia. Além disso, os empregados da Companhia possuem Vale-Refeição, Vale- Transporte, Fretado, Seguro de Vida, Gympass, Programa de Apoio Pessoal, Auxílio Creche e Benefício Milhas.

c) características dos planos de remuneração baseados em ações dos empregados não administradores, identificando: (i) grupo de beneficiários; (ii) condições para exercício; (iii) preço de exercício; (iv) prazo de exercício; e (v) quantidade de ações comprometidas pelo plano:

Em Assembleia Geral Extraordinária da Smiles S.A. (sucédida por incorporação pela Smiles Fidelidade S.A.) ("Companhia") ocorrida em 01.07.2017 foi aprovada a sucessão e permanência do Plano de Incentivo de Longo Prazo – Opção de Compra de Ações da Incorporada, conforme aprovado em Assembleia Geral Extraordinária da Incorporada realizada em 22 de fevereiro de 2013 e última alteração aprovada através da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da Incorporada realizada em 30 de abril de 2014 ("Plano de Opções") cuja outorga de novas opções de compra de ações da Companhia, no âmbito do Plano de Opções, foram aprovados em Reunião do Conselho de Administração da Companhia realizada em 31.07.2018

(i) **Grupo de beneficiários:** poderão ser beneficiários do Plano o Presidente, os diretores e outros empregados selecionados da Companhia ou de entidades que a Companhia, direta ou indiretamente, (i) controle; (ii) seja controlada; (ii) esteja sob controle comum de qualquer de suas Controladoras; ou (iv) seja coligada a qualquer uma das pessoas citadas anteriormente, conforme assim definido no artigo 243, parágrafo 1o da Lei n.º 6.404 de 15 de dezembro de

14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados

1976. Caberá ao Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa selecionar e aprovar os beneficiários do Plano.

(ii) **Condições para exercício:** Os termos de adesão ao Plano estabelecerão os termos e condições específicos para adesão do beneficiário. Sem prejuízo, as Opções se tornarão exercíveis pelo período compreendido entre a data de outorga e as datas especificadas abaixo, conforme segue:

- (i) 1/4 (um quarto) das Opções poderão ser exercidas após o 1º aniversário da Data de Outorga;
- (ii) 1/4 (um quarto) das Opções poderão ser exercidas após o 2º aniversário da Data de Outorga;
- (iii) 1/4 (um quarto) das Opções poderão ser exercidas após o 3º aniversário da Data de Outorga; e
- (iv) 1/4 (um quarto) das Opções poderão ser exercidas após o 4º aniversário da Data de Outorga; e

O exercício da totalidade das Opções concedidas somente será permitido após o decurso de um prazo mínimo de 4 (quatro) anos a contar da Data da Outorga.

(iii) **Preço de exercício:** o preço de exercício das opções a serem outorgadas no ano calendário será calculado com base no preço médio, ponderado por volume, das ações da mesma espécie registrado nos 60 (sessenta) pregões anteriores à data de outorga. O Preço de Exercício será pago pelos titulares das opções à vista, em dinheiro ou, excepcionalmente, em outras condições determinadas pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa, respeitada a realização mínima prevista em lei no caso de emissão de novas ações.

(iv) **Prazo de exercício:** O Plano entrou em vigor quando aprovado pela assembleia geral da Companhia em 01 de julho de 2017 e permanecerá em vigor pelo prazo de 10 (dez) anos a contar da data de outorga das opções, podendo, todavia, ser extinto, a qualquer tempo, por decisão da assembleia geral ou na ocorrência dos seguintes eventos: reorganização da Companhia, dissolução ou liquidação da Companhia ou pelo cancelamento de seu registro de companhia aberta, sendo que neste último caso mediante o exercício facultativo imediato das opções já exercíveis em sua totalidade.

- Término por Decurso de Prazo. O término de vigência do Plano por decurso do prazo fixado de sua vigência não afetará a eficácia das opções ainda em vigor, anteriormente outorgadas, nem a prevalência das restrições, instituídas no Plano, à negociabilidade das ações e/ou ao direito de preferência.
- Término por Deliberação dos Acionistas. O término de vigência do Plano por deliberação dos acionistas da Companhia não afetará a eficácia das Opções ainda em vigor, anteriormente outorgadas, nem a prevalência das restrições, instituídas no Plano, à negociabilidade das ações e/ou ao direito de preferência.
- Término por Reorganização da Companhia. Por ocasião da reorganização da Companhia, o Plano terminará e quaisquer Opções até então concedidas poderão ser imediatamente exercidas em sua totalidade. Caso nos documentos deliberativos da reorganização da Companhia tenha se estabelecido por escrito, em conexão com tal transação, a permanência do Plano e a assunção das opções até então concedidas com a substituição de tais opções por novas opções, a companhia sucessora ou sua afiliada ou sociedades sob o seu controle assumirá os ajustes apropriados no número, espécie e preço de ações, e nesse caso o Plano continuará na forma então prevista.
- Término por Dissolução, Liquidação ou cancelamento de registro de companhia aberta. Nas hipóteses de cancelamento de registro de companhia aberta, dissolução e liquidação da Companhia, o Plano e as opções com base nele concedidas serão imediatamente

14.3 - Descrição da Política de Remuneração Dos Empregados

exercíveis em sua totalidade e eventuais opções remanescentes serão automaticamente extintas.

(v) **Quantidade de ações comprometidas pelo plano:** As opções outorgadas segundo o Plano poderão conferir direitos sobre um número de ações que não exceda, a qualquer tempo, 5% (cinco por cento) das ações de emissão da Companhia.

Para mais informações sobre o Plano, favor consultar o item 13.4 deste Formulário de Referência.

14.4 - Descrição Das Relações Entre O Emissor E Sindicatos

14.4 - Descrição das relações entre o emissor e sindicatos

Segue abaixo a relação dos sindicatos dos empregados e dos sindicatos patronais aos quais a Companhia está, na data deste Formulário de Referência, relacionada:

Sindicato dos Empregados:

Sindicato dos Empregados de Agentes Autônomos do Comércio em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas e de Empresas de Serviços Contábeis no Estado de São Paulo.

Sindicato Patronal:

Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo.

A Companhia acredita que terá boas relações com os seus empregados e com os sindicatos que os representam, e informa que não há histórico de greves, manifestações ou paralisações no trabalho desde a sua criação.

Não ocorreram paralisações ou greves nos últimos 3 exercícios sociais, ressaltando que a Companhia não era operacional.

14.5 - Outras Informações Relevantes - Recursos Humanos

14.5 - Outras informações relevantes

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a a Smiles S.A. ("Smiles"), nos termos do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). Dessa forma, a Companhia sucedeu a Smiles em todos os seus bens, direitos e obrigações, passando a ter os funcionários da Smiles. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

Dessa forma, seguem informações da Smiles:

Número de empregados

	31 de dezembro de 2017	31 de dezembro de 2018	31 de dezembro de 2019
Empregados Efetivos	144	148	142
Presidência		4	6
Comercial Bancos e Aéreas	13	13	9
Marketing	13	10	9
Vice-presidência Operações e Finanças	4	0	0
Comercial Varejo*	0	0	0
Produtos	17	17	12
Financeiro	19	29	26
Desenvolvimento de Negócios	12	15	21
Tecnologia da Informação	39	41	43
Recursos Humanos	2	4	3
Operacional/Técnico**	20	15	13
Por Localização Geográfica			
Norte			
Nordeste			
Sul			
Sudeste	144	148	142
Centro-Oeste			
Total Empregados	144	148	142

*Diretoria Comercial Varejo foi incorporada a Diretoria Comercial Bancos e Aéreas

**Funcionários oriundos da antiga WebJet Participações S.A.

Número de terceirizados

Por Localização Geográfica	31 de Dezembro de 2017	31 de Dezembro de 2018	31 de Dezembro de 2019
Norte			
Nordeste			
Sul			
Sudeste		52	54
Centro-Oeste			
Total Terceirizados		52	54

Em 28 de dezembro de 2012, a Companhia celebrou com a Gol Linhas Aéreas S.A. (atual denominação da VRG Linhas Aéreas S.A. ("GLA") um contrato de prestação de serviços administrativos ("Contrato de Prestação de Serviços") os quais passaram a ser prestados a partir de 01 de janeiro de 2013. O referido Contrato de Prestação de Serviços foi aditado em 28 de julho de 2014 para atualização monetária anual e eventuais alterações necessárias que não modificam o quanto aqui exposto. Não é possível estabelecer o número exato de trabalhadores que serão alocados pela GLA na prestação de serviços à Companhia, pois, neste caso, a Companhia contrata o serviço e não tem ingerência sobre a sua execução.

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

Acionista					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
Detalhamento por classes de ações (Unidades)					
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
Goldman Sachs & Co. LLC					
05.479.103/0001-08	Reino Unido	Não	Não	06/04/2021	
Não					
6.714.999	5,408%	0	0,000%	6.714.999	5,408%
JPMorgan Chase & Co					
05.837.806/0001-52	Reino Unido	Não	Não	01/04/2021	
Não					
7.197.786	5,797%	0	0,000%	7.197.786	5,797%
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.					
06.164.253/0001-87	Brasileira-SP	Não	Sim	27/02/2020	
Não					
65.309.749	52,602%	0	0,000%	65.309.749	52,602%
OUTROS					
44.936.419	36,193%	0	0,000%	44.936.419	36,193%
AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração:					
0	0,000%	0	0,000%	0	0,000%
TOTAL					
124.158.953	100,000%	0	0,000%	124.158.953	100,000%

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.				06.164.253/0001-87	
Ações em Tesouraria					
		Não	Não	04/09/2015	
Não					
0	0,000	6.390	0,002	6.390	0,001
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0,000			
Aller Participações					
07.058.533/0001-73		Brasileira-SP	Não	Sim	04/09/2015
Não					
0	0,000	134.500	0,050	134.500	0,004
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0,000			
Bank of America					
		Americano	Não	Não	29/03/2019
Sim		Citibank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários SA		Jurídica	33.868.597/0001-40
0	0,000	33.863.549	12,626	33.863.549	1,081
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0,000			

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA						
ACIONISTA						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Detalhamento de ações (Unidades)						
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social	
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.				06.164.253/0001-87		
Constantino de Oliveira Junior						
417.942.901-25	Brasileira-DF	Não	Sim	04/09/2015		
Não						
175	0,001	1.848.240	0,689	1.848.415	0,059	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0,000				
Delta Airlines, Inc.						
Estadunidense		Não	Não	04/09/2015		
Sim	Luiz Henrique Moz Teixeira		Física	064.951.728-85		
0	0,000	32.926.025	12,276	32.926.025	1,051	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0,000				
Fundo de Investimento em Participações Volluto						
07.672.313/0001-35	Brasileiro-SP	Não	Sim	04/09/2015		
Não						
2.863.682.150	99,996	0	0,000	2.863.682.150	91,436	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0.000				

