

Release de resultados 1T21

Barueri, 26 de abril 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 1T21. 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\$ 21,72

Nº de ações: 124.158.953

Valor de mercado: R\$ 2,5 bi

(fechamento: 23/04/2021)

ri.smiles.com.br

Teleconferência do 1T21

27 de Abril de 2021

Em português e inglês:

(Tradução simultânea)

11h00 (horário de Brasília)

10h00

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

Diogo Lopes

Gerente Financeiro e de
Relações com Investidores

Mariana Vargas

Especialista de
Relações com Investidores

Mensagem da administração

Iniciamos o ano de 2021 com um novo capítulo na história da Smiles: incorporação pela GOL. A partir de agora, juntas, Smiles e GOL tirarão valor máximo de uma série de sinergias operacionais e poderão criar novas oportunidades que se fazem ainda mais significativas e estratégicas diante dos mares turbulentos de um mercado duramente afetado pela pandemia de Covid-19.

Infelizmente, após uma trajetória ascendente, com indicadores que melhoraram mês após mês, a segunda onda veio como um novo baque para o setor e nos fez, mais uma vez, ajustar a operação a fim de garantir a melhor experiência possível para nossos clientes em meio a um cenário de redução drástica de voos e, que consequentemente, impacta diretamente em nossos indicadores.

Em paralelo a isso, a Smiles demonstrou sua força e registra cerca de 6% de crescimento em sua base no 1T21X1T20, totalizando 18,5 milhões de participantes. O cartão de crédito co-branded GOL Smiles, relançado no ano passado, também segue trazendo ótimos resultados, com um aumento de 9,6% na base de clientes ativos em comparação ao mesmo período de 2020.

Na operação, enquanto nossos membros não conseguem realizar com segurança o sonho de viajar, ampliamos as oportunidades para que acumulem ou resgatem milhas da forma mais conveniente e adaptada ao momento. O Shopping Smiles, nosso marketplace, segue com ofertas especiais traçadas com nossos parceiros varejistas para oferecer ao consumidor ainda mais benefícios para resgatar ou acumular suas milhas. Em março, nosso principal indicador, que é o resultado bruto de vendas (GMW), foi quase três vezes maior quando comparado ao registrado no mesmo mês de 2020. Mais 40% da base de clientes Smiles já fez ao menos uma compra no nosso marketplace.

Já para quem precisou adiar seus planos, ampliamos nossos canais de atendimento e implantamos, ainda em fase piloto, o atendimento via WhatsApp para remarcação de voos, oferecendo praticidade e conveniência para os nossos clientes. Outra funcionalidade bem aceita foi o Meu Bônus Vip, para assinantes do Clube Smiles, que agora permite a transferência de pontos do cartão de crédito com até 50% de bonificação – sem dependência de promoções e com vantagens de acordo com o plano escolhido.

Sabemos que ainda temos um longo caminho a percorrer. Mas estamos confiantes de que essa nova fase da companhia é o começo de mais uma jornada de sucesso, permeada pelas vantagens competitivas ainda preservadas da Smiles, a potencialização de novos negócios e novas oportunidades, com a união de forças e valor de ambas as empresas -- Smiles e GOL -- que intensificam ainda mais o ecossistema e suas parcerias. Estaremos fortalecidos para os desafios competitivos do nosso mercado, capturando o valor do negócio em sua totalidade.

A todos aqueles que, durante os últimos oito anos, acreditaram na proposta da Smiles e em sua capacidade de fazer acontecer, nosso muito obrigado.

