

# Demonstrações financeiras individuais e consolidadas

**Smiles Fidelidade S.A.**

31 de dezembro de 2020

com Relatório do Auditor Independente

## Smiles Fidelidade S.A.

### Demonstrações financeiras individuais e consolidadas 31 de dezembro de 2020

#### Índice

Relatório da Administração .....	03
Parecer do Comitê de Auditoria e Finanças .....	13
Parecer do Conselho Fiscal .....	14
Declaração dos diretores sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas.....	15
Declaração dos diretores sobre o relatório dos auditores independentes .....	16
Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas.....	17
Balancos patrimoniais.....	22
Demonstrações dos resultados.....	24
Demonstrações dos resultados abrangentes.....	25
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido .....	26
Demonstrações dos fluxos de caixa .....	27
Demonstrações do valor adicionado .....	28
Notas explicativas às demonstrações financeiras individuais e consolidadas.....	29

## Relatório da Administração

### 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.

### Desempenho operacional

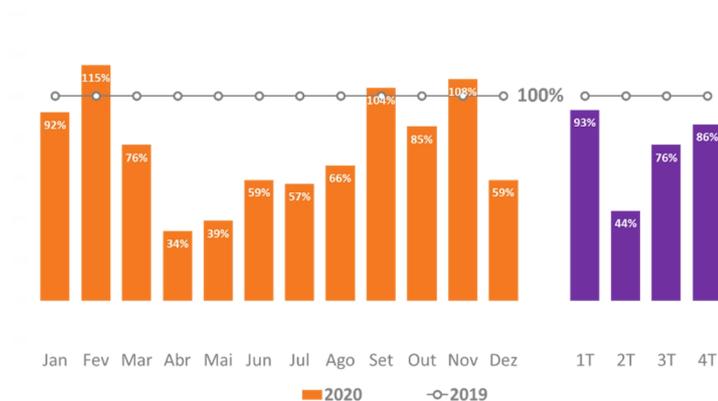
**Acúmulo e Resgate de Milhas:** O acúmulo de milhas no 4T20 apresentou crescimento de 25% em relação ao 3T20 e queda de 13,9% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foi registrada queda também nos montantes acumulados dos doze meses na ordem de 25,7%. Os resgates apresentaram comportamento semelhante 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.

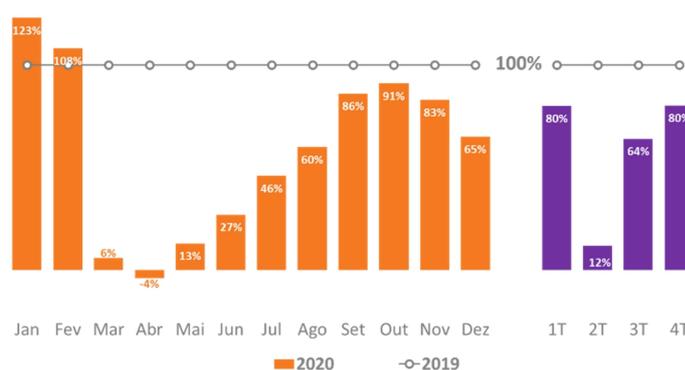
## ACÚMULO DE MILHAS

Total



## RESGATE DE MILHAS

Total

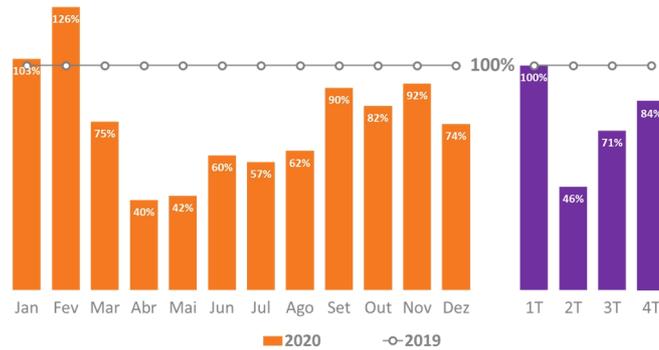


**Faturamento Bruto:** O faturamento bruto no 4T20 totalizou R\$ 558,7 milhões, versus R\$ 450,4 milhões no 3T20 e R\$ 666,8 milhões no 4T19, um acréscimo de 24% e redução de 16,2%, respectivamente. Apesar da retomada das operações, o efeito positivo do aumento da venda bruta de bilhetes (vide gráfico 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.

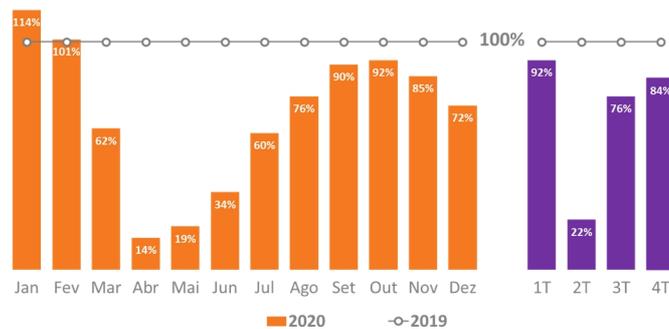
	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Faturamento Bruto Total	R\$ mil	558.679	450.410	24,0%	666.818	-16,2%	1.959.989	2.611.350	-24,9%

## 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.

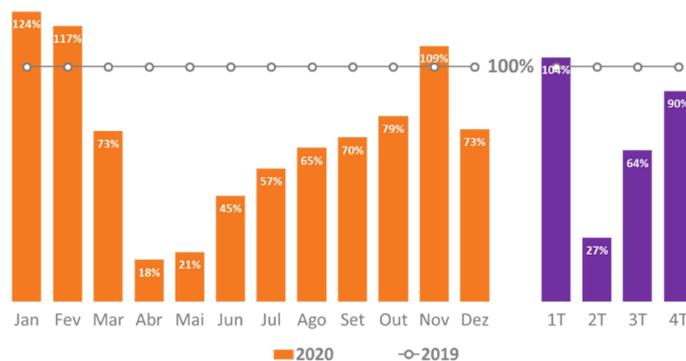
	Unid.	4T20	3T20	4T20 vs. 3T20	4T19	4T20 vs. 4T19	2020	2019	2020 vs. 2019
Prêmios Resgatados	milhares	1.322	1.255	5,3%	1.578	-16,3%	4.046	6.360	-36,4%
Passagens aéreas (GOL + parceiros)	milhares	880	783	12,4%	1.143	-23,0%	2.475	4.813	-48,6%
Produtos e serviços	milhares	442	472	-6,4%	435	1,6%	1.572	1.547	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%
<b>Total (a)</b>	<b>506.642</b>	<b>1.487.150</b>	<b>-65,9%</b>	<b>947.721</b>	<b>-46,5%</b>	<b>1.173.915</b>	<b>675.310</b>	<b>73,8%</b>
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%
<b>Total (d)</b>	<b>735.148</b>	<b>506.642</b>	<b>45,1%</b>	<b>1.173.915</b>	<b>-37,4%</b>	<b>735.148</b>	<b>1.173.915</b>	<b>-37,4%</b>
<b>Geração de Caixa Total (e)=(b)+(c)+(d)-(a)</b>	<b>332.188</b>	<b>219.492</b>	<b>51,3%</b>	<b>464.290</b>	<b>-28,5%</b>	<b>1.324.432</b>	<b>1.682.703</b>	<b>-21,3%</b>
Resultado Financeiro (f)	16.883	23.899	-29,4%	29.327	-42,4%	72.092	125.851	-42,7%
<b>Geração de Caixa Operacional (e)-(f)</b>	<b>315.305</b>	<b>195.593</b>	<b>61,2%</b>	<b>434.963</b>	<b>-27,5%</b>	<b>1.252.340</b>	<b>1.556.852</b>	<b>-19,6%</b>

**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
11° Contrato	Tranche Única	set-19	103,9
12° Contrato	Tranche Única	dez-19	252,3
13° Contrato	Tranche Única	mar-20	322,3
14° Contrato	Tranche Única	mar-20	120,4
15° 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
Programa de milhas	2.181.762	2.136.618	2,1%	1.751.708	24,6%
Outros	977	1.111	-12,1%	1.764	-44,6%
Breakage	-606.618	-581.533	4,3%	- 577.075	5,1%
<b>Total</b>	<b>1.576.121</b>	<b>1.556.196</b>	<b>1,3%</b>	<b>1.176.397</b>	<b>34,0%</b>
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 58% 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%
<b>Receita bruta</b>	<b>228.959</b>	<b>151.650</b>	<b>51,0%</b>	<b>278.282</b>	<b>-17,7%</b>	<b>633.470</b>	<b>1.153.440</b>	<b>-45,1%</b>
Impostos incidentes	- 17.794	- 17.788	0,0%	- 25.018	-28,9%	- 60.554	- 102.316	-40,8%
<b>Receita líquida</b>	<b>211.165</b>	<b>133.862</b>	<b>57,7%</b>	<b>253.264</b>	<b>-16,6%</b>	<b>572.916</b>	<b>1.051.124</b>	<b>-45,5%</b>

**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 <sup>1</sup>	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
<b>Receitas financeiras</b>								
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%
<b>Total receitas financeiras</b>	<b>20.999</b>	<b>23.938</b>	<b>-12,3%</b>	<b>27.832</b>	<b>-24,6%</b>	<b>89.503</b>	<b>125.455</b>	<b>-28,7%</b>
<b>Despesas financeiras</b>								
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%
<b>Total despesas financeiras</b>	<b>- 1.369</b>	<b>- 800</b>	<b>71,1%</b>	<b>- 1.585</b>	<b>-13,6%</b>	<b>- 13.295</b>	<b>- 4.273</b>	<b>211,1%</b>
Variação cambial líquida	3.418	761	349%	3.080	11,0%	2.049	4.669	-56,1%
<b>Total</b>	<b>23.048</b>	<b>23.899</b>	<b>-3,6%</b>	<b>29.327</b>	<b>-21,4%</b>	<b>78.257</b>	<b>125.851</b>	<b>-37,8%</b>

**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
<b>Lucro antes de imposto de renda e contribuição social</b>								
(-) 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%
<b>EBITDA</b>	<b>97.019</b>	<b>62.044</b>	<b>56,4%</b>	<b>235.344</b>	<b>-58,8%</b>	<b>238.830</b>	<b>792.712</b>	<b>-69,9%</b>
Receita líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
<b>Margem EBITDA (%)</b>	<b>45,9%</b>	<b>46,3%</b>	<b>-40 bps</b>	<b>92,9%</b>	<b>-4698 bps</b>	<b>41,7%</b>	<b>75,4%</b>	<b>-3373 bps</b>

**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
<b>Lucro Líquido do Período</b>	<b>89.823</b>	<b>50.232</b>	<b>78,8%</b>	<b>179.536</b>	<b>-50,0%</b>	<b>195.957</b>	<b>626.725</b>	<b>-68,7%</b>
Receita líquida	211.165	133.862	57,7%	253.264	-16,6%	572.916	1.051.124	-45,5%
<b>Margem Líquida</b>	<b>42,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>501 bps</b>	<b>70,9%</b>	<b>-2835 bps</b>	<b>34,2%</b>	<b>59,6%</b>	<b>-2542 bps</b>
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			

## Mercado de Capitais e Governança Corporativa

### Mercado de Capitais

Em 2020, as ações da Smiles (SMLS3) estiveram presentes em 100% dos pregões da B3, atingindo volume médio diário negociado de R\$ 32,6 milhões. O valor de mercado da Smiles, em 31 de dezembro de 2020, era de R\$ 2,9 bilhões.

## Governança Corporativa

A busca pela transparência na relação com seus públicos de interesse e acionistas é uma constante para a Smiles, especialmente no que diz respeito às informações acerca de seus princípios de gestão e desempenho.

A Smiles dispõe de Código de Ética e Conduta, disponível no website de RI ([ri.smiles.com.br](http://ri.smiles.com.br)), bem como um Comitê de Ética, formado pelos líderes das áreas de Recursos Humanos, Jurídico, Auditoria Interna e Compliance. Diretamente ligado à Presidência da Smiles, o Comitê realiza reuniões esporádicas e é responsável pela avaliação de possíveis violações ao Código de Ética e pelo esclarecimento de dúvidas e dilemas éticos de forma a estimular o comprometimento dos colaboradores com o Código, por meio de palestras e eventos de conscientização.

## Remuneração dos Acionistas

De acordo com o Estatuto Social da Smiles, é garantido aos acionistas dividendo mínimo obrigatório de 25% do lucro líquido do exercício ajustado nos termos do artigo 202 da Lei das Sociedades por Ações (11.638/2007).

Em janeiro de 2020 foi efetuado o pagamento de juros sobre capital próprio (JCP), líquido dos impostos retidos, no valor de R\$29,8 milhões e em dezembro de 2020 foi efetuado o pagamento de dividendos no valor de R\$ 103,7 milhões, ambos referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019. Em novembro de 2020 foi deliberada a distribuição de JCP, que foi pago no dia 29 de janeiro de 2021, no montante bruto de R\$ 53,9 milhões, o equivalente a R\$ 0,434 por ação ordinária.

## Colaboradores

A Smiles Fidelidade reconhece a contribuição de sua equipe eficiente e enxuta – composta por 162 colaboradores – para o desempenho da companhia, valorizando assim a atuação de seus colaboradores com remuneração competitiva pautada pela meritocracia. Além disso, a companhia incentiva o treinamento e qualificação de seu quadro de funcionários.

## Responsabilidade Socioambiental

Por não lidar com processos industriais e ter seu processo de fidelização completamente eletrônico, tanto para o acúmulo quanto para o resgate de milhas, a Smiles utiliza uma quantia pouco representativa de insumos físicos.

Vale ressaltar também que atualmente é possível efetuar todo o processo de emissão de passagens aéreas de forma eletrônica, inclusive através de plataformas específicas para dispositivos móveis.

No ano de 2017, a Smiles lançou o projeto Milhas do Bem. Esse projeto tem o propósito de transformar vidas apoiando programas sociais que atuam nas áreas da educação, esporte, empreendedorismo, gestão e governança. A Smiles contribui com o mesmo número de milhas doadas pelos participantes, ou seja, na doação de 10 milhas pelo participante a Smiles doa mais 10 milhas que são convertidas em recursos financeiros para instituições e iniciativas selecionadas. No ano de 2020, mais de 60 milhões de milhas foram doadas pelos clientes.

## Relacionamento com Auditores Independentes

Na contratação de serviços não relacionados à auditoria externa com os auditores independentes, a Companhia se fundamenta nos princípios que preservam sua independência. Esses princípios consistem, de acordo com os padrões internacionalmente aceitos, em: (a) o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho; (b) o auditor não deve exercer função de gerência no seu cliente, e (c) o auditor não deve representar legalmente os interesses de seus clientes.

Embasado no Inciso III, artigo 2º da Instrução CVM nº 381/03 a Companhia adota como procedimento formal, para a contratação de outros serviços profissionais que não os de auditoria contábil externa, consultar seu Comitê de Auditoria e Finanças para assegurar-se de que a realização da prestação destes outros serviços não venha a afetar sua independência e objetividade, necessárias ao desempenho dos serviços de auditoria independente. Adicionalmente são requeridas declarações formais destes mesmos auditores quanto à sua independência na realização de serviços não relacionados à auditoria.

A Companhia informa que seus auditores independentes, a Grant Thornton Auditores Independentes (“GT”), não prestaram, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, serviços adicionais não relacionados à auditoria.

## Câmara de Arbitragem

A Smiles, seus acionistas, Administradores e os membros do Conselho Fiscal ficam obrigados a resolver, por meio de arbitragem, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, todo e qualquer conflito societário, conforme artigo 42 do Estatuto Social da Companhia.

## Glossário

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

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

*Free float* - Ações pertencentes aos acionistas não controladores.