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA			CPF/CNPJ acionista		
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.			06.164.253/0001-87		
HENRIQUE CONSTANTINO					
443.609.911-34	Brasileiro-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
140	0,001	0	0,000	140	0,001
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
JOAQUIM CONSTANTINO NETO					
084.864.028-40	Brasileira-DF	Não	Sim		
Não					
105	0,001	0	0,000	105	0,001
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
MOBI Fundo de Investimento em Ações					
21.409.035/0001-59	Brasileiro-SP	Não	Não	20/12/2018	
Não					
0	0,000	102.953.776	38,386	102.953.776	3,287
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0,000			
OUTROS					
35	0,000	96.461.484	35,966	96.461.519	3,078

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA						
ACIONISTA						
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração		
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ		
Detalhamento de ações (Unidades)						
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %	
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social	
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.				06.164.253/0001-87		
Ricardo Constantino						
546.988.806-10	Brasileiro-DF	Não	Sim	04/09/2015		
Não						
105	0,001	12.200	0,005	12.305	0,001	
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %				
TOTAL	0	0,000				
TOTAL						
2.863.682.710	100,000	268.206.164	100,000	3.131.888.874	100,000	

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA			CPF/CNPJ acionista		
Aller Participações			07.058.533/0001-73		
Constantino de Oliveira Junior					
417.942.901-25	Brasileira-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
1.438.389	99,997	0	0,000	1.438.389	99,997
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
HENRIQUE CONSTANTINO					
443.609.911-34	Brasileiro-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
1	0,001	0	0,000	1	0,001
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
JOAQUIM CONSTANTINO NETO					
084.864.028-40	Brasileira-DF	Não	Sim		
Não					
1	0,001	0	0,000	1	0,001
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
OUTROS					
0	0,000	0	0,000	0	0,000

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
Aller Participações				07.058.533/0001-73	
Ricardo Constantino					
546.988.806-10	Brasileiro-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
1	0,001	0	0,000	1	0,001
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
TOTAL					
1.438.392	100,000	0	0,000	1.438.392	100,000

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA			CPF/CNPJ acionista		
Fundo de Investimento em Participações Volluto			07.672.313/0001-35		
Constantino de Oliveira Junior					
417.942.901-25	Brasileira-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
32.991	25,000	0	0,000	32.991	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
HENRIQUE CONSTANTINO					
443.609.911-34	Brasileiro-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
32.991	25,000	0	0,000	32.991	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
JOAQUIM CONSTANTINO NETO					
084.864.028-40	Brasileira-DF	Não	Sim		
Não					
32.991	25,000	0	0,000	32.991	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
OUTROS					
0	0,000	0	0,000	0	0,000

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
Fundo de Investimento em Participações Volluto				07.672.313/0001-35	
Ricardo Constantino					
546.988.806-10	Brasileiro-DF	Não	Sim	04/09/2015	
Não					
32.991	25,000	0	0,000	32.991	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
TOTAL					
131.964	100,000	0	0,000	131.964	100,000

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA			CPF/CNPJ acionista		
MOBI Fundo de Investimento em Ações			21.409.035/0001-59		
AÇÕES EM TESOOURARIA - Data da última alteração:					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
Constantino de Oliveira Junior					
417.942.901-25	Brasileiro-DF	Não	Não	28/12/2018	
Não					
149.700.730	25,000	0	0,000	149.700.730	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
HENRIQUE CONSTANTINO					
443.609.911-34	Brasileiro-DF	Não	Não	20/12/2018	
Não					
149.700.730	25,000	0	0,000	149.700.730	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
JOAQUIM CONSTANTINO NETO					
084.864.028-40	Brasileiro-DF	Não	Não	20/12/2018	
Não					
149.700.730	25,000	0	0,000	149.700.730	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			

15.1 / 15.2 - Posição Acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatário		Tipo pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações (Unidades)					
Qtde. ações ordinárias (Unidades)	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais (Unidades)	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações (Unidades)	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
MOBI Fundo de Investimento em Ações				21.409.035/0001-59	
OUTROS					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
Ricardo Constantino					
546.988.806-10	Brasileiro-DF	Não	Não	20/12/2018	
Não					
149.700.730	25,000	0	0,000	149.700.730	25,000
Classe ação	Qtde. de ações (Unidades)	Ações %			
TOTAL	0	0.000			
TOTAL					
598.802.920	100,000	0	0,000	598.802.920	100,000

15.3 - Distribuição de Capital

Data da última assembleia / Data da última alteração	31/07/2020
Quantidade acionistas pessoa física (Unidades)	39.661
Quantidade acionistas pessoa jurídica (Unidades)	528
Quantidade investidores institucionais (Unidades)	385

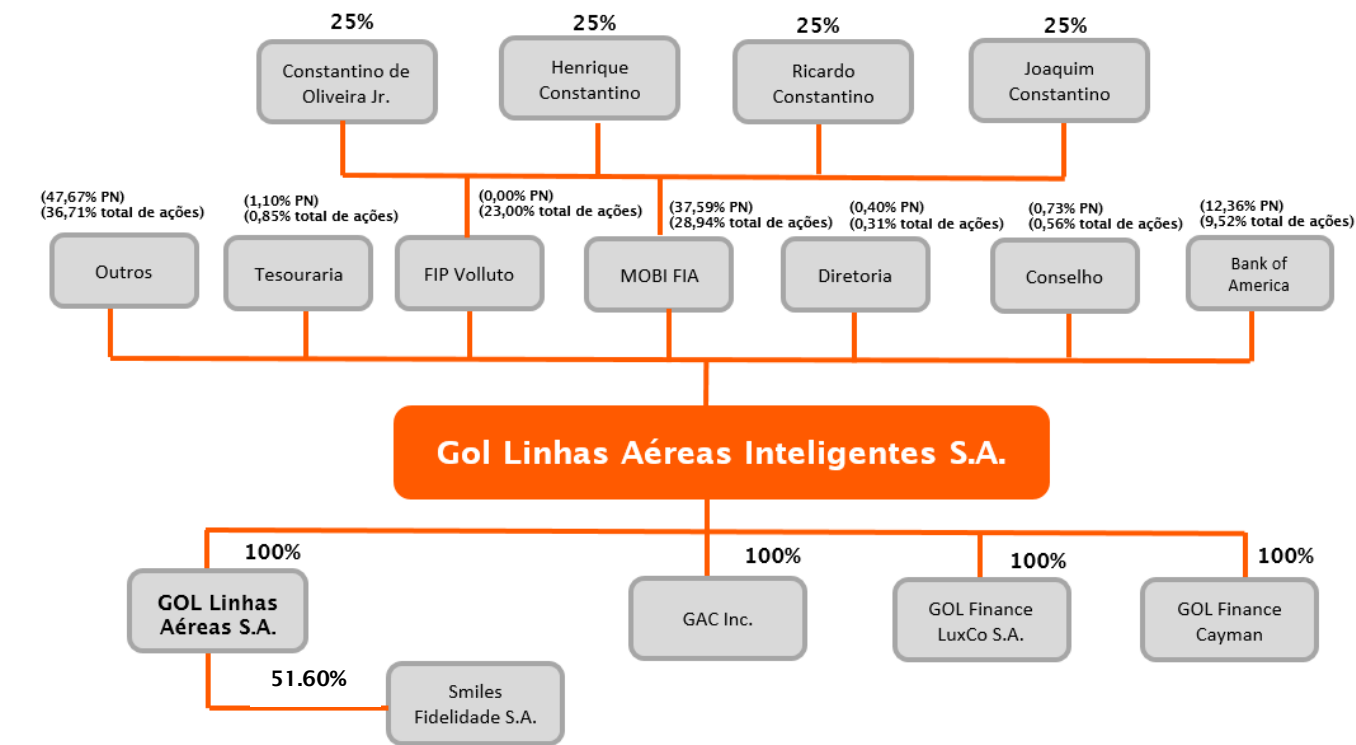
Ações em Circulação

Ações em circulação correspondente a todas ações do emissor com exceção das de titularidade do controlador, das pessoas a ele vinculadas, dos administradores do emissor e das ações mantdas em tesouraria

Quantidade ordinárias (Unidades)	58.849.204	47,398%
Quantidade preferenciais (Unidades)	0	0,000%
Total	58.849.204	47,398%

15.4 - Organograma Dos Acionistas E do Grupo Econômico

15.4 Organograma dos acionistas e do grupo econômico



Em 31 de dezembro de 2019, 50% do total de nossas ações preferenciais estavam em circulação.

15.5 - Acordo de Acionistas Arquivado na Sede do Emissor ou do Qual O Controlador Seja Parte**15.5 - Acordo de acionistas arquivado na sede do emissor ou do qual o controlador seja parte**

Na data de entrega do presente Formulário de Referência, não há qualquer acordo de acionistas vigente arquivado na sede do emissor ou do qual o controlador seja parte, regulando o exercício do direito de voto ou a transferência de ações de emissão do emissor.

15.6 - Alterações Relevantes Nas Participações Dos Membros do Grupo de Controle E Administradores do Emissor

15.6 - Alterações relevantes nas participações dos membros do grupo de controle e administradores do emissor

Não houve alterações relevantes nas participações dos membros do grupo de controle e administradores da Companhia nos últimos três exercícios sociais.

15.7 - Principais Operações Societárias

15.7 - Principais operações societárias

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 do Formulário de Referência.

15.8 - Outras Informações Relevantes - Controle E Grupo Econômico

Os quotistas do Fundo Volluto, controlador da GLAI, estão abaixo descritos, bem como sua participação no patrimônio do Fundo.

Quotista	Qtde de Cotas	%
Constantino de Oliveira Junior	1.258.759.145	25,00%
Henrique Constantino	1.258.759.145	25,00%
Joaquim Constantino Neto	1.258.759.145	25,00%
Ricardo Constantino	1.258.759.145	25,00%
TOTAL	5.035.036.580	100,00%

Incorporação da Smiles S.A.

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A."

Adicionalmente, em decorrência da Incorporação, o patrimônio líquido da Smiles foi integralmente incorporado pela Companhia e seu controle direto transferido da Gol Linhas Aéreas S.A. para a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 deste Formulário de Referência.