Destaques

	Unid.	1T21	4T20	1T21 vs. 4T20	1T20	1T21 vs. 1T20
Destaques Operacionais						
Acúmulo de Milhas	milhões	19.738	25.104	-21,4% ▼	26.597	-25,8% ▼
Resgate de Milhas	milhões	13.976	19.952	-30,0% ▼	17.860	-21,7% ▼
<i>Burn/Earn Ratio</i>	%	70,8%	79,5%	-867 bps ▼	67,2%	365 bps ▲
Faturamento Bruto Total	R\$ mil	441.959	558.679	-20,9% ▼	629.154	-29,8% ▼
Participantes do Programa	milhares	18.526	18.220	1,7% ▲	17.501	5,9% ▲
Prêmios Resgatados	milhares	937	1.322	-29,1% ▼	1.117	-16,1% ▼
Destaques Financeiros						
Receita Diferida	R\$ mil	1.639.895	1.576.121	4,0% ▲	1.336.943	22,7% ▲
Receita Líquida	R\$ mil	151.117	211.165	-28,4% ▼	171.331	-11,8% ▼
Lucro Bruto	R\$ mil	126.308	185.260	-31,8% ▼	147.329	-14,3% ▼
<i>Margem Bruta</i>	%	83,6%	87,7%	-415 bps ▼	86,0%	-241 bps ▼
Lucro / Prejuízo Operacional	R\$ mil	58.860	90.095	-34,7% ▼	78.514	-25,0% ▼
<i>Margem Operacional</i>	%	38,9%	42,7%	-372 bps ▼	45,8%	-688 bps ▼
EBITDA	R\$ mil	67.173	97.019	-30,8% ▼	86.011	-21,9% ▼
<i>Margem EBITDA</i>	%	44,5%	45,9%	-149 bps ▼	50,2%	-575 bps ▼
Lucro / Prejuízo Líquido	R\$ mil	47.707	89.823	-46,9% ▼	56.252	-15,2% ▼
<i>Margem Líquida</i>	%	31,6%	42,5%	-1097 bps ▼	32,8%	-126 bps ▼
<i>ROE Últimos 12 Meses</i>	%	15,4%	15,3%	7 bps ▲	46,8%	3290 bps ▼
<i>ROE Anualizado</i>	%	17,0%	27,0%	-1001 bps ▼	18,2%	-127 bps ▼
Lucro / Prejuízo por Ação	R\$	0,380	0,723	-47,5% ▼	0,450	-15,6% ▼

Demonstração de Resultados – IFRS

Demonstração do Resultado (R\$ mil)	1T21	4T20	1T21 vs. 4T20	1T20	1T21 vs. 1T20
Receita líquida	151.117	211.165	-28,4% ▼	171.331	-11,8% ▼
Custos operacionais	- 24.809	- 25.905	-4,2% ▲	- 24.002	3,4% ▼
Lucro Bruto	126.308	185.260	-31,8% ▼	147.329	-14,3% ▼
Despesas comerciais	- 29.774	- 30.901	-3,6% ▲	- 33.258	-10,5% ▲
Despesas administrativas	- 41.073	- 64.779	-36,6% ▲	- 39.053	5,2% ▼
Outras receitas, líquidas	3.399	515	560,0% ▲	3.496	-2,8% ▼
Total Despesas Operacionais	- 67.448	- 95.165	-29,1% ▲	- 68.815	-2,0% ▲
Lucro/Prejuízo operacional antes do resultado financeiro e impostos	58.860	90.095	-34,7% ▼	78.514	-25,0% ▼
Receitas financeiras	19.873	20.999	-5,4% ▼	22.591	-12,0% ▼
Despesas financeiras	- 328	- 1.369	-76,0% ▲	- 9.852	-96,7% ▲
Variação cambial, líquida	- 2.150	3.418	-162,9% ▼	2.772	-22,4% ▼
Resultado Financeiro	17.395	23.048	-24,5% ▼	9.967	74,5% ▲
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social	76.255	113.143	-32,6% ▼	88.481	-13,8% ▼
IR e Contribuição social correntes	- 28.819	- 13.706	110,3% ▼	- 22.863	26,1% ▲
IR e Contribuição social diferidos	271	9.614	-102,8% ▼	9.366	-102,9% ▼
Total IR e Contribuição social	- 28.548	- 23.320	22,4% ▼	- 32.229	-11,4% ▼
Lucro Líquido do Período	47.707	89.823	-46,9% ▼	56.252	-15,2% ▼
Lucro por ação (R\$)	0,38	0,72	-47,5% ▼	0,45	-15,6% ▼

