

**Barueri, 18 de fevereiro de 2019** – A **Smiles Fidelidade S.A.** (B3: **SMLS3**), um dos maiores programas de coalizão do Brasil com mais de 16 milhões de participantes inscritos, anuncia seus resultados do 4T19 e do ano de 2019. 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\$ 38,40  
 N° de ações: 124.158.953  
 Valor de mercado: R\$ 4,8 bi  
 (fechamento: 17/02/2019)

[www.smiles.com.br/ri](http://www.smiles.com.br/ri)

## Teleconferência do 4T19

19 de fevereiro 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

**Andre Fehlauer**  
 CEO, Diretor Financeiro e de  
 Relações com investidores

**Maria Laura Pessoa**  
 Head de Relações com  
 Investidores

[ri@smiles.com.br](mailto:ri@smiles.com.br)

## Faturamento bruto atinge R\$ 2,6 bilhões em 2019

### DESTAQUES

- O faturamento bruto total atingiu R\$ 666,8 milhões no 4T19, uma expansão de 6,2% versus o 4T18, e R\$ 2,6 bilhões no ano, um crescimento de 14,7% versus o ano de 2018.
- A receita líquida totalizou R\$ 253,3 milhões no 4T19, uma redução de 9,3% no trimestre e 9,2% na comparação com o 4T18.
- A margem Direta de Resgate foi de 35,6% no 4T19 versus 38,4% no 3T19 e 42,5% no 4T18.
- O lucro líquido foi de R\$ 179,5 milhões no 4T19 versus R\$ 149,6 milhões no trimestre anterior. No ano, o lucro líquido alcançou R\$ 626,7 milhões, 3% menor em relação a 2018.
- Desconsiderando os efeitos não-recorrentes\*\*, o lucro líquido foi de R\$ 142,8 milhões e R\$ 590,0 milhões, no 4T19 e no ano de 2019, respectivamente.

Principais Destaques	Unidade	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
Faturamento bruto total <sup>2</sup>	R\$ mi	666,8	633,7	627,8	5,2%	6,2%	2.611	2.276	14,7%
Receita Líquida*	R\$ mi	253,3	279,3	278,9	(9,3%)	(9,2%)	1.051	988	6,4%
EBITDA <sup>1</sup>	R\$ mi	235,4	205,8	205,0	14,4%	14,8%	792,7	759,3	4,4%
<i>margem EBITDA<sup>1</sup></i>	%	92,9%	73,7%	73,5%	19,2 p.p.	19,4 p.p.	75,4%	76,9%	(1,5 p.p.)
Lucro Líquido (LL)	R\$ mi	179,5	149,6	164,6	20,0%	9,1%	626,7	645,8	(3,0%)
<i>margem líquida</i>	%	70,9%	53,6%	59,0%	17,3 p.p.	11,9 p.p.	59,6%	65,4%	(5,8 p.p.)
LL ex -não recorrentes**	R\$ mi	142,8	149,6	164,6	-4,5%	-13,2%	590,0	587,2	0,5%
<i>margem líquida</i>	%	56,4%	53,6%	59,0%	2,8 p.p.	(2,6 p.p.)	56,13%	59,5%	(3,4 p.p.)

1. EBITDA não é uma medição contábil elaborada pela Companhia, conciliada com suas demonstrações financeiras. O EBITDA consiste no lucro líquido atribuível aos acionistas da Companhia, acrescido do resultado financeiro líquido, do imposto de renda e da contribuição social, e das despesas com depreciação e amortização.

2. Faturamento Bruto não é uma medição contábil e corresponde ao total faturado pela venda de milhas e parcela em dinheiro do Smiles & Money, bruto de impostos. Esses faturamentos podem ter afetado o período corrente ou serão reconhecidos como receita em períodos futuros, dependendo do momento do resgate por parte do participante do programa.

\*Considera a nova apresentação contábil IFRS 15.

\*\*Desconsidera os efeitos extraordinários do 2018 e 2019.

