

Release de resultados 3T20

Barueri, 27 de outubro de 2020 – A **Smiles Fidelidade S.A.** (B3: **SMLS3**), um dos maiores programas de coalizão do Brasil com mais de 17 milhões de participantes inscritos, anuncia seus resultados do 3T20. As informações financeiras e operacionais neste relatório se referem aos resultados consolidados da Smiles Fidelidade S.A. e estão apresentadas em IFRS e em Reais (R\$), exceto quando indicado de outra maneira. As variações percentuais podem utilizar mais casas decimais para o cálculo que as exibidas no documento e estão comparadas com os números da Smiles Fidelidade S.A.

Smiles Fidelidade S.A.

B3: SMLS3

Novo Mercado

Cotação: R\$ 17,65

Nº de ações: 124.158.953

Valor de mercado: R\$ 2,1 bi

(fechamento: 26/10/2020)

www.smiles.com.br/ri

Teleconferência do 3T20

28 de Outubro de 2020

Em português e inglês:

(Tradução simultânea)

11h00 (horário de Brasília)

10h00 (US EST)

Telefone: +55 (11) 3181-8565

ou +1 (412) 717-9627

Senha: Smiles

webcast (português)

webcast (inglês)

CONTATOS SMILES

Hugo Assumpção

Diretor Financeiro e de
Relações com Investidores

Ricardo Rosanova Garcia

Head de Relações com
Investidores

Juliana Florentino

Analista de Relações com
Investidores

DESTAQUES OPERACIONAIS E FINANCEIROS DO PERÍODO

Geração de caixa total – R\$ 219,5 milhões no 3T20 e R\$ 992,2 milhões nos 9M20.

Faturamento bruto total do 3T20 somou R\$ 450,4 milhões, aumento de 40% em relação ao 2T20, mostrando forte recuperação no período. Apesar da queda de 27,9% na comparação acumulada dos 9M20 com os 9M19, este indicador somou R\$ 1,4 bilhão, e no mês de setembro/20 já havia alcançado 90% do volume registrado no mesmo mês de 2019, notadamente, período pré pandemia.

A receita líquida cresceu 136,7% no trimestre, partindo de R\$ 56,6 milhões no 2T20 para R\$ 133,9 milhões no 3T20, acompanhando forte retomada da margem bruta que atingiu 84,2% no 3T20 e 79,8% no 9M20, ante 93,1% e 92,8%, respectivamente na comparação com os mesmos períodos de 2019.

Foram acumuladas 20,1 bilhões de milhas no 3T20 e os resgates registraram 16,7 bilhões de milhas, representando um Burn/Earn Ratio de 83,2%. Destaca-se que no mês de setembro/20 o acúmulo de milhas superou em 4% o volume de milhas acumulado no mesmo mês do ano anterior.

Lucro líquido de R\$ 50,2 milhões no 3T20, revertendo o prejuízo de R\$ 0,4 milhão registrado no 2T20.

	Unid.	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Destaque Operacionais									
Acúmulo de Milhas	milhões	20.085	13.789	45,7%	26.513	-24,2%	60.471	86.064	-29,7%
Resgate de Milhas	milhões	16.703	3.049	447,8%	26.186	-36,2%	37.613	74.794	-49,7%
Burn/Earn Ratio	%	83,2%	22,1%	6105 bps	98,8%	-1560 bps	62,2%	86,9%	-2471 bps
Faturamento Bruto Total	R\$ mil	450.410	321.746	40,0%	633.683	-28,9%	1.401.310	1.944.612	-27,9%
Participantes do Programa	milhares	17.935	17.657	1,6%	16.540	8,4%			
Prêmios Resgatados	milhares	1.255	353	255,8%	1.662	-24,5%	2.725	4.781	-43,0%
Destaque Financeiros									
Geração de Caixa Total	R\$ mil	219.492	328.813	-33,2%	486.471	-54,9%	992.244	1.218.413	-18,6%
Geração de Caixa Operacional	R\$ mil	195.593	307.470	-36,4%	457.010	-57,2%	937.035	1.121.889	-16,5%
Receita Líquida	R\$ mil	133.862	56.558	136,7%	279.330	-52,1%	361.751	797.860	-54,7%
Lucro Bruto	R\$ mil	112.742	28.507	295,5%	259.949	-56,6%	288.578	740.188	-61,0%
Margem Bruta	%	84,2%	50,4%	3382 bps	93,1%	-884 bps	79,8%	92,8%	-1300 bps
Lucro / Prejuízo Operacional	R\$ mil	55.273	-13.629	N.M.	198.654	-72,2%	120.158	539.005	-77,7%
Margem Operacional	%	41,3%	-24,1%	6539 bps	71,1%	-2983 bps	33,2%	67,6%	-3434 bps
EBITDA	R\$ mil	62.044	-6.244	N.M.	205.830	-69,9%	141.811	557.368	-74,6%
Margem EBITDA	%	46,3%	-11,0%	5739 bps	73,7%	-2734 bps	39,2%	69,9%	-3066 bps
Lucro / Prejuízo Líquido	R\$ mil	50.232	-350	N.M.	149.557	-66,4%	106.134	447.189	-76,3%
Margem Líquida	%	37,5%	-0,6%	3814 bps	53,5%	-1602 bps	29,3%	56,0%	-2671 bps
ROE Últimos 12 Meses	%	23,1%	32,6%	-955 bps	57,5%	-3444 bps			
ROE Anualizado	%	15,7%	-0,1%	1578 bps	55,0%	-3937 bps	11,3%	54,8%	-4351 bps
Lucro / Prejuízo por Ação	R\$	0,405	-0,003	N.M.	1,205	-66,4%	0,855	3,603	-76,3%

Mensagem da administração

Poucos setores na economia foram tão afetados pela maior pandemia ocorrida em um século do que o de viagens e turismo. O necessário isolamento fechou fronteiras, adiou planos de férias e impediu a mobilidade que caracteriza a economia globalizada. A gravidade desse cenário levou a Smiles a se adequar de forma ágil e a reforçar sua estratégia de negócios, calcada nas interações digitais e na prestação de serviço de excelência aos clientes. Graças a isso, terminamos o segundo trimestre com expressiva evolução dos resultados financeiros e operacionais. Essa evolução foi plenamente confirmada neste terceiro trimestre que agora reportamos a nossos stakeholders.