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

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

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

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

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

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

A Companhia divulga medidas não contábeis neste relatório que podem diferir das demonstrações financeiras, visto que não são reconhecidas pelo IFRS ou outros padrões contábeis. A Administração acredita que estas medidas são úteis para seus investidores, analistas de mercado e o público em geral para avaliação do desempenho. Entretanto, estas medidas não contábeis não têm significado e metodologia padronizados e podem não ser diretamente comparáveis com medidas de nome igual ou similar publicadas por outras companhias. Destaca-se que os usuários não devem basear sua decisão em medidas não contábeis como um substituto para as informações contábeis.

## Parecer do Comitê de Auditoria e Finanças

O Comitê de Auditoria e Finanças da Smiles Fidelidade S.A., no uso de suas atribuições, revisou as demonstrações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020. Com base nos procedimentos efetuados, nas informações e esclarecimentos recebidos no decorrer do exercício e, considerando ainda, o relatório do auditor independente, Grant Thornton Auditores Independentes, datado de 08 de março de 2021, opina que os referidos documentos estão em condições de serem apreciados pelo Conselho de Administração.

Barueri, 08 de março de 2021.

**Constantino de Oliveira Junior**  
Membro do Comitê de Auditoria

**André Coji**  
Membro do Comitê de Auditoria

**Natan Szuster**  
Membro do Comitê de Auditoria

## Parecer do Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Smiles Fidelidade S.A. (“Companhia”), no exercício de suas atribuições e em cumprimento às disposições legais e estatutárias, examinou (a) o balanço patrimonial da Companhia de 31 de dezembro de 2020, bem como as contas da administração da Companhia, o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras individuais e consolidadas da Companhia, com as notas explicativas e relatório dos auditores independentes da Companhia, Grant Thornton Auditores Independentes, referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020; (b) a proposta de orçamento de capital para os exercícios sociais de 2021 a 2024; e (c) a destinação do resultado do exercício de 2020, *ad referendum* da Assembleia Geral Ordinária da Companhia.

Com base nos exames efetuados, nas informações prestadas e nos esclarecimentos recebidos e, também, considerando o Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Financeiras, apresentado sem ressalvas, emitido pelos Auditores Independentes no dia 08 de março de 2021, o Conselho Fiscal é de parecer favorável de que os documentos mencionados nos itens “a” e “b” acima estão em condições de serem apreciados pela Assembleia Geral Ordinária de acionistas.

Ainda com base nos exames efetuados e nos esclarecimentos prestados pela administração da Companhia, os membros do Conselho Fiscal concluíram, por unanimidade, (a) que nada têm a opor com relação (i) à Proposta da Administração de destinação do resultado do exercício de 2020 da Companhia; e (ii) à proposta de distribuição de dividendos pelo Conselho de Administração; e que os documentos que consubstanciam as propostas acima, em todos os seus aspectos relevantes, estão em condições de serem encaminhados à apreciação pela Assembleia Geral Ordinária da Companhia.

Barueri, 08 de março de 2021.

**Ricardo Magalhães Gomes**  
Membro do Conselho Fiscal

**Renato Chiodaro**  
Membro do Conselho Fiscal

**Valdenise dos Santos Menezes**  
Membro do Conselho Fiscal

## Declaração dos diretores sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Em observância as disposições constantes da Instrução CVM nº 480/09, a Diretoria declara que discutiu, revisou e concordou com as demonstrações financeiras individuais e consolidadas relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Barueri, 08 de março de 2021.

**André Fehlauer**  
Diretor Presidente

**Hugo Reis de Assumpção**  
Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

## Declaração dos diretores sobre o relatório dos auditores independentes

Em observância às disposições constantes da Instrução CVM nº 480/09, a Diretoria declara que discutiu, revisou e concordou com a opinião expressa no relatório do auditor independente, Grant Thornton Auditores Independentes, sobre o exame das demonstrações financeiras individuais e consolidadas relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Barueri, 08 de março de 2021.

**André Fehlauer**  
Diretor Presidente

**Hugo Reis de Assumpção**  
Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

# Relatório do auditor independente sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas

---

**Grant Thornton Auditores Independentes**

Av. Eng. Luís Carlos Berrini, 105 - 12º andar Itaim Bibi, São Paulo (SP) Brasil

T +55 11 3886-5100

Aos Acionistas, Conselheiros e Administradores da  
**Smiles Fidelidade S.A.**  
Barueri – SP

## Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Smiles Fidelidade S.A. (Companhia), identificadas como controladora e consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2020 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Smiles Fidelidade S.A. em 31 de dezembro de 2020, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

## Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas". Somos independentes em relação à Companhia e suas controladas, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

## Ênfases

### Operações com partes relacionadas

Chamamos a atenção para o fato de que parte substancial das operações de compra de passagens aéreas e venda de milhas da Companhia é realizada com parte relacionada, conforme descrito nas Notas Explicativas nºs 9 e 23 das presentes demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Portanto, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, anteriormente referidas, devem ser lidas neste contexto. Nossa opinião não está ressalvada em relação a esse assunto.

### Plano de reorganização societária

Chamamos a atenção para a Nota Explicativa nº 2.1 das presentes demonstrações financeiras individuais e consolidadas que descreve que, em 07 de dezembro de 2020, a Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (“GLAI”) comunicou ao Conselho de Administração da Companhia a proposta de incorporação de ações envolvendo suas controladas, tendo deliberado a realização de Assembleia Geral Extraordinária da Companhia a ser realizada no dia 15 de março de 2021, convocando os acionistas para examinar e deliberar sobre o Protocolo e Justificação (“Protocolo e Justificação”) que estabelece os termos e condições da reorganização societária (conforme Fatos Relevantes divulgados pela GLAI em 7 de dezembro de 2020, 18 de janeiro de 2021 e 12 de fevereiro de 2021). 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 GLAI, passando a GLAI, como consequência, a deter a totalidade das ações de emissão da Companhia, com a consequente migração da base acionária da Companhia para a GLAI. Nossa opinião não está ressalvada em relação a esse assunto.

## Principais assuntos de auditoria

Principais assuntos de auditoria são aqueles que, em nosso julgamento profissional, foram os mais significativos em nossa auditoria do exercício corrente. Esses assuntos foram tratados no contexto de nossa auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas como um todo e na formação de nossa opinião sobre estas demonstrações financeiras individuais e consolidadas e, portanto, não expressamos uma opinião separada sobre estes assuntos.

### 1. Reconhecimento e mensuração de receita de *breakage* de milhas (Notas Explicativas nºs 5.17.2, 19 e 25)

#### Motivo pelo qual o assunto foi considerado um principal assunto de auditoria

A mensuração e o reconhecimento das receitas de *breakage* levam em consideração a estimativa de milhas emitidas sem expectativa de utilização ou resgate, pelos clientes, até a data de expiração, sendo reconhecidas no resultado como receitas de *breakage* de milhas expiradas. A mensuração e o reconhecimento da receita de *breakage* de milhas expiradas requer alto grau de julgamento significativo da administração da Companhia, considerando incertezas relacionadas às premissas utilizadas na determinação da expectativa de milhas que irão expirar com base no comportamento histórico de milhas expiradas, que historicamente são registradas de acordo com a política do programa da Companhia, que varia em função da categoria e benefícios que cada cliente possui. Alterações nas premissas utilizadas para determinar a expectativa de milhas que irão expirar (e que possuem alto potencial de expiração) podem impactar significativamente a receita de *breakage* reconhecida nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

#### Como o assunto foi conduzido em nossa auditoria

Nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros:

- avaliação das premissas relacionadas à expectativa de milhas que irão expirar utilizadas para determinar o montante da estimativa de receita de *breakage* e milhas expiradas a ser reconhecida, comparando as premissas utilizadas com os dados históricos de milhas expiradas por cliente;
- testes documentais, em base amostral, para avaliar se a base de milhas acumuladas, utilizada na determinação da expectativa de milhas que irão expirar e que possuem alto potencial de expiração, está alinhada e de acordo com a categoria e benefícios que o cliente possui definidos na política do programa da Companhia;
- avaliação se as divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas consideram as informações relevantes.

Com base no resultado dos procedimentos de auditoria anteriormente descritos, consideramos aceitável o saldo de receita de *breakage* e milhas expiradas, assim como as respectivas divulgações, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

## 2. Reconhecimento de receita de resgates de milhas (Notas Explicativas nºs 5.17.1, 19 e 25)

### Motivo pelo qual o assunto foi considerado um principal assunto de auditoria

A receita referente ao resgate de milhas emitidas e acumuladas é reconhecida, inicialmente, como receita diferida, e apropriada ao resultado à medida que as milhas são resgatadas pelos membros do programa de fidelidade.

O reconhecimento da receita de resgate de milhas é altamente dependente do funcionamento de sistemas de informação e dos respectivos controles relacionados ao processo de acúmulo e resgate de milhas para que a receita de resgate de milhas seja reconhecida quando efetivamente aquelas forem resgatadas pelos membro do programa de fidelidade.

### Como o assunto foi conduzido em nossa auditoria

Nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros:

- testes documentais, em base amostral, da movimentação no exercício de 2020 de milhas acumuladas e resgatadas, com o objetivo de avaliar os efetivos resgates e os respectivos acúmulos de milhas;
- avaliação das reconciliações, efetuadas pela Companhia, de contas a receber, confrontado com os saldos contábeis na respectiva data-base;
- confirmação de saldos de contas a receber junto às administradoras de cartão de crédito que a Companhia teve relacionamento no exercício e com os parceiros não aéreos (estes últimos, com base em seleção), confrontando com os saldos contábeis na respectiva data-base;
- avaliação, através de uma amostra de contratos com os parceiros, se o valor unitário da milhas resgatadas usado para o reconhecimento e mensuração da receita está de acordo com o estipulado nos contratos;
- avaliação se as divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas consideram as informações relevantes.

Com base no resultado dos procedimentos de auditoria anteriormente descritos, consideramos aceitável o saldo de receita de resgate de milhas, assim como as respectivas divulgações, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

## Outros assuntos

### Demonstrações do valor adicionado

As Demonstrações Individual e Consolidada do Valor Adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos na NBC TG 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nessa Norma e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto.

### Auditoria dos valores correspondentes ao exercício comparativo

O exame das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de 31 de dezembro de 2019, cujos valores correspondentes estão apresentados para fins de comparação, foi conduzido sobre a responsabilidade de outro auditor independente, que emitiu relatório de auditoria sem modificação em 18 de fevereiro de 2020 (com parágrafo de ênfase quanto ao assunto apresentado na seção “Ênfases – Plano de reorganização societária”).

## Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório do auditor

A administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

## Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo *International Standards Accounting Board* (IASB), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Companhia e suas controladas são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

## Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais;
- obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia e suas controladas;
- avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração;

- concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia a não mais se manter em continuidade operacional;
- avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada;
- obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance e da época dos trabalhos de auditoria planejados e das constatações significativas de auditoria, inclusive as deficiências significativas nos controles internos que, eventualmente, tenham sido identificadas durante nossos trabalhos.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

Dos assuntos que foram objeto de comunicação com os responsáveis pela governança, determinamos aqueles que foram considerados mais significativos na auditoria das demonstrações financeiras do exercício corrente e que, dessa maneira, constituem os principais assuntos de auditoria. Descrevemos esses assuntos em nosso relatório de auditoria, a menos que alguma lei ou regulamento tenha proibido divulgação pública do assunto, ou quando, em circunstâncias extremamente raras, determinarmos que o assunto não deve ser comunicado em nosso relatório porque as conseqüências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.

São Paulo, 08 março de 2021



Daniel Gomes Maranhão Junior  
CT CRC 1SP-215.856/O-5

Grant Thornton Auditores Independentes  
CRC 2SP-025.583/O-1



## Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro 2020 e 2019  
(Em milhares de reais - R\$)

Ativo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
<b>Circulante</b>					
Caixa e equivalentes de caixa	6	103.444	275.033	111.892	287.846
Aplicações financeiras	7	619.088	886.069	623.256	886.069
Contas a receber	8	398.109	491.326	401.148	493.022
Adiantamentos a fornecedores	9	1.225.031	971.601	1.224.919	971.788
Impostos e contribuições a recuperar	10	76.838	93.694	77.978	93.939
Outros créditos e valores		14.796	30.965	14.645	30.784
<b>Total ativo circulante</b>		<b>2.437.306</b>	<b>2.748.688</b>	<b>2.453.838</b>	<b>2.763.448</b>
<b>Não circulante</b>					
Adiantamentos a fornecedores	9	787.264	-	787.264	-
Impostos e contribuições a recuperar	10	21.749	48.660	21.749	48.660
Impostos diferidos	11	-	-	71	2.905
Depósitos judiciais	12	26.565	16.565	26.909	16.565
Outros créditos e valores		12.635	-	12.635	-
Investimentos	13	-	1.990	-	-
Imobilizado	14	3.025	4.603	3.202	4.770
Intangível	15	56.416	48.235	56.416	48.235
<b>Total ativo não circulante</b>		<b>907.654</b>	<b>120.053</b>	<b>908.246</b>	<b>121.135</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>3.344.960</b>	<b>2.868.741</b>	<b>3.362.084</b>	<b>2.884.583</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.



## Balanços patrimoniais

Em 31 de dezembro 2020 e 2019  
(Em milhares de reais - R\$)

Passivo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
<b>Circulante</b>					
Fornecedores	16	126.658	107.648	136.757	116.766
Obrigações trabalhistas		26.850	16.883	28.785	18.172
Dividendos e juros sobre capital próprio	17	47.259	133.498	47.259	133.498
Impostos e contribuições a recolher		2.333	9.032	2.479	9.241
Adiantamento de clientes	18	11.574	9.411	12.927	11.706
Receitas diferidas	19	1.231.073	996.962	1.253.217	1.003.768
Obrigações com empresas relacionadas	23	21.249	29.038	15.683	23.611
Outras obrigações		5.704	3.222	5.072	4.772
<b>Total passivo circulante</b>		<b>1.472.700</b>	<b>1.305.694</b>	<b>1.502.179</b>	<b>1.321.534</b>
<b>Não circulante</b>					
Receitas diferidas	19	322.904	172.629	322.904	172.629
Provisões	20	29.503	26.987	29.556	26.987
Impostos diferidos	11	156.312	156.133	156.312	156.135
Provisão para perda em investimentos	13	12.408	-	-	-
Outras obrigações		805	1.963	805	1.963
<b>Total passivo não circulante</b>		<b>521.932</b>	<b>357.712</b>	<b>509.577</b>	<b>357.714</b>
<b>Patrimônio líquido</b>					
	21				
Capital social		254.610	254.610	254.610	254.610
Reservas de capital		278.809	276.420	278.809	276.420
Reservas de lucros		816.254	472.743	816.254	472.743
Ajustes de avaliação patrimonial		655	62	655	62
Dividendo adicional proposto		-	201.500	-	201.500
<b>Total patrimônio líquido</b>		<b>1.350.328</b>	<b>1.205.335</b>	<b>1.350.328</b>	<b>1.205.335</b>
<b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>		<b>3.344.960</b>	<b>2.868.741</b>	<b>3.362.084</b>	<b>2.884.583</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.



## Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais - R\$, exceto lucro básico / diluído por ação)

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
Receita líquida	25	567.984	1.046.264	572.916	1.051.124
Custos operacionais	26	(98.369)	(72.547)	(99.078)	(73.466)
Lucro bruto		469.615	973.717	473.838	977.658
<b>Despesas operacionais</b>					
Despesas comerciais		(103.081)	(119.467)	(108.612)	(127.943)
Despesas administrativas		(146.449)	(126.736)	(159.716)	(131.407)
Outras receitas, líquidas		4.313	47.535	4.743	47.535
Total despesas operacionais	26	(245.217)	(198.668)	(263.585)	(211.815)
Resultado de equivalência patrimonial	13	(15.900)	(5.861)	-	-
Lucro operacional antes do resultado financeiro e impostos		208.498	769.188	210.253	765.843
<b>Resultado financeiro</b>					
Receitas financeiras		89.203	125.444	89.503	125.455
Despesas financeiras		(11.327)	(3.626)	(13.295)	(4.273)
Variação cambial, líquida		(1.389)	2.322	2.049	4.669
Total resultado financeiro	27	76.487	124.140	78.257	125.851
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social		284.985	893.328	288.510	891.694
<b>Imposto de renda e contribuição social</b>					
Correntes		(88.635)	(167.459)	(88.960)	(168.785)
Diferidos		(393)	(99.144)	(3.593)	(96.184)
Total imposto de renda e contribuição social	11	(89.028)	(266.603)	(92.553)	(264.969)
Lucro líquido do exercício		195.957	626.725	195.957	626.725
Lucro básico por ação	24	1,58	5,05	1,58	5,05
Lucro diluído por ação	24	1,58	5,05	1,58	5,05

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.



## Demonstrações do resultado abrangente

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais - R\$)

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Lucro líquido do exercício	195.957	626.725
Varição cambial de conversão de investimentos no exterior	1.010	62
Perdas atuariais de benefícios pós-emprego, líquido do imposto de renda e contribuição social	(417)	-
<b>Total dos resultados abrangentes do exercício</b>	<b>196.550</b>	<b>626.787</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas



## Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais - R\$)

	Controladora e Consolidado										
	Nota	Reservas de capital			Reservas de lucros			Outros resultados abrangentes	Dividendos adicionais propostos	Lucros acumulados	Total
		Capital Social	Reserva de Capital	Remuneração baseada em ações	Reserva Legal	Reservas para expansão					
Saldos em 31 de dezembro de 2018		43.767	481.628	1.661	8.975	193.728	-	284.471	-	1.014.230	
Variação cambial de conversão de investimentos no exterior		-	-	-	-	-	62	-	-	62	
Lucro líquido do exercício		-	-	-	-	-	-	-	626.725	626.725	
Total dos resultados abrangentes do exercício		-	-	-	-	-	62	-	626.725	626.787	
Ajuste adoção inicial de norma contábil – CPC 06 (R2) (IFRS 16), líquido de efeitos tributários (*)		-	-	-	-	-	-	-	(541)	(541)	
Aumento de capital	21.1	210.000	(210.000)	-	-	-	-	-	-	-	
Aumento de capital por exercício de opção de ações	21.1	843	-	-	-	-	-	-	-	843	
Remuneração baseada em ações	22	-	-	3.131	-	-	-	-	-	3.131	
Constituição de reservas		-	-	-	31.336	238.704	-	-	(270.040)	-	
Dividendos adicionais pagos	21.2	-	-	-	-	-	-	(284.471)	-	(284.471)	
Dividendos mínimos distribuídos	21.2	-	-	-	-	-	-	-	(103.682)	(103.682)	
Dividendos adicionais propostos	21.2	-	-	-	-	-	-	201.500	(201.500)	-	
Juros sobre capital próprio distribuídos	21.2	-	-	-	-	-	-	-	(50.962)	(50.962)	
Saldos em 31 de dezembro de 2019		254.610	271.628	4.792	40.311	432.432	62	201.500	-	1.205.335	

(\*) Em 1º de janeiro de 2019, a Companhia adotou o CPC 06 (R2) – Arrendamentos, que resultou em um ajuste inicial em lucros acumulados, líquidos de efeitos tributários no montante de R\$541.

	Controladora e Consolidado										
	Nota	Capital Social	Reservas de capital		Reservas de lucros		Ajustes de avaliação patrimonial		Dividendos adicionais propostos	Lucros acumulados	Total
			Outras reservas de capital	Remuneração baseada em ações	Reserva Legal	Reservas para expansão	Outros resultados abrangentes	Benefícios Pós emprego			
Saldos em 31 de dezembro de 2019		254.610	271.628	4.792	40.311	432.432	62	-	201.500	-	1.205.335
Outros resultados abrangentes, líquidos		-	-	-	-	-	1.010	(417)	-	-	593
Lucro líquido do exercício		-	-	-	-	-	-	-	-	195.957	195.957
Total dos resultados abrangentes do exercício		-	-	-	-	-	1.010	(417)	-	195.957	196.550
Constituição de reserva de lucros		-	-	-	-	201.500	-	-	(201.500)	-	-
Remuneração baseada em ações	22	-	-	2.389	-	-	-	-	-	-	2.389
Juros sobre capital próprio distribuídos	21.2	-	-	-	-	-	-	-	-	(53.946)	(53.946)
Constituição de reservas		-	-	-	9.798	132.213	-	-	-	(142.011)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020		254.610	271.628	7.181	50.109	766.145	1.072	(417)	-	-	1.350.328

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.



## Demonstrações dos fluxos de caixa

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de reais - R\$)

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Lucro líquido do exercício	195.957	626.725	195.957	626.725
<b>Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais</b>				
Remuneração baseada em ações	2.389	3.131	2.389	3.131
Imposto de renda e contribuição social diferidos	393	99.144	3.593	96.184
Provisão para processos judiciais	17.287	16.010	17.340	16.010
Depreciação e amortização	28.523	26.049	28.577	26.869
Descontos obtidos na compra antecipada de passagens	(72.092)	(74.160)	(72.092)	(74.160)
Variações cambiais, líquidas	1.389	851	(725)	1.429
Variações de aplicações financeiras	(9.458)	-	(9.656)	-
Constituição (reversão) de provisão para créditos duvidosos	(1)	5	(1)	5
Provisão de obrigações trabalhistas	25.687	17.153	27.269	16.507
Baixa de imobilizado e intangível	262	138	262	138
Equivalência patrimonial	15.900	5.861	-	-
Outras provisões	11	(490)	1.144	(434)
<b>Lucro líquido ajustado</b>	<b>206.247</b>	<b>720.417</b>	<b>194.057</b>	<b>712.404</b>
<b>Variações nos ativos e passivos operacionais</b>				
Contas a receber	93.943	(132.580)	92.463	(134.276)
Adiantamento a fornecedores	(968.602)	398.636	(968.307)	398.449
Impostos a recuperar	43.767	80.948	42.852	80.703
Depósitos e bloqueios judiciais	(10.000)	1.437	(10.344)	1.437
Outros créditos (obrigações)	6.219	(9.816)	4.003	(14.091)
Transações com empresas relacionadas	(7.789)	(10.033)	(7.604)	(13.677)
Fornecedores	16.083	(24.822)	17.804	(11.939)
Obrigações trabalhistas	(15.720)	(28.954)	(16.552)	(27.019)
Adiantamento de clientes	2.163	(151.893)	1.406	(149.598)
Receita diferida	384.386	148.796	400.273	155.602
Obrigações fiscais	77.852	133.026	77.991	133.482
Processos judiciais	(15.529)	(10.137)	(15.529)	(10.137)
Imposto de renda e contribuição social pagos	(91.245)	(148.846)	(91.440)	(149.177)
<b>Caixa líquido gerado (consumido) pelas atividades operacionais</b>	<b>(278.225)</b>	<b>966.179</b>	<b>(278.927)</b>	<b>972.163</b>
<b>Atividades de investimento</b>				
Aquisição de imobilizado e intangível	(35.107)	(32.891)	(35.171)	(33.836)
Aplicações financeiras, líquidas	276.439	(219.884)	271.932	(501.607)
Aumento de capital em controlada	-	(7.530)	-	-
<b>Caixa líquido gerado (utilizado) nas atividades de investimento</b>	<b>241.332</b>	<b>(260.305)</b>	<b>236.761</b>	<b>(535.443)</b>
<b>Atividades de financiamento</b>				
Pagamento de arrendamentos	(1.538)	-	(1.538)	-
Aumento de capital por exercício de opção de ações	-	843	-	843
Juros sobre capital próprio pagos, líquido de impostos	(29.815)	(30.925)	(29.815)	(30.925)
Dividendos pagos	(103.676)	(408.350)	(103.676)	(408.350)
<b>Caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento</b>	<b>(135.029)</b>	<b>(438.432)</b>	<b>(135.029)</b>	<b>(438.432)</b>
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equivalentes de caixa	333	(780)	1.241	(1.292)
<b>Acréscimo (decrécimo) líquido de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>(171.589)</b>	<b>266.662</b>	<b>(175.954)</b>	<b>(3.004)</b>
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	275.033	8.371	287.846	290.850
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	103.444	275.033	111.892	287.846

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.



## Demonstrações do valor adicionado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019  
(Em milhares de reais - R\$)

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
<b>Receitas</b>				
Resgate de milhas e <i>breakage</i>	616.958	1.123.998	622.055	1.128.965
Outras receitas operacionais	11.506	24.365	11.415	24.475
Constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa	1	(5)	1	(5)
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>				
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(173.169)	(94.256)	(177.143)	(97.104)
Comerciais e publicidade	(60.789)	(67.341)	(66.206)	(73.562)
Valor adicionado bruto	394.507	986.761	390.122	982.769
<b>Retenções</b>				
Depreciação e amortização	(28.523)	(26.049)	(28.577)	(26.869)
Valor adicionado líquido produzido pela Companhia	365.984	960.712	361.545	955.900
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>				
Resultado de equivalência patrimonial	(15.900)	(5.861)	-	-
Receitas financeiras	89.203	125.444	89.503	125.455
Valor adicionado total a distribuir	439.287	1.080.295	451.048	1.081.355
<b>Distribuição do valor adicionado</b>				
Remuneração direta	66.153	67.518	70.621	70.555
Benefícios	9.560	7.455	9.912	7.563
FGTS	2.204	3.249	2.204	3.249
Pessoal	77.917	78.222	82.737	81.367
Federais	152.278	373.644	159.227	372.617
Municipais	380	381	407	454
Impostos, taxas e contribuições	152.658	374.025	159.634	373.071
Juros	12.509	1.039	10.864	(736)
Aluguéis	246	284	1.681	853
Outros	-	-	175	75
Remuneração de capitais de terceiros	12.755	1.323	12.720	192
Juros sobre capital próprio	54.503	50.962	54.503	50.962
Lucros retidos	141.454	575.763	141.454	575.763
Remuneração de capitais próprios	195.957	626.725	195.957	626.725
Valor adicionado total distribuído	439.287	1.080.295	451.048	1.081.355

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

## 1. Contexto operacional

A Smiles Fidelidade S.A. (“Smiles Fidelidade” ou “Companhia”), anteriormente denominada Webjet Participações S.A., foi constituída em 8 de janeiro de 2003 e operava inicialmente como uma companhia aérea de baixo custo, com sede na cidade do Rio de Janeiro. Em 3 de outubro de 2011, a Gol Linhas Aéreas S.A. (“GLA”) adquiriu a totalidade das ações da Companhia e, em novembro de 2012, iniciou o processo de descontinuidade da marca Webjet, juntamente com o encerramento de suas atividades operacionais.

Em 1º de julho de 2017, foi aprovada, em Assembleia Geral Extraordinária, a incorporação da Smiles S.A. pela Companhia, sociedade que até esta data encontrava-se sob controle da Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (“GLAI”), que possuía controle indireto da Companhia por meio da sua subsidiária GLA. O processo de incorporação descrito também foi aprovado pelos acionistas da Smiles S.A. (“Incorporada”) em Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 30 de junho de 2017. Com a incorporação, a Companhia passou a suceder a Smiles S.A. em todos seus bens, direitos e obrigações. Como resultado, o patrimônio líquido da Smiles S.A. foi integralmente incorporado pela Companhia, cujo controle foi transferido da GLA para a GLAI.

Após a incorporação, o objeto social da Companhia foi alterado e passou a refletir as atividades necessárias para gerenciamento do Programa Smiles de Fidelização de Clientes, (“Programa Smiles”) compreendendo essencialmente:

- (a) o desenvolvimento e gerenciamento do programa de fidelidade;
- (b) a comercialização de direitos de resgate de prêmios; e
- (c) a criação e gerenciamento de banco de dados de pessoas físicas e jurídicas.

No âmbito do Programa Smiles as milhas emitidas são vendidas principalmente: (a) à GLA, que as entregam aos passageiros participantes do Programa Smiles; (b) às instituições financeiras, que as entregam a seus clientes; (c) aos clientes de varejo e entretenimento; (d) a parceiros aéreos diversos; e (e) às pessoas físicas.

A Companhia possui sede, foro e domicílio na Alameda Rio Negro, 585, Edifício Padauri, Bloco B, 2º andar, Alphaville, Industrial, Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, Brasil.

As ações da Companhia são negociadas na B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”). A Companhia adota as práticas de governança corporativa que a enquadram no Novo Mercado que, dentre outros requisitos, ampliam os direitos dos acionistas e melhoram a qualidade das informações fornecidas.

No curso normal dos negócios, mais de 90% das milhas resgatadas pelos clientes da Companhia são por produtos oferecidos pela GLA (passagens aéreas, upgrades, despacho de bagagem etc.), e, mesmo com a pandemia do COVID-19, este percentual se aproxima de 77,3% dos resgates totais. Portanto, a Smiles tem dependência significativa desta parte relacionada para continuidade de seus negócios. A GLA, por sua vez, tem adotado medidas de enfrentamento da crise econômica provocada pela pandemia de COVID-19 visando suportar a continuidade de seus negócios.

### 1.1. Ações e impactos causados pela pandemia de Covid-19

A pandemia deflagrada pela COVID-19, considerada pela Organização Mundial da Saúde como “emergência de saúde pública de interesse internacional”, espalhou-se rapidamente pelo mundo, causando rupturas sem precedentes na atividade econômica global.

Tal crise impactou o ambiente macroeconômico, considerando as incertezas decorrentes de questões de saúde pública, política e economia. Conforme divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2020 o Produto interno bruto (PIB) do Brasil retraiu 4,1% em comparação a 2019.

Entre as medidas tomadas no país para tentar reduzir a velocidade de propagação e disseminação da doença, estão à recomendação de distanciamento social, as restrições de eventos e o fechamento de fronteiras. Como consequência, os setores aéreo, de viagens e de turismo foram os primeiros e mais atingidos em suas operações e resultados.

Para enfrentar esse cenário absolutamente disruptivo, a Companhia criou um comitê especial, que conta com a participação de todo seu corpo diretivo, cujo objetivo é acompanhar o tema e estabelecer estratégias não apenas financeiras e operacionais, mas também definir o papel da Companhia na sociedade, utilizando as ferramentas que estão sob seu controle.

Entre as medidas tomadas, manter a integridade e a saúde das pessoas é a prioridade. Desde a segunda quinzena de março, todos os colaboradores da Companhia passaram a trabalhar remotamente. Os colaboradores estão sendo acompanhados, de forma ininterrupta, pela liderança da Companhia e pela área de recursos humanos.

Com o objetivo de aprimorar o atendimento aos participantes do Programa num momento de alta demanda de atendimento e grande incerteza, a Companhia criou canais de comunicação específicos sobre o coronavírus, que são atualizados de maneira constante. A Companhia reforçou a equipe dedicada em sua Central de Atendimento. Essa equipe está empenhada em auxiliar os clientes na reorganização de suas reservas de passagens aéreas, diárias de hotéis e aluguel de veículos, com condições flexíveis de alterações de suas viagens futuras. Também foram aprimorados nossos canais digitais, por meio da implantação do autosserviço de cancelamento online, sem cobrança de taxa, disponível no site e no aplicativo Smiles Fidelidade, bem como no atendimento virtual (*chat*), para os clientes que possuem passagens GOL elegíveis.

Por entender que não há prazo definido para o fim desta crise e que, inevitavelmente, haverá impacto sobre o planejamento de viagens de seus clientes, a Companhia anunciou a extensão da validade das categorias do programa. A Companhia optou por não considerar o ano corrente como base para a requalificação do próximo ano, já que a análise de *downgrade* de categorias levaria em consideração o acúmulo de milhas provenientes de trechos voados no período de janeiro a dezembro de 2020. A medida permite que o cliente ganhe mais tempo dentro de sua categoria, podendo aproveitar os benefícios que ela oferece.