## Mensagem da administração

O ano 2019 foi particularmente intenso -- mas muito positivo para a história da Smiles.

Comemoramos 25 anos de existência, em meio a um cenário de transformações e concorrência crescente em nosso setor.

Vimos os grandes competidores do segmento intensificarem suas campanhas promocionais para bonificação de acúmulo de milhas e desconto nos preços de resgate de prêmios. Tivemos que lidar também com o aumento dos yields e da taxa de ocupação da Gol, nossa principal parceira. E, ainda, vivemos os efeitos do encarecimento dos voos internacionais -- um fenômeno motivado pelo câmbio e que acabou por desincentivar os resgates de milhas para viagens para fora do Brasil.

Apesar desses desafios, nosso modelo de negócio altamente flexível -- aliado ao uso de diferentes canais de comunicação, à diversificação do mix de resgate de prêmios e à precificação dinâmica de resgates -- permitiu que entregássemos aos nossos investidores os resultados inicialmente projetados pela gestão da companhia. Em meio às eventuais turbulências, conseguimos manter nosso DNA inovador, focado na evolução constante de nossos produtos e na melhor experiência de nossos clientes.

Foi graças a essa relação entre a empresa e seus clientes que, em 2019, a Smiles chegou a 17 milhões de participantes de seu programa. Nascemos, há 25 anos, e continuamos a ser uma companhia *consumer centric*, cuja estratégia de parcerias e de criação de produtos segue e -- sempre que possível -- tenta antecipar necessidades e desejos dos nossos clientes.

O foco no consumidor está por trás de movimentos importantes realizados no último ano, como o início de parcerias com bancos digitais e fintechs, como o Nubank e o C6 Bank. Nosso cartão de crédito co-brand também foi totalmente reformulado e reforçado com novas vantagens e benefícios, alinhados às mudanças nos hábitos de consumo. Ao mesmo tempo, mantivemos uma agenda intensa de lançamentos, sobretudo no espectro do Clube Smiles -- o Clube 20 Mil e o Clube 25 Mil são os maiores exemplos.

O trabalho feito pela equipe Smiles ao longo de 2019 nos permitiu fechar o ano com uma evolução nos aspectos financeiro e operacional. A receita líquida cresceu 6,4% em relação a 2018. Houve também uma expansão consistente do faturamento bruto, ainda que em um ritmo compatível com um mercado marcado por um acirramento competitivo.

Em 2020, nossa equipe continuará a trabalhar duro, a inovar e a buscar resultados. De um jeito leve, ágil e comprometido. Afinal, há 25 anos, esse é o jeito Smiles de ser.

## Desempenho financeiro

Informações Financeiras Resumidas	Unidade	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
<b>Faturamento Bruto</b> <sup>1</sup>	R\$ mi	666,8	633,7	627,8	5,2%	6,2%	2.611	2.276	14,7%

1. Faturamento Bruto não é uma medição contábil e corresponde ao total faturado pela venda de milhas bruto de impostos. Esses faturamentos podem ter afetado o período corrente ou serão reconhecidos como receita em períodos futuros, dependendo do momento do resgate por parte do participante do programa.

**Faturamento bruto:** O faturamento bruto total no ano de 2019 atingiu R\$ 2,6 bilhões, uma expansão de 14,7% quando comparado ao ano de 2018. No trimestre, o faturamento atingiu R\$ 666,8 milhões, uma evolução saudável de 5,2% em relação ao 3T19 e de 6,4% versus o mesmo trimestre do ano passado. O crescimento, ainda que em um patamar menor quando comparado nos últimos anos, foi saudável e com recomposição do preço da milha.