Nossos indicadores mostram a consolidação da retomada -- sinal importante para a Smiles e para a economia brasileira, que volta a se mover. O número de milhas resgatadas no período foi quatro vezes maior que o registrado no segundo trimestre. O acúmulo de milhas cresceu mais de 25%, na comparação com os três meses anteriores. Esses e outros resultados levaram a Smiles a registrar, no terceiro trimestre de 2020, um faturamento de R\$ 450 milhões e um lucro líquido de R\$ 50 milhões.

A volta parcial da atividade econômica é apenas parte da explicação para esses bons resultados. A Smiles tem, hoje, a mais completa plataforma de serviços ao viajante do mercado brasileiro. Mesmo diante de restrições temporárias impostas pela covid-19, trabalhamos duro para que nossos clientes tivessem e continuem a ter acesso aos melhores parceiros aéreos. Neste terceiro trimestre, a Smiles celebrou acordos com a Air Europa e com a Ethiopian Airlines. Com isso, foram adicionados mais de 90 destinos internacionais ao nosso portfólio. A American Airlines, companhia com a qual a Smiles anunciou uma parceria no início de 2020, tornou-se -- num curtíssimo espaço de tempo -- nossa principal parceira congênere, a despeito da pandemia.

Como já é tradição, em setembro realizamos o Clube Smiles Day, data proprietária com ofertas especiais para os clientes Smiles mais fiéis. O resultado superou nossas melhores expectativas. O número de adesões foi mais de 15 vezes superior ao registrado em início de abril. Em cinco dias, foram emitidas mais de 74 mil passagens em voos GOL.

Mais ofertas, mais tecnologia e excelência no atendimento se refletiram naquele que é o mais importante indicador para uma empresa de serviços: a satisfação do cliente. Entre julho e setembro, nosso NPS foi 30% superior ao registrado no segundo trimestre

Além de trabalhar, dia após dia, para encantar os clientes, nosso time está absolutamente comprometido com uma estratégia financeira robusta, que perenize e dê sustentabilidade -- em todos os seus aspectos -- à companhia. Mesmo no mais desafiador dos anos, a Smiles gerou um caixa de R\$ 992 milhões, no período de janeiro a setembro. E, caixa, sobretudo em momento de crise, continua a ser rei.

Tais resultados nos deram confiança para, não só aumentar o número de campanhas e ações, mas também para lançar a evolução do nosso posicionamento de marca -- “Ver o mundo começa aqui” -- já presente no site, no aplicativo, nas redes sociais e em todas as comunicações da Smiles.

Sabemos que os próximos meses ainda nos trarão grandes desafios. Seguiremos alertas. E cada vez mais empenhados em fazer da Smiles a melhor opção para nossos clientes e uma empresa da qual nossos colaboradores, acionistas e investidores se orgulhem.

Desempenho operacional

Acúmulo e Resgate de Milhas: O acúmulo de milhas no 3T20 apresentou crescimento de 45,7% em relação ao 2T20 e queda de 24,2% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foi registrada queda também nos montantes acumulados dos 9 meses na ordem de 29,7%. Os resgates apresentaram comportamento semelhante aos acúmulos na comparação periódica, contudo com variações mais fortes entre os períodos: aumento de 447,8% entre o 3T20 e o 2T20, e decréscimos de 36,2% ante o 3T19 e 49,7%, na somatória dos 9 primeiros meses dos anos. A taxa de Burn/Earn foi de 83,2% no 3T20 e 62,2% no 9M20.

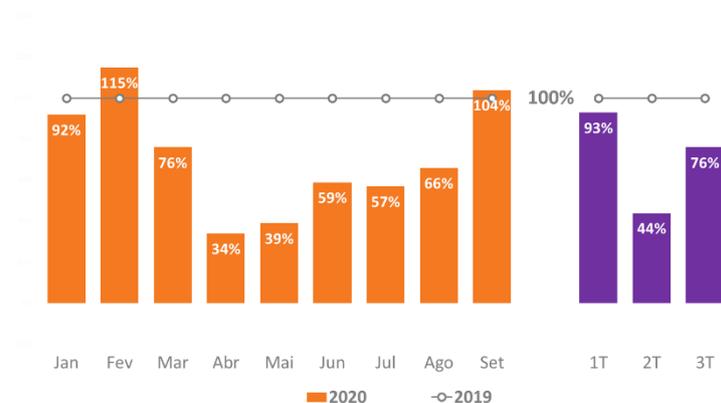
Acúmulo e Resgate de Milhas	Unid.	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Acúmulo de Milhas	milhões	20.085	13.789	45,7%	26.513	-24,2%	60.471	86.064	-29,7%
Resgate de Milhas	milhões	16.703	3.049	447,8%	26.186	-36,2%	37.613	74.794	-49,7%
Burn/Earn Ratio	%	83,2%	22,1%	6105 bps	98,8%	-1560 bps	62,2%	86,9%	-2471 bps

A variação mais acentuada nos resgates de milhas entre o 3T20 e o 2T20 é explicada pela base comparativa extremamente baixa no trimestre anterior e pela retomada constante destes indicadores nos meses de maio a setembro deste ano, com destaque para o volume de milhas acumuladas no mês de setembro que ultrapassou o montante acumulado no mesmo mês de 2019 em 4%.