Com o intuito de mitigar impactos negativos decorrentes da crise causada pela COVID-19, a Smiles Fidelidade tem lançado uma série de iniciativas de estímulos para que os participantes utilizem suas milhas em produtos oferecidos por outros parceiros, principalmente varejistas, por meio do Shopping Smiles.

No âmbito social, como contribuição e reconhecimento àqueles que combatem a COVID-19 na linha de frente da batalha, a Companhia, em parceria com a GLA, passou a creditar milhas para os profissionais de saúde que se deslocarem pelo Brasil para prestar atendimento aos pacientes afetados, a cada trecho GOL, voado sem custo algum, o viajante recebe 1.000 milhas. Em 31 de dezembro de 2020 o total de milhas distribuídas corresponde a 383.800 milhas e não geraram impactos financeiros materiais nas demonstrações financeiras.

É importante ressaltar que, em 31 de dezembro de 2020, a Companhia mantinha sua posição de liquidez, suficiente para, dentre outros propósitos e de forma segura: (i) investir em projetos, iniciativas e oportunidades que contribuam na efetiva execução e melhoria das linhas de negócio e do ecossistema em que opera a Companhia; (ii) defender a posição de mercado da Companhia; (iii) criar valor para a Companhia e seus acionistas; (iv) investir em eventuais oportunidades de contratação de passagens aéreas e de outros serviços relacionados ao transporte de passageiros; e (v) implementar novos projetos comerciais.

Infelizmente, assim como todas as demais organizações empresariais, a Companhia é incapaz de prever a duração da pandemia e profundidade dos impactos causados por ela sobre os negócios, resultados e geração de caixa futuros. Dito isso, o maior compromisso da Companhia continuará sendo a integridade e a saúde das pessoas, seguindo à risca, como feito até agora, as diretrizes da OMS como compromisso de fazer tudo o que está ao alcance para atravessar esse período de turbulência da melhor forma possível.

### 1.1.1. Impactos da crise causada pela COVID-19 nas demonstrações financeiras – individuais e consolidadas

No processo de elaboração das demonstrações financeiras, os seguintes aspectos foram considerados na avaliação de impactos causados pela crise econômica deflagrada pela pandemia de COVID-19, e os ajustes registrados estão apresentados e detalhados a seguir:

		Controladora e Consolidado	
		31/12/2020	
Demonstração do resultado			
Perdas com aplicações financeiras	(a)		(9.385)

		Controladora e Consolidado	
		31/12/2020	
		Dividendos Adicionais propostos	Reserva de retenção de lucros
Demonstração das mutações do patrimônio líquido - reclassificações			
Dividendos adicionais propostos	(c)	(201.500)	201.500

- (a) Muito embora a Administração tenha se mantido fiel à política de investimentos da Companhia, as mudanças abruptas nos índices macroeconômicos, incluindo as reduções na taxa SELIC promovidas pelo Governo Federal, fizeram com que a Companhia registrasse perdas não usuais em suas aplicações financeiras em fundos de renda fixa soberano atrelados à SELIC, bem como em fundos de renda fixa de crédito privado com alto grau de liquidez e alta qualidade de crédito. Ressalta-se que o resultado advém majoritariamente de ajuste de marcação a mercado, uma vez que estes títulos têm remuneração atrelada à taxa Selic. Portanto, a visão prospectiva é de recuperação de resultados, seja pelo carregamento destes ativos mais descontados, seja pelo eventual fechamento dos spreads provocado pela redução da oferta de títulos públicos Tesouro Selic no mercado primário.
- (b) Em decorrência da pandemia de COVID-19 e com objetivo de fortalecer o caixa a proposta de destinação dos resultados do exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foi alterada pela administração da Companhia, sendo a distribuição cancelada e os valores retidos à título de reserva de retenção de lucros. A nova proposta de destinação dos resultados foi submetida e aprovada pela Assembleia Geral Ordinária realizada em 31 de julho de 2020

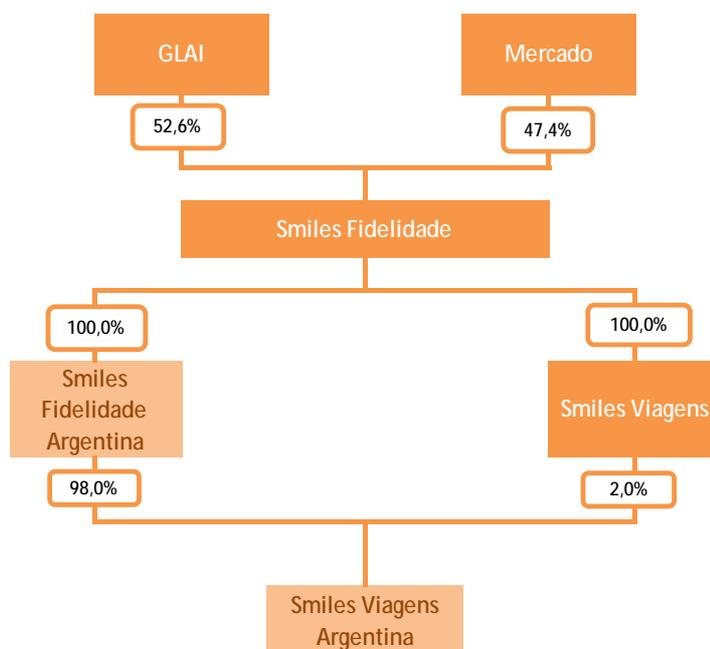
Além dos impactos supracitados, a Companhia revisou as expectativas de realização dos ativos de impostos a recuperar, adiantamentos a fornecedores e receitas diferidas, considerando as informações mais recentes disponíveis e refletidas nos planos de negócios da Companhia e, como consequência, reclassificou para o não circulante os montantes que não espera realizar nos próximos 12 meses.

### 1.2. Programa de compliance

Em 2016, a controladora GLAI recebeu indagações das autoridades fiscais brasileiras sobre determinados pagamentos a empresas de propriedade de pessoas politicamente expostas no Brasil. A GLAI realizou uma investigação interna e contratou consultores jurídicos dos EUA e do Brasil para conduzir uma investigação independente para a plena apuração e total elucidação dos fatos, a qual foi concluída em abril de 2017, e revelou que foram efetuados pagamentos irregulares adicionais a pessoas politicamente expostas. Nenhum dos valores pagos era material (individualmente ou em conjunto) em termos de fluxo de caixa e nenhum dos atuais funcionários, representantes ou membros do Conselho ou Administração da GLAI e suas controladas sabiam de qualquer propósito ilegal advindo de qualquer das transações identificadas, ou de qualquer benefício ilícito para a GLAI e suas controladas decorrente das operações investigadas. A Companhia não identificou impactos relacionados a esse assunto em suas operações e demonstrações financeiras.

## 2. Estrutura societária

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia encontra-se inserida na estrutura societária apresentada a seguir:



Entidade	Data de constituição	Localidade	Atividade principal	Tipo	% de participação no capital social	
					2020	2019
<b>Controladas</b>						
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 (b)	07/11/2018	Argentina	Programa de fidelidade	Controle direto	100,0%	100,0%
Smiles Viagens Argentina (b)	20/11/2018	Argentina	Agência de turismo	Controle indireto	100,0%	100,0%

(a) O fundo de investimento "Sorriso" possui a característica de fundo exclusivo, razão pela qual a Companhia consolida os ativos e passivos deste fundo em suas demonstrações financeiras.

(b) Empresas que adotam como moeda funcional o peso argentino.



A Smiles Viagens e Turismo S.A. (“Smiles Viagens”) tem como propósito principal a intermediação de serviços de organização de viagens, envolvendo a reserva ou venda de bilhetes aéreos, hospedagens, pacotes de turismo, entre outros.

A Smiles Fidelidade S.A. (“Smiles Fidelidade Argentina”) e Smiles Viajes Y Turismo S.A. (“Smiles Viagens Argentina”), ambas sediadas em Buenos Aires, Argentina, tem o propósito de fomentar as operações do Programa Smiles e a venda de passagens aéreas naquele país.

### 2.1. Plano de reorganização societária – 2020

Em 7 de dezembro de 2020, a GLAI comunicou ao Conselho de Administração da Companhia a proposta de incorporação de ações envolvendo suas controladas.

A proposta de incorporação compreende os seguintes passos, que serão implementados de forma concomitante e interdependente, cuja consumação estará sujeita às aprovações societárias aplicáveis e à aprovação pela maioria dos titulares de ações em circulação da Companhia:

- incorporação de ações da Companhia pela GLA, com a emissão de ações PN e ações PN Resgatáveis da GLA para os acionistas da Companhia;
- incorporação de ações da GLA pela GLAI, com a emissão de ações PN e ações PN Resgatáveis da Companhia para os acionistas da GLA; e
- resgate de ações PNs Resgatáveis da GLA e da GLAI, com pagamento em caixa com base no resgate das ações PNs Resgatáveis da Companhia aos acionistas da Companhia.

A incorporação de ações, conforme fato relevante divulgado pela GLAI em 12 de fevereiro de 2021, resultará na combinação das duas controladas operacionais da GLAI, GLA e Smiles Fidelidade, através da migração da base acionária da Companhia para a GLAI, com o objetivo de maximizar valor para todos os acionistas através do alinhamento de interesses das duas sociedades, ao assegurar a continuidade da companhia aérea e do programa de fidelidade, simplificar a governança corporativa, reforçar a estrutura de capital e reduzir os custos operacionais, administrativos e financeiros, assim como as ineficiências tributárias.

Maiores detalhes acerca desta operação, inclusive as definições de relações de troca, protocolo e justificação e demais documentos vinculados, foram divulgados pela Administração e encontram-se disponíveis para leitura e consulta no endereço eletrônico da GLAI.

### 3. Declaração da Administração, base de elaboração e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras individuais da Companhia foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil. As práticas contábeis adotadas no Brasil compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, orientações e interpretações técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”), e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (“CFC”) e pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”). As demonstrações financeiras consolidadas da Companhia foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, supracitadas, e as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (“IFRS”) emitidas pelo International Accounting Standards Board (“IASB”).

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia foram elaboradas com base no Real (“R\$”) como moeda funcional e de apresentação e estão expressas em milhares de Reais, exceto quando indicado de outra maneira. Os itens divulgados em outras moedas estão devidamente identificados, quando aplicável.

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. Contudo, a incerteza relativa a esses julgamentos, premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil de certos ativos e passivos em exercícios futuros.

A Companhia revisa seus julgamentos, estimativas e premissas de forma contínua.

A Administração, ao elaborar estas demonstrações financeiras, utilizou-se dos seguintes critérios de divulgação: (i) requerimentos regulatórios; (ii) relevância e especificidade da informação das operações da Companhia aos usuários; (iii) necessidades informacionais dos usuários das demonstrações financeiras; e (iv) informações provenientes de outras entidades inseridas no mesmo setor, principalmente no mercado internacional.

A Administração confirma que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e que correspondem às utilizadas por ela no desenvolvimento de suas atividades de gestão dos negócios.

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram preparadas com base no custo histórico, com exceção de determinados ativos e passivos financeiros mensurados a valor justo quando aplicável, e investimentos mensurados pelo método de equivalência patrimonial na controladora. As demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foram elaboradas com base no pressuposto de sua continuidade operacional, o qual contempla a realização de ativos e a liquidação de passivos no curso normal dos negócios.

#### 4. Aprovação das demonstrações financeiras

A aprovação e autorização para a emissão destas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ocorreram na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 8 de março de 2021, estando ainda sujeitas a deliberação dos acionistas em assembleia geral ordinária que ocorrerá em 30 de abril de 2021.

#### 5. Resumo das principais práticas contábeis

##### 5.1. Consolidação

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Companhia e das subsidiárias nas quais detenha o controle de forma direta ou indireta. O controle é obtido quando a Companhia:

- tem poder sobre a investida;
- está exposta, ou tem direitos, a retornos variáveis decorrentes de seu envolvimento com a investida; e
- tem a capacidade de usar esse poder para afetar seus retornos.

A consolidação de uma controlada começa quando a Companhia obtém o controle sobre a controlada e termina quando a Companhia perde o controle sobre a controlada. A Companhia reavalia se mantém ou não o controle de uma investida se fatos e circunstâncias indicarem a ocorrência de alterações em um ou mais dos três elementos de controle relacionados anteriormente. A variação na participação societária em controlada, sem perda de exercício de controle, é contabilizada como transação patrimonial.

As práticas contábeis foram aplicadas de maneira uniforme em todas as empresas consolidadas, consistentes com as utilizadas na controladora e adotadas no exercício anterior. 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 subsidiárias e estão descritas na nota 2.

## 5.2. 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. Os títulos privados classificados 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.

## 5.3. 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:

- **Custo amortizado:** as aplicações financeiras são mensuradas pelo custo amortizado quando todas as seguintes condições forem atendidas: (i) a Companhia planeja deter o ativo financeiro de forma a coletar os fluxos de caixa previstos contratualmente; e (ii) os fluxos de caixa contratuais representam apenas o pagamento de juros e principal (“SPPI”).
- **Valor justo:**
  - a) por meio do resultado abrangente: as aplicações financeiras serão mensuradas pelo valor justo por meio do resultado abrangente quando ambas das seguintes condições forem atendidas: (i) a Companhia planeja deter o ativo financeiro de forma a coletar os fluxos de caixa previstos contratualmente e vender o ativo; e (ii) 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. A Companhia pode ainda optar, no reconhecimento inicial, pela designação do ativo financeiro como mensurado ao valor justo por meio do resultado, de forma a eliminar ou reduzir significativamente inconsistências de mensuração ou reconhecimento, denominadas “descasamento contábil”. Os instrumentos financeiros designados pelo valor justo por meio do resultado são para eliminar ou reduzir significativamente um descasamento contábil, sendo desta forma avaliados a valor de mercado.

## 5.4. 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.

Em aderência ao IFRS 9, as perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa foram 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. Adicionalmente, para determinados casos, a Companhia executa análises individuais para a avaliação dos riscos de recebimento.

### 5.5. Adiantamentos a fornecedores

Referem-se principalmente 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 acordado entre as partes a cada contrato firmado. A segregação dos valores entre curto e longo prazos é realizada com base na expectativa de consumo de tais valores aliada às projeções de curto e longo prazo da Companhia.

### 5.6. Impostos e contribuições sobre o lucro

#### 5.6.1. Impostos correntes

No Brasil, compreende o imposto de renda ("IRPJ") e a contribuição social sobre o lucro ("CSLL"), que são calculados 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.

#### 5.6.2. 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 fiscais diferidos foram 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.

Os ativos e passivos de impostos e contribuições diferidos são classificados como não circulante. 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.

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. Uma perda é reconhecida quando os estudos internos da Companhia indicarem que a utilização futura desses créditos não é provável.

### 5.7. Imobilizado

Os itens registrados no ativo imobilizado são apresentados pelo custo de aquisição, formação e/ou construção. Este custo é deduzido da depreciação acumulada e perda por redução ao valor recuperável, quando aplicável, que é o maior valor entre o de uso e o de venda líquido dos custos de venda. A vida útil econômica estimada dos itens do imobilizado, para fins de depreciação, calculada linearmente, está demonstrada na nota explicativa 14. O ativo imobilizado da Companhia inclui o direito de uso decorrente dos contratos de arrendamento, reconhecidos em conformidade com o CPC 06 (R2) – IFRS 16.

### 5.8. 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.

### 5.9. 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.

### 5.10. Provisões para riscos tributários, trabalhistas e cíveis

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 administrativos e judiciais. 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.

### 5.11. 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.

### 5.12. 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.

### 5.13. 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.

### 5.14. 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.

### 5.15. 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.

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

## 5.17. Receitas

### 5.17.1. Receita de milhas

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.

### 5.17.2. 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*, considerando o valor original do saldo total das milhas vendidas.