As informações prestadas no item 15.3 acima dizem respeito à Companhia na data da assembleia que aprovou a Incorporação, já considerando seus efeitos. Antes da Incorporação as ações da Companhia eram detidas exclusivamente pela Gol Linhas Aéreas S.A.

Exceção feita à operação de Incorporação, não há outras informações consideradas relevantes a serem incluídas Seção 15 do Formulário de Referência.

16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas

16.1 - Descrição das regras, políticas e práticas do emissor quanto à realização de transações com partes relacionadas, conforme definidas pelas regras contábeis que tratam do assunto, indicando, quando houver uma política formal adotada pelo emissor, o órgão responsável por sua aprovação, data da aprovação e, caso o emissor divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado

Para fins desta seção, conforme dispõem a Deliberação da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") nº 642/10 e o Pronunciamento Técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC") nº 05, entende-se como parte relacionada a pessoa ou a entidade que está relacionada com a Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia") (tais como qualquer administrador, empregado, controlada, sociedade coligada ou afiliada, ou acionista que detenha, direta ou indiretamente, mais de 5% do capital social da Companhia) e, conseqüentemente, refletirá certos impactos nas demonstrações contábeis, apresentadas neste Formulário de Referência.

Temos por política realizar operações com partes relacionadas com estrita observância dos preços e condições usuais de mercado. O procedimento de tomada de decisões para a realização de operações com partes relacionadas segue os termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações"), que estabelece o dever de o acionista ou de o administrador, conforme o caso, abster-se de votar nas assembleias gerais nas deliberações relativas: (i) ao laudo de avaliação de bens com que concorrer para a formação do capital social; (ii) à aprovação de suas contas como administrador; e (iii) a quaisquer matérias que possam beneficiá-lo de modo particular ou que seu interesse conflite com o da Companhia.

A Lei das Sociedades por Ações proíbe, ainda, conselheiros e diretores de: (i) realizar qualquer ato gratuito com a utilização de ativos da companhia, em detrimento da companhia; (ii) receber, em razão de seu cargo, qualquer tipo de vantagem pessoal direta ou indireta de terceiros, sem autorização constante do respectivo estatuto social ou concedida através de assembleia geral; e (iii) intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da companhia, ou nas deliberações que a respeito tomarem os demais conselheiros.

Em decorrência da incorporação da Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Smiles"), pela Companhia, nos termos do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"), a Companhia passou a ter um Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa para criar e revisar periodicamente a política de contratação da Companhia com suas partes relacionadas.

Ademais, a Companhia dispõe de regras relativas à aprovação de transações entre partes relacionadas em seu Estatuto Social. Conforme previsto no Artigo 16, parágrafos 1º e 2º, do Estatuto Social, o Conselho de Administração da Companhia deverá constituir um comitê independente para analisar operações com partes relacionadas que envolvam obrigações e/ou compromissos, pela Companhia, em montantes superiores a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por ano, por negócio ou operação ou série de negócios e/ou operações, ou, ainda, contratos que envolvam a compra antecipada de passagens aéreas, a serem emitidas por partes relacionadas ("Comitê Independente"). Tais práticas estão parcialmente em consonância com as recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa, conforme indicado pela Companhia nos itens 5.3 e 5.4 do Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas entregue em 30 de julho de 2019.

O Comitê Independente é formado por, pelo menos, 3 (três) integrantes, em sua maioria independentes, que deverão analisar as propostas e se manifestar acerca das matérias supramencionadas, encaminhando a sua orientação ao Conselho de Administração em um prazo máximo de 15 (quinze) dias.

Caso a manifestação do Comitê Independente seja favorável à aprovação da matéria, a deliberação deverá ser tomada pelo voto da maioria dos membros do Conselho de Administração

16.1 - Descrição Das Regras, Políticas E Práticas do Emissor Quanto À Realização de Transações Com Partes Relacionadas

presentes na reunião. Caso seja desfavorável, a aprovação da respectiva matéria se dará somente por votação unânime de todos os membros do Conselho de Administração da Companhia.

Em caráter provisório, foi criado um Comitê Especial Independente ("Comitê Especial"), como órgão de apoio ao Conselho de Administração, única e exclusivamente para analisar as condições de uma potencial reorganização societária envolvendo a Companhia, a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e a Gol Linhas Aéreas S.A, em atenção ao disposto no Parecer de Orientação CVM nº 35, de 1º de setembro de 2008 ("PO CVM 35"), como órgão de apoio ao Conselho de Administração

O Comitê Especial não possui funções executivas ou caráter deliberativo e seus pareceres, propostas ou recomendações serão encaminhadas ao Conselho de Administração, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, para deliberação, nos termos do art. 42 do Estatuto Social da Companhia.

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Gol Linhas Aéreas S.A.	28/12/2012	0,00	0,00	0,00	36 meses, com renovação automática por mais 36 meses.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Prestação de Serviços: contrato de prestação de serviços por meio do qual se estabeleceu o modelo de precificação de serviços a serem prestados pelas áreas da GOL à Companhia e vice-versa, para evitar duplicação de custos e atividades.						
Garantia e seguros	Não aplicável.						
Rescisão ou extinção	O contrato não poderá ser rescindido por qualquer das partes, exceto na hipótese de: (i) infração a qualquer das cláusulas do contrato, ressalvadas as exceções previstas no contrato; (ii) mútuo acordo entre as partes, ressalvadas as exceções previstas no contrato; ou (iii) falência, recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes. Em 15 de outubro de 2018 foi divulgado Fato Relevante da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. comunicando à Companhia sua intenção de não renovar o contrato operacional e o contrato de prestação de serviços de backoffice além da atual data de validade de 2032.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Não Aplicável.						
Gol Linhas Aéreas S.A.	28/12/2012	0,00	0,00	0,00	20 anos.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra e Venda de Milhas e Passagens Aéreas: contrato por meio do qual são estabelecidos os parâmetros para a venda de milhas da Smiles para a GLA e a venda de passagens aéreas da GLA para a Smiles.						
Garantia e seguros	Não aplicável.						
Rescisão ou extinção	Nenhuma parte poderá resilir o contrato (denúncia imotivada) durante sua vigência. O Contrato poderá ser rescindido por qualquer parte nas seguintes hipóteses: (i) Descumprimento, pela outra parte, de quaisquer de suas obrigações materiais conforme aqui estabelecidas, que não tenha sido sanado no prazo de 180 (cento e oitenta) dias de uma notificação, por escrito, sendo certo que as Partes deverão envidar seus melhores esforços para sanar tal descumprimento no menor prazo possível; (ii) Impossibilidade de cumprimento do contrato, decorrente de força maior, por mais de 180 (cento e oitenta) dias; (iii) Liquidação judicial ou extrajudicial, decretação de falência ou de insolvência ou da outra Parte; e (iv) no caso de pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, o Contrato poderá ser rescindido após 180 (cento e oitenta) dias contados do deferimento do pedido.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Especificar	Não aplicável.						
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06/07/2020	1.200.000.000,00	R\$ 1.200.000.000,00		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 30/06/2023 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. O referido contrato contempla: (1) a aquisição antecipada de créditos da GLA pela SMILES no montante de R\$1.200.000.000,00 corrigido a uma taxa variável equivalente a 115% do CDI, enquanto não forem utilizados na compra de passagens aéreas; e (2) acesso da Smiles a benefícios e condições comerciais negociados e quantificados (e detalhados no item 16.4). Estima-se que o valor econômico gerado pela soma dos itens (1) e (2), acima, seja de VPL de R\$ 85 milhões, equivalente a um retorno de 8,3% a.a., considerando a curva projetada atual de CDI. Maiores informações estão descritas no item 16.4 deste Formulário de Referência.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	06/02/2020	310.055.175,11	R\$ 313.515.637,51 (saldo existente em 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 03/03/2021 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$310.055.175,11. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, apurada mensalmente, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 4,79% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	09/03/2020	115.907.098,46	R\$117.092.363,36 (saldo em 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 10/03/2021 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$115.907.098,46. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, apurada mensalmente, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 4,79% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						
Garantia e seguros	Não há						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						
Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA"). e Gol Linhas Aéreas Inteligentes ("GLAI")	01/04/2019	100.789.143,00	R\$ 89.387.668,84 (saldo em 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 31/12/2020 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$100.789.143,00. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 7,39% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	31/07/2019	108.553.935,60	R\$115.134.708,84 (até 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 01/08/2021 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$108.553.935,60. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, apurada mensalmente, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 7,39% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						
Gol Linhas Aéreas S.A.	28/12/2012	0,00	0,00	0,00	Prazo indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de cessão das marcas Smiles, por meio do qual se estabeleceu o modelo de transferência de registro da marca e patente para a Companhia, bem como as condições para uso e referência da marca.						
Garantia e seguros	Não aplicável						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Rescisão ou extinção	Não aplicável						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Não Aplicável						
Gol Linhas Aéreas S.A.	28/12/2012	0,00	0,00	0,00	20 anos	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato Operacional por meio do qual se estabeleceu o modelo de precificação de passagens prêmio da GOL a serem compradas pela Companhia; o modelo de precificação de milhas da Companhia a serem compradas pela GOL; e o tratamento a ser dado a Gol e outros parceiros do setor aéreo.						
Garantia e seguros	Não aplicável.						
Rescisão ou extinção	Nenhuma parte poderá resilir o contrato (denúncia imotivada) durante sua vigência. O contrato poderá ser rescindido por qualquer parte nas seguintes hipóteses: (i) Descumprimento, pela outra parte, de quaisquer de suas obrigações materiais conforme aqui estabelecidas, que não tenha sido sanado no prazo de 180 (cento e oitenta) dias de uma notificação, por escrito, sendo certo que as Partes deverão envidar seus melhores esforços para sanar tal descumprimento no menor prazo possível; (ii) Impossibilidade de cumprimento do contrato, decorrente de força maior, por mais de 180 (cento e oitenta) dias; (iii) Liquidação judicial ou extrajudicial, decretação de falência ou de insolvência ou da outra Parte; e (iv) no caso de pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, o Contrato poderá ser rescindido após 180 (cento e oitenta) dias contados do deferimento do pedido. Em 15 de outubro de 2018 foi divulgado Fato Relevante da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. comunicando à Companhia sua intenção de não renovar o contrato operacional e o contrato de prestação de serviços de backoffice além da atual data de validade de 2032.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Não aplicável.						
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	30/09/2019	208.436.146,80	R\$216.870.847,53 (até 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 30/09/2021 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$208.436.146,80. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, apurada mensalmente, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 6,21% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	28/06/2019	84.140.658,15	R\$89.849.550,61 (saldo em 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 28/06/2021 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$84.140.658,15. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, apurada mensalmente, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 7,39% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						
Posição contratual do emissor	Outra						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Especificar	Compradora						
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	26/11/2019	238.096.369,68	R\$244.193.452,76 (até 31/05/2020)		Compras de créditos poderão ser efetuadas até 10/12/2021 pela SMILES ou quando da liquidação de todas as obrigações previstas no contrato, o que ocorrer por último.	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Compra Antecipada de Passagens Aéreas, tendo por objeto a aquisição antecipada de créditos pela SMILES para utilização futura em passagens aéreas da GLA, sujeito aos termos e condições previstos no referido contrato. Em contrapartida à aquisição destes créditos, a SMILES pagará à GLA o montante de R\$238.096.369,68. Os créditos adquiridos pela companhia serão atualizados no período compreendido entre a data de liberação e o dia útil imediatamente anterior à data de sua efetiva amortização, por uma taxa específica, apurada mensalmente, que será a maior entre: (i) a taxa equivalente a 115% (cento e quinze por cento) do CDI spot na data de assinatura do presente contrato, perfazendo a taxa nominal de 5,66% a. a. na data de liberação; e (ii) 100% (cem por cento) da taxa do CDI spot, cuja apuração se dará nas datas de faturamento mensais existente entre as partes e durante a vigência do contrato.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	As seguintes situações implicarão o vencimento antecipado do contrato: (i) descumprimento pela GLA ou GLAI de qualquer obrigação material ou cujo valor exceda R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) e que esteja contemplada neste Contrato, nos Acordos Operacionais e contratos relacionados, que não seja sanado em até 30 (trinta) dias da data em que a Companhia notificar a GLA ou a GLAI a respeito de tal descumprimento; (ii) falência, liquidação, dissolução ou extinção da GLA ou GLAI, sua controladora e/ou qualquer de suas controladas ou coligadas; (iii) cisão, fusão ou incorporação da GLA ou GLAI por outra sociedade, salvo se tal cisão, fusão ou incorporação não prejudicarem a posição de crédito da companhia com relação à antecipação de compra de bilhetes; (iv) término antecipado de quaisquer dos Acordos Operacionais e/ou término antecipado de qualquer dos Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas já celebrados entre a GLA e a companhia, exceto o término resultante do cumprimento integral das obrigações da cada parte sob tais Contratos de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas; (v) caso os beneficiários finais da maioria do capital votante ou total da GLAI e, indiretamente, da GLA, sejam pessoas diferentes das pessoas físicas que são beneficiários finais na presente data de assinatura deste Contrato; (vi) pedido de autofalência da GLA ou GLAI; (vii) pedido de falência formulado por terceiros em face da GLA ou GLAI, e não devidamente elidido por estes no prazo legal; (viii) propositura, pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, de plano de recuperação extrajudicial nos termos da Lei de Falências e Recuperações Judiciais a qualquer credor ou classe de credores, independentemente de ter sido requerida ou obtida homologação judicial do referido plano; ou (ix) ingresso pela GLA, GLAI ou seus respectivos acionistas, em juízo, com requerimento de recuperação judicial, independentemente de deferimento do processamento da recuperação ou de sua concessão pelo juiz competente.						
Natureza e razão para a operação	Não aplicável						