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

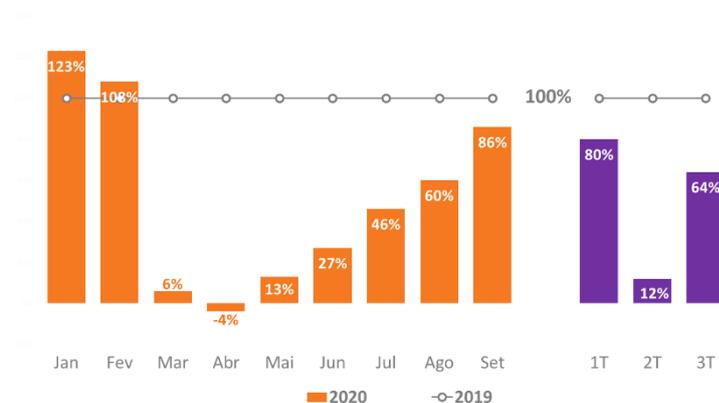
ACÚMULO DE MILHAS

Total



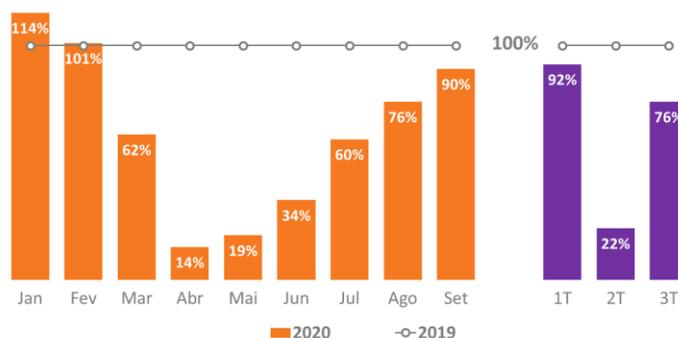
RESGATE DE MILHAS

Total



Faturamento Bruto: O Faturamento Bruto no 3T20 totalizou R\$ 450,4 milhões, versus R\$ 321,7 milhões no 2T20 e R\$ 633,6 milhões no 3T19, um acréscimo de 40,0% e redução de 28,9%, 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.

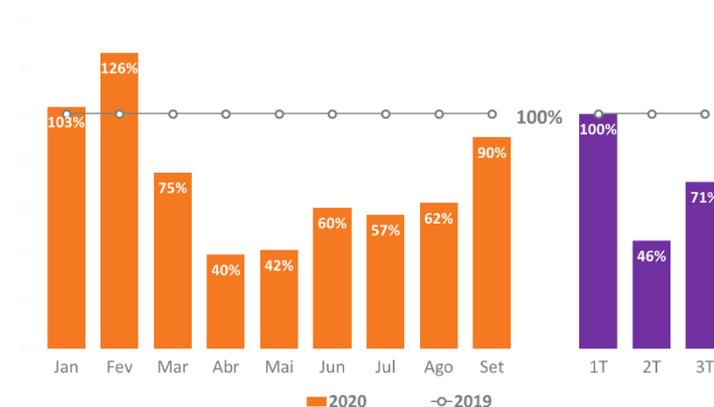
VENDA BRUTA DE BILHETES



	Unid.	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Faturamento Bruto Total	R\$ mil	450.410	321.746	40,0%	633.603	-28,9%	1.401.310	1.944.532	-27,9%

FATURAMENTO TOTAL

R\$

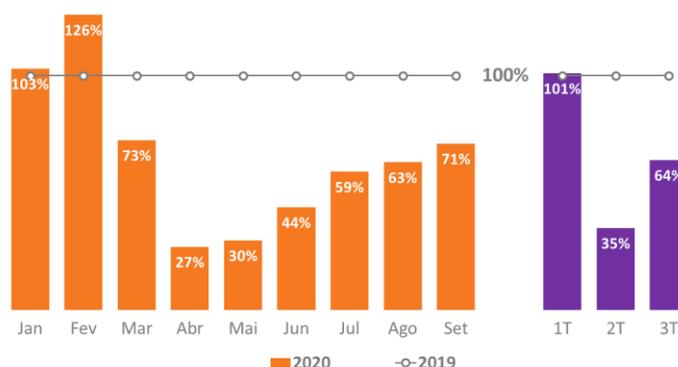


Participantes: O programa atingiu 17,9 milhões de participantes no 3T20, representando crescimento de 1,6% comparado ao 2T20 e 8,4% ao 3T19.

	Unid.	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19
Participantes do Programa	milhares	17.935	17.657	1,6%	16.540	8,4%

É observada também uma reação constante no volume de novos cadastrados no programa desde o mês de maio/20, conforme gráfico abaixo que compara a quantidade de novos cadastros com períodos iguais do ano de 2019.

NOVOS CADASTROS SMILES



Prêmios Resgatados: A quantidade de itens resgatados em toda plataforma registrou o montante de 1,2 milhão no 3T20, um número 255,8% superior ao resgatado no 2T20. 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 9M20 os valores do 9M19 e, considerando os valores totais, este indicador também apresenta reação constante desde maio/20, sendo que, em bases mensais, a quantidade total resgatada em setembro/20 já superou a quantidade total de fevereiro/20, mês anterior ao início da pandemia de COVID-19.