Receita (R\$ milhões) *	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
<b>Receita</b>	<b>647,6</b>	<b>672,0</b>	<b>628,0</b>	<b>(3,6%)</b>	<b>3,1%</b>	<b>2.533,0</b>	<b>2.232,8</b>	<b>13,4%</b>
Receita de resgates	568,5	590,1	552,7	(3,7%)	2,9%	2.246,5	1.953,7	15,0%
Receita de <i>Breakage</i>	73,6	76,0	69,8	(3,1%)	5,5%	262,0	258,3	1,4%
Outras Receitas	5,5	5,9	5,5	-6,1%	0,7%	24,5	20,8	17,8%
<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>(369,4)</b>	<b>(367,1)</b>	<b>321,1)</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,1%</b>	<b>(1.379,5)</b>	<b>(1.147,3)</b>	<b>20,2%</b>
Passagens aéreas	(331,8)	(325,8)	(296,6)	1,8%	11,9%	(1.240,5)	(1.050,3)	18,1%
Produtos Diversos	(37,6)	(41,3)	(24,5)	(8,9%)	53,6%	(139,1)	(97,0)	43,4%
<b>Receita Bruta</b>	<b>278,2</b>	<b>304,9</b>	<b>306,9</b>	<b>(8,7%)</b>	<b>-9,3%</b>	<b>1.153,5</b>	<b>1.085,5</b>	<b>6,3%</b>
Impostos e Contribuições	(25,0)	(25,6)	(28,0)	(2,3%)	(10,6%)	(102,3)	(98,0)	4,4%
<b>Receita Líquida</b>	<b>253,2</b>	<b>279,3</b>	<b>278,9</b>	<b>(9,3%)</b>	<b>(9,2%)</b>	<b>1.051,1</b>	<b>987,5</b>	<b>6,4%</b>
Custos Operacionais	(15,8)	(19,4)	(16,4)	(18,7%)	(3,8%)	(73,5)	(58,4)	25,8%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>237,4</b>	<b>259,9</b>	<b>262,5</b>	<b>(8,6%)</b>	<b>(9,5%)</b>	<b>977,7</b>	<b>929,1</b>	<b>5,2%</b>

\*Quadro gerencial a fim de demonstrar as receitas e custos relacionados ao resgate.

**Receita líquida:** a receita líquida caiu 9,3% versus o 3T19 e 9,2%, comparado ao mesmo trimestre do ano passado. No 4T19, a queda foi devido às menores receitas de resgates, queda de 3,7% comparado ao 3T19) e receitas de *breakage combinada* a maiores custos de passagens aéreas (resultante de um mix com maior participação de passagens nas tarifas comerciais). Além disso, os custos de outros produtos também aumentaram como resultado

de maiores vendas de outros produtos do Universo do Viajante, de assentos especiais e de taxas de embarque, com a melhoria no site permitindo a adesão destes produtos no *check out*, logo após o resgate aéreo.

**Outras receitas:** as outras receitas totalizaram R\$ 5,5 milhões no 4T19, em linha com o mesmo trimestre de 2018. No ano, totalizaram R\$ 24,5 milhões, um acréscimo de 17,8% frente a 2018. Esta rubrica é principalmente composta pela taxa de cancelamento e a taxa de administração do programa de fidelidade da Gol.

**Margem direta de resgate:** a Margem Direta de Resgate foi de 35,6% no 4T19, 6,9 p.p. abaixo da margem reportada no 4T18, e de 39,3% no final de 2019, 2,8 p.p. menor versus 2018.

A margem direta de resgate não é uma medição contábil, e é calculada considerando somente as receitas e custos gerenciais diretamente relacionados aos resgates, conforme ilustrado na tabela abaixo:

Apresentação Gerencial (R\$ milhões)	Resultado Resgates <sup>1</sup>	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)
<b>Receita</b>	<b>&gt; Receita de resgates (b)</b>	<b>574,1</b>	<b>596</b>	<b>558,2</b>	<b>(3,7%)</b>	<b>2,8%</b>
Receita		574,1	596	558,2	(3,7%)	2,8%
(-) Impostos diretos						
<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>&gt; Custo de resgates</b>	<b>(369,4)</b>	<b>(367,1)</b>	<b>(321,1)</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,1%</b>
(-) Custos com Resgates		(369,4)	(367,1)	(321,1)	0,6%	15,1%
(+) Créditos Impostos diretos						
<b>Receita Bruta</b>	<b>Resultado bruto de resgates (a)</b>	<b>204,6</b>	<b>228,9</b>	<b>237,1</b>	<b>(10,6%)</b>	<b>(13,7%)</b>
(-) Impostos sobre <i>Spread</i>		(18,9)	(21,2)	(21,9)	(10,8%)	(13,7%)
<b>(=) Receita Líquida</b>	<b>Resultado líquido de resgates</b>	<b>185,7</b>	<b>207,7</b>	<b>215,2</b>	<b>(10,6%)</b>	<b>(13,7%)</b>
<b>% Margem Direta de Resgates</b>	<b>=(a)/(b)</b>	<b>35,6%</b>	<b>38,4%</b>	<b>42,5%</b>	<b>(2,8%)</b>	<b>(6,9 p.p.)</b>

Apresentação Gerencial (R\$ milhões)	Resultado Resgates <sup>1</sup>	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
<b>Receita</b>	<b>&gt; Receita de resgates (b)</b>	<b>2.271,0</b>	<b>1.974,5</b>	<b>15,0%</b>
Receita		2.271,0	1.974,5	15,0%
(-) Impostos diretos				
<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>&gt; Custo de resgates</b>	<b>(1.379,5)</b>	<b>(1.147,3)</b>	<b>20,2%</b>
(-) Custos com Resgates		(1.379,5)	(1.147,3)	20,2%
(+) Créditos Impostos diretos				
<b>Receita Bruta</b>	<b>Resultado bruto de resgates (a)</b>	<b>891,5</b>	<b>827,2</b>	<b>7,8%</b>
(-) Impostos sobre <i>Spread</i>		(82,5)	(76,5)	7,8%
<b>(=) Receita Líquida</b>	<b>Resultado líquido de resgates</b>	<b>809,0</b>	<b>750,7</b>	<b>7,8%</b>
<b>% Margem Direta de Resgates</b>	<b>=(a)/(b)</b>	<b>39,3%</b>	<b>41,9%</b>	<b>(2,6 p.p.)</b>

1. Resultado líquido de resgates gerencial: Receita bruta de resgate considera outras receitas relacionadas ao resgate que estão contabilizadas em "Outras receitas".

Despesas Operacionais (R\$ milhões)	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(10,6)</b>	<b>(62,1)</b>	<b>(62,1)</b>	<b>(82,87%)</b>	<b>17,13%</b>	<b>(211,8)</b>	<b>(187,1)</b>	<b>13,2%</b>
Despesas comerciais	(33,3)	(31,3)	(27,7)	6,51%	120,27%	(127,9)	(112,5)	13,7%
Despesas administrativas	(23,9)	(30,0)	(34,4)	(20,25%)	69,63%	(131,4)	(112,7)	16,6%
Outras despesas/receitas	46,6	-	-	n/a	n/a	47,5	38,1	24,7%

**Despesas operacionais:** As despesas operacionais caíram 82,9% quando comparadas ao 3T19, porém aumentaram 17,1% se comparada ao mesmo trimestre de 2018. Em termos de composição, as despesas operacionais compreendem em grande parte, despesas administrativas ligadas a consultorias e contratação de *advisors* externos. No ano de 2019, as despesas comerciais e administrativas cresceram 13,7% e 16,6%, versus 2018. As despesas operacionais no 4T19, e consequentemente no ano de 2019, tiveram um impacto positivo (contabilizados em outras despesas/receitas operacionais) provenientes do reconhecimento de créditos de insumos gastos nos últimos 5 anos, antes caracterizado como despesa administrativa.