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 têm validade de 120 meses.

## 5.18. 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.

## 5.19. Instrumentos financeiros

As políticas aplicadas nos instrumentos financeiros estão descritas na nota 28.

## 5.20. 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 (nota explicativa nº28);
- perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa (nota explicativa nº8);
- análise anual do valor recuperável de impostos diferidos (nota explicativa nº11);
- vida útil dos bens do ativo imobilizado e intangíveis com vida útil definida (notas explicativas nº14 e nº15);
- transações com remuneração baseada em ações (nota explicativa nº22);
- receita de *breakage* (notas explicativas nº19 e 25);
- provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas (nota explicativa nº20).

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.

#### 5.21. Novas normas e pronunciamentos contábeis adotados no exercício corrente

As normas listadas na sequência tornaram-se válidas para períodos anuais iniciados em 1º de janeiro de 2020 ou após essa data. A Companhia decidiu não adotar antecipadamente nenhuma outra norma, interpretação ou alteração que tenham sido emitidas, mas que ainda não estejam vigentes.

##### 5.21.1 Alterações no CPC 15 (R1): Definição de negócios

As alterações do CPC 15 (R1) esclarecem que, para ser considerado um negócio, um conjunto integrado de atividades e ativos deve incluir, no mínimo, um input - entrada de recursos e um processo substantivo que, juntos, contribuam significativamente para a capacidade de gerar output - saída de recursos. Além disso, esclareceu que um negócio pode existir sem incluir todos os inputs - entradas de recursos e processos necessários para criar outputs - saída de recursos. Essas alterações não tiveram impacto sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia, mas podem impactar períodos futuros caso a Companhia ingresse em quaisquer combinações de negócios.

##### 5.21.2 Alterações no CPC 38, CPC 40 (R1) e CPC 48: Reforma da taxa de juros de referência.

As alterações aos Pronunciamentos CPC 38 e CPC 48 fornecem isenções que se aplicam a todas as relações de proteção diretamente afetadas pela reforma de referência da taxa de juros. Uma relação de proteção é diretamente afetada se a reforma suscitar incertezas sobre o período ou o valor dos fluxos de caixa baseados na taxa de juros de referência do item objeto de hedge ou do instrumento de hedge. Essas alterações não têm impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia, uma vez que este não possui relações de hedge de taxas de juros.

##### 5.21.3 Alterações no CPC 26 (R1) e CPC 23: Definição de material

As alterações fornecem uma nova definição de material que afirma, "a informação é material se sua omissão, distorção ou obscuridade pode influenciar, de modo razoável, decisões que os usuários primários das demonstrações contábeis de propósito geral tomam como base nessas demonstrações contábeis, que fornecem informações financeiras sobre relatório específico da entidade". As alterações esclarecem que a materialidade dependerá da natureza ou magnitude de informação, individualmente ou em combinação com outras informações, no contexto das demonstrações financeiras. Uma informação distorcida é material se poderia ser razoavelmente esperado que influencie as decisões tomadas pelos usuários primários. Essas alterações não tiveram impacto sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nem se espera que haja algum impacto futuro para a Companhia.

##### 5.21.4 Revisão no CPC 00 (R2): Estrutura conceitual para relatório financeiro

A pronunciação revisado alguns novos conceitos, fornece definições atualizadas e critérios de reconhecimento para ativos e passivos e esclarece alguns conceitos importantes. Essas alterações não tiveram impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia.

#### 5.21.5 Alterações no CPC 06 (R2): Benefícios relacionados à COVID-19 concedidos para arrendatários em contratos de arrendamento.

As alterações preveem concessão aos arrendatários na aplicação das orientações do CPC 06 (R2), equivalente ao IFRS 16, sobre a modificação do contrato de arrendamento, ao contabilizar os benefícios relacionados como consequência direta da pandemia COVID-19.

Como um expediente prático, um arrendatário pode optar por não avaliar se um benefício relacionado à COVID-19 concedido pelo arrendador é uma modificação do contrato de arrendamento. O arrendatário que fizer essa opção deve contabilizar qualquer mudança no pagamento do arrendamento resultante do benefício concedido no contrato de arrendamento relacionada ao COVID-19 da mesma forma que contabilizaria a mudança aplicando o CPC 06 (R2) se a mudança não fosse uma modificação do contrato de arrendamento.

Essas alterações não tiveram impacto nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Companhia.

#### 5.22. Novas normas e pronunciamentos contábeis ainda não adotados

##### 5.22.1 Alterações ao IAS 1: Classificação de passivos como circulante ou não circulante

Em janeiro de 2020, o IASB emitiu alterações nos parágrafos 69 a 76 do IAS 1, correlato ao CPC 26, de forma a especificar os requisitos para classificar o passivo como circulante ou não circulante. As alterações esclarecem:

- O que significa um direito de postergar a liquidação;
- Que o direito de postergar deve existir na data-base do relatório;
- Que essa classificação não é afetada pela probabilidade de uma entidade exercer seu direito de postergação
- Que somente se um derivativo embutido em um passivo conversível for em si um instrumento de capital próprio os termos de um passivo não afetariam sua classificação

As alterações são válidas para períodos iniciados a partir de 1º de janeiro de 2023 e devem ser aplicadas retrospectivamente. Atualmente, a Companhia avalia se tais alterações terão em suas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

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.

## 6. Caixa e equivalentes de caixa

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Moeda nacional	5.099	273.612	5.162	275.181
Moeda estrangeira	526	984	8.450	12.228
Caixa e depósitos bancários	5.625	274.596	13.612	287.409
Títulos privados	97.819	437	98.280	437
Equivalentes de caixa	97.819	437	98.280	437
<b>Total</b>	<b>103.444</b>	<b>275.033</b>	<b>111.892</b>	<b>287.846</b>

Em 31 de dezembro de 2020, os equivalentes de caixa são compostos por títulos privados, que se referem a certificado de depósitos bancários (“CDBs”) de liquidez imediata, remunerados em relação a taxa do Certificado de Depósito Interbancário “CDI”.

## 7. Aplicações financeiras

	Taxa média ponderada (a.a.)	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
Fundos de investimento	78,3% do CDI	599.088	859.744	603.256	859.744
Títulos públicos	70% do CDI	20.000	26.325	20.000	26.325
<b>Total</b>		<b>619.088</b>	<b>886.069</b>	<b>623.256</b>	<b>886.069</b>

As aplicações financeiras correspondem a títulos com vencimentos acima de 90 dias e/ou que apresentem risco de mudança de valor, mensurados ao valor justo por meio do resultado. Em 31 de dezembro de 2020, são compostos essencialmente por fundos de investimentos de renda fixa e letras financeiras, referenciados ao CDI, com alta liquidez, e 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.

## 8. Contas a receber

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
<b>Moeda nacional</b>				
Administradoras de cartões de crédito	246.332	334.500	248.518	334.807
Parceiros não aéreos	141.325	113.533	142.178	114.132
Companhias aéreas parceiras (*)	10.465	34.986	10.465	34.986
<b>Total moeda nacional</b>	<b>398.122</b>	<b>483.019</b>	<b>401.161</b>	<b>483.925</b>
<b>Moeda estrangeira</b>				
Administradoras de cartões de crédito	-	-	-	790
Parceiros não aéreos	-	8.321	-	8.321
<b>Total moeda estrangeira</b>	<b>-</b>	<b>8.321</b>	<b>-</b>	<b>9.111</b>
<b>Total</b>	<b>398.122</b>	<b>491.340</b>	<b>401.161</b>	<b>493.036</b>
Perdas esperadas com créditos	(13)	(14)	(13)	(14)
<b>Total contas a receber</b>	<b>398.109</b>	<b>491.326</b>	<b>401.148</b>	<b>493.022</b>

(\*) Do saldo total, R\$10.465 refere-se a valores a receber de partes relacionadas - GLA (R\$34.985 em 31 de dezembro de 2019), conforme descrito na nota explicativa nº 23.

A composição por idade de vencimento é demonstrada a seguir:

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
<b>A vencer</b>				
Até 30 dias	245.622	235.098	248.415	233.762
de 31 a 60 dias	51.369	98.656	51.615	100.016
de 61 a 90 dias	22.960	37.653	22.960	39.237
de 91 a 180 dias	44.553	68.992	44.553	69.036
de 181 a 360 dias	33.500	50.755	33.500	50.799
Acima de 360 dias	105	169	105	169
<b>Total a vencer</b>	<b>398.109</b>	<b>491.323</b>	<b>401.148</b>	<b>493.019</b>
<b>Vencidas</b>				
De 31 a 60 dias	-	2	-	2
De 61 a 90 dias	-	1	-	1
<b>Total vencidas</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>398.109</b>	<b>491.326</b>	<b>401.148</b>	<b>493.022</b>

A exposição máxima ao risco de crédito é representada pelo valor realizável líquido de cada tipo de recebível mencionado acima.

A movimentação das perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa é como segue:

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Saldo no início do exercício	(14)	(9)
(Adições) Recuperações	1	(5)
<b>Saldo no final do exercício</b>	<b>(13)</b>	<b>(14)</b>

A Companhia não incorreu em perdas históricas relevantes.

## 9. Adiantamentos a fornecedores

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Compra antecipada de passagens	2.011.901	970.899	2.011.901	970.899
Outros adiantamentos	394	702	282	889
<b>Total</b>	<b>2.012.295</b>	<b>971.601</b>	<b>2.012.183</b>	<b>971.788</b>
Circulante	1.225.031	971.601	1.224.919	971.788
Não circulante	787.264	-	787.264	-

A Companhia possui contratos de adiantamentos para compra antecipada de passagens com a GLA. Em 31 de dezembro de 2020, os saldos de adiantamentos em aberto, conforme estipulado em contrato, celebrado entre a Companhia e a parte, são remunerados pela taxa média ponderada de 3,40% a.a. (6,71% a.a. em 31 de dezembro de 2019), com contrapartida registrada no resultado financeiro na rubrica "Descontos obtidos".

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, houve as seguintes antecipações e/ou utilizações do saldo de adiantamento a fornecedores para compra antecipada de passagens:

	Controladora e consolidado
Saldo no início do exercício	970.899
Desembolso referente a contrato firmado em 03/03/2020	310.055
Desembolso referente a contrato firmado em 10/03/2020	115.908
Desembolso referente a contrato firmado em 06/07/2020	1.200.000
Descontos obtidos	72.092
Aquisição de passagens aéreas	(657.053)
<b>Saldo no final do exercício</b>	<b>2.011.901</b>

## 10. Impostos e contribuições a recuperar

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Antecipações de IRPJ e CSLL	75.418	80.012	75.418	80.012
PIS e COFINS	23.120	62.333	23.120	62.082
Retenção de impostos de órgãos públicos	-	-	-	5
Imposto de valor agregado recuperável (IVA)	-	-	648	84
Outros	49	9	541	416
<b>Total</b>	<b>98.587</b>	<b>142.354</b>	<b>99.727</b>	<b>142.599</b>
Circulante	76.838	93.694	77.978	93.939
Não circulante	21.749	48.660	21.749	48.660

## 11. Impostos diferidos

### 11.1. Composição dos impostos diferidos

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Prejuízo fiscal	-	-	-	2.905
<b>Diferenças temporárias</b>				
Provisão de <i>breakage</i>	(193.498)	(196.206)	(193.498)	(196.206)
Provisão de contas a pagar e outras provisões	36.673	39.800	36.673	39.800
Direito de uso	255	273	255	273
Benefício pós-emprego	258	-	258	-
Outros	-	-	71	(2)
<b>Total do imposto de renda e contribuição social diferidos passivos</b>	<b>(156.312)</b>	<b>(156.133)</b>	<b>(156.241)</b>	<b>(153.230)</b>
Impostos diferidos ativo	-	-	71	2.905
Impostos diferidos passivo	(156.312)	(156.133)	(156.312)	(156.135)

O valor contábil do ativo fiscal diferido é revisado periodicamente e as projeções de resultados futuros são revisadas anualmente, ou quando a Companhia identifique a existência de indicativos que possam afetar as projeções.

A Administração considera que o imposto de renda e a contribuição social diferidos sobre diferenças temporárias registrados em 31 de dezembro de 2020 serão realizados na proporção da realização das respectivas provisões, dado o histórico e a perspectiva futura de lucros tributáveis.

Os valores de imposto de renda e contribuição social apresentados na demonstração do resultado são reconciliados a alíquota nominal combinada como segue:

### 11.2. Movimentação dos impostos diferidos

	Controladora			
	2019	Resultado	Patrimônio líquido	2020
<b>Diferenças temporárias</b>				
Provisão de <i>breakage</i>	(196.206)	2.708	-	(193.498)
Provisão de contas a pagar e outras provisões	39.800	(3.127)	-	36.673
Direito de uso	273	(18)	-	255
Benefício pós-emprego	-	44	214	258
<b>Total do imposto de renda e contribuição social diferidos passivos</b>	<b>(156.133)</b>	<b>(393)</b>	<b>214</b>	<b>(156.312)</b>

	Consolidado			
	2019	Resultado	Patrimônio líquido e outros	2020
Prejuízo fiscal	2.905	(3.217)	312	-
<b>Diferenças temporárias</b>				
Provisão de <i>breakage</i>	(196.206)	2.708	-	(193.498)
Provisão de contas a pagar e outras provisões	39.800	(3.127)	-	36.673
Direito de uso	273	(18)	-	255
Benefício pós-emprego	-	44	214	258
Outros	(2)	17	56	71
<b>Total do imposto de renda e contribuição social diferidos líquidos</b>	<b>(153.230)</b>	<b>(3.593)</b>	<b>582</b>	<b>(156.241)</b>
Impostos diferidos ativos	2.905	(3.217)	383	71
Impostos diferidos passivos	(156.135)	(376)	199	(156.312)

### 11.3. Conciliação alíquota nominal e efetiva de IRPJ e CSLL

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	284.986	893.328	288.510	891.694
Alíquota fiscal nominal	34%	34%	34%	34%
IRPJ e CSLL pela alíquota fiscal nominal	(96.895)	(303.732)	(98.093)	(303.176)
<b>Ajustes para determinação da alíquota efetiva</b>				
Despesas não dedutíveis e outros	(5.243)	(4.274)	(5.784)	(4.275)
Equivalência patrimonial	(5.406)	(1.993)	-	-
Diferença de alíquota sobre resultado de controladas	-	-	(7.192)	(998)
Variação cambial sobre investimentos no exterior	-	-	-	(5)
Benefício fiscal de juros sobre capital próprio	18.342	17.327	18.342	17.327
Incentivos fiscais	174	2.080	174	2.080
Reversão de provisão de perda em investimento	-	5.162	-	5.162
Crédito de imposto extemporâneo	-	18.802	-	18.802
Outros	-	25	-	114
IRPJ e CSLL	(89.028)	(266.603)	(92.553)	(264.969)
Imposto de renda e contribuição social correntes	(88.635)	(167.459)	(88.960)	(168.785)
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(393)	(99.144)	(3.593)	(96.184)
Alíquota efetiva	31%	30%	32%	30%

## 12. Depósitos judiciais

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Depósitos judiciais	26.565	16.565	26.565	16.565
Depósitos em garantia	-	-	344	-
<b>Total</b>	<b>26.565</b>	<b>16.565</b>	<b>26.909</b>	<b>16.565</b>

A Companhia possui depósitos e bloqueios judiciais que representam garantias relativas a processos judiciais cíveis, trabalhistas e tributários, mantidos em juízo até a solução dos litígios a que estão relacionados.