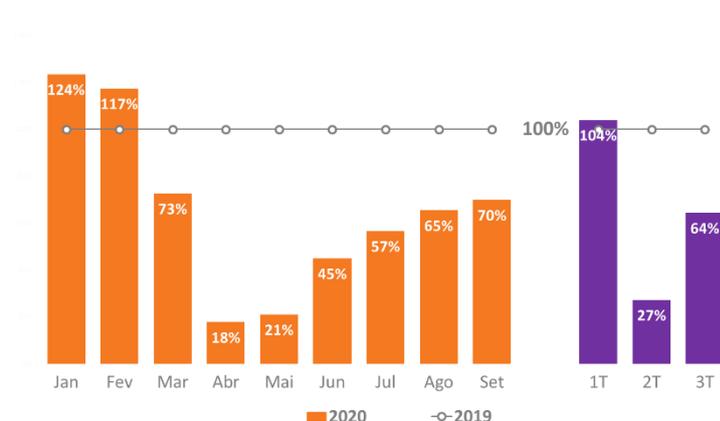
	Unid.	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Prêmios Resgatados	milhares	1.255	353	255,8%	1.662	-24,5%	2.725	4.781	-43,0%
Passagens aéreas (GOL + parceiros)	milhares	783	23	3304,3%	1.215	-35,6%	1.595	3.670	-56,5%
Produtos e serviços	milhares	472	330	43,0%	447	5,6%	1.130	1.111	1,7%

Clube Smiles: O volume de adesões ao Clube Smiles segue a mesma trajetória de recuperação dos indicadores operacionais observados desde maio/20. Destaca-se o desempenho no mês de setembro/20 que foi impulsionado pela terceira edição do Clube Smiles Day, campanha promocional para assinantes que ocorreu entre os dias 17 e 21 de setembro e que registrou recorde de adesões neste ano de 2020.

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/20 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 3T20 a geração de caixa total atingiu R\$ 219,5 milhões, 33,2% inferior à registrada no 2T20. A redução no indicador é decorrente do prazo médio de recebimentos de 45 dias. Assim, os recebimentos do 2T20 refletem o faturamento de 45 dias anteriores ao início da pandemia e seus efeitos, e o 3T20 não absorveu totalmente a retomada do faturamento demonstrada acima. Esse descasamento entre o faturamento e o recebimento pode ser mais bem observado na linha de contas a receber no ativo consolidado que registrou aumento de 28,3% no 3T20 versus o 2T20, equivalente a R\$ 81,9 milhões, conforme tabela abaixo:

Ativo (R\$ mil)	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	Var. Nominal
Circulante				
Contas a receber	371.104	289.200	28,3%	81.904

A tabela a seguir exemplifica o cálculo de geração de caixa:

		3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Caixa e equivalentes de caixa (Início do período)		112.848	110.817	1,8%	14.396	683,9%	287.846	290.850	-1,0%
Aplicações financeiras (Início do período)		1.374.302	1.047.520	31,2%	763.844	79,9%	886.069	384.460	130,5%
Total	(a)	1.487.150	1.158.337	28,4%	778.240	91,1%	1.173.915	675.310	73,8%
Adiantamento a fornecedores	(b)	1.200.000	-	N.M	316.990	278,6%	1.625.962	501.920	223,9%
Dividendos / JCP	(c)	-	-	N.M	-	N.M	33.555	444.082	-92,4%
Caixa e equivalentes de caixa (Final do período)		111.670	112.848	-1,0%	20.980	432,3%	111.670	20.980	432,3%
Aplicações financeiras (Final do período)		394.972	1.374.302	-71,3%	926.741	-57,4%	394.972	926.741	-57,4%
Total	(d)	506.642	1.487.150	-65,9%	947.721	-46,5%	506.642	947.721	-46,5%
Geração de Caixa Total	(e)=- (a)+(b)+(c)+(d)	219.492	328.813	-33,2%	486.471	-54,9%	992.244	1.218.413	-18,6%
Resultado Financeiro	(f)	23.899	21.343	12,0%	29.461	-18,9%	55.209	96.524	-42,8%
Geração de Caixa Operacional	(e)-(f)	195.593	307.470	-36,4%	457.010	-57,2%	937.035	1.121.889	-16,5%

Saldo de Adiantamento a Fornecedores: A composição e evolução do saldo de “adiantamento a fornecedores” no trimestre está demonstrada conforme a tabela abaixo:

Contrato	Tranche	Data	Saldo 3T20	Saldo 2T20	3T20 vs. 2T20	Taxa (a.a.)
8º Contrato	Tranche Única	abr-19	-	77,6	N.M	7,39%
9º Contrato	Tranche Única	jun-19	-	90,4	N.M.	7,39%
10º Contrato	Tranche Única	ago-19	109,3	115,8	-5,6%	7,39%
11º Contrato	Tranche Única	set-19	221,4	218,0	1,5%	6,21%
12º Contrato	Tranche Única	dez-19	248,8	245,3	1,4%	5,66%
13º Contrato	Tranche Única	mar-20	318,5	314,7	1,2%	4,79%
14º Contrato	Tranche Única	mar-20	119,0	117,5	1,3%	4,79%
15º Contrato	Tranche Única	jul-20	1.206,6	-	N.M	2,19%
Total			2.223,6	1.179,3	88,5%	
Taxa média ponderada			3,74%	5,86%	-212 bps	

Receita Diferida: No 3T20, a receita diferida totalizou R\$ 1,6 bilhão, valor 1,8% superior ao registrado no 2T20, permanecendo praticamente estável. Em comparação ao trimestre findo em setembro/19, houve um aumento substancial na ordem de 42%, quando o saldo era de R\$ 1,1 bilhão.

Destaca-se neste aumento um reflexo direto da pandemia de covid-19 que impossibilitou a realização de viagens por um longo período, e, consequentemente, 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.

