

**Barueri, 31 de julho de 2014** – A **Smiles S.A.** (BM&FBOVESPA: **SMLE3**), um dos maiores programas de coalizão do Brasil com mais de 10 milhões de participantes inscritos, anuncia seus resultados do 2T14. As informações financeiras e operacionais neste relatório se referem aos resultados da Smiles 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.

## Smiles S.A.

BM&FBOVESPA: SMLE3

Novo Mercado

Cotação: R\$ 4,0

Nº de ações: 122.397.434

Valor de mercado: R\$ 4,9 bi  
(fechamento: 30/07/2014)

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

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

## Teleconferência do 2T14

1º de agosto de 2014

Em português:

9h00 (horário de Brasília)

8h00 (US EDT)

Telefone: +55 (11) 3728-5971

ou +55 (11) 3127-4971

Senha: Smiles

Replay: +55 (11) 3127-4999

Senha: 65661553

Em inglês:

10h30 (horário de Brasília)

9h30 (US EDT)

Telefone: +1-412-317-6776

Senha: Smiles

Replay: +1-412-317-0088

Senha: 10050029

## CONTATOS

### Flavio Vargas

Vice-Presidente  
Financeiro e de RI

### Marcos Pinheiro

Diretor de Finanças e RI

### Bruno Fregonezi

Relações com Investidores

## Acúmulo de Milhas ex-Gol cresce 25% em relação ao 2T13

### DESTAQUES

- ✓ Crescimento de 25,2% do número de milhas acumuladas ex-Gol comparado ao 2T13
- ✓ Aumento de participação de resgates em parceiros aéreos internacionais de 6,0% em 2T13 para 16,7% do total de milhas resgatadas.
- ✓ Coalizão Smiles-Netpoints conta com mais de 18 milhões de clientes
- ✓ Margem bruta de 46,9%, em linha com o 1T14
- ✓ Lucro Líquido de R\$ 64,1 mi, representando 42,1% margem líquida no 2T14
- ✓ Emissão R\$ 600,0 mi em Debêntures a 115% do CDI<sup>1</sup>
- ✓ Conclusão do processo de redução de capital (R\$ 8,17 por ação)<sup>1</sup>

O segundo trimestre de 2014 foi marcado pelo crescimento de acúmulo de milhas ex-Gol, atingindo 8,1 bi, 25,2% maior em relação ao 2T13. Os resgates com parceiros aéreos internacionais e produtos também aumentaram em relação ao total de milhas resgatadas, através da implementação de parceria de resgate com a Aerolíneas Argentinas e nova plataforma e-commerce para o resgate de milhas. Encerramos o trimestre com lucro líquido de R\$ 64,1 mi e margem líquida de 42,1%, impulsionados pelo crescimento em acúmulo de milhas e pela disciplina de margens brutas de resgate.

| Principais Destaques               | Unidade | 2T14  | 1T14  | 2T13  | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|------------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------------------|-------------------|
| Acúmulo de Milhas                  | bi      | 9,9   | 9,2   | 8,7   | 7,9%              | 14,5%             |
| Ex-Gol (Bancos, Comércio e outros) | bi      | 8,1   | 7,4   | 6,4   | 9,6%              | 25,2%             |
| Gol                                | bi      | 1,9   | 1,8   | 2,2   | 1,1%              | (16,7%)           |
| Resgate de Milhas (Programa)       | bi      | 7,4   | 7,9   | 7,0   | (5,8%)            | 6,4%              |
| Faturamento Bruto <sup>1</sup>     | R\$ mi  | 236,4 | 264,2 | 215,7 | (10,5%)           | 9,6%              |
| Receita Líquida                    | R\$ mi  | 152,3 | 188,1 | 113,2 | (19,0%)           | 34,5%             |
| Lucro Operacional                  | R\$ mi  | 49,0  | 69,0  | 41,6  | (29,0%)           | 17,8%             |
| <i>margem operacional</i>          | %       | 32,2% | 36,7% | 36,8% | (4,5 p.p.)        | (4,6 p.p.)        |
| Lucro Líquido                      | R\$ mi  | 64,1  | 78,3  | 48,3  | (18,1%)           | 32,7%             |
| <i>margem líquida</i>              | %       | 42,1% | 41,6% | 42,7% | 0,5 p.p.          | (0,6 p.p.)        |

<sup>1</sup> Informação subsequente ao 2T14

<sup>2</sup> 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.