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Tributários	9.181	8.557
Trabalhistas	15.177	5.931
Cíveis	2.207	2.077
<b>Total</b>	<b>26.565</b>	<b>16.565</b>

## 13. Investimentos

As informações relacionadas aos investimentos da Companhia estão apresentadas a seguir:

	Smiles Viagens	Smiles Fidelidade Argentina
<b>Informações relevantes em 31 de dezembro de 2020</b>		
Capital social	40	7.529
Reserva de lucros	1.287	-
Ajuste de avaliação patrimonial	13	1.589
Prejuízos acumulados	(1.340)	(21.526)
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>-</b>	<b>(12.408)</b>
<b>Prejuízo do exercício</b>	<b>(1.340)</b>	<b>(14.560)</b>

	Smiles Viagens	Smiles Fidelidade Argentina
<b>Informações relevantes em 31 de dezembro de 2019</b>		
Capital social	40	7.530
Reserva de lucros	1.288	-
Variação cambial de conversão de investimento no exterior	-	62
Prejuízos acumulados	-	(6.930)
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>1.328</b>	<b>662</b>
<b>Lucro (prejuízo) líquido do exercício</b>	<b>1.069</b>	<b>(6.930)</b>



## Notas explicativas às demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2020

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra maneira)

A movimentação dos investimentos está demonstrada a seguir:

	Smiles Viagens	Smiles Fidelidade Argentina	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2019	1.328	662	1.990
Outros resultados abrangentes	12	1.490	1.502
Resultado de equivalência patrimonial	(1.340)	(14.560)	(15.900)
Saldo em 31 de dezembro de 2020	-	(12.408)	(12.408)

	Smiles Viagens	Smiles Fidelidade Argentina	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2018	526	-	526
Integralização de capital	-	7.530	7.530
Varição cambial de conversão de investimento no exterior	-	62	62
Resultado de equivalência patrimonial	1.069	(6.930)	(5.861)
Dividendos mínimos obrigatórios	(267)	-	(267)
Saldo em 31 de dezembro de 2019	1.328	662	1.990

A Smiles Argentina iniciou a oferta de produtos ao consumidor em março de 2019, de forma que a Administração mantém esforços no fortalecimento da marca, novas parcerias e captação de novos clientes. Em 2020, a Smiles Argentina firmou contrato com 3 importantes instituições financeiras, além de parceria com mais 7 empresas com atuação em diferentes segmentos para ampliar a atuação.

Para 2021, o plano de negócios segue com foco no crescimento e em acelerar os resgates para maior geração de receita, contando com suporte financeiro da Companhia. Em fevereiro de 2021, a Companhia realizou aporte de capital na Smiles Argentina no valor de R\$6.178.

## 14. Imobilizado

Os saldos e movimentações do ativo imobilizado estão apresentados a seguir:

	Taxa média ponderada (a.a.)	Controladora			2020
		2019	Adições	Baixas	
<b>Custo</b>					
Veículos	-	533	-	(533)	-
Máquinas e equipamentos	-	70	-	-	70
Móveis e utensílios	-	397	-	-	397
Computadores e periféricos	-	1.598	27	-	1.625
Equipamentos de comunicação	-	6	-	-	6
Benfeitoria em propriedade de terceiros	-	1.968	-	-	1.968
Imóveis de terceiros – direito de uso	-	3.151	281	-	3.432
Obras em andamento	-	381	-	-	381
		<b>8.104</b>	<b>308</b>	<b>(533)</b>	<b>7.879</b>
<b>Depreciação</b>					
Veículos	20,00%	(189)	(82)	271	-
Máquinas e equipamentos	10,00%	(30)	(7)	-	(37)
Móveis e utensílios	10,00%	(147)	(40)	-	(187)
Computadores e periféricos	20,00%	(814)	(301)	-	(1.115)
Equipamentos de comunicação	10,00%	(2)	-	-	(2)
Benfeitoria em propriedade de terceiros	22,64%	(1.464)	(195)	-	(1.659)
Imóveis de terceiros – direito de uso	31,52%	(855)	(999)	-	(1.854)
		<b>(3.501)</b>	<b>(1.624)</b>	<b>271</b>	<b>(4.854)</b>
<b>Total</b>		<b>4.603</b>	<b>(1.316)</b>	<b>(262)</b>	<b>3.025</b>

	Taxa média ponderada (a.a.)	Controladora				2019
		2018	Adições	Adoção IFRS 16	Baixas	
<b>Custo</b>						
Veículos	-	722	121	-	(310)	533
Máquinas e equipamentos	-	70	-	-	-	70
Móveis e utensílios	-	397	-	-	-	397
Computadores e periféricos	-	1.493	105	-	-	1.598
Equipamentos de comunicação	-	3	3	-	-	6
Benfeitoria em propriedade de terceiros	-	1.968	-	-	-	1.968
Imóveis de terceiros – direito de uso	-	-	559	2.592	-	3.151
Obras em andamento	-	381	-	-	-	381
		<b>5.034</b>	<b>788</b>	<b>2.592</b>	<b>(310)</b>	<b>8.104</b>
<b>Depreciação</b>						
Veículos	20,00%	(239)	(122)	-	172	(189)
Máquinas e equipamentos	10,00%	(24)	(6)	-	-	(30)
Móveis e utensílios	10,00%	(107)	(40)	-	-	(147)
Computadores e periféricos	20,00%	(522)	(292)	-	-	(814)
Equipamentos de comunicação	10,00%	(1)	(1)	-	-	(2)
Benfeitoria em propriedade de terceiros	22,64%	(1.269)	(195)	-	-	(1.464)
Imóveis de terceiros – direito de uso	29,87%	-	(855)	-	-	(855)
		<b>(2.162)</b>	<b>(1.511)</b>	<b>-</b>	<b>172</b>	<b>(3.501)</b>
<b>Total</b>		<b>2.872</b>	<b>(723)</b>	<b>2.592</b>	<b>(138)</b>	<b>4.603</b>



## Notas explicativas às demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2020

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra maneira)

	Taxa média ponderada (a.a.)	Consolidado			
		2019	Adições	Baixas	2020
<b>Custo</b>					
Veículos	-	533	-	(533)	-
Máquinas e equipamentos	-	89	-	-	89
Móveis e utensílios	-	399	-	-	399
Computadores e periféricos	-	1.783	91	-	1.874
Equipamentos de comunicação	-	6	-	-	6
Benfeitoria em propriedade de terceiros	-	1.968	-	-	1.968
Imóveis de terceiros – direito de uso	-	3.151	281	-	3.432
Obras em andamento	-	381	-	-	381
		8.310	372	(533)	8.149
<b>Depreciação</b>					
Veículos	20,00%	(190)	(81)	271	-
Máquinas e equipamentos	10,00%	(34)	(9)	-	(43)
Móveis e utensílios	10,00%	(147)	(40)	-	(187)
Computadores e periféricos	20,00%	(847)	(355)	-	(1.202)
Equipamentos de comunicação	10,00%	(2)	-	-	(2)
Benfeitoria em propriedade de terceiros	22,64%	(1.465)	(194)	-	(1.659)
Imóveis de terceiros – direito de uso	31,52%	(855)	(999)	-	(1.854)
		(3.540)	(1.678)	271	(4.947)
<b>Total</b>		<b>4.770</b>	<b>(1.306)</b>	<b>(262)</b>	<b>3.202</b>

	Taxa média ponderada (a.a.)	Consolidado				
		2018	Adições	Adoção IFRS 16	Baixas	2019
<b>Custo</b>						
Veículos	-	722	121	-	(310)	533
Máquinas e equipamentos	-	89	-	-	-	89
Móveis e utensílios	-	397	2	-	-	399
Computadores e periféricos	-	1.519	264	-	-	1.783
Equipamentos de comunicação	-	3	3	-	-	6
Benfeitoria em propriedade de terceiros	-	1.968	-	-	-	1.968
Imóveis de terceiros – direito de uso	-	-	559	2.592	-	3.151
Obras em andamento	-	381	-	-	-	381
		5.079	949	2.592	(310)	8.310
<b>Depreciação</b>						
Veículos	20,00%	(239)	(123)	-	172	(190)
Máquinas e equipamentos	10,00%	(25)	(9)	-	-	(34)
Móveis e utensílios	10,00%	(107)	(40)	-	-	(147)
Computadores e periféricos	20,00%	(523)	(324)	-	-	(847)
Equipamentos de comunicação	10,00%	(1)	(1)	-	-	(2)
Benfeitoria em propriedade de terceiros	22,64%	(1.270)	(195)	-	-	(1.465)
Imóveis de terceiros – direito de uso	29,87%	-	(855)	-	-	(855)
		(2.165)	(1.547)	-	172	(3.540)
<b>Total</b>		<b>2.914</b>	<b>(598)</b>	<b>2.592</b>	<b>(138)</b>	<b>4.770</b>

## 15. Intangível

Os saldos e movimentações do ativo intangível estão apresentados a seguir:

	Taxa média ponderada (a.a.)	Controladora			2020
		2019	Adições	Baixas	
<b>Custo</b>					
Licença de uso	-	88.058	35.080	(37.103)	86.035
Outros	-	10.000	-	-	10.000
		98.058	35.080	(37.103)	96.035
<b>Amortização</b>					
Licença de uso	32,28%	(45.657)	(24.898)	37.103	(33.452)
Outros	20,00%	(4.166)	(2.001)	-	(6.167)
		(49.823)	(26.899)	37.103	(39.619)
<b>Total</b>		<b>48.235</b>	<b>8.181</b>	<b>-</b>	<b>56.416</b>

	Taxa média ponderada (a.a.)	Controladora			2019
		2018	Adições	Baixas	
<b>Custo</b>					
Licença de uso	-	70.639	32.662	(15.243)	88.058
Outros	-	10.000	-	-	10.000
		80.639	32.662	(15.243)	98.058
<b>Amortização</b>					
Licença de uso	30,90%	(38.362)	(22.538)	15.243	(45.657)
Outros	20,00%	(2.166)	(2.000)	-	(4.166)
		(40.528)	(24.538)	15.243	(49.823)
<b>Total</b>		<b>40.111</b>	<b>8.124</b>	<b>-</b>	<b>48.235</b>

	Taxa média ponderada (a.a.)	Consolidado			2020
		2019	Adições	Baixas	
<b>Custo</b>					
Licença de uso	-	88.842	35.080	(37.887)	86.035
Outros	-	10.000	-	-	10.000
		98.842	35.080	(37.887)	96.035
<b>Amortização</b>					
Licença de uso	32,28%	(46.441)	(24.898)	37.887	(33.452)
Outros	20,00%	(4.166)	(2.001)	-	(6.167)
		(50.607)	(26.899)	37.887	(39.619)
<b>Total</b>		<b>48.235</b>	<b>8.181</b>	<b>-</b>	<b>56.416</b>



## Notas explicativas às demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2020

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra maneira)

	Taxa média ponderada (a.a.)	Consolidado			
		2018	Adições	Baixas	2019
<b>Custo</b>					
Licença de uso	-	71.234	33.446	(15.838)	88.842
Outros	-	10.000	-	-	10.000
		81.234	33.446	(15.838)	98.842
<b>Amortização</b>					
Licença de uso	32,28%	(38.957)	(23.322)	15.838	(46.441)
Outros	20,00%	(2.166)	(2.000)	-	(4.166)
		(41.123)	(25.322)	15.838	(50.607)
<b>Total</b>		<b>40.111</b>	<b>8.124</b>	<b>-</b>	<b>48.235</b>

### 16. Fornecedores

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Moeda nacional (*)	94.770	17.369	95.500	17.236
Moeda estrangeira	31.888	90.279	41.257	99.530
<b>Total</b>	<b>126.658</b>	<b>107.648</b>	<b>136.757</b>	<b>116.766</b>

(\*) Do saldo total individual e consolidado, R\$6.314 e R\$6.363, respectivamente referem-se a valores a receber de partes relacionadas - GLA (R\$6.222 e R\$6.283 em 31 de dezembro de 2019), conforme descrito na nota explicativa nº 23.

### 17. Dividendos e juros sobre capital próprio

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Dividendos a pagar	7	103.682
Juros sobre capital próprio a pagar	47.252	29.816
<b>Total</b>	<b>47.259</b>	<b>133.498</b>

Em 25 de novembro de 2020, o Conselho de Administração aprovou o pagamento de juros sobre capital próprio no montante bruto de R\$53.946, a ser pago em janeiro de 2021. Os valores registrados no passivo encontram-se líquidos do imposto de renda retido na fonte, recolhido pela Companhia.

### 18. Adiantamento de clientes

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Parceiros diversos	9.055	334	9.055	334
Instituições financeiras	2.519	9.077	3.872	11.372
<b>Total</b>	<b>11.574</b>	<b>9.411</b>	<b>12.927</b>	<b>11.706</b>

Os adiantamentos de clientes referentes às vendas antecipadas de milhas são transferidos para a rubrica de "Receitas diferidas" à medida que as milhas são creditadas nas contas dos participantes do Programa Smiles.

## 19. Receitas diferidas

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Programa de milhas	2.122.111	1.744.902	2.181.762	1.751.708
Outros	977	1.764	977	1.764
<i>Breakage</i>	(569.111)	(577.075)	(606.618)	(577.075)
<b>Total</b>	<b>1.553.977</b>	<b>1.169.591</b>	<b>1.576.121</b>	<b>1.176.397</b>
Circulante	1.231.073	996.962	1.253.217	1.003.768
Não circulante	322.904	172.629	322.904	172.629

As milhas emitidas são inicialmente registradas como receita diferida e, à medida que são resgatadas pelos participantes do programa Smiles, são reconhecidas na demonstração do resultado como receita, líquida dos custos diretos associados aos produtos e serviços fornecidos.

O *breakage* consiste na estimativa de milhas que apresentam alto potencial de expiração devido à sua expectativa de não utilização. O CPC 47, equivalente ao IFRS 15, prevê o reconhecimento da receita pela estimativa (*breakage*) ao longo do período contratual, portanto, antes do resgate das milhas, haja visto que este não é esperado antes da expiração, conforme divulgado na nota explicativa nº 5.17.2.

## 20. Provisões

A movimentação das provisões para riscos tributários, trabalhistas, cíveis e benefício pós-emprego ocorrida no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 está apresentada a seguir:

	Consolidado			
	2019	Adições	Pagamentos e reversões	2020
Tributários	566	-	-	566
Trabalhistas	24.449	14.762	(13.215)	25.996
Cíveis	1.972	2.633	(2.369)	2.236
Benefício pós-emprego	-	758	-	758
<b>Total</b>	<b>26.987</b>	<b>18.153</b>	<b>(15.584)</b>	<b>29.556</b>

	Controladora			
	2019	Adições	Pagamentos e reversões	2020
Tributários	566	-	-	566
Trabalhistas	24.449	14.762	(13.215)	25.996
Cíveis	1.972	2.578	(2.367)	2.183
Benefício pós-emprego	-	758	-	758
<b>Total</b>	<b>26.987</b>	<b>18.098</b>	<b>(15.582)</b>	<b>29.503</b>

	Controladora e Consolidado			
	2018	Adições	Pagamentos e reversões	2019
Tributários	566	-	-	566
Trabalhistas	18.216	13.652	(7.419)	24.449
Cíveis	2.332	2.358	(2.718)	1.972
<b>Total</b>	<b>21.114</b>	<b>16.010</b>	<b>(10.137)</b>	<b>26.987</b>

## 20.1 Processos Judiciais

A Companhia e suas subsidiárias estão envolvidas em determinados assuntos legais oriundos do curso normal de seus negócios, que incluem processos tributários, trabalhistas e cíveis.

A Companhia classifica os riscos de perda nos processos legais como “prováveis”, “possíveis” ou “remotos”. A provisão registrada em relação a tais processos é determinada pela Administração da Companhia, com base na análise de seus assessores jurídicos, e refletem razoavelmente as perdas prováveis estimadas.

A Administração da Companhia acredita que a provisão para riscos tributários, trabalhistas e cíveis constituída de acordo com a CPC 25 – “Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes”, é suficiente para cobrir eventuais perdas com processos administrativos e judiciais.