Outras Informações (R\$ MM)	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T18 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	29.327	29.461	41.807	(0,5%)	(29,9%)	125.851	221.525	(43,2%)
Receitas Financeiras	27.832	31.374	41.449	(11,3%)	(32,9%)	125.455	220.628	(43,1%)
Despesas Financeiras	(1.585)	(810)	(1.030)	95,7%	53,9%	(4.273)	(2.326)	83,7%
Varição Cambial Líquida	3.080	(1.103)	1.388	(379,2%)	121,9%	4.669	3.223	44,9%
<b>Imposto de Renda e CSLL</b>	(76.629)	(78.558)	(77.648)	(2,5%)	(1,3%)	(264.969)	(317.652)	(16,6%)

**Resultado financeiro:** O resultado financeiro líquido caiu 29,9% comparado ao 4T18 e 43,2% na comparação anual. A queda se deve, majoritariamente, ao reflexo da queda da taxa de juros básica de 50 pontos básicos no trimestre para 4,5% a.a. (e de 200 pontos básicos no ano de 6,5% a.a. para 4,5% a.a.), amortização de tranches de compras antecipadas de passagens aéreas com a Gol as tranches anteriores que carregavam uma remuneração maior que as tranches consumidas nesse trimestre. Importante mencionar que a comparação com 2018 encontra-se influenciada pelo reconhecimento de R\$ 53,9 milhões nas receitas financeiras relativos à correção monetária e juros sobre os créditos fiscais apurados no 3T18.

**Varição cambial líquida:** o resultado positivo de R\$ 3,1 milhões no trimestre de variação cambial é decorrente, principalmente, do efeito da flutuação da moeda local na rubrica “contas a pagar” referenciadas em dólar e relacionadas ao custo de emissão de passagens aéreas internacionais.

**Imposto de renda e CSLL:** No 4T19, a taxa efetiva de Imposto de Renda e CSLL foi 30%, devido ao benefício fiscal da distribuição de proventos aos acionistas via Juros sobre Capital Próprio de, aproximadamente, R\$ 11,9 milhões. No ano de 2019, a taxa efetiva foi de 30%.

**Lucro líquido:** A Smiles Fidelidade S.A. obteve lucro líquido trimestral de R\$ 179,5 milhões, uma queda de 9,1% em relação ao 4T18. No ano de 2019, o lucro líquido atingiu R\$ 626,7 milhões, uma queda de 3,0% versus 2018. Desconsiderando o efeito líquido dos eventos não recorrentes, que geraram um resultado de R\$ 58,6 milhões em

2018 e R\$ 36,7 milhões em 2019, o lucro líquido da Smiles Fidelidade S.A. foi de R\$ 590,0 milhões em 2019 e de 587,2 milhões em 2018.

**Saldo de adiantamento a fornecedores:** a composição do saldo de “adiantamento a fornecedores” no trimestre está demonstrada conforme a tabela abaixo:

Contrato	Tranche	Data	Saldo (31/12/2019)	Taxa (a.a.)
7º Contrato	Tranche II	out-18	52,7	7,39%
7º Contrato	Tranche III	nov-18	162,2	7,39%
8º Contrato	Tranche Única	abr-19	106,4	7,39%
9º Contrato	Tranche Única	jun-19	87,3	7,39%
10º Contrato	Tranche Única	ago-19	111,9	7,39%
11º Contrato	Tranche Única	set-19	211,6	6,21%
12º Contrato	Tranche Única	set-19	238,8	5,66%
<b>Total</b>			<b>970,9</b>	<b>6,71%</b>