16.2 - Informações Sobre as Transações Com Partes Relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido (Reais)	Saldo existente	Montante (Reais)	Duração	Empréstimo ou outro tipo de dívida	Taxa de juros cobrados
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Compradora						

16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado**16.3 - Identificação das medidas tomadas para tratar de conflitos de interesses e demonstração do caráter estritamente comutativo das condições pactuadas ou do pagamento compensatório adequado****(a) identificar as medidas tomadas para tratar de conflitos de interesses;**

A partir da data da admissão da Companhia no seguimento de listagem do Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, a Companhia passou a adotar as práticas de governança estabelecidas no Regulamento do Novo Mercado, com o intuito de assegurar que todas as decisões que possam conferir um benefício privado a qualquer parte relacionada sejam realizadas em termos e condições usuais de mercado, e sempre respeitando os interesses da Companhia.

Adicionalmente, a Companhia possui um Comitê de Gestão de Pessoas e Governança Corporativa que cria e revisa periodicamente a política de contratação da Companhia com suas partes relacionadas. A Companhia possui, ainda, previsão estatutária para constituição de um Comitê Independente para a análise de determinados assuntos dispostos no artigo 16 de seu Estatuto Social, o qual deverá ser formado, em sua maioria, por membros independentes designados pelo Conselho de Administração.

Caso seja identificada, pelos administradores da Companhia, qualquer matéria que possa dar ensejo a qualquer conflito de interesse entre a Companhia e qualquer parte relacionada, estes devem, obrigatoriamente, manifestar as razões de tal conflito de interesses, ausentando-se das discussões sobre o tema e abstendo-se de votar.

Os contratos de compra e venda antecipada de passagens aéreas celebrados entre a Companhia, de um lado, na qualidade de compradora, e a Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA"), de outro lado, na qualidade de vendedora, com a interveniência-anuência da Gol Linhas Aéreas Inteligentes ("GLAI"), em 02 de agosto de 2018, 06 de setembro de 2018, 26 de setembro de 2018, 01 de abril de 2019, 28 de junho de 2019, 31 de julho de 2019, 30 de setembro de 2019, 26 de novembro de 2019, 06 de fevereiro de 2020 e 09 de março de 2020, foram aprovados pela Diretoria da Companhia, com dispensa da aprovação pelo Conselho de Administração da Companhia exigida pelo Artigo 16, Parágrafo 1º e 2º do Estatuto Social da Companhia, em razão de as transações neles contempladas não excederem o saldo dos gastos totais da Companhia com passagens aéreas nos 12 (doze) meses anteriores às respectivas datas de assinatura e do desconto concedido à Companhia pela GLA em valor equivalente ao custo de captação, em reais, das dívidas da Companhia para um prazo semelhante ao das operações previstas nos referidos contratos nos termos do artigo 16, inciso ii, do Estatuto Social.

Em relação às demais transações celebradas pela Smiles, mencionada(s) no item 16.2 acima, os executivos da Smiles submeteram a(s) proposta(s) da(s) transação(ões) ao Conselho de Administração, que instalou o Comitê Independente, nos termos do Parágrafo 1º do Artigo 16 do Estatuto Social. O Comitê Independente foi instalado com a totalidade de membros independentes, os quais discutiram amplamente a(s) proposta(s), solicitando, inclusive, estudos e relatórios financeiros de consultores independentes. Após a devida análise da(s) proposta(s), o Comitê Independente se manifestou favoravelmente à realização da(s) transação(ões) e celebração(ões) dos Contratos pela Smiles de maneira unânime e o Conselho de Administração da Companhia, em linha com a manifestação favorável do Comitê Independente, aprovou a transação de forma unânime, conforme divulgado em seu(s) respectivo(s) Fato(s) Relevante(s).

Além disso, a negociação dos termos e condições das transações referidas acima se deu de forma independente e foi conduzida diretamente pelos executivos da Smiles, da GLA e da GLAI, de maneira a preservar a comutatividade da operação e o melhor interesse da Smiles, sem a participação dos conselheiros da Companhia que têm relacionamento com a GLAI.

Os contratos celebrados entre a Companhia e a GLAI em 28 de dezembro de 2012, melhor descritos no item 16.2 acima, foram aprovados no âmbito da Diretoria da Companhia, uma vez que, em tal data, a Smiles S.A (sociedade incorporada pela Companhia em 1º de julho de 2017)

16.3 - Identificação Das Medidas Tomadas Para Tratar de Conflitos de Interesses E Demonstração do Caráter Estritamente Comutativo Das Condições Pactuadas ou do Pagamento Compensatório Adequado

era uma companhia fechada e a celebração de tais contratos estava compreendida na alçada da Diretoria da Companhia de acordo com o seu Estatuto Social vigente à época.

(b) demonstrar o caráter estritamente comutativo das condições pactuadas ou o pagamento compensatório adequado.

Quando da realização de quaisquer transações com partes relacionadas, a Companhia observa as condições gerais praticadas pelo mercado à época da celebração do respectivo contrato, tais como preços, prazos e taxas usuais de mercado, e tomando-se como base, ainda, negociações da mesma natureza anteriormente realizadas.

Ademais, todas as transações com partes relacionadas são formalizadas por meio de instrumento escrito, com a devida indicação do objeto da transação, valores envolvidos no negócio, prazos e taxas cobradas, se aplicáveis, bem como dos demais direitos e responsabilidades das partes envolvidas.

Em razão disso, é possível demonstrar o caráter estritamente comutativo das condições pactuadas entre a Companhia e/ou as controladas e qualquer das partes relacionadas à Companhia, bem como o respectivo pagamento compensatório adequado em tais negociações, mediante sua comparação com outras operações semelhantes praticadas pelo mercado em geral, conforme o caso.

Em relação aos contratos de compra e venda antecipada de passagens aéreas celebrados entre a Companhia, a GLA e a GLAI, mencionados no item 16.2 acima, não havia qualquer terceiro (i.e. outra companhia aérea) que tivesse o mesmo sortimento de oferta e/ou produtos semelhantes aos oferecidos pela GLA, que permitisse a comparabilidade daquelas transações com os resultados que poderiam ser obtidos nas suas negociações com um terceiro não vinculado. A GLA é a principal fornecedora de resgates aéreos da Companhia, com oferta relevante no mercado doméstico e cujas parcerias internacionais são fundamentais para o desenvolvimento de um portfólio de resgates competitivo. Além disso, a GLA é a principal parceira individual de acúmulo de pontos da Companhia, responsável por ancorar seu programa de relacionamento, sendo que para muitos clientes o Programa Smiles se confunde com a própria GLA.

16.4 - Outras Informações Relevantes - Transações Com Partes Relacionadas

16.4 - Outras informações relevantes

Os saldos existentes dos contratos listados no item 16.2 acima observaram a data base de 31.05.2020, exceto pelo contrato firmado em 06.07.2020, cuja data base é 31.07.2020.

Exceção feita à operação de Incorporação, conforme mencionada anteriormente neste Formulário de Referência, não há outras informações consideradas relevantes para esta Seção 16 do Formulário de Referência.