Balanço Patrimonial

Ativo (R\$ mil)	1T21	4T20	1T21 vs. 4T20	1T20	1T21 vs. 1T20
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	118.506	111.892	5,9% ▲	30.458	289,1% ▲
Aplicações financeiras	531.932	623.256	-14,7% ▼	1.127.879	-52,8% ▼
Contas a receber	337.470	401.148	-15,9% ▼	427.317	-21,0% ▼
Adiantamentos a fornecedores	994.153	1.224.919	-18,8% ▼	609.328	63,2% ▲
Impostos e contribuições a recuperar	83.673	77.978	7,3% ▲	59.756	40,0% ▲
Outros créditos e valores	25.791	14.645	76,1% ▲	50.274	-48,7% ▼
Total Ativo Circulante	2.091.525	2.453.838	-14,8% ▼	2.305.012	-9,3% ▼
Não Circulante					
Adiantamentos a fornecedores	1.208.163	787.264	53,5% ▲	573.556	110,6% ▲
Impostos e contribuições a recuperar	7.782	21.749	-64,2% ▼	76.541	-89,8% ▼
Impostos Diferidos	74	71	4,2% ▲	3.484	-97,9% ▼
Depósitos judiciais	30.229	26.909	12,3% ▲	18.247	65,7% ▲
Outros créditos e valores	13.658	12.635	8,1% ▲	-	N.M. ▬
Imobilizado	2.978	3.202	-7,0% ▼	4.364	-31,8% ▼
Intangível	61.439	56.416	8,9% ▲	54.231	13,3% ▲
Total Ativo Não Circulante	1.324.323	908.246	45,8% ▲	730.423	81,3% ▲
Total do Ativo	3.415.848	3.362.084	1,6% ▲	3.035.435	12,5% ▲
Passivo (R\$ mil)					
Circulante					
Fornecedores (CP)	136.012	136.757	-0,5% ▼	105.556	28,9% ▲
Obrigações trabalhistas	10.783	28.785	-62,5% ▼	9.607	12,2% ▲
Dividendos e juros sobre o capital próprio	500.000	47.259	958,0% ▲	103.682	382,2% ▲
Impostos e contribuições a recolher	7.743	2.479	212,3% ▲	1.222	533,6% ▲
Adiantamentos de clientes	13.838	12.927	7,0% ▲	12.192	13,5% ▲
Receitas diferidas	1.304.294	1.253.217	4,1% ▲	1.118.756	16,6% ▲
Obrigações com empresas relacionadas	21.867	15.683	39,4% ▲	6.209	252,2% ▲
Outras obrigações	2.219	5.072	-56,3% ▼	1.780	24,7% ▲
Total Passivo Circulante	1.996.756	1.502.179	32,9% ▲	1.359.004	46,9% ▲
Não Circulante					
Receitas diferidas	335.601	322.904	3,9% ▲	218.187	53,8% ▲
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	28.578	29.556	-3,3% ▼	29.112	-1,8% ▼
Impostos diferidos	156.044	156.312	-0,2% ▼	165.503	-5,7% ▼
Outras obrigações (LP)	467	805	-42,0% ▼	1.655	-71,8% ▼
Total Passivo Não Circulante	520.690	509.577	2,2% ▲	414.457	25,6% ▲
Patrimônio Líquido					
Capital social	254.610	254.610	0,0% ▬	254.610	0,0% ▬
Reservas de capital	279.145	278.809	0,1% ▲	277.018	0,8% ▲
Reservas de lucros	316.254	816.254	-61,3% ▼	472.743	-33,1% ▼
Ajustes de avaliação patrimonial	686	655	4,7% ▲	- 149	-560,4% ▼
Dividendo adicional proposto	-	-	N.M. ▬	201.500	N.M. ▬
Lucros acumulados do período	47.707	-	N.M. ▬	56.252	-15,2% ▼
Total Patrimônio Líquido	898.402	1.350.328	-33,5% ▼	1.261.974	-28,8% ▼
Total do Passivo e Patrimônio Líquido	3.415.848	3.362.084	1,6% ▲	3.035.435	12,5% ▲