## Demonstração de resultados – IFRS 15

Demonstração do Resultado (R\$ mil)	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2019	2018	2019 vs. 2018 (%)
<b>Receita Líquida</b>	<b>253.264</b>	<b>279.330</b>	<b>278.888</b>	<b>(9,3%)</b>	<b>(9,2%)</b>	<b>1.051.124</b>	<b>987.444</b>	<b>6,4%</b>
<b>Custo dos Serviços Prestados</b>	(15.794)	(19.381)	(16.400)	(18,5%)	(3,7%)	(73.466)	(58.386)	25,8%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>237.470</b>	<b>259.949</b>	<b>262.488</b>	<b>(8,6%)</b>	<b>(9,5%)</b>	<b>977.658</b>	<b>929.058</b>	<b>5,2%</b>
<i>margem bruta</i>	93,8%	93,1%	94,1%	0,7 p.p.	(0,4 p.p.)	93,0%	94,1%	(1,1 p.p.)
<b>Despesas operacionais</b>	(10.632)	(61.295)	(62.082)	(82,7%)	(82,9%)	(211.815)	(187.089)	<b>13,2%</b>
Despesas comerciais	(33.309)	(31.273)	(27.696)	6,5%	20,3%	(127.943)	(112.524)	13,7%
Despesas administrativas	(23.943)	(30.022)	(34.386)	(20,2%)	(30,4%)	(131.407)	(112.671)	16,6%
Outras despesas/receitas	46.620	-	-	n.a.	n.a.	47.535	38.106	24,7%
<b>Lucro Operacional</b>	<b>226.838</b>	<b>198.654</b>	<b>200.406</b>	<b>14,2%</b>	<b>13,19%</b>	<b>765.843</b>	<b>741.969</b>	<b>3,2%</b>
<i>margem operacional</i>	89,6%	71,1%	71,9%	18,4 p.p.	17,7 p.p.	72,9%	75,1%	(2,28 p.p.)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>29.327</b>	<b>29.461</b>	<b>41.807</b>	<b>(0,5%)</b>	<b>(29,9%)</b>	<b>125.851</b>	<b>221.525</b>	<b>(43,2%)</b>
Receitas Financeiras	27.832	31.374	41.449	(11,3%)	(32,9%)	125.455	220.628	(43,1%)
Despesas Financeiras	(1.585)	(810)	(1.030)	95,7%	53,9%	(4.273)	(2.326)	83,7%
Variação Cambial Líquida	3.080	(1.103)	1.388	(379,2%)	121,9%	4.669	3.223	44,9%
<b>LAIR</b>	<b>256.165</b>	<b>228.115</b>	<b>242.213</b>	<b>12,3%</b>	<b>5,8%</b>	<b>891.694</b>	<b>963.494</b>	<b>(7,5%)</b>
Imposto de Renda e CSLL	(76.629)	(78.558)	(77.648)	(2,5%)	(1,3%)	(264.969)	(317.652)	(16,6%)
<b>Lucro Líquido</b>	<b>179.536</b>	<b>149.557</b>	<b>164.565</b>	<b>20,0%</b>	<b>9,1%</b>	<b>626.725</b>	<b>645.842</b>	<b>(3,0%)</b>
<i>margem líquida</i>	70,9%	53,5%	59,0%	17,3 p.p.	11,9 p.p.	59,6%	65,4%	(5,8 p.p.)