A Companhia possui processos, cuja expectativa de perda avaliada pela Administração e suportada por seus assessores jurídicos está classificada como possível e, portanto, nenhuma provisão foi constituída. A posição das contingências possíveis está apresentada a seguir:

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Tributários	139.352	136.252
Trabalhistas	9.334	21.883
Cíveis	1.230	1.157
<b>Total</b>	<b>149.916</b>	<b>159.292</b>

### Processos de natureza tributária

Em maio de 2018, a Companhia recebeu um Auto de Infração relativo aos anos de 2014 e 2015, lavrado em função: (i) da dedutibilidade do ágio alocado como rentabilidade futura após o processo de incorporação da GA Smiles pela Smiles S.A. em 31 de dezembro de 2013 e (ii) da dedutibilidade das despesas financeiras das debêntures emitidas em junho de 2014. O montante no valor de R\$126.410 em 31 de dezembro de 2020 (R\$123.495 em 31 de dezembro de 2019) foi avaliado pela Administração e pelos assessores jurídicos como de risco possível aceite pelas autoridades fiscais, uma vez que há argumentos de defesa em sede de recurso administrativo.

### Processos de natureza trabalhista

As reclamações trabalhistas referem-se, principalmente, a discussões sobre jornadas de trabalho praticadas e respectivos encargos, originados principalmente no período que a Companhia operava como uma companhia aérea de baixo custo – Webjet.

### Processos de natureza cível

Os processos de natureza cível são substancialmente relacionados a reclamações de atrasos de voo, *overbooking*, extravio de bagagens, entre outros, do período de operação como companhia aérea de baixo custo. Adicionalmente, em decorrência da incorporação da Smiles S.A., ações de natureza cíveis relacionadas principalmente às ações indenizatórias em geral no resgate de milhas para troca em prêmios também passaram a fazer parte dos processos da Companhia.

## 20.2 Benefício pós-emprego

A Companhia oferece aos seus colaboradores planos de assistência médica que em decorrência da observação da legislação vigente gera obrigações com benefícios pós-emprego. A partir do exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a Companhia passou a reconhecer ativos e passivos atuariais relacionados a benefício de plano médico oferecido a seus colaboradores de acordo com o CPC 33 (R1) – “Benefícios a Empregados”, equivalente ao IAS 19.

No exercício encerrado em 31 de dezembro de 2020, a Companhia reconheceu o montante de R\$631 em outros resultados abrangentes e R\$127 no resultado, referente ao custo do serviço e dos juros.

## 21. Patrimônio líquido

### 21.1. Capital social

Em 31 de dezembro de 2020, o capital social subscrito e totalmente integralizado pelos acionistas era de R\$255.717 (R\$255.717 em 31 de dezembro de 2019), correspondente a 124.158.953 (124.158.953 em 31 de dezembro de 2019) ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal, sendo reduzido pelo custo com emissão de ações de R\$ 1.107, tanto em 2020 quanto em 2019.

O capital social autorizado em 31 de dezembro de 2020 e 2019 era de 139.999.999 ações ordinárias.

A composição acionária em 31 de dezembro de 2020 e 2019, está apresentada a seguir:

	2020	2019
Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A.	52,60%	52,61%
Outros	47,40%	47,39%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 21.2. Dividendos e juros sobre capital próprio

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, é garantido aos acionistas dividendo mínimo obrigatório de 25% do lucro líquido do exercício ajustado nos termos do artigo 202 da Lei das Sociedades por Ações (6.404/76). É facultativa a distribuição de dividendos complementares em montantes a serem determinados pela Companhia e, em caso de deliberação, deve ser submetida à aprovação de Assembleia de Acionistas.

	Smiles Fidelidade	
	2020	2019
Lucro líquido do exercício	195.957	626.725
(-) Constituição de reserva legal* (5%)	(9.798)	(31.336)
<b>Lucro a distribuir</b>	<b>186.159</b>	<b>595.389</b>
Dividendos mínimos obrigatórios (25%) (a)	46.540	148.847
JSCP bruto distribuídos durante o ano	53.946	50.962
(-) IRRF	(6.694)	(5.797)
<b>JSCP, líquido (b)</b>	<b>47.252</b>	<b>45.165</b>
<b>Dividendos obrigatórios a distribuir (a)-(b)</b>	<b>-</b>	<b>103.682</b>

(continuação)	Smiles Fidelidade	
	2020	2019
Constituição de reservas para expansão	132.213	238.704
Dividendos adicionais propostos	-	201.500
<b>Valores por ação em reais</b>		
Dividendos mínimos obrigatórios	0,35	1,20
Dividendos adicionais propostos	-	1,62

(\*) A constituição da reserva legal está limitada a 20% do capital social da Companhia.

### 21.3. Reservas para expansão

Ao final do exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a Administração propôs a manutenção do montante de R\$132.213 em reserva para expansão (R\$ 238.704 em 31 de dezembro de 2019), com o objetivo essencial de: (i) investir projetos que incluem, mas não se limitam, a iniciativas orgânicas de melhoria de seus negócios tradicionais, aquisições, *joint ventures*, e variada alocação de recursos cujo objetivo seja viabilizar a efetiva execução das linhas de negócio definidas em seu planejamento estratégico; (ii) defender sua posição de mercado; (iii) possibilitar a diversificação de negócios e conseqüente redução da dependência de seus principais fornecedores; e (iv) criar valor para a Companhia e seus acionistas.

## 22. Remuneração baseada em ações

A Companhia concede a seus executivos como remuneração adicional opções de compra de ações visando estimular e promover o alinhamento dos objetivos da Companhia, dos administradores e empregados, mitigar os riscos na geração de valor da Companhia pela perda de seus executivos e fortalecer o comprometimento e produtividade desses nos resultados de longo prazo. As condições dessa concessão são regidas pelo plano de opções, aprovado pelos acionistas.

Não houve movimentação nas opções em circulação no exercício findo em 31 de dezembro de 2020. Nesta data, o preço médio de exercício, ajustado em função das destinações de lucro, é de R\$48,42 (R\$48,82 em 31 de dezembro de 2019). O valor da ação da Companhia negociada na B3 em 31 de dezembro de 2020 era de R\$23,45 (R\$39,27 em 31 de dezembro de 2019).

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a Companhia reconheceu R\$2.389 no patrimônio líquido referente a remuneração baseada em ações com contrapartida na demonstração de resultado na rubrica de despesas com pessoal (R\$3.131 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019).

Adicionalmente, referenciado em ações da Companhia, é concedido aos executivos e colaboradores uma bonificação complementar liquidada em caixa, como forma de fortalecer o comprometimento e produtividade desses com os resultados. Em 31 de dezembro de 2020, o saldo desta obrigação era de R\$3.825 (R\$6.079 em 31 de dezembro de 2019), reconhecido na rubrica de "Obrigações trabalhistas", referenciados em 159.712 ações equivalentes da Companhia, sendo o mesmo montante reconhecido no resultado do período na rubrica de "Despesas com Pessoal" (R\$6.079 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019) referentes à concessão do referido direito.

## 23. Transações com partes relacionadas

### 23.1. Saldos e transações com partes relacionadas

	Contraparte	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
<b>Ativo</b>					
<b>Contas a receber</b>					
Venda de milhas	GLA	9.627	32.271	9.627	32.271
Taxa de administração	GLA	308	1.300	308	1.300
Carta acordo de indenização	GLA	530	1.414	530	1.414
<b>Total</b>		<b>10.465</b>	<b>34.985</b>	<b>10.465</b>	<b>34.985</b>
<b>Adiantamento a fornecedores</b>					
Compra antecipada de passagens	GLA	2.011.901	970.899	2.011.901	970.899
<b>Outros créditos e valores</b>					
Dividendos a receber	Smiles Viagens	267	267	-	-
<b>Total ativo</b>		<b>2.022.633</b>	<b>1.006.151</b>	<b>2.022.366</b>	<b>1.005.884</b>
<b>Passivo</b>					
<b>Fornecedores</b>					
Serviços administrativos	GLA	6.314	6.222	6.363	6.283
<b>Dividendos e juros sobre capital próprio</b>					
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	GLAI	24.413	69.548	24.413	69.548
<b>Obrigações com empresas relacionadas</b>					
<b>Moeda nacional:</b>					
Intermediação de passagens	Smiles Viagens	414	392	-	-
Repasses	Smiles Viagens	-	1.475	-	-
Repasses	GLA	16.425	34.458	16.425	34.458
<b>Moeda estrangeira:</b>					
Repasse	GLA	(742)	(10.918)	(742)	(10.918)
Repasses	Smiles Argentina	5.152	3.631	-	-
<b>Total</b>		<b>21.249</b>	<b>29.038</b>	<b>15.683</b>	<b>23.540</b>
<b>Total do passivo e do patrimônio líquido</b>		<b>51.976</b>	<b>104.808</b>	<b>46.459</b>	<b>99.371</b>



## Notas explicativas às demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2020

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra maneira)

	Contraparte	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
<b>Receitas</b>					
<b>Outras receitas operacionais</b>					
Taxa de administração	GLA	3.681	8.016	3.681	8.016
<b>Total receitas</b>		<b>3.681</b>	<b>8.016</b>	<b>3.681</b>	<b>8.016</b>
<b>Despesas</b>					
<b>Despesas comerciais</b>					
Serviços administrativos	GLA	(25.980)	(24.040)	(25.980)	(24.040)
<b>Despesas administrativas</b>					
Serviços administrativos	GLA	(9.293)	(9.575)	(9.496)	(9.575)
Carta acordo de indenização	GLA	1.646	5.299	1.646	5.299
<b>Total despesas</b>		<b>(33.627)</b>	<b>(28.316)</b>	<b>(33.830)</b>	<b>(28.316)</b>
<b>Resultado financeiro</b>					
<b>Receita financeira</b>					
Descontos obtidos	GLA	72.092	74.160	72.092	74.160
<b>Total resultado financeiro</b>		<b>72.092</b>	<b>74.160</b>	<b>72.092</b>	<b>74.160</b>

### 23.2. Contrato operacional

O contrato operacional regula a relação comercial e operacional entre a Companhia, a GLA e a GLAI, além de características de exclusividade relativas ao Programa Smiles. O contrato foi firmado em 28 de dezembro de 2012 com prazo de duração de 20 anos contados a partir da data da assinatura. Tais transações são compostas por:

- Venda de milhas: a GLA compra milhas da Companhia para distribuí-las aos seus clientes;
- Taxa de administração do programa de relacionamento Smiles: é paga mensalmente sobre o faturamento bruto de venda de milhas da Smiles para a GLA a uma fração de 3,5% a 6%, conforme faturamento bruto do ano anterior de acordo com os termos estipulados no contrato operacional, com correção pelo Índice Geral de Preços do Mercado ("IGP-M");
- Serviços compartilhados: compreende valores a pagar da Companhia para a GLA referindo-se essencialmente a prestação de serviços comerciais e administrativos;
- Repasse: A Companhia detém valores a receber de repasse da GLA referentes a venda de milhas as companhias aéreas parceiras, e obrigações de repasse para a GLA relativas essencialmente a taxas de embarque relacionadas ao resgate por troca de passagens aéreas;
- Planos de remuneração baseada em ações: a Companhia possui planos de remuneração baseada em ações que foram outorgadas em benefício de funcionários da GLA.

### 23.3. Contrato de compra antecipada de passagens

Ao longo do exercício a Companhia e a GLA celebraram contratos de compra e venda antecipada de passagens aéreas e do contrato de cessão fiduciária de direitos creditórios e direitos sobre contas e outras avenças, conforme detalhado na nota explicativa nº 9.

#### 23.4. Carta acordo de indenização

Nos termos da incorporação realizada em 1º de julho de 2017, a Companhia firmou, em 15 de março de 2018, um acordo junto à GLA de indenização de eventuais contingências não provisionadas ou provisionadas em montante insuficiente na data base de 31 de março de 2017, que possam se materializar após a incorporação e impactar os resultados da Companhia por eventos ocorridos em períodos anteriores a data da incorporação.

#### 23.5. Transações com Smiles Viagens

A partir de 1º de janeiro de 2018, a Smiles Viagens passou a prestar serviços de intermediação de passagens e outros serviços para Companhia, mediante recebimento de comissão sobre as emissões conforme percentagem estipulada entre as partes.

#### 23.6. Contrato de cessão de marcas e nomes de domínio

Em 31 de dezembro de 2012, a GLA cedeu, em caráter definitivo e não oneroso, o direito de utilização e exploração das marcas e dos nomes de domínios "Smiles" para a Smiles S.A.

#### 23.7. Remuneração do pessoal-chave da Administração

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Salários, bônus e benefícios (*)	12.917	26.413
Encargos sociais	1.370	2.577
Remuneração baseada em ações	4.490	3.130
<b>Total</b>	<b>18.777</b>	<b>32.120</b>

(\*) Inclui remuneração de membros do Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Finanças e Conselho Fiscal.

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
Conselho de Administração	5	7
Membros do Comitê de Auditoria e Finanças	3	3
Conselho Fiscal	3	3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>13</b>

## 24. Lucro por ação

O lucro básico por ação é calculado dividindo-se o resultado líquido do exercício atribuível aos acionistas da Companhia pela quantidade média ponderada das ações ordinárias em circulação durante o exercício.

O lucro diluído por ação é calculado mediante ao ajuste da média ponderada de ações em circulação pelos instrumentos potencialmente conversíveis em ações. A Companhia possui apenas uma categoria de ações potenciais dilutivas, a opção de compra de ações, conforme descrito na nota explicativa nº 22.



## Notas explicativas às demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2020

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra maneira)

	Controladora e Consolidado	
	2020	2019
<b>Numerador</b>		
Lucro líquido do exercício	195.957	626.725
<b>Denominador</b>		
Média ponderada de ações em circulação (em milhares)	124.159	124.136
<b>Efeito dos títulos com potencial de diluição</b>		
Plano de opção de compra de ações (em milhares)	-	-
Média ponderada ajustada de ações em circulação e conversões presumidas diluída (em milhares)	124.159	124.136
Lucro básico por ação	1,58	5,05
Lucro diluído por ação	1,58	5,05

### 25. Receita de vendas

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Receita de resgate de milhas (a)	393.978	862.441	396.794	866.955
Receita de <i>breakage</i> e milhas expiradas	222.980	261.557	225.261	262.010
Outras receitas operacionais (b)	11.506	24.365	11.415	24.475
Receita bruta	628.464	1.148.363	633.470	1.153.440
Impostos incidentes	(60.480)	(102.099)	(60.554)	(102.316)
Receita líquida	567.984	1.046.264	572.916	1.051.124

(a) Receita líquida dos custos incorridos na aquisição de bens ou serviços de terceiros entregues aos participantes do Programa Smiles

(b) Do montante total, R\$3.681 refere-se à taxa de administração do programa de relacionamento Smiles cobrado da GLA para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 (R\$8.016 no exercício findo em 31 de dezembro de 2019), conforme nota explicativa nº23.1.



## Notas explicativas às demonstrações financeiras

31 de dezembro de 2020

(Em milhares de reais - R\$, exceto quando indicado de outra maneira)

### 26. Custos operacionais, despesas comerciais e administrativas

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
<b>Custos operacionais</b>				
Serviços de informática	(71.376)	(47.075)	(72.077)	(47.202)
Depreciação e amortização	(24.900)	(22.537)	(24.900)	(23.322)
Outras, líquidas	(2.093)	(2.935)	(2.101)	(2.942)
<b>Total custos operacionais</b>	<b>(98.369)</b>	<b>(72.547)</b>	<b>(99.078)</b>	<b>(73.466)</b>
<b>Despesas comerciais</b>				
Com pessoal	(15.181)	(13.867)	(15.295)	(16.122)
Call center (a)	(36.050)	(38.259)	(36.092)	(38.259)
Comerciais e publicidade	(51.850)	(67.341)	(57.225)	(73.562)
<b>Total despesas comerciais</b>	<b>(103.081)</b>	<b>(119.467)</b>	<b>(108.612)</b>	<b>(127.943)</b>
<b>Despesas administrativas</b>				
Com pessoal	(69.599)	(73.788)	(75.149)	(75.137)
Serviços de informática	(25.411)	(19.598)	(26.785)	(19.969)
Prestação de serviços (b)	(46.355)	(30.396)	(48.565)	(32.545)
Depreciação e amortização	(3.623)	(3.512)	(3.677)	(3.547)
Outras, líquidas	(1.461)	558	(5.540)	(209)
<b>Total despesas administrativas</b>	<b>(146.449)</b>	<b>(126.736)</b>	<b>(159.716)</b>	<b>(131.407)</b>
<b>Outras, líquidas</b>				
Outras, líquidas	4.313	47.535	4.743	47.535
<b>Total outras, líquidas</b>	<b>4.313</b>	<b>47.535</b>	<b>4.743</b>	<b>47.535</b>
<b>Total</b>	<b>(343.586)</b>	<b>(271.215)</b>	<b>(362.663)</b>	<b>(285.281)</b>

(a) Do montante total das despesas comerciais, R\$25.980 (R\$24.040 em 31 de dezembro de 2019), são referentes a serviços compartilhados entre a Companhia e a GLA (para maiores informações, vide nota explicativa nº23.1).

