

Release de resultados 4T20

Barueri, 08 de março de 2021 – A **Smiles Fidelidade S.A.** (B3: **SMLS3**), um dos maiores programas de coalizão do Brasil com mais de 18 milhões de participantes inscritos, anuncia seus resultados do 4T20. As informações financeiras e operacionais neste relatório se referem aos resultados consolidados da Smiles Fidelidade S.A. e estão apresentadas em IFRS e em Reais (R\$), exceto quando indicado de outra maneira. As variações percentuais podem utilizar mais casas decimais para o cálculo que as exibidas no documento e estão comparadas com os números da Smiles Fidelidade S.A.

Smiles Fidelidade S.A.

B3: SMLS3
 Novo Mercado
 Cotação: R\$ 21,44
 N° de ações: 124.158.953
 Valor de mercado: R\$ 2,5 bi
 (fechamento: 05/03/2021)

ri.smiles.com.br

Teleconferência do 4T20

09 de Março de 2021

Em português e inglês:

(Tradução simultânea)

11h00 (horário de Brasília)

09h00 (US EST)

Telefone: +55 (11) 3181-8565
 ou +1 (412) 717-9627

Senha: Smiles

[webcast \(português\)](#)

[webcast \(inglês\)](#)

CONTATOS SMILES

Hugo Assumpção

Diretor Financeiro e de
 Relações com Investidores

Juliana Florentino

Analista de Relações com
 Investidores

ri@smiles.com.br

DESTAQUES OPERACIONAIS E FINANCEIROS DO PERÍODO

- Lucro líquido de R\$ 90 milhões no 4T20, 79% a mais do que o registrado no 3T20.
- Geração de caixa total – R\$ 332 milhões no 4T20, 51% superior à registrada no 3T20.
- Faturamento bruto total do 4T20 chegou a R\$ 559 milhões, aumento de 24% em relação ao 3T20. No ano, o indicador fechou em R\$ 1,9 bilhão.
- A receita líquida cresceu 58%, atingindo R\$ 211 milhões no 4T20 versus R\$ 134 milhões no 3T20.
- O acúmulo de milhas no 4T20 apresentou crescimento de 25% em relação ao 3T20 e os resgates registraram aumento de 20% entre o 4T20 e o 3T20, totalizando 80% do volume na comparação com o mesmo período de 2019. As emissões de passagens também vêm se recuperando rapidamente, com 11% de aumento de um trimestre para o outro (4T20 vs 3T20).
- A quantidade de itens resgatados em toda plataforma registrou o montante de 1,3 milhão no 4T20, um número 5,3% superior ao resgatado no 3T20.
- Adesões ao Clube Smiles tiveram pico em novembro, 109% do que foi realizado em 2019 -- no comparativo de trimestres, passaram de 64% no 3T20 para 90% no 4T20.
- As receitas de resgates de milhas apresentaram aumento de 39% ante o 3T20, enquanto as receitas de *breakage* apresentaram um forte crescimento de 93%.
- No 4T20 o EBITDA totalizou R\$ 97 milhões contra R\$ 62 milhões no 3T20.
- O programa atingiu 18,2 milhões de participantes no 4T20, representando crescimento de 7,8% quando comparado ao mesmo período do ano passado.
- Recorde de resgates no Shopping Smiles atingiu mais de 800 mil transações no ano.
- Mais de 60 milhões de milhas doadas pelos clientes em 2020 por meio do programa Milhas do Bem – recorde no Dia de Doar, com mais de 5 milhões de milhas doadas apenas em um dia.

	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Destaque Operacionais									
Acúmulo de Milhas	milhões	25.104	20.085	25,0%	29.172	-13,9%	85.575	115.237	-25,7%
Resgate de Milhas	milhões	19.952	16.703	19,5%	24.843	-19,7%	57.565	99.638	-42,2%
Burn/Earn Ratio	%	79,5%	83,2%	-368 bps	85,2%	-568 bps	67,3%	86,5%	-1920 bps
Faturamento Bruto Total	R\$ mil	558.679	450.410	24,0%	666.818	-16,2%	1.959.989	2.611.350	-24,9%
Participantes do Programa	milhares	18.220	17.935	1,6%	16.900	7,8%			
Prêmios Resgatados	milhares	1.322	1.255	5,3%	1.578	-16,3%	4.046	6.360	-36,4%
Destaque Financeiros									
Geração de Caixa Total	R\$ mil	332.188	219.492	51,3%	464.290	-28,5%	1.324.432	1.682.703	-21,3%
Geração de Caixa Operacional	R\$ mil	315.305	195.593	61,2%	434.963	-27,5%	1.252.340	1.556.852	-19,6%
Receita Líquida	R\$ mil	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
Lucro Bruto	R\$ mil	185.260	112.742	64,3%	237.470	-22,0%	473.838	977.658	-51,5%
Margem Bruta	%	87,7%	84,2%	351 bps	93,8%	-603 bps	82,7%	93,0%	-1030 bps
Lucro / Prejuízo Operacional	R\$ mil	90.095	55.273	63,0%	226.838	-60,3%	210.253	765.843	-72,5%
Margem Operacional	%	42,7%	41,3%	137 bps	89,6%	-4690 bps	36,7%	72,9%	-3616 bps
EBITDA	R\$ mil	97.019	62.044	56,4%	235.344	-58,8%	238.830	792.712	-69,9%
Margem EBITDA	%	45,9%	46,3%	-40 bps	92,9%	-4698 bps	41,7%	75,4%	-3373 bps
Lucro / Prejuízo Líquido	R\$ mil	89.823	50.232	78,8%	179.536	-50,0%	195.957	626.725	-68,7%
Margem Líquida	%	42,5%	37,5%	501 bps	70,9%	-2835 bps	34,2%	59,6%	-2542 bps
ROE Últimos 12 Meses	%	15,3%	23,0%	-770 bps	56,6%	-4131 bps			
ROE Anualizado	%	27,0%	15,6%	1137 bps	60,7%	-3369 bps			
Lucro / Prejuízo por Ação	R\$	0,723	0,405	78,6%	1,446	-50,0%	1,578	5,048	-68,7%

Mensagem da administração

O ano de 2020 colocou em xeque quase tudo que conhecíamos como normal. Foi um ano desafiador, intenso, que mudou a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. No universo das viagens, a pandemia de covid-19 exigiu uma brutal adaptação. Foi preciso se reinventar, acompanhar em tempo real os efeitos no Brasil e no mundo, refletir sobre os desafios e dar uma prioridade ainda maior a nossos clientes e parceiros.