## Balço patrimonial

Balço Patrimonial (R\$ mil)	4T19	3T19	4T18	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)
<b>Ativo</b>	<b>2.884.583</b>	<b>2.630.350</b>	<b>2.635.128</b>	<b>9,7%</b>	<b>9,5%</b>
<b>Circulante</b>	<b>2.763.448</b>	<b>2.557.841</b>	<b>2.365.789</b>	<b>8,0%</b>	<b>16,8%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	287.846	20.980	290.850	1272,0%	-1,0%
Aplicações financeiras	886.069	926.741	384.460	-4,4%	130,5%
Contas a receber	493.022	434.910	358.835	13,4%	37,4%
Adiantamentos a fornecedores	971.788	1.015.914	1.158.017	-4,3%	-16,1%
Impostos e contribuições a recuperar	93.939	114.726	153.703	-18,1%	-38,9%
Outros créditos e valores	30.784	44.570	19.924	-30,9%	54,5%
<b>Não circulante</b>	<b>121.135</b>	<b>72.509</b>	<b>269.339</b>	<b>67,1%</b>	<b>-55,0%</b>
Impostos diferidos	2.905	-	653	n.a.	344,9%
Depósitos judiciais	16.565	16.294	18.002	1,7%	-8,0%
Adiantamentos a fornecedores	-	-	138.060	n.a.	n.a.
Impostos e contribuições a recuperar	48.660	6.208	69.599	683,8%	-30,1%
Imobilizado	4.770	5.121	2.914	-6,9%	63,7%
Intangível	48.235	44.886	40.111	7,5%	20,3%
<b>Passivo</b>	<b>2.884.583</b>	<b>2.630.350</b>	<b>2.635.128</b>	<b>9,7%</b>	<b>9,5%</b>
<b>Circulante</b>	<b>1.321.534</b>	<b>1.136.969</b>	<b>1.347.684</b>	<b>16,2%</b>	<b>-1,9%</b>
Fornecedores	116.766	137.354	128.714	-15,0%	-9,3%
Obrigações trabalhistas	18.172	16.607	28.684	9,4%	-36,6%
Dividendos e JSCP	133.498	-	139.453	n.a.	-4,3%
IR e contribuição social a recolher	3.796	18.635	6.170	-79,6%	-38,5%
Impostos e contribuições a recolher	5.445	8.339	12.968	-34,7%	-58,0%
Obrigações com empresas relacionadas	23.611	24.689	37.288	-4,4%	-36,7%
Adiantamento de clientes	11.706	10.746	161.304	8,9%	-92,7%
Receitas diferidas	1.003.768	916.007	826.715	9,6%	21,4%
Outras obrigações	4.772	4.592	6.388	3,9%	-25,3%
<b>Não circulante</b>	<b>357.714</b>	<b>331.449</b>	<b>273.214</b>	<b>7,9%</b>	<b>30,9%</b>
Provisões para processos judiciais	26.987	26.999	21.114	0,0%	27,8%
Receitas diferidas	172.629	179.582	194.080	-3,9%	-11,1%
Impostos diferidos	156.135	122.609	57.920	27,3%	169,6%
Outras obrigações	1.963	2.259	100	-13,1%	1863,0%
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>1.205.335</b>	<b>1.161.932</b>	<b>1.014.230</b>	<b>3,7%</b>	<b>18,8%</b>
Capital social	254.610	254.610	43.767	0,0%	481,7%
Reserva de capital	271.628	271.628	481.628	0,0%	-43,6%
Remuneração baseada em ações	4792	4.018	1.661	19,3%	188,5%
Reservas de lucros	472.743	202.703	202.703	133,2%	133,2%
Ajustes de avaliação patrimonial	62	(268)	-	-123,1%	n.a.
Dividendo adicional proposto	201.500	-	284.471	n.a.	-29,2%
Lucros acumulados	-	429.241	-	n.a.	n.a.