## Mensagem da Administração

Neste trimestre, continuamos concentrados no relacionamento com nossos parceiros financeiros através da geração mútua de valor e na melhoria da experiência de nossos clientes. Os efeitos de nossa estratégia começam a ser observados através do crescimento de 25,2% em acúmulo de milhas ex-Gol em relação ao 2T13, atingindo 8,1 bilhões de milhas no 2T14.

Em maio, lançamos nossa nova plataforma e-commerce, oferecendo mais de 500 mil produtos para resgate, em site que centraliza lojas virtuais do Smiles, do Walmart e do Magazine Luiza, além de possibilitar resgates em assinaturas de revistas, ingressos e transferências para a Netpoints. Nesse trimestre as milhas resgatadas em produtos apresentaram aumento de 60,0% em relação ao 1T14, atingindo 1,9% dos resgates totais.

No 2T14, disponibilizamos o acúmulo e resgate de milhas em voos da Aerolíneas Argentinas, além do anúncio de nova parceria<sup>1</sup> de *frequent flyer program* com a TAP, uma das principais companhias aéreas da Europa e a maior em quantidade de assentos em voos entre o Brasil e o continente europeu. As novas parcerias, junto às alianças já consolidadas trazem ao Smiles atratividade e mais opções de destinos. No 2T14 atingimos 1,2 bi de milhas resgatadas e 35,3 mil bilhetes em parceiros aéreos internacionais, representando 16,7% das milhas resgatadas no programa.

Em junho, o Conselho de Administração aprovou a primeira emissão de debêntures, não conversíveis em ações, remuneradas à taxa de 115% do CDI, com amortização mensal do valor principal de R\$ 600,0 mi e prazo de 12 meses. A dívida aprovada foi liquidada em julho de 2014 junto ao pagamento da redução de capital.

No início de julho, também anunciamos acordo comercial com a Cielo S.A., líder em soluções de pagamentos eletrônicos da América Latina, através da qual disponibilizaremos aos varejistas o acúmulo e o resgate de milhas Smiles, em um universo potencial de 1,4 milhão de estabelecimentos. A universalidade da máquina da Cielo e sua força comercial já estabelecida aumentam a penetração do Smiles e oferecem ao varejista, cliente da Cielo, a oportunidade de aumentar a frequência, o ticket médio e a fidelização de seus consumidores. A parceria terá processo de credenciamento iniciado ainda no segundo semestre de 2014.

Encerramos o trimestre com lucro líquido de R\$ 64,1 mi e margem líquida de 42,1%, impulsionados pelo forte crescimento em acúmulo de milhas e pela disciplina de margens brutas de resgate. Concluímos o processo de redução de capital com o pagamento de R\$ 1,0 bi aos acionistas, no dia 15 de julho de 2014.