A Smiles vinha em uma trajetória ascendente antes que isso tudo acontecesse. A pandemia foi um baque. Em questão de dias, as pessoas, assustadas e instadas ao necessário isolamento, pararam de viajar. Não foram adversidades particulares. Por algumas semanas, o mundo parou. Coube às organizações ter senso de urgência, fazer as adaptações necessárias e seguir em frente. Nesse movimento, a preocupação com o outro - o cliente, o colaborador, o investidor, o parceiro e a sociedade como um todo - tornou-se mais do que necessária. Tornou-se uma obrigação e uma questão de sobrevivência no longo prazo.

Foi o que fizemos, ao colocar clientes e colaboradores - num primeiro momento - em primeiríssimo lugar. Em questão de dias, aprimoramos nossos sistemas, já com todos os nossos colaboradores em home office, para atender à explosão de demandas e dúvidas dos clientes Smiles.

Fortalecemos nosso time de inovação, tecnologia e dados e investimos em automação e inteligência artificial para melhorar a jornada dos consumidores. A partir dessas ações, conquistamos alguns importantes números como o aumento de 37% nos downloads do nosso aplicativo, fortalecendo nossa presença mobile. Também registramos um crescimento de 20% no autoatendimento, passando de 58% em 2019 para 70% em 2020. Com a nova estrutura, o assistente virtual passa a acompanhar o cliente em todas as páginas com domínio da Smiles, estando disponível para auxílio do cliente com as dúvidas ou autosserviços como consulta de saldo, reenvio de senha etc. E, registramos também, recorde de resgates no Shopping Smiles atingindo mais de 800 mil transações no ano.

O resultado foi uma retomada ascendente e consistente, trimestre após trimestre de 2020. Chegamos aos últimos três meses do ano com nosso trabalho de reposicionamento da marca Smiles concluído e um novo slogan: “Viver o mundo começa aqui”. Num período tão difícil, reafirmamos nosso propósito de transformar as pessoas por meio da viagem, assumindo nosso papel de curadoria de destinos, roteiros, experiências e conteúdo.

Encerramos dezembro de 2020 com recuperação de 90% na receita líquida quando comparada ao mesmo mês de 2019. Nossos clientes acumularam 25 bilhões de milhas no 4T20 e os resgates atingiram 20 bilhões de milhas, representando 19% de crescimento em relação aos três meses anteriores e 80% do volume na comparação com o mesmo período de 2019. As emissões de passagens também vêm se recuperando rapidamente, com 11% de aumento de um trimestre para o outro (4T20 vs 3T20). Tomando-se o início da crise como referencial, houve um crescimento de 331% no número de viagens, com queda de 46% nos cancelamentos.

A melhora paulatina em nossa performance, com a manutenção de uma estrutura enxuta e eficiente, nos permitiu, mais uma vez, gerar caixa -- 332 milhões de reais no 4T20.

Na frente operacional, os destaques foram a expansão da malha aérea com quatro novos parceiros - British Airways, Iberia, Amazonas e All Nippon -, que adicionaram mais de 340 destinos internacionais ao nosso portfólio. Durante a Smiles Friday 2020, o serviço Viaje Fácil registrou vendas três vezes superior ao esperado e as adesões ao Clube Smiles foram recorde, com crescimento de 22% em comparação à edição passada.

Ainda no último trimestre do ano, a Smiles lançou o mecanismo de busca de voos “Descubra seu novo destino”, que usa de inteligência artificial para selecionar opções de viagens que se adequam à quantia de milhas disponíveis na conta de cada cliente, e o “Resgate Instantâneo”, nova funcionalidade do aplicativo, que permite ao usuário efetuar compras de serviços com milhas por meio de um QR code, possibilitando o resgate fora do ambiente digital.

Como não poderia deixar de ser num momento de crise social profunda, a Smiles olhou para fora. Além de registrar mais de 60 milhões de milhas doadas pelos clientes em 2020, o programa Milhas do Bem teve recorde de doações ao celebrar o Dia de Doar, promovido logo após a Black Friday. Foram mais de 5 milhões de milhas doadas apenas em um dia.

Apesar da nossa satisfação com os resultados alcançados no cenário desafiador apresentado em 2020, destacamos uma potencial deterioração significativa das condições de mercado em função do agravamento da pandemia COVID-19. Acreditamos que o mercado de transporte aéreo será afetado de maneira adversa e material no curto prazo, o que poderá afetar negativamente os nossos resultados.

A jornada foi - e continua sendo - complexa e cheia de percalços. Numa perspectiva em que só a vacinação em massa representa uma chance real de debelar a pandemia, iniciamos 2021 conscientes de nossa responsabilidade. A Incorporação de Ações proposta em dezembro de 2020 pode proporcionar ao grupo as sinergias e o nível de coordenação necessários para melhor continuar a navegar nas condições de mercado incertas que impactam atualmente o setor de viagens geral. Entendemos que não cabe à diretoria nesse momento se posicionar sobre os méritos econômicos da possível transação, mas concordamos com a GOL a respeito do racional estratégico e importância de combinação dos dois negócios. A Smiles continuará a ser flexível diante da imprevisibilidade do momento. Temos certeza de que, ao encará-la e superá-la, nos tornamos mais fortes.