Com relação ao Contrato de Compra e Venda Antecipada de Passagens Aéreas, celebrado em 06 de julho de 2020, mencionado no item 16.2, em contrapartida à antecipação de compra de passagens aéreas da Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA"), foram acordadas novas condições comerciais, que diversificam os produtos negociados com a GLA e garantem tarifas de passagens aéreas em preços e condições mais competitivos do que anteriormente previsto nos Contratos Operacionais celebrados entre as partes. Em resumo, os novos benefícios quantificáveis e condições são: (i) aquisição de passagens na tarifa padrão pelo restante de 2020, com desconto médio de 11% sobre o preço exercido entre as partes no âmbito dos Contratos Operacionais; e (ii) garantia, até 30 de junho de 2023, de um inventário mínimo de passagens na tarifa promocional correspondente a um percentual mínimo considerável e fixo do total de passagens resgatadas pelos clientes da Smiles.

Adicionalmente, também foram assegurados na negociação: (i) o desenvolvimento de um produto compartilhado entre a Companhia e GLA que permitirá aos clientes da GLA efetuar o pagamento da taxa de embarque utilizando milhas da Smiles nos canais de distribuição da GLA, produto que poderá perdurar até o término dos Contratos Operacionais; (ii) outros benefícios não quantificáveis que fortalecerão os negócios da Companhia, como novas condições para os cartões cobranded e na reacomodação de passageiros; e (iii) acordo que assegura o direito da Companhia de manter a exploração do Clube Smiles até o término dos Contratos Operacionais.

As referidas condições, entre outros detalhes da operação, constam do Fato Relevante divulgado em 06 de julho de 2020 e da Comunicação sobre Transação entre Partes Relacionadas divulgada em 15 de julho de 2020.

17.1 - Informações Sobre O Capital Social

Data da autorização ou aprovação	Valor do capital (Reais)	Prazo de integralização	Quantidade de ações ordinárias (Unidades)	Quantidade de ações preferenciais (Unidades)	Quantidade total de ações (Unidades)
Tipo de capital	Capital Emitido				
25/02/2019	255.716.832,24	Totalmente integralizado	124.158.953	0	124.158.953
Tipo de capital	Capital Integralizado				
25/02/2019	255.716.832,24		124.158.953	0	124.158.953
Tipo de capital	Capital Autorizado				
25/02/2019	255.716.832,24	Totalmente integralizado	124.158.953	0	124.158.953
Tipo de capital	Capital Emitido				
14/02/2019	254.873.818,50	Totalmente integralizado	124.007.953	0	124.007.953
Tipo de capital	Capital Integralizado				
14/02/2019	254.873.818,50		124.007.953	0	124.007.953
Tipo de capital	Capital Autorizado				
14/02/2019	254.873.818,50	Totalmente integralizado	124.007.953	0	124.007.953
Tipo de capital	Capital Emitido				
27/02/2018	44.873.818,50	Totalmente integralizado	124.007.953	0	124.007.953
Tipo de capital	Capital Integralizado				
27/02/2018	44.873.818,50		124.007.953	0	124.007.953
Tipo de capital	Capital Autorizado				
27/02/2018	44.873.818,50	Totalmente integralizado	124.007.953	0	124.007.953
Tipo de capital	Capital Emitido				
01/07/2017	43.103.987,93	Totalmente integralizado	123.856.953	0	123.856.953

Tipo de capital	Capital Subscrito				
01/07/2017	43.103.987,93	Totalmente integralizado	123.856.953	0	123.856.953
Tipo de capital	Capital Integralizado				
01/07/2017	43.103.987,93		123.856.953	0	123.856.953
Tipo de capital	Capital Autorizado				
01/07/2017	0,00		139.999.999	0	139.999.999

17.2 - Aumentos do Capital Social

Data de deliberação	Orgão que deliberou o aumento	Data emissão	Valor total emissão (Reais)	Tipo de aumento	Ordinárias (Unidades)	Preferenciais (Unidades)	Total ações (Unidades)	Subscrição / Capital anterior	Preço emissão	Fator cotação
30/06/2016	Assembleia Geral Extraordinária	30/06/2016	242.633.673,00	Subscrição particular	475.477.090	0	475.477.090	1,00800000	1,00	R\$ por Unidade
Critério para determinação do preço de emissão		Laudo de avaliação								
Forma de integralização		Capitalização do saldo de créditos								
27/02/2018	Conselho de Administração	27/02/2018	1.769.830,57	Subscrição particular	151.000	0	151.000	0,12191483	11,72	R\$ por Unidade
Critério para determinação do preço de emissão		Preço de emissão fixado conforme critérios estabelecidos no Plano de Incentivo de Longo Prazo da Companhia.								
Forma de integralização		Moeda corrente nacional.								
14/02/2019	Conselho de Administração	14/02/2019	210.000.000,00	Sem emissão de ações	0	0	0	0,00000000	0,00	R\$ por Unidade
Critério para determinação do preço de emissão										
Forma de integralização										
25/02/2019	Conselho de Administração	25/02/2019	843.013,74	Subscrição particular	151.000	0	151.000	0,12180000	5,58	R\$ por Unidade
Critério para determinação do preço de emissão		Preço de emissão fixado conforme critérios estabelecidos no Plano de Incentivo de Longo Prazo da Companhia.								
Forma de integralização		Moeda corrente nacional.								

17.3 - Informações Sobre Desdobramentos, Grupamentos E Bonificações de Ações

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, visto que não ocorreram dedobramento, grupamento ou bonificações das ações nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2014, 2015 e 2016.

17.4 - Informações Sobre Reduções do Capital Social

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, visto que não ocorreram reduções do capital da Companhia nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016, 2017 e 2018

17.5 - Outras Informações Relevantes

17.5 - Outras informações relevantes

Em 01 de julho de 2017, a Webjet Participações S.A. ("Webjet") incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). A Incorporação foi aprovada por meio da realização das Assembleias Gerais Extraordinárias da Incorporada e da Companhia em 30 de junho de 2017 e 01 de julho de 2017, respectivamente. Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.".

Com base em estudos e negociações independentes realizados pelas administrações da Incorporada e da Companhia, a relação de substituição foi estabelecida sem atribuir valor à Webjet, de forma que, após a Incorporação, sejam atribuídas aos acionistas da Smiles o total de 123.856.952 (cento e vinte e três milhões, oitocentas e cinquenta e seis mil, novecentas e cinquenta e duas) novas ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal de emissão da Companhia ("Novas Ações"), sendo atribuída, portanto, 1 (uma) ação ordinária de emissão da Companhia para cada 1 (uma) ação ordinária de emissão da Smiles, de modo que a emissão das Novas Ações pela Companhia não resultou em diluição injustificada dos acionistas da Smiles que aprovaram a Incorporação.

No âmbito da Incorporação, em 30 de junho de 2017, previamente à referida Incorporação, foi aprovado pela Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA"), na qualidade de única acionista da Companhia (ainda denominada "Webjet Participações S.A.", à época), em Assembleia Geral Extraordinária: (i) um aumento de capital no montante necessário para a liquidação integral da dívida contraída pela Companhia (Webjet) junto ao Banco Safra, bem como de eventuais despesas que viessem a ser incorridas pela Companhia (ainda como Webjet) até 30 de junho de 2017, no valor de R\$ 7.196.710,70; (ii) a redução do capital social para a absorção integral de prejuízos acumulados até 30 de junho de 2017, no montante de R\$ 896.284.812,49, nos termos do artigo 173 da Lei das Sociedades por Ações, conforme apurado no balanço patrimonial da Companhia (ainda como Webjet) levantado em 30 de junho de 2017, e (iii) o grupamento das ações de emissão da Companhia (ainda como Webjet) à razão de 526.011.827 ações para 1 ação, de sorte que o seu capital social (à época, como Webjet) até então representado por 526.011.827 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal passou a ser representado por 1 única ação ordinária ("Grupamento"). Ao final, após implementadas as deliberações acima mencionadas, o capital social da Companhia passou a ser de R\$1.000,00, representado por 1 ação ordinária, nominativa e sem valor nominal.

Por outro lado, a participação na Smiles anteriormente à Incorporação era a seguinte: (i) Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("GLAI") detinha 65.316.525 ações ordinárias; enquanto que (ii) 58.691.519 ações ordinárias eram detidas por outros acionistas. Dessa forma, com a Incorporação, a participação na Companhia, passou a ser a seguinte: (i) GLAI continuou detendo as mesmas 65.316.524 ações ordinárias; (ii) os outros acionistas continuaram detendo 58.540.428 ações ordinárias; e, finalmente, (iii) a GLA passou a deter 1 única ação ordinária da Companhia (objeto do Grupamento de ações acima mencionado). Logo, o controle direto da Companhia foi transferido da GLA para a GLAI.

Por fim, a Incorporação não implicou em qualquer modificação dos direitos anteriormente atribuídos aos antigos acionistas da Smiles em seu estatuto social, principalmente no que se refere às regras de governança corporativa nele previstas, tendo em vista que o estatuto social da Companhia foi alterado em AGE, a fim de refletir substancialmente as mesmas regras de

17.5 - Outras Informações Relevantes

governança previstas no estatuto social da Smiles, inclusive no que se refere às disposições obrigatórias exigidas pelo Regulamento do Novo Mercado.

18.1 - Direitos Das Ações

Espécie de ações ou CDA	Ordinária
Tag along	100,000000
Direito a dividendos	Conforme a Lei das Sociedades por Ações e o Estatuto Social da Companhia, no mínimo 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido do exercício, ajustado nos termos do artigo 202 da Lei das Sociedades por Ações, será distribuído como dividendo mínimo obrigatório entre todas as ações. A Assembleia Geral poderá, por proposta dos órgãos da administração, destinar parte do lucro líquido à formação de reserva com a finalidade de compensar, em exercício futuro, a diminuição do lucro decorrente de perda julgada provável, cujo valor possa ser estimado, sendo tal reserva revertida no exercício em que deixar de existir razões que justifiquem sua manutenção. Além disso, a Lei das Sociedades por Ações, permite que a Companhia suspenda a distribuição obrigatória de dividendos de qualquer exercício social caso o Conselho de Administração da Companhia informe a AGO que tal distribuição seria inviável dada a situação patrimonial da Companhia.
Direito a voto	Pleno
Conversibilidade	Não
Direito a reembolso de capital	Sim
Descrição das características do reembolso de capital	Obedecido ao disposto no artigo 45 da Lei das Sociedades por Ações, o valor do reembolso a ser pago aos acionistas dissidentes terá por base o valor patrimonial das ações da Companhia, constante do último balanço aprovado pela Assembleia Geral.
Restrição a circulação	Não
Resgatável	Não
Hipóteses de resgate e fórmula de cálculo do valor de resgate	
Condições para alteração dos direitos assegurados por tais valores mobiliários	De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, nem o Estatuto Social da Companhia nem as deliberações tomadas em Assembleia Geral podem privar os acionistas dos direitos de (i) participar dos lucros sociais da Companhia, (ii) participar do acervo da Companhia, em caso de liquidação; (iii) fiscalizar a gestão da Companhia, nos termos da Lei das Sociedades por Ações; (iv) preferência para a subscrição das ações, debêntures conversíveis em ações e bônus de subscrição da Companhia, observadas as condições previstas na Lei das Sociedades por Ações; e (v) retirar-se do quadro de acionistas da Companhia nos casos previstos na Lei das Sociedades por Ações.
Outras características relevantes	A Companhia é listada no segmento do Novo Mercado, da B3. Para informações sobre as regras que obriguem a realização de oferta pública, favor consultar o Item 18.2 abaixo.