<sup>1</sup> A parceria foi firmada através da GOL

## Comentários do Desempenho

### Desempenho Operacional

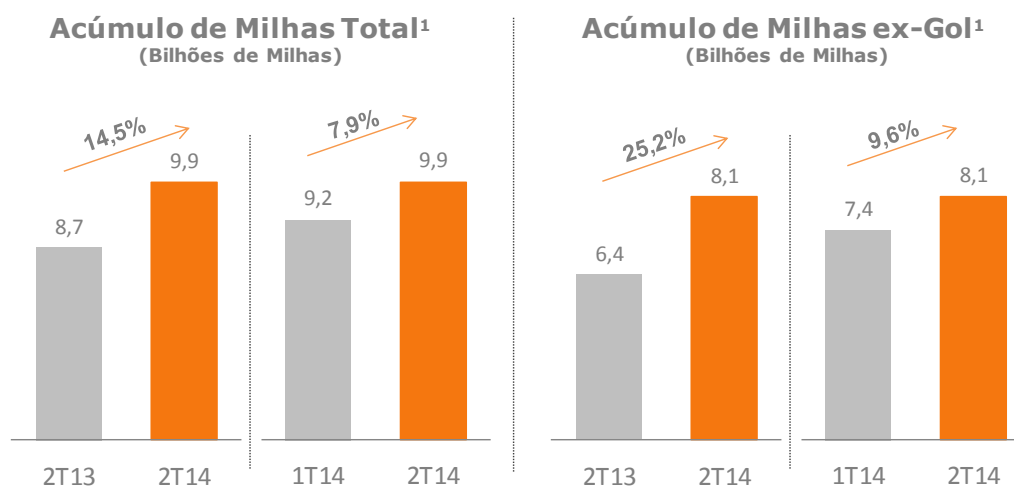
| Dados Operacionais <sup>1</sup>                   | Unidade | 2T14         | 1T14         | 2T13         | 2T14 vs. 1T14 (%)  | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|---|---------|--------------|--------------|--------------|--------------------|-------------------|
| <b>Participantes</b>                              | mi      | <b>10,0</b>  | <b>9,9</b>   | <b>9,3</b>   | <b>0,9%</b>        | <b>6,7%</b>       |
| <b>Parcerias</b>                                  | un      | <b>224</b>   | <b>218</b>   | <b>212</b>   | <b>2,8%</b>        | <b>5,7%</b>       |
| <b>Acúmulo de Milhas <sup>2</sup></b>             | mi      | <b>9.935</b> | <b>9.209</b> | <b>8.681</b> | <b>7,9%</b>        | <b>14,5%</b>      |
| Gol   | mi      | 1.860        | 1.840        | 2.232        | 1,1%               | (16,7%)           |
| Ex-Gol (Bancos, Comércio e outros)                | mi      | 8.075        | 7.369        | 6.448        | 9,6%               | 25,2%             |
| <b>Resgate de Milhas do Programa <sup>2</sup></b> | mi      | <b>7.403</b> | <b>7.859</b> | <b>6.955</b> | <b>(5,8%)</b>      | <b>6,4%</b>       |
| <b>Burn/Earn do Programa</b>                      | mi      | <b>74,5%</b> | <b>85,3%</b> | <b>80,1%</b> | <b>(10,8 p.p.)</b> | <b>(5,6 p.p.)</b> |
| <b>Taxa de Breakage</b>                           | %       | <b>16,9%</b> | <b>16,9%</b> | <b>16,3%</b> | <b>0,0 p.p.</b>    | <b>0,6 p.p.</b>   |
| <b>% Novas Milhas</b>                             | %       | <b>74,2%</b> | <b>68,6%</b> | <b>42,4%</b> | <b>5,6 p.p.</b>    | <b>31,8 p.p.</b>  |

<sup>1</sup> Todos os valores correspondentes a milhas estão líquidos de efeitos de reembolso. Os dados desta tabela não refletem informações contábeis.

<sup>2</sup> O resgate de milhas corresponde às milhas resgatadas no Programa Smiles, incluindo as milhas novas e as milhas do legado.

**Participantes:** Encerramos o 2T14 com 10 milhões de clientes Smiles e, em conjunto com a Netpoints, contamos com mais de 18 milhões de clientes, o maior programa de coalizão do Brasil.

**Parcerias e produtos:** No 2T14, com o lançamento da nova plataforma do Smiles Shopping, reforçamos nossas parcerias de resgate com o Walmart, o Magazine Luiza e a Netpoints. Os clientes Smiles já podem resgatar suas milhas em mais de 500 mil produtos, a partir de 100 milhas. O Shopping passa a ser uma ferramenta fácil e completa que aumenta a diversidade de produtos e opções de utilização das milhas.



<sup>1</sup>Números dos gráficos refletem a emissão de milhas/quantidade de resgates líquidos de reembolso

**Acúmulo de Milhas:** As milhas acumuladas no programa cresceram 14,5% em relação ao 2T13, principalmente explicado pelo crescimento de 25,2% no número de milhas acumuladas em parceiros ex-Gol.