## Demonstrações dos fluxos de caixa

Demonstração dos Fluxos de Caixa	4T19	4T18	3T19	4T19 vs. 3T19 (%)	4T19 vs. 4T18 (%)	2018	2019	2019 vs. 2018 (%)
<b>Lucro Líquido</b>	<b>179.536</b>	<b>164.565</b>	<b>149.557</b>	<b>20,0%</b>	<b>9,1%</b>	<b>645.842</b>	<b>626.725</b>	<b>-3,0%</b>
Remuneração baseada em ações	774	811	772	0,3%	-4,6%	1.489	3.131	110,3%
Impostos diferidos	30.565	32.193	29.507	3,6%	-5,1%	269.219	96.184	-64,3%
Provisão para Processos Judiciais	2.095	5.202	5.556	-62,3%	-59,7%	18.482	16.010	-13,4%
Depreciação e Amortização	8.506	4.634	7.176	18,5%	83,6%	17.358	26.869	54,8%
Descontos Obtidos	(16.080)	(30.872)	(17.371)	-7,4%	-47,9%	(127.252)	(74.160)	-41,7%
Variações Cambiais e Monetárias Líquidas	(1.985)	(366)	3.635	-154,6%	442,3%	(2.103)	1.429	-168,0%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(12)	(18)	(3)	300,0%	-33,3%	(3)	5	-266,7%
Provisão de part. nos lucros e resultados	1.981	9.254	6.926	-71,4%	-78,6%	26.135	16.507	-36,8%
Venda de imobilizado	-171	-	171	-200,0%	0,0%	95	138	45,3%
Outras provisões	(62)	-	(619)	-90,0%	0,0%	-	(434)	0,0%
Contas a receber	(58.408)	(7.769)	27.049	-315,9%	651,8%	(6.068)	(134.276)	2112,9%
Adiantamento a fornecedores	60.206	(117.631)	(17.361)	-446,8%	-151,2%	(302.484)	398.449	-231,7%
Impostos a recuperar	(21.665)	28.381	22.479	0,0%	0,0%	(223.302)	80.703	0,0%
Outros créditos/obrigações	14.204	7.780	3.235	-196,4%	-176,3%	1.469	(13.068)	-136,1%
Fornecedores	(17.374)	(15.024)	(1.006)	339,1%	82,6%	(16.751)	(12.548)	-989,6%
Obrigações trabalhistas	(416)	(1.140)	(3.529)	1627,0%	15,6%	(15.721)	(27.019)	-25,1%
Adiantamento de clientes	960	(126.253)	(663)	0,0%	0,0%	146.577	(149.598)	0,0%
Receita diferida	80.808	4.350	(33.453)	-88,2%	-63,5%	63.903	155.602	71,9%
Obrigações fiscais	30.974	(23.974)	46.086	-244,8%	-100,8%	122.684	133.482	-202,1%
Processos Judiciais	(2.107)	(3.176)	(3.538)	-341,6%	1757,7%	(11.753)	(10.137)	143,5%
Créditos com empresas relacionadas	(1.492)	8.179	(1.583)	-32,8%	-229,2%	6.894	(14.091)	8,8%
Imposto de renda e contribuição social pagos	(53.446)	(6.373)	(41.657)	-40,4%	-33,7%	(126.329)	(149.177)	-13,7%
Depósitos e bloqueios judiciais	(271)	(168)	2.220	-5,7%	-118,2%	(1.059)	1.437	-304,4%
<b>Fluxo de Caixa Líq. das atividades operacionais</b>	<b>237.120</b>	<b>67.415</b>	<b>183.586</b>	<b>28,3%</b>	<b>738,6%</b>	<b>487.322</b>	<b>972.163</b>	<b>18,1%</b>
Aquisição de imobilizado e intangível	(11.335)	(8.694)	(12.693)	-112,2%	61,3%	(20.175)	(33.836)	-235,7%
Aplicação Financeira	40.654	134.898	(162.877)	0,0%	0,0%	(163.218)	(501.607)	0,0%
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimentos</b>	<b>29.319</b>	<b>126.204</b>	<b>(175.570)</b>	<b>29,2%</b>	<b>251,7%</b>	<b>(183.393)</b>	<b>(535.443)</b>	<b>99,5%</b>
Aumento de Capital	-	-	-	-	-	1.770	843	-
Juros sobre capital próprio e dividendos pagos	999	-	-	-11%	30,4%	(462.699)	(439.275)	67,7%
<b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b>	<b>999</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-125%</b>	<b>-69,9%</b>	<b>(460.929)</b>	<b>(438.432)</b>	<b>207,3%</b>
Efeitos da variação das taxas de câmbio sobre o caixa e equiv. de caixa	(572)	5.010	(1.432)	-117%	-76,8%	1.659	(1.292)	192,0%
<b>Acréscimo líquido de caixa</b>	<b>266.866</b>	<b>63.799</b>	<b>6.584</b>	<b>0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>(155.341)</b>	<b>(3.004)</b>	<b>-52,4%</b>
Caixa e equivalentes de caixa no início do período	20.980	227.051	14.396	0%	0,0%	446.191	290.850	-52,4%
<b>Caixa e equivalentes de caixa no final do período</b>	<b>287.846</b>	<b>290.850</b>	<b>20.980</b>	<b>0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>290.850</b>	<b>287.846</b>	<b>-5,1%</b>

## 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 financeiras devido à arredondamentos.