Demonstrações do fluxo de caixa

Demonstração do Fluxo de Caixa (R\$ mil)	1T21	4T20	1T21 vs. 4T20	1T20	1T21 vs. 1T20
Lucro líquido do período	47.707	99.970	-52,3% ▼	56.252	-15,2% ▼
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais					
Remuneração baseada em ações	336	596	-43,6% ▼	598	-43,8% ▼
Imposto de renda e contribuição social diferidos	- 271	14.842	-101,8% ▼	9.366	-102,9% ▼
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	1.924	5.233	-63,2% ▼	5.239	-63,3% ▼
Depreciação e amortização	8.313	6.924	20,1% ▲	7.497	10,9% ▲
Descontos obtidos na compra antecipada de passagens	- 15.952	- 18.381	-13,2% ▼	- 14.482	10,2% ▲
Variações cambiais, líquidas	2.792	- 3.964	-170,4% ▼	- 5.323	-152,5% ▼
Variações de aplicações financeiras com créditos	- 4.413	- 2.975	48,3% ▲	-	N.M. ▬
Provisões trabalhistas	4.912	14.369	-65,8% ▼	4.021	22,2% ▲
Baixa de imobilizado e intangível	170	-	N.M. ▬	-	N.M. ▬
Equivalência patrimonial	-	-	N.M. ▬	-	N.M. ▬
Outros ajustes	160	1.899	-91,6% ▼	- 103	-255,3% ▼
Lucro líquido ajustado	45.665	118.513	-61,5% ▼	63.064	-27,6% ▼
Variações nos ativos e passivos operacionais					
Contas a receber	63.734	- 28.840	-321,0% ▼	66.073	-3,5% ▼
Adiantamento a fornecedores	- 174.181	230.565	-175,5% ▼	- 196.614	-11,4% ▼
Impostos a recuperar	8.276	5.138	61,1% ▲	6.302	31,3% ▲
Depósitos e bloqueios judiciais	- 3.319	- 966	243,6% ▲	- 1.682	97,3% ▲
Outros créditos (obrigações)	- 17.155	28.030	-161,2% ▼	- 22.681	-24,4% ▼
Transações com empresas relacionadas	6.163	1.623	279,7% ▲	- 17.402	-135,4% ▼
Fornecedores	- 1.451	19.818	-107,3% ▼	- 9.260	-84,3% ▼
Obrigações trabalhistas	- 22.920	- 2.969	672,0% ▲	- 12.586	82,1% ▲
Impostos e contribuições a recolher	28.770	13.518	112,8% ▲	18.409	56,3% ▲
Adiantamento de clientes	907	- 2.322	-139,1% ▼	486	86,6% ▲
Receita diferida	63.702	4.422	1340,6% ▲	160.546	-60,3% ▼
Processos tributários, cíveis e trabalhistas	- 2.964	- 2.821	5,1% ▲	- 3.114	-4,8% ▼
Imposto de renda e contribuição social	- 23.506	- 43.169	-45,5% ▼	- 26.428	-11,1% ▼
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	- 28.279	340.540	-108,3% ▼	25.113	-212,6% ▼
Atividades de investimento					
Aplicações financeiras, líquidas	95.736	- 225.845	-142,4% ▼	- 241.810	-139,6% ▼
Aumento de capital em investida	-	-	N.M. ▬	-	N.M. ▬
Aquisição de imobilizado e intangível	- 13.282	- 8.704	52,6% ▲	- 13.087	1,5% ▲
Caixa líquido gerado nas atividades de investimento	82.454	- 234.549	-135,2% ▼	- 254.897	-132,3% ▼
Atividades de financiamento					
Pagamento de Arrendamentos	- 405	- 1.538	-73,7% ▼	-	N.M. ▬
Aumento de capital por exercício de opção de ações	-	-	N.M. ▬	-	N.M. ▬
Dividendos pagos	- 7	- 103.676	-100,0% ▼	-	N.M. ▬
Juros sobre capital próprio pagos, líquido de impostos	- 47.252	1	N.M. ▬	- 29.816	58,5% ▲
Caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento	- 47.664	- 105.213	-54,7% ▼	- 29.816	59,9% ▲
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equivalentes de caixa	103	2.398	-95,7% ▼	2.212	-95,3% ▼
Acréscimo (decréscimo) líquido de caixa e equivalentes de caixa	6.614	222	2879,3% ▲	- 257.388	-102,6% ▼
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	111.892	-	N.M. ▬	287.846	-61,1% ▼
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	118.506	111.892	5,9% ▲	30.458	289,1% ▲

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