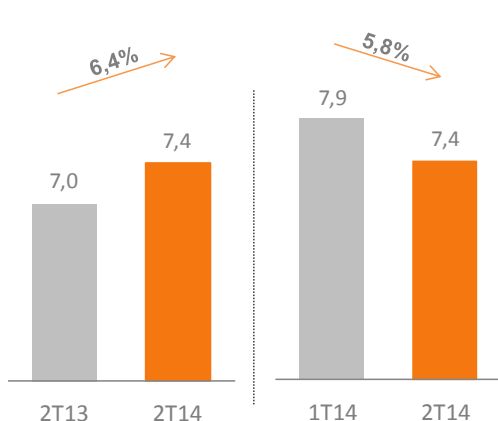
**Resgate de Milhas:** O resgate de milhas do programa foi 6,4% maior comparado ao 2T13, reflexo de crescimento de 14,5% no acúmulo de milhas total e taxa burn/earn do programa 5,6 p.p. menor em relação ao 2T13. Um dos efeitos observados no trimestre foi a redução do número de resgates na véspera e durante a Copa do Mundo.

| Dados Operacionais <sup>1</sup>                   | Unidade   | 2T14         | 1T14         | 2T13         | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|---|-----------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Resgate de Milhas do Programa <sup>2</sup></b> | <b>mi</b> | <b>7.403</b> | <b>7.859</b> | <b>6.955</b> | <b>(5,8%)</b>     | <b>6,4%</b>       |
| Resgates Gol Smiles & Money                       | mi        | 644          | 832          | 253          | (22,6%)           | 154,9%            |
| Resgates tradicionais (100% Milhas)               | mi        | 6.759        | 7.027        | 6.702        | (3,8%)            | 0,8%              |
| <b>Quantidade de Produtos Resgatados</b>          | <b>mi</b> | <b>800</b>   | <b>908</b>   | <b>872</b>   | <b>(11,9%)</b>    | <b>(8,2%)</b>     |
| Resgates Gol Smiles & Money                       | mi        | 140          | 209          | 150          | (32,9%)           | (6,7%)            |
| Resgates tradicionais (100% Milhas)               | mi        | 660          | 700          | 722          | (5,7%)            | (8,5%)            |
| <b>Milhas Médias Por produto</b>                  | <b>un</b> | <b>9.251</b> | <b>8.651</b> | <b>7.976</b> | <b>6,9%</b>       | <b>16,0%</b>      |
| Resgates Gol Smiles & Money                       | un        | 4.592        | 3.982        | 1.681        | 15,3%             | 173,1%            |
| Resgates tradicionais (100% Milhas)               | un        | 10.241       | 10.045       | 9.287        | 1,9%              | 10,3%             |

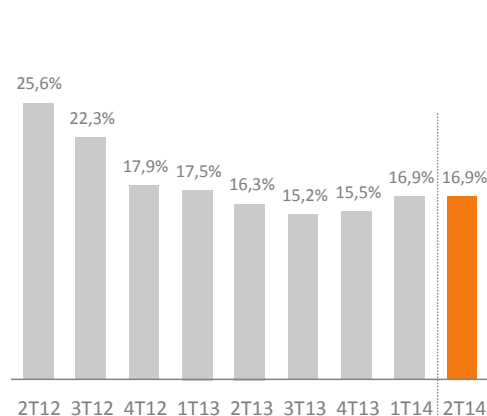
<sup>1</sup> Todos os valores correspondentes à milhas estão líquidos de efeitos de reembolso. Segregação entre resgates Smiles & Money e 100% milhas não é auditada.

<sup>2</sup> Os valores de resgate de milhas representam os resgates referentes às milhas novas e do legado.