Desempenho operacional

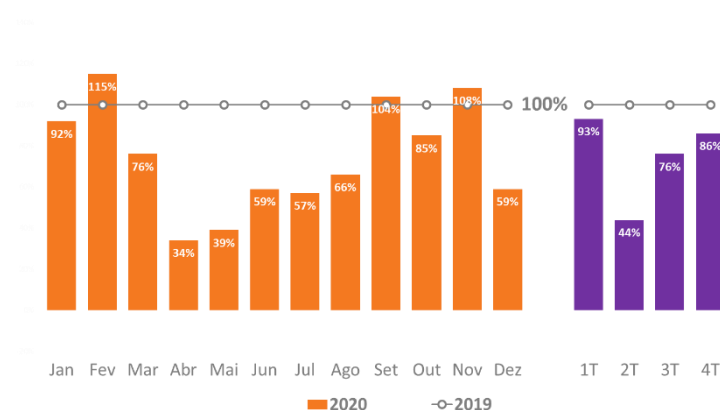
Acúmulo e Resgate de Milhas: O acúmulo de milhas no 4T20 apresentou crescimento de 25% em relação ao 3T20 e queda de 13,9% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foi registrada queda também nos montantes acumulados dos doze meses na ordem de 25,7%. Os resgates apresentaram comportamento semelhante aos acúmulos na comparação periódica: aumento de 19,5% entre o 4T20 e o 3T20, e decréscimos de 19,7% ante o 4T19 e 42,2%, na somatória de 2020. A taxa de Burn/Earn foi de 79,5% no 4T20 e 67,3% nos doze meses de 2020.

Acúmulo e Resgate de Milhas	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Acúmulo de Milhas	milhões	25.104	20.085	25,0%	29.172	-13,9%	85.575	115.237	-25,7%
Resgate de Milhas	milhões	19.952	16.703	19,5%	24.843	-19,7%	57.565	99.638	-42,2%
Burn/Earn Ratio	%	79,5%	83,2%	-368 bps	85,2%	-568 bps	67,3%	86,5%	-1920 bps

Os gráficos a seguir apresentam as quantidades de milhas acumuladas e resgatadas em comparação aos mesmos períodos de 2019.

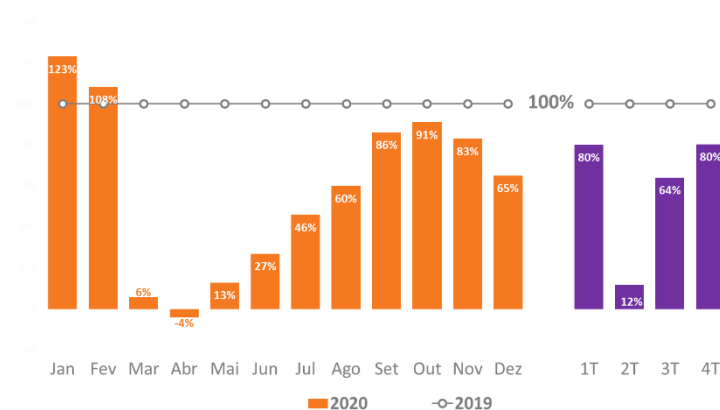
ACÚMULO DE MILHAS

Total



RESGATE DE MILHAS

Total

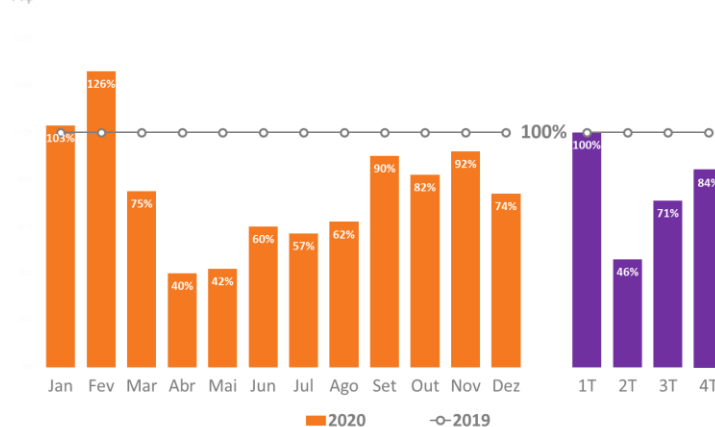


Faturamento Bruto: O faturamento bruto no 4T20 totalizou R\$ 558,7 milhões, versus R\$ 450,4 milhões no 3T20 e R\$ 666,8 milhões no 4T19, um acréscimo de 24% e redução de 16,2%, respectivamente. Apesar da retomada das operações, o efeito positivo do aumento da venda bruta de bilhetes (vide gráfico abaixo) não foi capaz de neutralizar os impactos da desvalorização cambial e a retração econômica, especialmente no setor de turismo, resultam em menor volume de acúmulo de milhas oriundas de nossos parceiros, fazendo com que o resultado ficasse abaixo do mesmo período de 2019.