	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19
Programa de milhas	2.136.618	2.143.416	-0,3%	1.655.770	29,0%
Outros	1.111	1.245	-10,8%	1.897	-41,4%
Breakage	-581.533	-615.333	-5,5%	- 562.078	3,5%
Total	1.556.196	1.529.328	1,8%	1.095.589	42,0%
Circulante	1.248.026	1.229.710	1,5%	916.007	36,2%
Não circulante	308.170	299.618	2,9%	179.852	71,3%

Receita Líquida: No 3T20, a Receita líquida apresentou crescimento de 136,7% em comparação ao 2T20, atingindo R\$ 133,9 milhões e R\$ 56,6 milhões, respectivamente. Quando comparada ao mesmo período do ano passado apresentou redução de 52,1%. Em valores acumulados nos nove primeiros meses do ano a variação foi negativa em 54,7%, registrando R\$ 361,8 milhões no 9M20.

As receitas de resgates de milhas apresentaram forte aumento no 3T20, ante o 2T20, de 310,9%, enquanto as receitas de *breakage* permaneceram praticamente estáveis, variando negativamente apenas 1,7%. O aumento expressivo das receitas no trimestre reflete a rápida recuperação do cenário operacional conforme descrito anteriormente e a pequena redução nas receitas de milhas expiradas, a queda na taxa e *breakage* de 16,3% no 2T20 para 15,5% no 3T20.

	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Receita de resgate de milhas	113.864	27.710	310,9%	223.026	-48,9%	238.041	667.845	-64,4%
Receita de <i>breakage</i> e milhas expiradas	35.807	36.432	-1,7%	75.998	-52,9%	156.244	188.373	-17,1%
Outras	1.979	458	332,1%	5.881	-66,3%	10.226	18.940	-46,0%
Receita bruta	151.650	64.600	134,8%	304.905	-50,3%	404.511	875.158	-53,8%
Impostos incidentes	- 17.788	- 8.042	121,2%	- 25.575	-30,4%	- 42.760	- 77.298	-44,7%
Receita líquida	133.862	56.558	136,7%	279.330	-52,1%	361.751	797.860	-54,7%

A evolução da receita líquida entre julho e setembro mostra claramente uma recuperação refletida no volume de emissões de bilhetes. O saldo de bilhetes emitidos e ainda não voados ao final do 3T20 era de 520,6 mil.

Outras Receitas: As Outras Receitas totalizaram R\$ 2,0 milhões no 3T20 versus R\$ 0,4 milhão no 2T20, um aumento proporcional à receita de resgate de milhas no trimestre e queda de 66,3% comparado ao mesmo período em 2019. Esta rubrica é principalmente composta pelas taxas de cancelamento e pela taxa de administração do programa de fidelidade da GOL. No 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 recuou 691 pontos base para 30,1% no 3T20 versus 37,0% no 2T20. Na comparação com iguais períodos do ano passado, a margem apresentou uma queda de 829 pontos base no trimestre e 1130 pontos base no acumulado dos nove meses.

A redução da Margem Direta de Resgate no 3T20 quando comparado ao 2T20 é resultado do aumento volume de resgates e cancelamentos, já nas comparações com os períodos de 2019 as diferenças se devem aos efeitos da pandemia e à revisão do transfer price.

Apresentação Gerencial	Resultado Resgates ¹	3T20	3T19	3T20 vs. 3T19	2T20	3T20 vs. 2T20	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Receita	> Receita de resgates (b)	384,6	596,0	-35,5%	76,1	405,4%	851,1	1.696,9	-49,8%
Custo dos serviços prestados	> Custo de resgates	- 268,8	- 367,1	-26,8%	- 47,9	461,2%	- 602,8	- 1.010,1	-40,3%
Receita Bruta	Resultado bruto de resgates (a)	115,8	228,9	-49,4%	28,2	310,6%	248,3	686,8	-63,9%
(-) Impostos sobre Spread		- 10,7	- 21,2	-49,5%	- 2,6	311,5%	- 23,0	- 63,5	-63,9%
(=) Receita Líquida	Resultado líquido de resgates	105,1	207,7	-49,4%	25,6	310,5%	225,3	623,3	-63,9%
% Margem Direta de Resgates	=(a)/(b)	30,1%	38,4%	-829 bps	37,0%	-691 bps	29,2%	40,5%	-1130 bps

Despesas Operacionais: As Despesas Operacionais no 3T20 aumentaram 36,4% quando comparadas ao 2T20 e diminuíram 6,2%, na comparação com o mesmo período em 2019, no acumulado do ano essa variação registrou queda de 16,3%.

As principais variações nominais nas despesas, sobretudo o total de despesas comerciais e despesas de pessoal, refletem diretamente nas reduções comparativas dos períodos analisados, exceto na comparação trimestral com o 2T20 devido ao incremento nas despesas de pessoal oriundas da constituição de provisão realizada naquele trimestre. As menores despesas comerciais estão diretamente relacionadas ao arrefecimento da atividade econômica decorrente da pandemia de COVID-19 e as despesas de pessoal à reformulação dos quadros da companhia.

Despesas Operacionais (R\$ Mil)	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Com pessoal	- 3.745	- 3.652	2,5%	- 3.350	11,8%	- 10.956	- 12.481	-12,2%
Call center	- 8.920	- 7.702	15,8%	- 9.140	-2,4%	- 26.611	- 27.328	-2,6%
Comerciais e publicidade	- 12.604	- 7.830	61,0%	- 18.783	-32,9%	- 40.144	- 54.825	-26,8%
Despesas Comerciais	- 25.269	- 19.184	31,7%	- 31.273	-19,2%	- 77.711	- 94.634	-17,9%
Com pessoal	- 12.907	- 13.201	-2,2%	- 16.497	-21,8%	- 46.003	- 61.408	-25,1%
Serviços de informática	- 6.709	- 1.877	257,4%	- 3.786	77,2%	- 13.872	- 13.934	-0,4%
Prestação de serviços	- 12.193	- 7.279	67,5%	- 9.643	26,4%	- 30.773	- 29.290	5,1%
Depreciação e amortização	- 931	- 913	2,0%	- 725	28,4%	- 2.755	- 2.456	12,2%
Outras, líquidas	114	11	936,4%	629	-81,9%	1.535	376	308,2%
Despesas Administrativas	- 32.625	- 23.259	40,3%	- 30.022	8,7%	- 94.938	- 107.464	-11,7%
Outras, líquidas	425	307	38,4%	-	N.M.	4.228	915	362,1%
Total Despesas Operacionais	- 57.469	- 42.136	36,4%	- 61.295	-6,2%	- 168.421	- 201.183	-16,3%

No trimestre, as despesas operacionais totais representaram 42,9% da receita líquida e no 9M20, 46,6%. O aumento observado nesta relação com iguais períodos de 2019 está diretamente relacionado à queda de receita, já detalhada acima, uma vez que houve redução na ordem de 6,2% e 16,3%, respectivamente no total de despesas dos períodos.