**Resgate de Milhas do Programa<sup>1</sup>**  
(Bilhões de Milhas)



**Taxa de Breakage**  
(últimos 12 meses)



<sup>1</sup>Números do gráfico refletem milhas resgatadas líquidas de reembolso

**Breakage:** A taxa de Breakage se manteve estável no 2T14, comparada ao 1T14.

## Desempenho Financeiro

| Informações Financeiras Resumidas     | Unidade       | 2T14         | 1T14         | 2T13         | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|---------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Faturamento Bruto</b> <sup>1</sup> | R\$ mi        | <b>236,4</b> | <b>264,2</b> | <b>215,7</b> | <b>(10,5%)</b>    | <b>9,6%</b>       |
| Milhas ex-Gol                         | R\$ mi        | 176,0        | 169,7        | 140,6        | 3,7%              | 25,1%             |
| Smiles & Money                        | R\$ mi        | 37,6         | 70,0         | 43,8         | (46,3%)           | (14,1%)           |
| Gol (milhas + taxa de adm.)           | R\$ mi        | 22,8         | 24,5         | 31,3         | (7,0%)            | (27,2%)           |
| <b>Receita Líquida</b>                | <b>R\$ mi</b> | <b>152,3</b> | <b>188,1</b> | <b>113,2</b> | <b>(19,0%)</b>    | <b>34,5%</b>      |
| <b>Lucro Bruto</b>                    | <b>R\$ mi</b> | <b>71,4</b>  | <b>88,3</b>  | <b>59,1</b>  | <b>(19,1%)</b>    | <b>20,8%</b>      |
| <i>Margem Bruta</i>                   | %             | 46,9%        | 46,9%        | 52,2%        | 0,0 p.p.          | (5,3 p.p.)        |
| <b>Lucro Operacional</b>              | <b>R\$ mi</b> | <b>49,0</b>  | <b>69,0</b>  | <b>41,6</b>  | <b>(29,0%)</b>    | <b>17,8%</b>      |
| <i>Margem Operacional</i>             | %             | 32,2%        | 36,7%        | 36,8%        | (4,5 p.p.)        | (4,6 p.p.)        |
| <b>Lucro Líquido</b>                  | <b>R\$ mi</b> | <b>64,1</b>  | <b>78,3</b>  | <b>48,3</b>  | <b>(18,1%)</b>    | <b>32,7%</b>      |
| <i>Margem Líquida</i>                 | %             | 42,1%        | 41,6%        | 42,7%        | 0,5 p.p.          | (0,6 p.p.)        |

**Faturamento Bruto:** O faturamento bruto cresceu 9,6% em relação ao 2T13, principalmente impulsionado pelo crescimento de 25,1% do faturamento de milhas com parceiros ex-Gol, atingindo R\$ 176,0 mi.

| Receita (R\$ milhares)       | 2T14           | 1T14           | 2T13           | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Receita Bruta</b>         | <b>167.833</b> | <b>207.462</b> | <b>124.877</b> | <b>(19,1%)</b>    | <b>34,4%</b>      |
| Receita de Resgate de Milhas | 114.332        | 112.109        | 63.272         | 2,0%              | 80,7%             |
| Receita Money                | 37.612         | 70.014         | 43.795         | (46,3%)           | (14,1%)           |
| Receita de <i>Breakage</i>   | 14.564         | 24.388         | 15.982         | (40,3%)           | (8,9%)            |
| Outras Receitas              | 1.325          | 951            | 1.828          | 39,3%             | (27,5%)           |
| Impostos diretos             | (15.548)       | (19.373)       | (11.643)       | (19,7%)           | 33,5%             |
| <b>Receita Líquida</b>       | <b>152.285</b> | <b>188.089</b> | <b>113.234</b> | <b>(19,0%)</b>    | <b>34,5%</b>      |

**Receita de Resgate de Milhas:** A receita bruta de resgate de milhas apresentou variação positiva de 80,7% em relação ao 2T13, reflexo do aumento no número de milhas resgatadas pelo programa, com maior participação das milhas novas em relação ao total de milhas resgatadas no Programa (de 42,4% no 2T13 para 74,2% no 2T14).

**Receita de *Breakage* e de expiração:** No 2T14, a receitas de *Breakage* e de expiração, em conjunto, apresentaram variação negativa de 8,9%, frente ao 2T13, conforme ilustrado na tabela seguinte:

1. 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.

| Cálculo                      | Resumo (R\$ Milhões)                 | 2T13         | 1T14         | 2T14         |
|------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>A</b>                     | <b>Saldo Inicial</b>                 | <b>143,9</b> | <b>457,9</b> | <b>536,5</b> |
| <b>B = B1+B2</b>             | Acúmulo                              | 172,3        | 195,5        | 197,4        |
| <b>B1</b>                    | Faturamento de milhas                | 170,1        | 192,9        | 197,4        |
| <b>B2</b>                    | Outros Efeitos                       | 2,2          | 2,6          | 0,0          |
| <b>C</b>                     | Resgate                              | 63,3         | 112,1        | 114,3        |
| <b>D</b>                     | Expiração                            | 0,0          | 4,8          | 0,3          |
| <b>E = A + B - C - D</b>     | <b>Saldo Final</b>                   | <b>252,9</b> | <b>536,5</b> | <b>619,2</b> |
| <b>F</b>                     | Taxa de Breakage                     | 16,3%        | 16,9%        | 16,9%        |
| <b>G = E * F</b>             | <b>Saldo de Breakage (SF * Taxa)</b> | <b>41,2</b>  | <b>90,6</b>  | <b>104,9</b> |
| <b>H(t) = G(t) - G (t-1)</b> | Variação - Resultado                 | 16,0         | 19,6         | 14,3         |
| <b>I = D + H(t)</b>          | <b>Receita de Breakage (bruta)</b>   | <b>16,0</b>  | <b>24,4</b>  | <b>14,6</b>  |