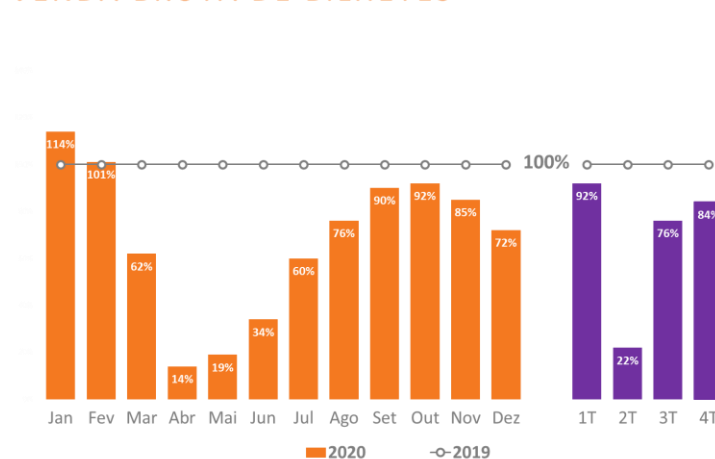
	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Faturamento Bruto Total	R\$ mil	558.679	450.410	24,0%	666.818	-16,2%	1.959.989	2.611.350	-24,9%

FATURAMENTO TOTAL

R\$



VENDA BRUTA DE BILHETES



Participantes: O programa atingiu 18,2 milhões de participantes no 4T20, representando crescimento de 1,6% comparado ao 3T20 e de 7,8% quando comparado ao mesmo período de 2019.

	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19
Participantes do Programa	milhares	18.220	17.935	1,6%	16.900	7,8%

Prêmios Resgatados: A quantidade de itens resgatados em toda plataforma registrou o montante de 1,3 milhão no 4T20, um número 5,3% superior ao resgatado no 3T20. Ainda com valores totais inferiores aos registrados em períodos equivalentes ao ano de 2019, destaca-se o crescimento dos prêmios resgatados não aéreos nos mesmos períodos, inclusive superando no acumulado do ano de 2020 os valores de 2019 e, considerando os valores totais, este indicador também apresenta reação constante desde maio/2020, sendo que, em bases mensais, a quantidade total resgatada em setembro/2020 já superou a quantidade total de fevereiro/2020, mês anterior ao início da pandemia de Covid-19.

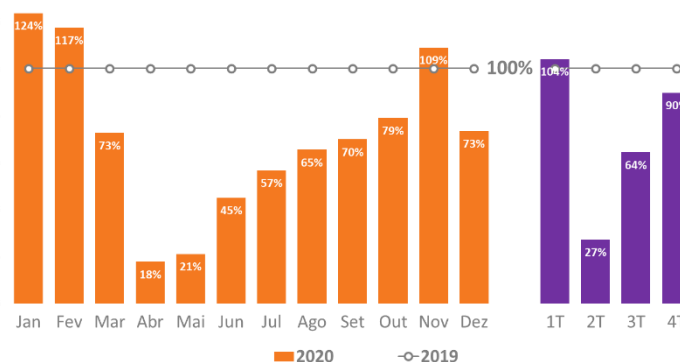
	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Prêmios Resgatados	milhares	1.322	1.255	5,3%	1.578	-16,3%	4.046	6.360	-36,4%
Passagens aéreas (GOL + parceiros)	milhares	880	783	12,4%	1.143	-23,0%	2.475	4.813	-48,6%
Produtos e serviços	milhares	442	472	-6,4%	435	1,6%	1.572	1.547	1,6%

Clube Smiles: O volume de adesões ao Clube Smiles segue a mesma trajetória de recuperação dos indicadores operacionais observados desde maio/2020. Destaca-se o desempenho no mês de novembro/2020 que foi impulsionado pelas ações da nossa Smiles Friday.

O gráfico a seguir demonstra esta trajetória comparando o volume de adesões ao Clube Smiles em comparação aos mesmos períodos de 2019.

ADESÕES AO CLUBE SMILES

Total



O incremento mais acelerado no número de adesões ao Clube Smiles a partir do mês de junho/2020 foi impactado positivamente pelo lançamento da campanha voltada aos portadores do cartão de crédito co-branded que, ao aderirem ao Clube Smiles, aumentariam a taxa de conversão de milhas por dólar gasto em seus cartões.

Desempenho financeiro

Geração de Caixa: No 4T20 a geração de caixa total atingiu R\$ 332,2 milhões, 51,3% superior à registrada no 3T20. A recuperação deriva da retomada acelerada do negócio, como já demonstrada nos itens anteriores.

A tabela a seguir exemplifica o cálculo de geração de caixa total, que inclui os valores mantidos em aplicações financeiras e exclui os desembolsos decorrentes da compra antecipada de passagens, dividendos e juros sobre capital próprio:

Pro-forma	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Caixa e equivalentes de caixa (Início do período)	111.670	112.848	-1,0%	20.980	432,3%	287.846	290.850	-1,0%
Aplicações financeiras (Início do período)	394.972	1.374.302	-71,3%	926.741	-57,4%	886.069	384.460	130,5%
Total (a)	506.642	1.487.150	-65,9%	947.721	-46,5%	1.173.915	675.310	73,8%
Compra antecipada de passagens (b)	-	1.200.000	N.M	238.096	-100,0%	1.625.962	740.016	119,7%
Dividendos / JCP (c)	103.682	-	N.M	-	N.M	137.237	444.082	-69,1%
Caixa e equivalentes de caixa (Final do período)	111.892	111.670	0,2%	287.846	-61,1%	111.892	287.846	-61,1%
Aplicações financeiras (Final do período)	623.256	394.972	57,8%	886.069	-29,7%	623.256	886.069	-29,7%
Total (d)	735.148	506.642	45,1%	1.173.915	-37,4%	735.148	1.173.915	-37,4%
Geração de Caixa Total (e)=(b)+(c)+(d)-(a)	332.188	219.492	51,3%	464.290	-28,5%	1.324.432	1.682.703	-21,3%
Resultado Financeiro (f)	16.883	23.899	-29,4%	29.327	-42,4%	72.092	125.851	-42,7%
Geração de Caixa Operacional (e)-(f)	315.305	195.593	61,2%	434.963	-27,5%	1.252.340	1.556.852	-19,6%

Saldo de Compra Antecipada de Passagens: A composição e evolução do saldo de compra antecipada de passagens, classificado no grupo de “adiantamento a fornecedores”, está demonstrada na tabela abaixo:

Contrato	Tranche	Data	Saldo 4T20
11º Contrato	Tranche Única	set-19	103,9
12º Contrato	Tranche Única	dez-19	252,3
13º Contrato	Tranche Única	mar-20	322,3
14º Contrato	Tranche Única	mar-20	120,4
15º Contrato	Tranche Única	jul-20	1.213,1
Total			2.011,9

Receita Diferida: No 4T20, a receita diferida totalizou R\$ 1,6 bilhão, valor 1,3% superior ao registrado no 3T20, permanecendo praticamente estável. Em comparação ao trimestre findo em dezembro/2019, houve um aumento substancial na ordem de 34%, quando a receita diferida foi de R\$ 1,2 bilhão.