	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Receita Líquida	133.862	56.558	136,7%	279.330	-52,1%	361.751	797.860	-54,7%
Despesas Operacionais Totais	- 57.469	- 42.136	36,4%	- 61.295	-6,2%	- 168.421	- 201.183	-16,3%
Despesas Operacionais / Receita Líquida (%)	42,9%	74,5%	-3157 bps	21,9%	2099 bps	46,6%	25,2%	2134 bps

Resultado Financeiro: O Resultado Financeiro somou R\$ 23,9 milhões no 3T20, 12,0% maior na comparação com o 2T20 e 18,9% inferior na comparação com o 3T19. Nos nove meses acumulados do ano a queda foi de 42,8%, alcançando R\$ 55,2 milhões.

No trimestre, o aumento, relativo ao 2T20, se deu pelo aumento de 39,6% nos descontos obtidos por consequência dos termos contratuais de compra antecipada de passagens. Nas comparações dos períodos equivalentes com o ano de 2019, a redução se deu pelo saldo médio de caixa inferior e pela redução da taxa média de remuneração dos recursos, referenciada pela SELIC, em 2020. Adicionalmente, o saldo acumulado dos nove meses de 2020 foi afetado no 1T20 por conta das perdas com aplicações financeiras advindas da marcação a mercado dos títulos de dívida ocorrida em março/20 no início da pandemia.

Resultado Financeiro (R\$ mil)	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Receitas financeiras								
Descontos obtidos	22.856	16.373	39,6%	17.371	31,6%	53.711	58.080	-7,5%
Ganhos em aplicação financeira	1.768	5.929	-70,2%	13.839	-87,2%	16.033	37.581	-57,3%
(-) Impostos sobre receitas financeiras	-1.176	-1.081	8,8%	-1.567	-25,0%	-3.422	-4.877	-29,8%
Outras receitas	490	754	-35,0%	1.731	-71,7%	2.182	6.839	-68,1%
Total receitas financeiras	23.938	21.975	8,9%	31.374	-23,7%	68.504	97.623	-29,8%
Despesas financeiras								
Juros	-498	-233	113,7%	-48	937,5%	-1.052	-194	442,3%
Impostos sobre operações financeiras	-3	-5	-40,0%	-	-	-110	-113	-2,7%
Perdas com aplicações financeiras	-209	-514	-59,3%	-1	20800,0%	-9.352	-107	8640,2%
Outras despesas	-90	-522	-82,8%	-761	-88,2%	-1.412	-2.274	-37,9%
Total despesas financeiras	-800	-1.274	-37,2%	-810	-1,2%	-11.926	-2.688	343,7%
Varição cambial líquida	761	642	19%	-1.103	-169,0%	-1.369	1.589	-186%
Total	23.899	21.343	12,0%	29.461	-18,9%	55.209	96.524	-42,8%

EBITDA: No 3T20 o EBITDA totalizou R\$ 62,0 milhões, com margem EBITDA de 46,3%, revertendo o resultado negativo de R\$ 6,2 milhões no 2T20. No acumulado dos nove primeiros meses do ano esse indicador registrou R\$ 141,8 milhões, com margem de 39,2%, versus R\$ 557,4 milhões e margem de 69,9% em igual período de 2019.

As variações em todas as comparações estão diretamente relacionadas à receita líquida dos períodos detalhada anteriormente.

	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social								
(-) Receitas financeiras	23.938	21.975	8,9%	31.374	-23,7%	68.504	97.623	-29,8%
(-) Despesas financeiras	- 800	- 1.274	-37,2%	- 810	-1,2%	- 11.926	- 2.688	343,7%
(-) Variação cambial, líquida	761	642	18,5%	- 1.103	-169,0%	- 1.369	1.589	-186,2%
(+) Depreciação e Amortização	6.771	7.385	-8,3%	7.176	-5,6%	21.653	18.363	17,9%
EBITDA	62.044	- 6.244	N.M	205.830	-69,9%	141.811	557.368	-74,6%
Receita líquida	133.862	56.558	136,7%	279.330	-52,1%	361.751	797.860	-54,7%
Margem EBITDA (%)	46,3%	-11,0%	5739 bps	73,7%	-2734 bps	39,2%	69,9%	-3066 bps

Lucro Líquido: O resultado no trimestre foi um Lucro Líquido de R\$ 50,2 milhões, comparado a um prejuízo de R\$ 0,4 milhão no 2T20 e de R\$ 149,6 milhões no mesmo período de 2019. No acumulado do ano o Lucro Líquido foi de R\$ 106,1 milhões, 76,3% inferior ao período de janeiro a setembro de 2019.