**Outras Receitas:** As outras receitas foram compostas principalmente pela taxa cobrada da GOL referente à administração do *frequent flyer program* tanto no 2T13 quanto no 2T14.

#### Margens diretas por tipo de resgate:

| 2T14 (Abertura de resgates - R\$ mi) <sup>1</sup> | Resgates 100% milhas | Resgates Smiles& Money | Margens Diretas de resgate (subtotal) | Não Alocados | Total        |
|---|----------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Receita Bruta</b>                              | <b>104,4</b>         | <b>47,6</b>            | <b>151,9</b>                          | <b>15,9</b>  | <b>167,8</b> |
| Receita de Resgate de Milhas                      | 104,4                | 9,9                    | 114,3                                 | -            | 114,3        |
| Receita Money                                     | -                    | 37,6                   | 37,6                                  | -            | 37,6         |
| Receita de Breakage                               | -                    | -                      | -                                     | 14,6         | 14,6         |
| Outras Receitas                                   | -                    | -                      | -                                     | 1,3          | 1,3          |
| (-) Impostos diretos                              | (9,7)                | (4,4)                  | (14,1)                                | (1,5)        | (15,5)       |
| <b>(=) Receita Líquida</b>                        | <b>94,7</b>          | <b>43,2</b>            | <b>137,9</b>                          | <b>14,4</b>  | <b>152,3</b> |
| (-) Custos Diretos                                | (55,3)               | (20,4)                 | (75,7)                                | -            | (75,7)       |
| (-) Custos Não Alocados                           | -                    | -                      | -                                     | (5,1)        | (5,1)        |
| <b>(=) Lucro Bruto</b>                            | <b>39,4</b>          | <b>22,7</b>            | <b>62,1</b>                           | <b>9,3</b>   | <b>71,4</b>  |
| Margem Bruta                                      | 41,6%                | 52,6%                  | 45,1%                                 | n/a          | 46,9%        |

| 1T14 (Abertura de resgates - R\$ mi) <sup>1</sup> | Resgates 100% milhas | Resgates Smiles& Money | Margens Diretas de resgate (subtotal) | Não Alocados | Total        |
|---|----------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Receita Bruta</b>                              | <b>100,2</b>         | <b>81,9</b>            | <b>182,1</b>                          | <b>25,3</b>  | <b>207,5</b> |
| Receita de Resgate de Milhas                      | 100,2                | 11,9                   | 112,1                                 | -            | 112,1        |
| Receita Money                                     | -                    | 70,0                   | 70,0                                  | -            | 70,0         |
| Receita de Breakage                               | -                    | -                      | -                                     | 24,4         | 24,4         |
| Outras Receitas                                   | -                    | -                      | -                                     | 1,0          | 1,0          |
| (-) Impostos diretos                              | (9,3)                | (7,6)                  | (16,8)                                | (2,5)        | (19,4)       |
| <b>(=) Receita Líquida</b>                        | <b>91,0</b>          | <b>74,3</b>            | <b>165,3</b>                          | <b>22,8</b>  | <b>188,1</b> |
| (-) Custos Diretos                                | (55,0)               | (41,9)                 | (96,8)                                | -            | (96,8)       |
| (-) Custos Não Alocados                           | -                    | -                      | -                                     | (3,0)        | (3,0)        |
| <b>(=) Lucro Bruto</b>                            | <b>36,0</b>          | <b>32,4</b>            | <b>68,4</b>                           | <b>19,9</b>  | <b>88,3</b>  |
| Margem Bruta                                      | 39,6%                | 43,7%                  | 41,4%                                 | n/a          | 46,9%        |

A margem referente aos resgates 100% milhas se manteve em linha com a margem observada no 1T14, com aumento nas margens dos resgates Smiles & Money. Entendemos que, apesar de subdivididas entre Smiles & Money e 100% milhas, as margens diretas de resgate podem ser avaliadas de maneira consolidada. No 1T14, obtivemos 45,1% de margem direta (spread), comparado a 41,4% aferidos no trimestre anterior.