(b) **Controladora:** Do montante total das despesas administrativas, R\$9.293 (R\$9.575 em 31 de dezembro de 2019), são referentes a serviços compartilhados entre a Companhia e a GLA para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 (para maiores informações, vide nota explicativa nº23.1). **Consolidado:** Do montante total das despesas administrativas, R\$9.496 (R\$9.575 em 31 de dezembro de 2019), são referentes a serviços compartilhados entre a Companhia e a GLA para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 (para maiores informações, vide nota explicativa nº23.1).

## 27. Resultado financeiro

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
<b>Receitas financeiras</b>				
Descontos obtidos (a)	72.092	74.160	72.092	74.160
Ganhos em aplicação financeira	18.966	49.355	19.266	49.366
(-) Impostos sobre receitas financeiras (b)	(4.438)	(6.248)	(4.438)	(6.248)
Outras receitas	2.583	8.177	2.583	8.177
<b>Total receitas financeiras</b>	<b>89.203</b>	<b>125.444</b>	<b>89.503</b>	<b>125.455</b>
<b>Despesas financeiras</b>				
Juros	(271)	(221)	(1.461)	(536)
Impostos sobre operações financeiras	(207)	(265)	(207)	(265)
Perdas com aplicações financeiras	(9.385)	(115)	(9.385)	(115)
Outras despesas	(1.464)	(3.025)	(2.242)	(3.357)
<b>Total despesas financeiras</b>	<b>(11.327)</b>	<b>(3.626)</b>	<b>(13.295)</b>	<b>(4.273)</b>
<b>Variação cambial líquida</b>	<b>(1.389)</b>	<b>2.322</b>	<b>2.049</b>	<b>4.669</b>
<b>Total</b>	<b>76.487</b>	<b>124.140</b>	<b>78.257</b>	<b>125.851</b>

(a) Montantes relacionados à adiantamentos concedidos para compra de passagens sob os termos estabelecidos no contrato com a GLA.

(b) Relativo ao PIS e COFINS incidentes sobre receitas financeiras auferidas, de acordo com o Decreto nº 8.426 de 1º de abril de 2015.

## 28. Instrumentos financeiros

### 28.1. Visão geral

No curso normal de seus negócios, a Companhia está exposta a riscos de crédito, liquidez e de mercado, os quais são gerenciados ativamente pelo Comitê de Auditoria e Finanças ("CAF"), em conformidade com o regimento do referido comitê, dentre as principais funções relacionadas a administração de riscos estão descritas a seguir:

- Elaborar e aprovar as políticas de risco da Companhia, bem como acompanhar e analisar a sua implementação na Companhia;
- 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;
- 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
- 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.

O programa de gestão de riscos da Companhia visa mitigar potenciais efeitos adversos de operações que podem afetar o seu desempenho financeiro.

As decisões da Companhia sobre a parcela de exposição a ser protegida contra riscos financeiros tanto para exposição cambial quanto para exposição de juros consideram os riscos bem como os custos de proteção.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, a Companhia não realizou nenhuma operação com instrumentos financeiros derivativos.

## 28.2. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria

A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2020 e 2019 está identificada a seguir:

	Controladora				Consolidado			
	Mensurados a valor justo por meio do resultado		Custo amortizado (*)		Mensurados a valor justo por meio do resultado		Custo amortizado (*)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>Ativos</b>								
Caixa e equivalentes de caixa	-	-	103.444	275.033	-	-	111.892	287.846
Aplicações financeiras	619.088	886.069	-	-	623.256	886.069	-	-
Contas a receber	-	-	398.109	491.326	-	-	401.148	493.022
Outros créditos e valores	-	-	27.431	30.965	-	-	27.280	30.784
<b>Passivos</b>								
Fornecedores	-	-	(126.658)	(107.648)	-	-	(136.757)	(116.766)
Obrigações com empresas relacionadas	-	-	(21.249)	(29.038)	-	-	(15.683)	(23.611)
Outras obrigações	-	-	(6.509)	(5.185)	-	-	(5.877)	(6.735)

(\*) Por se tratarem de créditos, obrigações com instituições privadas onde, em eventuais liquidações antecipadas, não há modificações substanciais em relação aos valores registrados, e os valores justos se aproximam dos valores contábeis em razão dos curtos prazos dos vencimentos destes ativos e passivos.

## 28.3. Risco de taxa de juros

O risco de taxas de juros é aquele pelo qual a Companhia poderá vir a sofrer perdas econômicas decorrentes de alterações nas taxas de juros que afetem seus ativos e passivos. Os resultados da Companhia estão expostos às flutuações nas taxas de juros sobre as receitas de juros geradas pelos saldos de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras de curto prazo.

A Política de Risco da Companhia não restringe a exposição às diferentes taxas de juros e não estabelece limites entre taxas pré ou pós-fixadas. Entretanto, a Companhia monitora continuamente as taxas de juros de mercado visando avaliar principalmente o nível adequado de retorno de suas aplicações financeiras.

A análise de sensibilidade dos ativos e passivos da Companhia às oscilações nas taxas de juros está apresentada na nota 28.8.

## 28.4. Risco de câmbio

O risco de taxa cambial refere-se às alterações das taxas de câmbio de moeda estrangeira que possam fazer com que a Companhia incorra em perdas não esperadas, levando a uma redução dos ativos e/ ou aumento dos passivos.

A Companhia detém um baixo volume de operações em moeda estrangeira, representado essencialmente pelas transações de compra de passagens com companhias aéreas congêneres, contas a receber com companhias aéreas congêneres e equivalentes de caixa.

Os ativos e passivos denominados em moeda estrangeira em 31 de dezembro de 2020 e 2019 são demonstrados a seguir:

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Caixa e equivalentes de caixa	526	984	8.450	12.228
Contas a receber	-	8.321	-	9.111
Impostos a recuperar	-	-	-	426
Outros créditos e valores	-	-	-	84
Partes relacionadas	(4.410)	7.287	742	10.918
Fornecedores estrangeiros	(31.888)	(90.279)	(41.257)	(99.530)
Outras obrigações	-	-	(107)	(17)
<b>Total da exposição cambial - R\$</b>	<b>(35.772)</b>	<b>(73.687)</b>	<b>(32.172)</b>	<b>(66.780)</b>
Total da exposição cambial convertida em US\$	(6.884)	(18.281)	(6.191)	(16.568)
Taxa de câmbio (R\$/US\$)	5,1967	4,0307	5,1967	4,0307

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia adotou a taxa de câmbio de R\$5,1967/US\$1,00, correspondente à taxa de fechamento do mês divulgada pelo Banco Central do Brasil como cenário provável.

### 28.5. Risco de crédito

O risco de crédito é inerente às atividades operacionais e financeiras da Companhia, principalmente presente nas rubricas de caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras, contas a receber e adiantamentos a fornecedores.

Os ativos financeiros classificados como caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras são depositados em contrapartes que possuem *rating* mínimo de *investment grade* na avaliação feita pelas agências S&P ou Moody's (entre AAA e AA+), conforme estabelecido por políticas de gestão de risco. A Companhia detém concentração acima de 10% para o volume total de ativos financeiros junto a instituições financeiras que possuem *rating* similar ou mais favorável que o da Companhia.

O saldo de contas a receber é composto principalmente por valores a vencer das maiores operadoras de cartões de crédito, as quais possuem risco de crédito menor ou igual ao da Companhia, e por contas a receber com parceiros aéreos e parceiros não aéreos. A Companhia utiliza matriz de provisão para constituição de provisão de perda esperada para a vida toda do ativo, em que considera dados históricos na determinação da perda esperada para a vida toda do contrato, através da segmentação da carteira de recebíveis em grupos que possuem o mesmo padrão de comportamento e de acordo com os prazos de vencimento. Os créditos considerados perda definitivas são baixados de acordo com análise individual que considera o prazo de vencimento e o valor em aberto.

O saldo de adiantamentos a fornecedores é monitorado trimestralmente e apresentado ao Comitê de Auditoria e Finanças. Até o encerramento do exercício corrente, os adiantamentos com partes relacionadas que compõem o saldo em 31 de dezembro de 2020 obtiveram parecer favorável unânime do referido Comitê.

**28.6. Risco de liquidez**

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 varia 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 fundos de investimento de renda fixa e CDBs.

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 eventos adversos que poderão impactar significativamente os resultados da Companhia.

O cronograma de desembolsos por pagamento dos passivos financeiros detidos pela Companhia é como segue:

	Controladora			
	Até 6 meses	6 a 12 meses	1 a 5 anos	Total
Fornecedores	126.658	-	-	126.658
Obrigações com empresas relacionadas	21.249	-	-	21.249
Outras obrigações	5.704	-	805	6.509
<b>Em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>153.611</b>	<b>-</b>	<b>805</b>	<b>154.416</b>

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

	Consolidado			
	Até 6 meses	6 a 12 meses	1 a 5 anos	Total
Fornecedores	136.757	-	-	136.757
Obrigações com empresas relacionadas	15.683	-	-	15.683
Outras obrigações	5.072	-	805	5.877
<b>Em 31 de dezembro de 2020</b>	<b>157.512</b>	<b>-</b>	<b>805</b>	<b>158.317</b>

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

### 28.7. Gerenciamento de capital

A Companhia está comprometida com a manutenção da liquidez elevada, além de assegurar a continuidade da operação ao longo do tempo, proporcionando aos seus acionistas uma forte base de capital, assim como retorno de benefícios a outras partes interessadas. Os recursos disponíveis são suficientes para o atendimento das exigibilidades atuais.

Em 31 de dezembro de 2020, a Companhia não possui alavancagem financeira devido à inexistência de instrumentos de dívida na presente data.

### 28.8. Análise de sensibilidade

A análise de sensibilidade dos instrumentos financeiros foi elaborada com o objetivo de estimar o impacto no lucro (prejuízo) antes dos impostos sobre a exposição cambial e às taxas de juros em 31 de dezembro de 2020 para os riscos de mercado considerados relevantes pela Administração da Companhia.

No cenário provável, na avaliação da Companhia, considerou-se a manutenção dos níveis de mercado, de forma que não há impactos sobre o lucro (prejuízo) antes dos impostos. A Companhia considerou ainda os seguintes cenários na variável de risco: (a) deterioração de 10% (cenário adverso possível); (b) deterioração de 25% (cenário adverso remoto).

As estimativas apresentadas não refletem necessariamente os montantes a serem apurados nas próximas demonstrações financeiras. O uso de metodologias diferentes pode ter um efeito material sobre as estimativas apresentadas.

Sob a análise da Companhia, os instrumentos financeiros expostos ao risco de variação da taxa de juros correspondem às aplicações financeiras em CDBs 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 2020.

Abaixo estão demonstrados os montantes expostos e os cenários de flutuação dos juros, com respectivo efeito no resultado da Companhia:

	Controladora		Consolidado	
	Equivalentes de caixa	Aplicações financeiras	Equivalentes de caixa	Aplicações financeiras
Valores expostos ao risco de variação da taxa CDI (1,90%)	97.819	619.088	98.280	623.256
Cenário adverso remoto (-25%)	(465)	(2.941)	(467)	(2.960)
Cenário adverso possível (-10%)	(186)	(1.176)	(187)	(1.184)
Cenário favorável possível (+10%)	186	1.176	187	1.184
Cenário favorável remoto (+25%)	465	2.941	467	2.960

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, representado por um passivo líquido divulgado na nota 28.4:

	Taxa	Controladora	Consolidado
Valores expostos ao risco de valorização do dólar norte-americano (R\$5,1967/US\$1,00)	5,1967	(35.772)	(32.172)
Cenário adverso remoto (+25%)	6,4959	(8.943)	(8.043)
Cenário adverso possível (+10%)	5,7164	(3.577)	(3.217)
Cenário favorável possível (-10%)	4,6770	3.577	3.217
Cenário favorável remoto (-25%)	3,8975	8.943	8.043

### Mensuração do valor justo dos instrumentos financeiros

Visando atender as exigências de divulgação dos instrumentos financeiros mensurados a valor justo, a Companhia e suas controladas devem fazer o agrupamento desses instrumentos nos níveis de 1 a 3 com base no grau observável do valor justo:

- Nível 1: Mensurações de valor justo são obtidas de preços cotados (não ajustados) em mercados ativos ou passivos idênticos;
- Nível 2: Mensurações de valor justo são obtidas por meio de outras variáveis além dos preços cotados incluídos no nível 1, que são observáveis para o ativo ou passivo, diretamente (ou seja, como preços) ou indiretamente (derivados dos preços); e
- Nível 3: Mensurações de valor justo são obtidas por meio de técnicas de avaliação que incluem para ativo ou passivo, mas que não tem como base os dados observáveis de mercado (dados não observáveis).

A tabela abaixo demonstra um resumo dos instrumentos financeiros consolidados da Companhia mensurados a valor justo com suas respectivas classificações dos métodos de valoração, em 31 de dezembro de 2020 e 2019:

	Hierarquia de valor justo	Controladora			
		Valor contábil	Valor Justo	Valor contábil	Valor Justo
		2020	2019	2020	2019
Aplicações financeiras	Nível 1	619.088	619.088	886.069	886.069

	Hierarquia de valor justo	Consolidado			
		Valor contábil	Valor Justo	Valor contábil	Valor Justo
		2020	2019	2020	2019
Aplicações financeiras	Nível 1	623.256	623.256	886.069	886.069

## 29. Passivos de atividades de financiamento

As movimentações para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019 dos passivos das atividades de financiamento estão demonstradas a seguir:

	Controladora e Consolidado					Saldo final
	2020					
	Saldo inicial	Fluxo de caixa das atividades de financiamento	Constituição de JSCP	Ajuste do lucro - Provisão de juros	Aumento de imobilizado por arrendamento	
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	133.498	(133.491)	47.252	-	-	47.259
Arrendamentos a pagar (*)	3.209	(1.538)	-	375	281	2.327

(\*) Os valores de Arrendamentos a pagar compõem o saldo de Outras obrigações.

	Controladora e Consolidado					Saldo final
	2019					
	Saldo inicial	Fluxo de caixa das atividades de financiamento	Constituição de dividendos	Constituição de JSCP	Aumento de capital	
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	139.453	(154.803)	-	148.847	-	133.497
Capital social	43.767	843	-	-	210.000	254.610
Dividendo adicional proposto	284.471	(284.471)	201.500	-	-	201.500

## 30. Transações que não afetam caixa

	Controladora		Consolidado	
	2020	2019	2020	2019
Dividendos a receber	-	(267)	-	(267)
Juros sobre capital próprio a pagar	47.252	50.962	47.252	50.962
IRRF sobre juros sobre capital próprio	6.694	5.797	6.694	5.797
Dividendos a pagar	-	103.682	-	103.682
Aumento de imobilizado por arrendamento	281	558	281	558