Destaca-se neste aumento um reflexo direto da pandemia de Covid-19 que impossibilitou a realização de viagens por um longo período, e, conseqüentemente, postergou o resgate de milhas para esta finalidade. Apesar da elevação no volume de milhas resgatadas por meio do Shopping Smiles, esse aumento não neutralizou o efeito do referido represamento nos resgates.

Esta elevação no saldo da receita diferida indica positivamente o potencial de geração de resultados em exercícios futuros.

	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19
Receita do programa de milhas	2.181.762	2.136.618	2,1%	1.751.708	24,6%
Outras	977	1.111	-12,1%	1.764	-44,6%
Receita de <i>breakage</i>	-606.618	-581.533	4,3%	- 577.075	5,1%
Receita Diferida	1.576.121	1.556.196	1,3%	1.176.397	34,0%
Circulante	1.253.217	1.248.026	0,4%	1.003.768	24,9%
Não circulante	322.904	308.170	4,8%	172.629	87,1%

Receita Líquida: No 4T20, a receita líquida apresentou crescimento de 57,7% em comparação ao 3T20, atingindo R\$ 211,2 milhões versus R\$ 133,9 milhões do período anterior. Quando comparada ao mesmo período de 2019, apresentou redução de 16,6%. Em valores acumulados nos doze meses do ano a variação foi negativa em 45,5%, registrando R\$ 572,9 milhões em 2020.

As receitas de resgates de milhas apresentaram aumento no 4T20, ante o 3T20, de 39,4%, enquanto as receitas de *breakage* apresentaram um forte aumento, com crescimento de 92,7%.

	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Receita de resgate de milhas	158.753	113.864	39,4%	199.110	-20,3%	396.794	866.955	-54,2%
Receita de <i>breakage</i> e milhas expiradas	69.017	35.807	92,7%	73.637	-6,3%	225.261	262.010	-14,0%
Outras	1.189	1.979	-39,9%	5.535	-78,5%	11.415	24.475	-53,4%
Receita bruta	228.959	151.650	51,0%	278.282	-17,7%	633.470	1.153.440	-45,1%
Impostos incidentes	- 17.794	- 17.788	0,0%	- 25.018	-28,9%	- 60.554	- 102.316	-40,8%
Receita líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%

Outras Receitas: As outras receitas totalizaram R\$ 1,2 milhão no 4T20 versus R\$ 2,0 milhões no 3T20, representando uma queda de 39,9% em relação ao 3T20 e de 78,5% quando comparada ao mesmo período de 2019. Esta rubrica é principalmente composta pelas taxas de cancelamento e pela taxa de administração do programa de fidelidade da GOL. No comparativo ao mesmo período do ano anterior, a queda ocorreu devido à isenção da cobrança das taxas de cancelamento de passagens em função da pandemia.

Margem Direta de Resgate: A Margem Direta de Resgate recuperou 336 pontos base para 33,5% no 4T20 versus 30,1% no 3T20. Na comparação com iguais períodos do ano passado, a margem apresentou uma queda de 217 pontos base no trimestre e 854 pontos base no acumulado dos doze meses.

O aumento da Margem Direta de Resgate no 4T20 quando comparado ao 3T20 é resultado da estratégia de preços, já nas comparações com os períodos de 2019 as diferenças se devem aos efeitos da pandemia e à revisão do *transfer price*.

Apresentação Gerencial	Resultado Resgates ¹	4T20	4T19	4T20 vs. 4T19	3T20	4T20 vs. 3T20	2020	2019	2020 vs. 2019
Receita	> Receita de resgates (b)	477,8	574,1	-16,8%	384,6	24,2%	1.328,9	2.271,0	-41,5%
Custo dos serviços prestados	> Custo de resgates	- 317,8	- 369,4	-14,0%	- 268,8	18,2%	- 920,7	- 1.379,5	-33,3%
Receita Bruta	Resultado bruto de resgates (a)	159,9	204,6	-21,8%	115,8	38,1%	408,2	891,4	-54,2%
(-) Impostos sobre Spread		- 14,8	- 18,9	-21,8%	- 10,7	38,1%	- 37,8	- 82,5	-54,2%
(=) Receita Líquida	Resultado líquido de resgates	145,1	185,7	-21,8%	105,1	38,1%	370,4	809,0	-54,2%
% Margem Direta de Resgates	=(a)/(b)	33,5%	35,6%	-217 bps	30,1%	336 bps	30,7%	39,3%	-854 bps

Despesas Operacionais: As despesas operacionais registraram aumento de 65,6% no 4T20 em relação ao trimestre anterior, em razão do aumento das despesas administrativas com serviços de informática e de prestação de serviços. O aumento nessas despesas é resultado da continuidade de investimentos no setor de tecnologia e informática visando a retomada acelerada da companhia em um momento pós-pandemia, além dos esforços para manter a estrutura de *home-office* para 100% dos funcionários.