O aumento de R\$ 2,1 mi em outros custos não alocados é principalmente composto pela amortização de R\$ 0,7 mi, de licenças do programa Siebel adquiridas (R\$ 12,7 mi a serem amortizados ao longo de prazo estimado em 3 anos) e por outros custos de R\$ 1,4 mi, relacionados a serviços de informática.

| Despesas Operacionais (R\$ mil) | 2T14            | 1T14            | 2T13            | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Despesas operacionais</b>    | <b>(22.401)</b> | <b>(19.264)</b> | <b>(17.477)</b> | <b>16,3%</b>      | <b>28,2%</b>      |
| Despesas comerciais             | (13.836)        | (13.145)        | (12.267)        | 5,3%              | 12,8%             |
| Despesas administrativas        | (8.565)         | (6.119)         | (5.210)         | 40,0%             | 64,4%             |

**Despesas Operacionais:** As despesas operacionais foram R\$ 3,1 mi maiores comparadas ao 1T14, principalmente por aumento de R\$ 2,0 mi em despesas administrativas de prestação de serviços, relacionadas a consultorias, e aumento de R\$ 0,7 mi em despesas comerciais de publicidade, complementado por R\$ 0,4 mi referentes a variações de outras despesas.

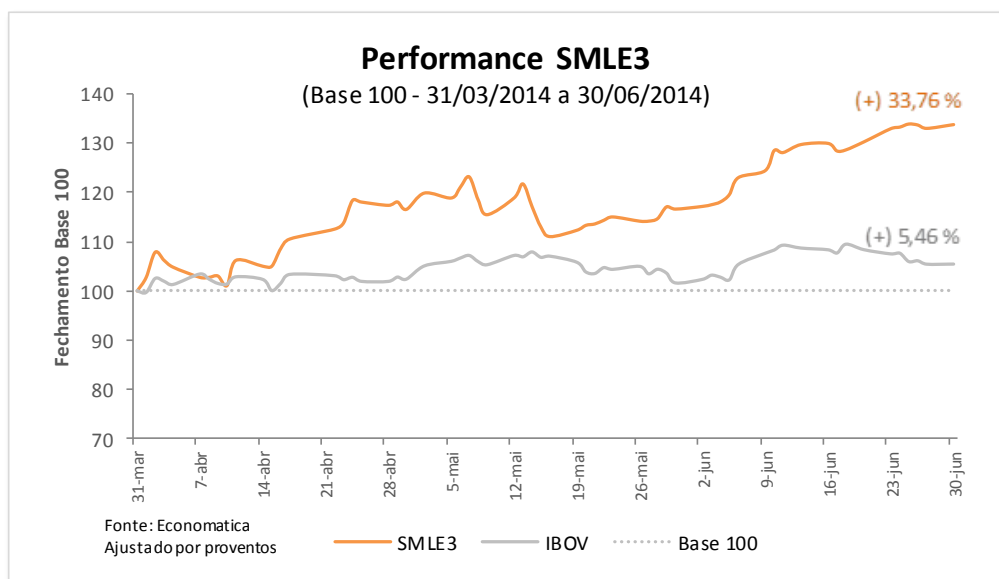
| Outras Informações (R\$ mil)          | 2T14     | 1T14     | 2T13     | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|-------------------|-------------------|
| Resultado de Equivalência Patrimonial | (961)    | (446)    | -        | 115,5%            | n/a               |
| Resultado Financeiro Líquido          | 49.956   | 50.270   | 31.976   | (0,6%)            | 56,2%             |
| Imposto de Renda e CSLL               | (33.915) | (40.548) | (25.305) | (16,4%)           | 34,0%             |

**Resultado Financeiro:** As receitas financeiras referentes ao período são compostas principalmente pelos descontos obtidos de R\$ 38,1 milhões, referentes à compra antecipada de passagens com a VRG, e pela receita de R\$ 12,0 mi referente aos ganhos com aplicações financeiras.