	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Lucro Líquido do Período	50.232	- 350	N.M.	149.557	-66,4%	106.134	447.189	-76,3%
Receita líquida	133.862	56.558	136,7%	279.330	-52,1%	361.751	797.860	-54,7%
Margem Líquida	37,5%	-0,6%	3814 bps	53,5%	-1602 bps	29,3%	56,0%	-2671 bps
ROAE últimos 12 meses	23,1%	32,6%	-955 bps	57,5%	-3444 bps			
ROAE anualizado	15,7%	-0,1%	1578 bps	55,0%	-3937 bps	11,3%	54,8%	-4351 bps

Demonstração de Resultados - IFRS

Demonstração do Resultado (R\$ mil)	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Receita líquida	133.862	56.558	136,7%	279.330	-52,1%	361.751	797.860	-54,7%
Custos operacionais	- 21.120	- 28.051	-24,7%	- 19.381	9,0%	- 73.173	- 57.672	26,9%
Lucro Bruto	112.742	28.507	295,5%	259.949	-56,6%	288.578	740.188	-61,0%
Despesas comerciais	- 25.269	- 19.184	31,7%	- 31.273	-19,2%	- 77.711	- 94.634	-17,9%
Despesas administrativas	- 32.625	- 23.259	40,3%	- 30.022	8,7%	- 94.937	- 107.464	-11,7%
Outras receitas, líquidas	425	307	38,4%	-	N.M.	4.228	915	362,1%
Total Despesas Operacionais	- 57.469	- 42.136	36,4%	- 61.295	-6,2%	- 168.420	- 201.183	-16,3%
Lucro/Prejuízo operacional antes do resultado financeiro e impostos	55.273	- 13.629	N.M.	198.654	-72,2%	120.158	539.005	-77,7%
Receitas financeiras	23.938	21.975	8,9%	31.374	-23,7%	68.504	97.623	-29,8%
Despesas financeiras	- 800	- 1.274	-37,2%	- 810	-1,2%	- 11.926	- 2.688	343,7%
Variação cambial, líquida	761	642	18,5%	- 1.103	-169,0%	- 1.369	1.589	-186,2%
Resultado Financeiro	23.899	21.343	12,0%	29.461	-18,9%	55.209	96.524	-42,8%
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social	79.172	7.714	926,3%	228.115	-65,3%	175.367	635.529	-72,4%
IR e Contribuição social correntes	- 42.802	- 9.589	346,4%	- 49.051	-12,7%	- 75.254	- 122.721	-38,7%
IR e Contribuição social diferidos	13.862	1.525	809,0%	- 29.507	-147,0%	6.021	- 65.619	-109,2%
Total IR e Contribuição social	- 28.940	- 8.064	258,9%	- 78.558	-63,2%	- 69.233	- 188.340	-63,2%
Lucro Líquido do Período	50.232	- 350	N.M.	149.557	-66,4%	106.134	447.189	-76,3%
Lucro por ação (R\$)	0,405	- 0,003	-13600,0%	1,205	-66,4%	0,855	3,603	-76,3%

Balanço Patrimonial

Ativo (R\$ mil)	3T20	3T19	3T20 vs. 3T19	2T20	3T20 vs. 2T20
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	111.670	20.980	432,3%	112.848	-1,0%
Aplicações financeiras	394.972	926.741	-57,4%	1.374.302	-71,3%
Contas a receber	371.104	434.910	-14,7%	289.200	28,3%
Adiantamentos a fornecedores	1.109.594	1.015.914	9,2%	562.353	97,3%
Impostos e contribuições a recuperar	67.506	114.726	-41,2%	63.372	6,5%
Outros créditos e valores	26.410	44.570	-40,7%	35.352	-25,3%
Total Ativo Circulante	2.081.256	2.557.841	-18,6%	2.437.427	-14,6%
Não Circulante					
Depósitos judiciais	25.943	16.294	59,2%	25.061	3,5%
Adiantamentos a fornecedores	1.114.782	-	N.M.	618.761	80,2%
Impostos e contribuições a recuperar	48.343	6.208	678,7%	66.606	-27,4%
Outros créditos e valores	13.771	-	N.M.	13.986	-1,5%
Imobilizado	3.706	5.121	-27,6%	3.973	-6,7%
Intangível	54.268	44.886	20,9%	51.844	4,7%
Total Ativo Não Circulante	1.260.813	72.509	1638,8%	780.231	61,6%
Total do Ativo	3.342.069	2.630.350	27,1%	3.217.658	3,9%

Passivo (R\$ mil)	3T20	3T19	3T20 vs. 3T19	2T20	3T20 vs. 2T20
Circulante					
Fornecedores	115.358	137.354	-16,0%	98.637	17,0%
Obrigações trabalhistas	17.617	16.607	6,1%	14.429	22,1%
Dividendos e juros sobre o capital próprio	103.682	-	N.M.	103.682	0,0%
Impostos e contribuições a recolher	25.451	26.974	-5,6%	5.324	378,0%
Obrigações com empresas relacionadas	13.984	24.689	-43,4%	3.889	259,6%
Adiantamentos de clientes	15.662	10.746	45,7%	8.073	94,0%
Receitas diferidas	1.248.026	916.007	36,2%	1.229.710	1,5%
Outras obrigações	6.871	4.592	49,6%	2.212	210,6%
Total Passivo Circulante	1.546.651	1.136.969	36,0%	1.465.956	5,5%
Não Circulante					
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	26.386	26.999	-2,3%	28.144	-6,2%
Receitas diferidas	308.170	179.582	71,6%	299.618	2,9%
Impostos diferidos	146.894	122.609	19,8%	160.756	-8,6%
Outras obrigações (LP)	1.146	2.259	-49,3%	1.337	-14,3%
Total Passivo Não Circulante	482.596	331.449	45,6%	489.855	-1,5%
Patrimônio Líquido					
Capital social	254.610	254.610	0,0%	254.610	0,0%
Reservas de capital	278.213	271.628	2,4%	277.615	0,2%
Reservas de lucros	674.243	202.703	232,6%	674.243	0,0%
Ajustes de avaliação patrimonial	- 378	- 268	41,0%	- 523	-27,7%
Remuneração baseada em ações	-	4.018	-100,0%	-	0,0%
Lucros acumulados do período	106.134	429.241	-75,3%	55.902	89,9%
Total Patrimônio Líquido	1.312.822	1.161.932	13,0%	1.261.847	4,0%
Total do Passivo e Patrimônio Líquido	3.342.069	2.630.350	27,1%	3.217.658	3,9%