18.2 - Descrição de Eventuais Regras Estatutárias Que Limitem O Direito de Voto de Acionistas Significativos ou Que os Obriguem A Realizar Oferta Pública

18.2 - Descrição de eventuais regras estatutárias que limitem o direito de voto de acionistas significativos ou que os obriguem a realizar oferta pública

O Estatuto Social da Companhia não contém provisões quanto à limitação do direito de voto de acionista.

Conforme disposto no Artigo 32 do Estatuto Social da Companhia, a alienação direta ou indireta de controle da Companhia, tanto por meio de uma única operação, como por meio de operações sucessivas, deverá ser contratada sob a condição de que o adquirente do controle se obrigue a realizar oferta pública de aquisição de ações tendo por objeto as ações de emissão da Companhia de titularidade dos demais acionistas, observando as condições e os prazos previstos na legislação e na regulamentação em vigor e no Regulamento do Novo Mercado, de forma a lhes assegurar tratamento igualitário àquele dado ao alienante.

Nos termos do Artigo 34 do Estatuto Social da Companhia, a saída voluntária da Companhia do Novo Mercado em decorrência da decisão do acionista controlador ou da própria Companhia somente será deferida pela B3, caso seja precedida de oferta pública de aquisição, que observe os procedimentos previstos na regulamentação editada pela CVM sobre ofertas públicas de aquisição de ações para cancelamento de registro de companhia aberta. A saída voluntária do Novo Mercado em decorrência da decisão do acionista controlador ou da própria Companhia pode ocorrer independentemente da realização da oferta pública de aquisição, na hipótese de dispensa aprovada em assembleia geral.

Por fim, conforme disposto no Artigo 36 do Estatuto Social da Companhia, a saída da Companhia do Novo Mercado em razão de descumprimento de obrigações constantes do Regulamento do Novo Mercado depende da realização de oferta pública de aquisição de ações com as mesmas características da oferta pública de aquisição em decorrência da saída voluntária do Novo Mercado.

18.3 - Descrição de Exceções E Cláusulas Suspensivas Relativas A Direitos Patrimoniais ou Políticos Previstos no Estatuto

18.3 - Descrição de exceções e cláusulas suspensivas relativas a direitos patrimoniais ou políticos previstos no estatuto

O Estatuto Social não estabelece exceções ao exercício de direitos patrimoniais ou políticos dos acionistas. Todavia, os acionistas terão seus direitos suspensos, na forma do artigo 120 da Lei das Sociedades por Ações e do artigo 11, alínea "v" do Estatuto Social, caso não cumpram, ainda que já sejam acionistas ou integrantes de grupos de acionistas, a obrigação de divulgar mediante comunicação a Companhia, a aquisição de ações que, somadas às já possuídas, representem percentual igual ou superior a 5% (cinco por cento) do capital social da Companhia. Igual dever terão os titulares de debêntures ou de outros títulos e valores mobiliários conversíveis em ações e bônus de subscrição que assegurem a seus titulares a aquisição de ações em percentual igual ou superior a 5% (cinco por cento) do capital social da Companhia.

18.4 - Volume de Negociações E Maiores E Menores Cotações Dos Valores Mobiliários Negociados

Exercício social		31/12/2019								
Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/03/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	2.458.798.282	50,98	40,71	R\$ por Unidade	46,09
30/06/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	3.247.634.086	52,64	38,62	R\$ por Unidade	46,14
30/09/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	2.462.120.549	42,65	34,72	R\$ por Unidade	37,88
31/12/2019	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	2.323.537.376	39,93	30,30	R\$ por Unidade	36,12
Exercício social		31/12/2018								
Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado (Reais)	Valor maior cotação (Reais)	Valor menor cotação (Reais)	Fator cotação	Valor média cotação (Reais)
31/12/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	2.837.423.510	55,50	30,86	R\$ por Unidade	41,61

18.5 - Outros Valores Mobiliários Emitidos no Brasil

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

A Companhia não possui outros valores mobiliários que não sejam suas ações, que não tenham vencido ou sido resgatados.

18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários**Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

A Companhia não possui outros valores mobiliários que não sejam suas ações, que não tenham vencido ou sido resgatados.

18.6 - Mercados Brasileiros em Que Valores Mobiliários São Admitidos À Negociação

18.6 - Mercados brasileiros em que valores mobiliários são admitidos à negociação

Em 01 de julho de 2017, a Companhia incorporou a Smiles S.A., companhia aberta, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.912.764/0001-20 ("Incorporada" ou "Smiles"), estritamente de acordo com os termos e condições constantes do "Protocolo e Justificação de Incorporação da Smiles S.A. pela Webjet Participações S.A.", celebrado entre os administradores da Incorporada e da Companhia em 06 de junho de 2017 ("Incorporação"). Dentre outras consequências da Incorporação, a Incorporada foi extinta, com a sucessão de todos os seus bens, direitos e obrigações pela Companhia, nos termos dos artigos 224 a 227 e 264 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações") e a Companhia, antes "Webjet Participações S.A.", passou a adotar a denominação social "Smiles Fidelidade S.A.". Para mais informações sobre a Incorporação, vide item 17.5 do Formulário de Referência.

As ações de emissão da Smiles continuaram a ser negociadas no Novo Mercado sob o código "SMLE3" até 20 de outubro de 2017.

Após a conclusão dos processos de registro de companhia aberta e de listagem no Novo Mercado em 23 de outubro de 2017, as ações de emissão da Companhia passaram a ser negociadas sob o novo código "SMLS3".

18.7 - Informação Sobre Classe E Espécie de Valor Mobiliário Admitida À Negociação em Mercados Estrangeiros**Justificativa para o não preenchimento do quadro:**

A companhia não possui negociação de valores mobiliários em mercados estrangeiros.

18.8 - Títulos Emitidos no Exterior

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui valores mobiliários negociados em mercados estrangeiros.

18.9 - Ofertas Públicas de Distribuição**18.9 - Ofertas públicas de distribuição efetuadas pelo emissor ou por terceiros, incluindo controladores e sociedades coligadas e controladas, relativas a valores mobiliários do emissor**

Não aplicável, visto que a Companhia não realizou qualquer oferta pública de valores mobiliários nos últimos três exercícios sociais.

18.10 - Destinação de Recursos de Ofertas Públicas**18.10 - Destinação de recursos de ofertas públicas de distribuição e eventuais desvios****a. Como os recursos resultantes da oferta foram utilizados**

Não aplicável, visto que a Companhia não realizou ofertas públicas de distribuição nos últimos três exercícios sociais.

b. Se houve desvios relevantes entre a aplicação efetiva dos recursos e as propostas de aplicação divulgadas nos prospectos da respectiva distribuição

Não aplicável, visto que a Companhia não realizou ofertas públicas de distribuição nos últimos três exercícios sociais.

c. Caso tenha havido desvios, as razões para tais desvios

Não aplicável, visto que a Companhia não realizou ofertas públicas de distribuição nos últimos três exercícios sociais.

18.11 - Ofertas Públicas de Aquisição**18.11 - Descrição das ofertas públicas de aquisição feitas pelo emissor relativas a ações de emissão de terceiros**

Não aplicável, uma vez que a Companhia não realizou ofertas públicas de aquisição relativas a ações de emissão de terceiros nos três últimos exercícios sociais.

18.12 - Outras Inf. Relev. - Val. Mobiliários**18.12 - Outras informações relevantes**

Exceção feita à operação de Incorporação, referida no item 18.6, todas as informações relevantes relacionadas a esta Seção 18 foram descritas acima.

19.1 - Informações Sobre Planos de Recompra de Ações do Emissor

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, visto que até a data deste Formulário de Referência a Companhia não aprovou plano de recompra de ações

19.2 - Movimentação Dos Valores Mobiliários Mantidos em Tesouraria

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, visto que a Companhia jamais manteve valores mobiliários em tesouraria.

19.3 - Outras Inf. Relev. - Recompra/tesouraria

Todas as informações relevantes relacionadas a esta Seção 19 foram descritas acima.

20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários

Data aprovação 01/07/2017

Órgão responsável pela aprovação Conselho de Administração

Cargo e/ou função A própria Companhia, Administradores, Acionistas Controladores (diretos e indiretos), Conselheiros Fiscais e integrantes dos demais órgãos com funções técnicas e consultivas. Estão também vinculados os empregados e executivos com acesso a informações relevantes e quem quer que, em virtude de seu cargo, função ou posição, tenha conhecimento de informação relativa a ato ou fato relevante sobre a Companhia ("Pessoas Sujeitas à Política").

Principais características e locais de consulta

A Política de Negociação de Valores Mobiliários da Companhia ("Política de Negociação") visa regulamentar as operações com valores mobiliários de emissão da Companhia ("Valores Mobiliários"), estabelecendo as restrições, condutas e políticas de negociação a serem observadas pelas Pessoas Sujeitas à Política. Neste sentido, a Política de Negociação estabelece (i) as regras para aquisição de Valores Mobiliários pelas Pessoas Sujeitas à Política, dentro dos limites legais; e (ii) normas para coibir e punir a utilização de informações privilegiadas sobre ato ou fato relevante relativo à Companhia ("Informações Privilegiadas" ou "Informações Relevantes"), em benefício próprio das Pessoas Sujeitas à Política, por meio de negociação com Valores Mobiliários. Dessa forma, tais regras procuram coibir a prática de insider trading (uso indevido em benefício próprio ou de terceiros de Informações Privilegiadas) e tipping (dicas de Informações Privilegiadas para que terceiros delas se beneficiem), preservando a transparência nas negociações dos Valores Mobiliários.

É possível acessar a Política de Negociação completa no site de Relações com Investidores da Companhia (http://ri.smiles.com.br/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=45379).