Despesas Operacionais (R\$ Mil)	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Com pessoal	- 4.339	- 3.745	15,9%	- 3.641	19,2%	- 15.295	- 16.122	-5,1%
Call center	- 9.481	- 8.920	6,3%	- 10.931	-13,3%	- 36.092	- 38.259	-5,7%
Comerciais e publicidade	- 17.081	- 12.604	35,5%	- 18.737	-8,8%	- 57.225	- 73.562	-22,2%
Despesas Comerciais	- 30.901	- 25.269	22,3%	- 33.309	-7,2%	- 108.612	- 127.943	-15,1%
Com pessoal	- 29.146	- 12.907	125,8%	- 13.729	112,3%	- 75.149	- 75.137	0,0%
Serviços de informática	- 12.913	- 6.709	92,5%	- 6.035	114,0%	- 26.785	- 19.969	34,1%
Prestação de serviços	- 17.792	- 12.193	45,9%	- 3.255	446,6%	- 48.565	- 32.545	49,2%
Depreciação e amortização	- 922	- 931	-1,0%	- 1.091	-15,5%	- 3.677	- 3.547	3,7%
Outras, líquidas	- 4.005	114	-3613,2%	167	-2498,2%	- 5.540	- 209	2550,7%
Despesas Administrativas	- 64.778	- 32.625	98,6%	- 23.943	170,6%	- 159.716	- 131.407	21,5%
Outras, líquidas	515	425	21,2%	46.620	-98,9%	4.743	47.535	-90,0%
Total Despesas Operacionais	- 95.164	- 57.469	65,6%	- 10.632	795,1%	- 263.585	- 211.815	24,4%

No trimestre, as despesas operacionais totais representaram 45,1% da receita líquida e nos doze meses de 2020, 46,0%. O aumento observado nesta relação com iguais períodos de 2019 está diretamente relacionado à alta nas despesas, já detalhada acima.

	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Receita Líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
Despesas Operacionais Totais	- 95.164	- 57.469	65,6%	- 10.632	795,1%	- 263.585	- 211.815	24,4%
Despesas Operacionais / Receita Líquida (%)	45,1%	42,9%	213 bps	4,2%	4087 bps	46,0%	20,2%	2586 bps

Resultado Financeiro: O resultado financeiro somou R\$ 23,0 milhões no 4T20, 3,6% menor na comparação com o 3T20 e 21,4% inferior na comparação com o 4T19. Nos doze meses acumulados do ano a queda foi de 37,8%, alcançando R\$ 78,3 milhões.

Resultado Financeiro (R\$ mil)	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Receitas financeiras								
Descontos obtidos	18.381	22.856	-19,6%	16.080	14,3%	72.092	74.160	-2,8%
Ganhos em aplicação financeira	3.233	1.768	82,9%	11.785	-72,6%	19.266	49.366	-61,0%
(-) Impostos sobre receitas financeiras	- 1.016	- 1.176	-13,6%	- 1.371	-25,9%	- 4.438	- 6.248	-29,0%
Outras receitas	401	490	-18,2%	1.338	-70,0%	2.583	8.177	-68,4%
Total receitas financeiras	20.999	23.938	-12,3%	27.832	-24,6%	89.503	125.455	-28,7%
Despesas financeiras								
Juros	- 409	- 498	-17,9%	- 342	19,6%	- 1.461	- 536	172,6%
Impostos sobre operações financeiras	- 97	- 3	3133,3%	- 152	-36,2%	- 207	- 265	-21,9%
Perdas com aplicações financeiras	- 33	- 209	-84,2%	- 8	312,5%	- 9.385	- 115	8060,9%
Outras despesas	- 830	- 90	822,2%	- 1.083	-23,4%	- 2.242	- 3.357	-33,2%
Total despesas financeiras	- 1.369	- 800	71,1%	- 1.585	-13,6%	- 13.295	- 4.273	211,1%
Variação cambial líquida	3.418	761	349%	3.080	11,0%	2.049	4.669	-56,1%
Total	23.048	23.899	-3,6%	29.327	-21,4%	78.257	125.851	-37,8%

EBITDA: No 4T20 o EBITDA totalizou R\$ 97,0 milhões contra R\$ 62,0 milhões no 3T20. A margem EBITDA sofreu pequena variação quando comparada ao período anterior: 45,9% versus 46,3%. No acumulado dos doze meses do ano, o EBITDA registrou R\$ 238,8 milhões, com margem de 41,7%.

	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social	113.143	79.172	42,9%	256.165	-55,8%	288.510	891.694	-67,6%
(-) Receitas financeiras	20.999	23.938	-12,3%	27.832	-24,6%	89.503	125.455	-28,7%
(-) Despesas financeiras	- 1.369	- 800	71,1%	- 1.585	-13,6%	- 13.295	- 4.273	211,1%
(-) Variação cambial, líquida	3.418	761	349,1%	3.080	11,0%	2.049	4.669	-56,1%
(+) Depreciação e Amortização	6.924	6.771	2,3%	8.506	-18,6%	28.577	26.869	6,4%
EBITDA	97.019	62.044	56,4%	235.344	-58,8%	238.830	792.712	-69,9%
Receita líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
Margem EBITDA (%)	45,9%	46,3%	-40 bps	92,9%	-4698 bps	41,7%	75,4%	-3373 bps

Lucro Líquido: O resultado no trimestre foi um lucro líquido de R\$ 89,8 milhões, um aumento significativo de 78,8% na comparação com o 3T20.

	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Lucro Líquido do Período	89.823	50.232	78,8%	179.536	-50,0%	195.957	626.725	-68,7%
Receita líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
Margem Líquida	42,5%	37,5%	501 bps	70,9%	-2835 bps	34,2%	59,6%	-2542 bps
ROAE últimos 12 meses	15,3%	23,0%	-770 bps	56,6%	-4131 bps			
ROAE anualizado	27,0%	15,6%	1137 bps	60,7%	-3369 bps			

Milhas do Bem

O programa Milhas do Bem é uma iniciativa da Smiles criada em 2017 que promove a solidariedade entre as pessoas através da doação de milhas que são convertidas em recursos financeiros para instituições e iniciativas selecionadas nas áreas de educação e saúde.