Demonstrações dos fluxos de caixa

Demonstração do Fluxo de Caixa (R\$ mil)	3T20	2T20	3T20 vs. 2T20	3T19	3T20 vs. 3T19	9M20	9M19	9M20 vs. 9M19
Lucro líquido do período	40.085	- 350	-11552,9%	149.557	-73,2%	95.987	447.189	-78,5%
Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais								
Remuneração baseada em ações	598	597	0,2%	772	-22,5%	1.793	2.357	-23,9%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	- 19.090	- 1.525	1151,8%	29.507	-164,7%	- 11.249	65.619	-117,1%
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	2.433	4.435	-45,1%	5.556	-56,2%	12.107	13.915	-13,0%
Depreciação e amortização	6.771	7.385	-8,3%	7.176	-5,6%	21.653	18.363	17,9%
Descontos obtidos na compra antecipada de passagens	- 22.856	- 16.373	39,6%	- 17.371	31,6%	- 53.711	- 58.080	-7,5%
Variações cambiais, líquidas	953	7.609	-87,5%	3.635	-73,8%	3.239	3.414	-5,1%
Variações de aplicações financeiras	- 6.222	- 458	1258,5%	-	-	- 6.681	-	-
Constituição (reversão) de provisão para perdas esperadas com créditos	4	- 4.026	-100,1%	3	-233,3%	1	17	-105,9%
Provisões trabalhistas	3.636	9.264	-60,8%	6.926	-47,5%	12.900	14.526	-11,2%
Baixa de imobilizado e intangível	-	-	-	171	-100,0%	126	309	-59,2%
Equivalência patrimonial	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros ajustes	353	- 1.105	-131,9%	619	-157,0%	755	372	103,0%
Lucro líquido ajustado	6.791	5.553	22,3%	185.307	-96,3%	75.408	507.257	-85,1%
Variações nos ativos e passivos operacionais								
Contas a receber	- 83.753	138.983	-160,3%	27.049	-409,6%	121.303	- 75.868	-259,9%
Adiantamento a fornecedores	- 1.020.486	18.228	-5698,5%	- 17.361	5778,0%	- 1.198.872	338.243	-454,4%
Impostos a recuperar	14.153	6.319	124,0%	22.479	-37,0%	26.774	102.368	-73,8%
Depósitos e bloqueios judiciais	- 882	- 6.814	-87,1%	2.220	-139,7%	9.378	1.708	-649,1%
Outros créditos (obrigações)	11.535	1.149	903,9%	3.235	256,6%	9.997	- 27.881	-64,1%
Transações com empresas relacionadas	11.881	- 3.706	-420,6%	1.583	-850,5%	9.227	- 12.599	-26,8%
Fornecedores	18.620	- 11.374	-263,7%	1.006	-1950,9%	2.014	5.435	-137,1%
Obrigações trabalhistas	- 576	- 421	36,8%	- 3.529	-83,7%	- 13.583	- 26.603	-48,9%
Adiantamento de clientes	7.161	- 3.919	-282,7%	663	-1180,1%	3.728	- 150.558	-102,5%
Receita diferida	42.920	192.385	-77,7%	33.453	-228,3%	395.851	74.794	429,3%
Obrigações fiscais	41.880	4.184	901,0%	46.086	-9,1%	64.473	102.508	-37,1%
Processos tributários, cíveis e trabalhistas	- 4.191	- 5.403	-22,4%	- 3.538	18,5%	- 12.708	- 8.030	58,3%
Imposto de renda e contribuição social	- 21.761	- 82	26437,8%	- 41.657	-47,8%	- 48.271	- 95.731	-49,6%
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	- 976.708	335.082	-391,5%	183.586	-632,0%	- 616.513	735.043	-183,9%
Atividades de investimento								
Aquisição de imobilizado e intangível	- 8.773	- 4.607	90,4%	- 12.693	-30,9%	- 26.467	- 22.501	17,6%
Aplicações financeiras, líquidas	985.551	- 245.964	-500,7%	- 162.877	-705,1%	497.777	- 542.261	-191,8%
Aumento de capital em investida	-	-	-	-	-	-	-	-
Caixa líquido utilizado nas atividades de investimento	976.778	250.571	289,8%	- 175.570	-656,3%	471.310	- 564.762	-183,5%
Atividades de financiamento								
Aumento de capital por exercício de opção de ações	-	-	-	-	-	-	843	-
Dividendos pagos	-	-	-	-	-	-	- 408.350	-
Juros sobre capital próprio pagos, líquido de impostos	-	-	-	-	-	29.816	- 31.924	-6,6%
Caixa líquido utilizado nas atividades de financiamento	-	-	-	-	-	- 29.816	- 439.431	-93,2%
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equivalentes de caixa	- 1.248	- 2.121	-41,2%	1.432	-	1.157	720	60,7%
Acréscimo (decréscimo) líquido de caixa e equivalentes de caixa	- 1.178	82.390	-101,4%	6.584	- 1	- 176.176	- 269.870	-34,7%
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	-	-	-	-	287.846	287.846	290.850	-1,0%
Caixa e equivalentes de caixa no final do período	- 1.178	82.390	-101,4%	6.584	- 1	111.670	20.980	432,3%

Modelo de negócios

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

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

Glossário

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

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

Free float - Ações pertencentes aos acionistas não controladores.

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

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

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

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

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

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