20.1 - Informações Sobre A Política de Negociação de Valores Mobiliários

Períodos de vedação e descrição dos procedimentos de fiscalização

Disposições Gerais Aplicáveis às Vedações de Negociações:

O Diretor de Relações com Investidores poderá, independentemente de justificação ou da existência de ato ou fato relevante ainda não divulgado, fixar períodos em que as Pessoas Sujeitas à Política não poderão negociar com Valores Mobiliários, ou valores mobiliários a eles referenciados. As Pessoas Sujeitas à Política deverão manter sigilo sobre tais períodos. As vedações de negociações aplicam-se às negociações realizadas direta ou indiretamente pelas Pessoas Sujeitas à Política, mesmo nos casos em que as negociações por parte dessas pessoas se deem nos termos seguintes:

- (i) Através de sociedade por elas controlada;
- (ii) Através de terceiros com quem for mantido contrato de fidúcia ou administração de carteira ou ações, incluindo, sem se limitar a clubes de investimentos.

As vedações de negociações também se aplicam às negociações realizadas em bolsa de valores, bem como às negociações realizadas sem a interveniência de instituição integrante do sistema de distribuição.

Para fins do previsto no artigo 20 da Instrução CVM 358 não são consideradas negociações indiretas aquelas realizadas por fundos de investimento de que sejam quotistas as pessoas mencionadas no item acima, desde que:

- (i) Os fundos de investimento não sejam exclusivos; e
- (ii) As decisões de negociação do administrador.

Vedação à Negociação em Período Anterior à Divulgação de Informações Trimestrais e Anuais: As Pessoas Sujeitas à Política não poderão negociar Valores Mobiliários no período de 15 (quinze) dias que antecedem à divulgação ou publicação, quando for o caso, das Informações Trimestrais (ITR) da Companhia, do Formulário de Referência (FR) anual da Companhia; e das Demonstrações Financeiras (DFP) da Companhia.

Os Programas Individuais de Investimento deverão observar estritamente esta restrição.

Durante tal período de restrição de negociação, as corretoras credenciadas serão instruídas pela Companhia a não registrarem operações da Companhia, dos Administradores, dos Acionistas Controladores (diretos e indiretos), os Conselheiros Fiscais e dos integrantes dos demais órgãos com funções técnicas e consultivas.

Vedação à Aquisição ou à Alienação de Ações de Emissão da Própria Companhia:

O Conselho de Administração não poderá deliberar a aquisição ou a alienação de ações de emissão da Companhia enquanto não for tornada pública, através da publicação de fato relevante, os eventos descritos a seguir:

- (i) Celebração de qualquer acordo ou contrato visando à transferência do controle acionário da Companhia;
- (ii) Outorga de opção ou mandato para o fim de transferência do controle acionário da Companhia; ou
- (iii) Existência de intenção de se promover incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária.

Caso, após a aprovação de programa de recompra, advenha fato que se enquadre em qualquer das três hipóteses acima, as operações com ações de emissão da Companhia deverão ser imediatamente suspensas até a divulgação do respectivo ato ou fato relevante.

Vedação à Negociação Aplicável Somente a Ex-Administradores:

Os Administradores que se afastarem da administração da Companhia antes da divulgação pública de negócio ou fato iniciado durante seu período de gestão não poderão negociar os Valores Mobiliários durante os períodos descritos abaixo:

- (i) Pelo prazo de 6 (seis) meses após o seu afastamento; ou
- (ii) Até a divulgação, pela Companhia, do respectivo ato ou fato relevante ao mercado, salvo se, nesta segunda hipótese, a negociação com as ações da Companhia, após a divulgação do ato ou fato relevante, puder interferir nas condições dos referidos negócios, em prejuízo dos acionistas da Companhia ou da própria Companhia.

Prevalecerá sempre o evento que ocorrer em primeiro lugar entre as alternativas acima referidas.

20.2 - Outras Informações Relevantes

20.2 - Outras informações relevantes

Não existem outras informações que julguemos relevantes com relação a esta Seção 20.

21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações

21.1 - Descrição das normas, regimentos ou procedimentos internos relativos à divulgação de informações

Em 01 de julho de 2017, a Companhia aprovou a Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Preservação de Sigilo. A Companhia divulga seus anúncios acerca de ato ou fato relevante no portal de notícias com página na rede mundial de computadores, o qual disponibiliza, em seção disponível para acesso gratuito, o anúncio do comunicado de ato ou fato relevante em sua integralidade (Portal do Valor Econômico – <http://valor.com.br/valor-ri>), bem como na página eletrônica de Relações com Investidores da Companhia (ri.smiles.com.br) e por meio de sistema eletrônico disponível na página da CVM (www.cvm.gov.br). O Diretor de Relações com Investidores é o responsável primário pela comunicação e divulgação de ato ou fato relevante, a fim de assegurar aos investidores a disponibilidade, em tempo hábil, de forma eficiente e razoável, das informações necessárias para as decisões de investimento, assegurando a melhor simetria possível na disseminação das informações, evitando-se, desta forma, o uso indevido de informações privilegiadas no mercado de valores mobiliários pelas pessoas que a elas tenham acesso, em proveito próprio ou de terceiros, em detrimento dos investidores em geral, do mercado e da Companhia.

De acordo com a legislação e as normas da CVM em vigor, em especial a Lei das Sociedades por Ações e a Instrução CVM n.º 358, de 3 de janeiro de 2002, conforme alterada ("Instrução CVM 358"), toda e qualquer companhia de capital aberto deve, como regra geral, apresentar à CVM e à B3 determinadas informações periódicas, tais como informações financeiras trimestrais e demonstrações financeiras anuais acompanhadas do relatório da administração e do parecer dos auditores independentes, bem como arquivar junto à CVM e à B3 quaisquer acordos de acionistas existentes, avisos concernentes às assembleias gerais de acionistas e cópias de atas e comunicados relativos à divulgação de atos ou eventuais fatos relevantes. Nesse sentido, devemos cumprir e cumprimos com as normas e legislação relacionadas acima.

A Instrução CVM 358 disciplina, ainda, algumas regras a respeito da divulgação e do uso de informações sobre os atos ou fatos relevantes, inclusive, mas não se limitando, ao que se refere à divulgação de informações relativas à negociação e a aquisição de títulos emitidos pelas companhias de capital aberto.

Tais regras:

- estabelecem o conceito de ato ou fato relevante, os quais originam a obrigatoriedade de divulgação de informações ao mercado. Enquadram-se no conceito de ato ou fato relevante as decisões tomadas pelos acionistas controladores, resoluções de assembleia geral de acionistas ou da administração da companhia, ou quaisquer outros atos ou fatos políticos, administrativos, técnicos, financeiros ou econômicos relacionados com os negócios da companhia que possam influenciar o preço de suas ações e/ou a decisão dos investidores de negociarem e/ou manterem tais ações ou de exercer quaisquer direitos subjacentes às ações;
- especificam atos ou fatos que são considerados relevantes, tais como a celebração de contratos prevendo a transferência de controle da companhia, a entrada ou retirada de acionistas que mantenham com a companhia qualquer contrato ou colaboração operacional, administrativa, financeira ou tecnológica, bem como a ocorrência de qualquer reestruturação societária realizada entre as sociedades relacionadas à companhia em questão;
- obrigam a companhia de capital aberto a divulgar atos ou fatos relevantes à CVM e à B3, bem como ao mercado em geral, por meio da publicação dos referidos atos ou fatos relevantes nos jornais geralmente utilizados pela referida companhia ou, conforme alterada a Instrução CVM 358, por meio de portal de notícias com página na rede mundial de computadores, que disponibilize, em seção disponível para acesso gratuito, o anúncio do comunicado de ato ou fato relevante em sua integralidade;

21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações

- exigem que o adquirente do controle de uma companhia de capital aberto divulgue um fato relevante, inclusive sua intenção, ou não, de promover o cancelamento do registro da companhia como companhia aberta, no prazo de um ano;
- exigem que os administradores e os membros do conselho fiscal (ou de qualquer órgão técnico ou consultivo) de uma companhia de capital aberto divulguem à CVM e à B3 o número, tipo e forma de negociação das ações emitidas pela referida companhia, suas subsidiárias e suas sociedades controladoras, detidas por referidas pessoas, bem como detidas por seus cônjuges, companheiros e dependentes, informando ainda quaisquer mudanças em referidas posições acionárias;
- exigem que, se qualquer acionista controlador, direto ou indireto, ou qualquer acionista elegendo membros do conselho de administração de uma companhia de capital aberto aumente ou diminua sua participação na referida companhia em mais de 5,0%, referido acionista ou entidade divulgue as informações relacionadas com a referida aquisição ou alienação; e
- proíbem a negociação de valores mobiliários com base em informações privilegiadas.

Ademais, iremos fazer parte do segmento especial de listagem “Novo Mercado” de governança corporativa da B3. Nesse sentido, adicionalmente à legislação e às normas da CVM aplicáveis, devemos observar o Regulamento de Listagem do Novo Mercado que contempla regras de divulgação mais rigorosas e amplia as informações a serem divulgadas pelas companhias de capital aberto em razão da adoção das práticas de governança corporativa diferenciadas. O Regulamento do Novo Mercado, dentre as diversas obrigações que estabelece, impõe a obrigação, à companhia de capital aberto, de divulgar, no idioma inglês, simultaneamente à respectiva divulgação em português, (i) fatos relevantes; (ii) informações sobre proventos, por meio de avisos aos acionistas ou comunicados ao mercado; e (iii) comunicação de seus resultados (press release de resultados).

POLÍTICA DE NEGOCIAÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

De acordo com a regulamentação da CVM aplicável e com o Manual de Divulgação e Uso de Informações, constante da Política de Negociação de Valores Mobiliários da Companhia, é considerada uma “Informação Relevante” qualquer decisão de eventual acionista controlador, deliberação da Assembleia Geral ou dos órgãos de administração da Companhia, ou qualquer outro ato ou fato de caráter político administrativo, técnico, negocial ou econômico-financeiro ocorrido ou relacionado aos negócios da Companhia, que possa influenciar de modo ponderável (i) na cotação dos valores mobiliários de emissão da Companhia; (ii) na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter os valores mobiliários de emissão da Companhia; ou (iii) na determinação dos investidores sobre o exercício de quaisquer direitos inerentes à condição de titulares de valores mobiliários de emissão da Companhia.