Para cada milha doada pelos participantes do programa, a Smiles doa igual quantidade de milhas. No ano de 2020, mais de 60 milhões de milhas foram doadas pelos clientes.

Demonstração de Resultados – IFRS

Demonstração do Resultado (R\$ mil)	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Receita líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
Custos operacionais	- 25.905	- 21.120	22,7%	- 15.794	64,0%	- 99.078	- 73.466	34,9%
Lucro Bruto	185.260	112.742	64,3%	237.470	-22,0%	473.838	977.658	-51,5%
Despesas comerciais	- 30.901	- 25.269	22,3%	- 33.309	-7,2%	- 108.612	- 127.943	-15,1%
Despesas administrativas	- 64.779	- 32.625	N.M.	- 23.943	N.M.	- 159.716	- 131.407	21,5%
Outras receitas, líquidas	515	425	N.M.	46.620	N.M.	4.743	47.535	N.M.
Total Despesas Operacionais	- 95.165	- 57.469	65,6%	- 10.632	795,1%	- 263.585	- 211.815	24,4%
Lucro/Prejuízo operacional antes do resultado financeiro e impostos	90.095	55.273	63,0%	226.838	-60,3%	210.253	765.843	-72,5%
Receitas financeiras	20.999	23.938	-12,3%	27.832	-24,6%	89.503	125.455	-28,7%
Despesas financeiras	- 1.369	- 800	71,1%	- 1.585	-13,6%	- 13.295	- 4.273	211,1%
Variação cambial, líquida	3.418	761	349,1%	3.080	11,0%	2.049	4.669	-56,1%
Resultado Financeiro	23.048	23.899	-3,6%	29.327	-21,4%	78.257	125.851	-37,8%
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social	113.143	79.172	42,9%	256.165	-55,8%	288.510	891.694	-67,6%
IR e Contribuição social correntes	- 13.706	- 42.802	-68,0%	- 46.064	-70,2%	- 88.960	- 168.785	-47,3%
IR e Contribuição social diferidos	- 9.614	13.862	N.M.	- 30.565	-68,5%	- 3.593	- 96.184	-96,3%
Total IR e Contribuição social	- 23.320	- 28.940	-19,4%	- 76.629	-69,6%	- 92.553	- 264.969	-65,1%
Lucro Líquido do Período	89.823	50.232	78,8%	179.536	-50,0%	195.957	626.725	-68,7%
Lucro por ação (R\$)	0,723	0,405	78,6%	1,446	-50,0%	1,578	5,048	-68,7%

Balanço Patrimonial

Ativo (R\$ mil)	4T20	4T19	4T20 vs. 4T19	3T20	4T20 vs. 3T20
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	111.892	287.846	-61,1%	111.670	0,2%
Aplicações financeiras	623.256	886.069	-29,7%	394.972	57,8%
Contas a receber	401.148	493.022	-18,6%	371.104	8,1%
Adiantamentos a fornecedores	1.224.919	971.788	26,0%	1.109.594	10,4%
Impostos e contribuições a recuperar	77.978	93.939	-17,0%	67.506	15,5%
Outros créditos e valores	14.645	30.784	-52,4%	26.410	-44,5%
Total Ativo Circulante	2.453.838	2.763.448	-11,2%	2.081.256	17,9%
Não Circulante					
Impostos Diferidos	71	2.905	-97,6%	-	N.M.
Depósitos judiciais	26.909	16.565	62,4%	25.943	3,7%
Adiantamentos a fornecedores	787.264	-	N.M.	1.114.782	-29,4%
Impostos e contribuições a recuperar	21.749	48.660	-55,3%	48.343	-55,0%
Outros créditos e valores	12.635	-	N.M.	13.771	-8,2%
Imobilizado	3.202	4.770	-32,9%	3.706	-13,6%
Intangível	56.416	48.235	17,0%	54.268	4,0%
Total Ativo Não Circulante	908.246	121.135	649,8%	1.260.813	-28,0%
Total do Ativo	3.362.084	2.884.583	16,6%	3.342.069	0,6%
Passivo (R\$ mil)					
Circulante					
Fornecedores	136.757	116.766	17,1%	115.358	18,6%
Obrigações trabalhistas	28.785	18.172	58,4%	17.617	63,4%
Dividendos e juros sobre o capital próprio	47.259	133.498	N.M.	103.682	-54,4%
Impostos e contribuições a recolher	2.479	9.241	-73,2%	25.451	-90,3%
Obrigações com empresas relacionadas	15.683	23.611	-33,6%	13.984	12,1%
Adiantamentos de clientes	12.927	11.706	10,4%	15.662	-17,5%
Receitas diferidas	1.253.217	1.003.768	24,9%	1.248.026	0,4%
Outras obrigações	5.072	4.772	6,3%	6.871	-26,2%
Total Passivo Circulante	1.502.179	1.321.534	13,7%	1.546.651	-2,9%
Não Circulante					
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	29.556	26.987	9,5%	26.386	12,0%
Receitas diferidas	322.904	172.629	87,1%	308.170	4,8%
Impostos diferidos	156.312	156.135	0,1%	146.894	6,4%
Outras obrigações (LP)	805	1.963	-59,0%	1.146	-29,8%
Total Passivo Não Circulante	509.577	357.714	42,5%	482.596	5,6%
Patrimônio Líquido					
Capital social	254.610	254.610	0,0%	254.610	0,0%
Reservas de capital	278.809	749.163	-62,8%	278.213	0,2%
Reservas de lucros	816.254	-	N.M.	674.243	21,1%
Ajustes de avaliação patrimonial	655	62	956,5%	378	-273,3%
Dividendo adicional proposto	-	201.500	-100,0%	-	0,0%
Lucros acumulados do período	-	-	N.M.	106.134	-100,0%
Total Patrimônio Líquido	1.350.328	1.205.335	12,0%	1.312.822	2,9%
Total do Passivo e Patrimônio Líquido	3.362.084	2.884.583	16,6%	3.342.069	0,6%