Ainda, de acordo com a regulamentação da CVM aplicável, antes da divulgação ao mercado de ato ou fato relevante ocorrido referente à companhia, é vedada a negociação com ações de emissão da companhia: (i) pela companhia; (ii) pelos eventuais acionistas controladores, diretos ou indiretos; (iii) pelos seus Diretores; (iv) pelos seus Conselheiros; (v) pelos membros de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária; (vi) por quem quer que, em virtude de seu cargo, função ou posição na companhia, nas sociedades controladoras, controladas ou coligadas, tenha conhecimento da informação relativa ao ato ou fato relevante; (vii) por quem quer que tenha conhecimento do ato ou fato relevante, sabendo que se trata de informação ainda não divulgada ao mercado, em especial àqueles que tenham relação comercial, profissional ou de confiança com a companhia, tais como auditores independentes, analistas de mercado e consultores, aos quais compete verificar a respeito da divulgação da informação antes de negociar com valores mobiliários de emissão da companhia; e (viii) pelos administradores que se afastarem de sua administração antes da divulgação pública

21.1 - Descrição Das Normas, Regimentos ou Procedimentos Internos Relativos À Divulgação de Informações

de negócio ou fato iniciado durante seu período de gestão, e cuja vedação se estenderá pelo prazo de seis meses após o seu afastamento.

A referida vedação também prevalece sempre que estiver em curso a aquisição ou a alienação de ações de emissão da companhia, sociedades controladas, coligadas ou outra sociedade sob controle comum, ou se houver sido outorgada opção ou mandato para o mesmo fim, bem como se existir a intenção da companhia de promover incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária.

É também vedada a negociação de valores mobiliários de emissão da companhia pelas pessoas acima mencionadas no período de 15 (quinze) dias anteriores à divulgação das informações trimestrais (ITR) e demonstrações financeiras da Companhia.

Exceto pelo descrito acima e no item 21.2 a seguir, não há outras normas, regimentos ou procedimentos internos por nós adotados para assegurar que tais informações a serem divulgadas publicamente sejam recolhidas, processadas e relatadas de maneira precisa e tempestiva.

APRESENTAÇÃO PÚBLICA

A Companhia e seus Administradores deverão, pelo menos uma vez ao ano, realizar em até 5 (cinco) dias úteis após a divulgação de resultados trimestrais ou das demonstrações financeiras, apresentação pública sobre as informações divulgadas.

A apresentação pública deve ser realizada presencialmente ou por meio de teleconferência, videoconferência ou qualquer outro meio que permita a participação a distância dos interessados.

CALENDÁRIO ANUAL

A Companhia e seus Administradores enviarão à B3 e à CVM e divulgarão (e passarão a divulgar até o dia 10 de dezembro de cada ano) um calendário anual referente ao ano civil seguinte, informando sobre eventos corporativos programados, nos termos do Regulamento do Novo Mercado.

21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas

21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas

A Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Preservação de Sigilo da Companhia estabelece que cabe ao Diretor de Relação com Investidores a responsabilidade primária pela comunicação e divulgação de ato ou fato relevante, a fim de assegurar aos investidores a disponibilidade, em tempo hábil, de forma eficiente e razoável, das informações necessárias para as suas decisões de investimento, assegurando a melhor simetria possível na disseminação das informações, evitando-se, desta forma, o uso indevido de informações privilegiadas no mercado de valores mobiliários pelas pessoas que a elas tenham acesso, em proveito próprio ou de terceiros, em detrimento dos investidores em geral, do mercado e da própria Companhia.

A Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Preservação de Sigilo foi elaborada com o propósito de estabelecer elevados padrões de conduta e transparência, de observância obrigatória pelos (i) acionistas controladores; (ii) administradores; (iii) conselheiros fiscais; (iv) integrantes dos demais órgãos com funções técnicas ou consultivas da Companhia; (v) empregados e executivos com acesso a informações relevantes e, ainda; (vi) por quem quer que, em virtude de seu cargo, função ou posição na Companhia, nas sociedades controladoras, nas sociedades controladas e nas sociedades coligadas, tenha conhecimento de informação relativa a ato ou fato relevante sobre a Companhia, a fim de adequar a política interna da Companhia ao princípio da transparência e às boas práticas de conduta no uso, divulgação de informações relevantes e negociação de valores mobiliários de emissão da Companhia. As pessoas citadas acima devem celebrar o respectivo Termo de Adesão, o qual deverá permanecer arquivado na sede social enquanto essas pessoas mantiverem vínculo com a Companhia e, ainda, por 5 (cinco) anos, no mínimo, após o seu desligamento.

O Diretor de Relações com Investidores é responsável (i) pela comunicação à CVM, à B3 e, se for o caso, às outras bolsas de valores, além da B3, e entidades do mercado de balcão organizado em que os valores mobiliários de emissão da Companhia sejam ou venham a ser admitidos à negociação, no País ou no exterior, e (ii) pela divulgação ao mercado de ato ou fato relevante relativo à Companhia. Os acionistas controladores, os administradores, os conselheiros fiscais, os empregados e executivos com acesso a informação relevante e, ainda, os membros de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas da Companhia devem comunicar imediatamente qualquer ato ou fato relevante de que tenham conhecimento ao Diretor de Relações com Investidores.

A divulgação de ato ou fato relevante deverá ocorrer, sempre que possível, 30 (trinta) minutos antes do início ou após o encerramento dos negócios na B3 e, se for o caso, nas outras bolsas de valores, além da B3, e entidades do mercado de balcão organizado em que os valores mobiliários de emissão da Companhia sejam ou venham a ser admitidos à negociação, no País ou no exterior. Caso haja incompatibilidade de horários, prevalecerá o horário de funcionamento do mercado brasileiro. O Diretor de Relações com Investidores deverá: (i) comunicar e divulgar o ato ou fato relevante ocorrido ou relacionado aos negócios da Companhia imediatamente após a sua ocorrência; (ii) divulgar concomitantemente a todo o mercado o ato ou fato relevante a ser veiculado por qualquer meio de comunicação, inclusive informação à imprensa, ou em reuniões de entidades de classe, investidores, analistas ou com público selecionado, no País ou no exterior; e (iii) avaliar a necessidade de solicitar, sempre simultaneamente, à B3 e, se for o caso, às outras bolsas de valores e entidades do mercado de balcão organizado em que os valores mobiliários de emissão da Companhia sejam ou venham a ser admitidos à negociação, no País ou no exterior, pelo tempo necessário à adequada disseminação da informação relevante, caso seja imperativo que a divulgação de ato ou fato relevante ocorra durante o horário de negociação.

Os administradores, os conselheiros fiscais e os membros de órgãos com funções técnicas ou consultivas da Companhia deverão informar a titularidade de valores mobiliários de emissão da Companhia, seja em nome próprio, seja em nome de pessoas a estes vinculadas, bem como as alterações nessas posições. Essa comunicação deverá ser enviada ao Diretor de Relações com

21.2 - Descrição da política de divulgação de ato ou fato relevante e dos procedimentos relativos à manutenção de sigilo sobre informações relevantes não divulgadas

Investidores, que por sua vez, realizará a comunicação à CVM: (i) imediatamente após a investidura no cargo, conforme o caso; e (ii) no prazo máximo de 10 (dez) dias após o término do mês em que se verificar alteração das posições detidas, indicando o saldo da posição no período. Os acionistas controladores, diretos ou indiretos, os acionistas que elegerem membro do Conselho de Administração da Companhia e os acionistas que elegerem membro do conselho fiscal da Companhia deverão comunicar, assim como divulgar informação sobre aquisição ou alienação de participação que corresponda, direta ou indiretamente, a 5% (cinco por cento) ou mais de espécie ou classe de ações representativas do capital social da Companhia, compreendendo também quaisquer direitos sobre referidas ações.

O acionista controlador, diretores, membros do conselho de administração e do conselho fiscal, quando instalado, além dos demais empregados e agentes da Companhia, deverão preservar o sigilo das informações pertinentes a atos ou fatos relevantes às quais tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupem, sempre respeitando os procedimentos abaixo listados, até sua efetiva divulgação ao mercado, assim como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam, responsabilizando-se solidariamente com estes na hipótese de descumprimento.

O acionista controlador, diretores, membros do conselho de administração e do conselho fiscal, quando instalado, além dos demais empregados e agentes da Companhia deverão observar e zelar pela observância dos seguintes procedimentos, sem prejuízo da adoção de outras medidas que se mostrem apropriadas diante de cada situação concreta: (i) divulgar a informação confidencial estritamente àquelas pessoas que dela precisem tomar conhecimento de maneira imprescindível; (ii) não discutir a informação confidencial na presença de terceiros que dela não tenham conhecimento, ainda que se possa esperar que referido terceiro não possa intuir o significado da conversa; (iii) não discutir a informação confidencial em conferências telefônicas nas quais não se possa ter certeza de quem efetivamente são as pessoas que podem dela participar; (iv) manter documentos de qualquer espécie referentes à informação confidencial, inclusive anotações pessoais manuscritas, em cofre, armário ou arquivo fechado, ao qual tenha acesso apenas pessoas autorizadas a conhecer a informação; (v) gerar documentos e arquivos eletrônicos referentes à informação confidencial sempre com proteção de sistemas de senha; (vi) circular internamente os documentos que contenham informação confidencial em envelopes lacrados, os quais deverão ser sempre entregues diretamente à pessoa do destinatário; (vii) não enviar documentos com informação confidencial por fac-símile, a não ser quando haja certeza de que apenas pessoa autorizada a tomar conhecimento da informação terá acesso ao aparelho receptor; e (viii) sem prejuízo da responsabilidade daquele que estiver transmitindo a informação confidencial, exigir de terceiro externo à Companhia que precise ter acesso à informação a assinatura de um termo de confidencialidade, no qual deve ser especificada a natureza da informação e constar a declaração de que o terceiro reconhece o seu caráter confidencial, comprometendo-se a não divulgá-la a qualquer outra pessoa e a não negociar com valores mobiliários de emissão da Companhia antes da divulgação da informação ao mercado.

A Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Preservação de Sigilo da Companhia pode ser consultada no site de Relações com Investidores da Companhia (http://ri.smiles.com.br/default_pt.asp?idioma=0&conta=28) e no site da CVM (<http://www.cvm.gov.br/>).

21.3 - Administradores Responsáveis Pela Implementação, Manutenção, Avaliação E Fiscalização da Política de Divulgação de Informações**21.3 - Administradores responsáveis pela implementação, manutenção, avaliação e fiscalização da política de divulgação de informações**

O administrador responsável pela implementação, manutenção, avaliação e fiscalização da política de divulgação de informações da Companhia é o Diretor de Relações com Investidores.

21.4 - Outras Informações Relevantes

21.4 - Outras informações relevantes

Não existem outras informações que a Companhia julgue relevantes com relação a esta Seção 21.