Demonstrações dos fluxos de caixa

Demonstração do Fluxo de Caixa (R\$ mil)	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Lucro líquido do período	99.970	40.085	149,4%	179.536	-44,3%	195.957	626.725	-68,7%
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais								
Remuneração baseada em ações	596	598	-0,3%	774	-23,0%	2.389	3.131	-23,7%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	14.842	19.090	-177,7%	30.565	-51,4%	3.593	96.184	-96,3%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	5.233	2.433	115,1%	2.095	149,8%	17.340	16.010	8,3%
Depreciação e amortização	6.924	6.771	2,3%	8.506	-18,6%	28.577	26.869	6,4%
Descontos obtidos na compra antecipada de passagens	- 18.381	- 22.856	-19,6%	- 16.080	14,3%	- 72.092	- 74.160	-2,8%
Variações cambiais, líquidas	- 3.964	953	-515,9%	- 1.985	99,7%	- 725	1.429	-150,7%
Variações de aplicações financeiras	- 2.975	- 6.222	-52,2%	-	-	- 9.656	-	-
Constituição (reversão) de provisão para perdas esperadas com créditos	-	4	-100,0%	12	-100,0%	1	5	-120,0%
Provisões trabalhistas	14.369	3.636	295,2%	1.981	625,3%	27.269	16.507	65,2%
Baixa de imobilizado e intangível	-	-	-	171	-100,0%	262	138	89,9%
Equivalência patrimonial	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros ajustes	1.899	353	438,0%	62	-3162,9%	1.144	434	-363,6%
Lucro líquido ajustado	118.649	6.791	1647,2%	205.147	-42,2%	194.057	712.404	-72,8%
Variações nos ativos e passivos operacionais								
Contas a receber	- 28.840	- 83.753	-65,6%	- 58.408	-50,6%	92.463	- 134.276	-168,9%
Adiantamento a fornecedores	230.565	- 1.020.486	-122,6%	60.206	283,0%	- 968.307	398.449	-343,0%
Impostos a recuperar	5.138	14.153	-63,7%	- 21.665	-123,7%	31.912	80.703	-60,5%
Depósitos e bloqueios judiciais	- 966	- 882	9,5%	271	256,5%	- 10.344	1.437	-819,8%
Outros créditos (obrigações)	28.030	11.535	143,0%	14.204	97,3%	18.033	- 13.677	-231,8%
Transações com empresas relacionadas	1.623	11.881	-86,3%	- 1.492	-208,8%	- 7.604	- 14.091	-46,0%
Fornecedores	19.818	18.620	6,4%	- 17.374	-214,1%	17.804	- 11.939	-249,1%
Obrigações trabalhistas	- 2.969	- 576	415,5%	416	613,7%	- 16.552	- 27.019	-38,7%
Adiantamento de clientes	- 2.322	7.161	-132,4%	960	-341,9%	1.406	- 149.598	-100,9%
Receita diferida	4.422	42.920	-89,7%	80.808	-94,5%	400.273	155.602	157,2%
Obrigações fiscais	13.518	41.880	-67,7%	30.974	-56,4%	77.991	133.482	-41,6%
Processos tributários, cíveis e trabalhistas	- 2.821	- 4.191	-32,7%	- 2.107	33,9%	- 15.529	- 10.137	53,2%
Imposto de renda e contribuição social	- 43.169	- 21.761	98,4%	- 53.446	-19,2%	- 91.440	- 149.177	-38,7%
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	337.586	- 976.708	-134,6%	237.120	42,4%	- 278.927	972.163	-128,7%
Atividades de investimento								
Aquisição de imobilizado e intangível	- 8.704	- 8.773	-0,8%	- 11.335	-23,2%	- 35.171	- 33.836	3,9%
Aplicações financeiras, líquidas	- 225.845	985.551	-122,9%	40.654	-655,5%	271.932	- 501.607	-154,2%
Aumento de capital em investida	-	-	-	-	-	-	-	-
Caixa líquido utilizado nas atividades de investimento	- 234.549	976.778	-124,0%	29.319	-900,0%	236.761	- 535.443	-144,2%
Atividades de financiamento								
Pagamento de Arrendamentos	- 1.538	-	-	-	-	- 1.538	-	-
Aumento de capital por exercício de opção de ações	-	-	-	-	-	-	843	-
Dividendos pagos	- 103.676	-	-	-	-	- 103.676	- 408.350	-74,6%
Juros sobre capital próprio pagos, líquido de impostos	1	-	-	999	-99,9%	- 29.815	- 30.925	-3,6%
Caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento	- 105.213	-	-	999	-10631,8%	- 135.029	- 438.432	-69,2%
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equivalentes de caixa	2.398	- 1.248	-292,1%	572	-519,2%	1.241	- 1.292	-196,1%
Acréscimo (decréscimo) líquido de caixa e equivalentes de caixa	222	- 1.178	-118,8%	266.866	-99,9%	- 175.954	- 3.004	5757,3%
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	111.670	112.848	-	20.980	432,3%	287.846	290.850	-1,0%
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	111.892	111.670	0,2%	287.846	-61,1%	111.892	287.846	-61,1%

Modelo de negócios

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

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

Glossário

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

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

Free float - Ações pertencentes aos acionistas não controladores.

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

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

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

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

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

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