**Imposto de Renda e CSLL:** A taxa efetiva de Imposto de Renda e Contribuição Social foi 0,6 p.p. superior à taxa fiscal de 34,0%, principalmente explicada pelo resultado de equivalência patrimonial. R\$ 3,6 mi de despesas de IR e CSLL diferidos são referentes à amortização do benefício fiscal de ágio de incorporação, sem efeito caixa.

**Lucro Líquido:** A Smiles obteve lucro líquido de R\$ 64,1 mi, representando margem líquida de 42,1%, 32,7% maior, comparado ao 2T13.

**Redução de Capital:** Em 15 de julho de 2014 se encerrou o processo de redução de capital aprovado em AGO/E no dia 30 de abril de 2014. O capital social da companhia foi reduzido em R\$ 1,0 bi, sem alteração do número de ações, através da restituição de R\$ 8,17 por ação.



**Desempenho das ações:** As ações da Smiles (SMLE3) estão listadas no mais alto nível de Governança Corporativa da BM&FBovespa, o Novo Mercado. Em 30 de junho de 2014, as ações estavam cotadas a R\$ 46,98, representando uma valorização superior a 33% desde o início do ano e um valor de mercado de R\$ 5,7 bilhões. Já o Índice Bovespa (Ibovespa) - o mais importante indicador do desempenho médio das cotações das ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo – apresentou no mesmo período uma valorização de 5,46%.

A partir de maio de 2014, a SMLE3 passou a integrar a carteira teórica do IBRX-100, da BM&FBovespa, em linha com a evolução de negociabilidade do papel após o IPO.

**Composição Acionária:** A posição acionária total teve alteração referente ao exercício de 126.147 opções decorrentes do exercício de opção de compras de ações de beneficiários do Plano de Incentivo de Longo Prazo da Companhia.

| Composição Acionária (em 30/06/2014) | SMLE3 ON           | %             |
|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| <b>Acionista Controlador</b>         | <b>66.566.524</b>  | <b>54,4%</b>  |
| Gol Linhas Aéreas Inteligentes       | 66.566.524         | 54,4%         |
| <b>Mercado - Free Float</b>          | <b>55.733.535</b>  | <b>45,6%</b>  |
| General Atlantic                     | 21.866.656         | 17,9%         |
| Outros                               | 33.866.879         | 27,7%         |
| <b>Total</b>                         | <b>122.300.059</b> | <b>100,0%</b> |



## Demonstração de Resultados

| Demonstração do Resultado (R\$ mil)   | 2T14            | 1T14            | 2T13            | 2T14 vs.<br>1T14 (%) | 2T14 vs.<br>2T13 (%) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| <b>Receita Bruta</b>                  | <b>167.833</b>  | <b>207.462</b>  | <b>124.877</b>  | <b>(19,1%)</b>       | <b>34,4%</b>         |
| Receita de Resgate de Milhas          | 114.332         | 112.109         | 63.272          | 2,0%                 | 80,7%                |
| Receita Money                         | 37.612          | 70.014          | 43.795          | (46,3%)              | (14,1%)              |
| Receita de <i>Breakage</i>            | 14.564          | 24.388          | 15.982          | (40,3%)              | (8,9%)               |
| Outras Receitas                       | 1.325           | 951             | 1.828           | 39,3%                | (27,5%)              |
| Impostos diretos                      | (15.548)        | (19.373)        | (11.643)        | (19,7%)              | 33,5%                |
| <b>Receita Líquida</b>                | <b>152.285</b>  | <b>188.089</b>  | <b>113.234</b>  | <b>(19,0%)</b>       | <b>34,5%</b>         |
| <b>Custo dos Serviços Prestados</b>   | <b>(80.854)</b> | <b>(99.788)</b> | <b>(54.119)</b> | <b>(19,0%)</b>       | <b>49,4%</b>         |
| Custo com compra de Passagens         | (74.599)        | (96.442)        | (51.831)        | (22,6%)              | 43,9%                |
| Custo com compra de Produtos          | (1.147)         | (386)           | (409)           | 197,2%               | 180,4%               |
| Outros Custos                         | (5.108)         | (2.960)         | (1.879)         | 72,6%                | 171,8%               |
| <b>Lucro Bruto</b>                    | <b>71.431</b>   | <b>88.301</b>   | <b>59.115</b>   | <b>(19,1%)</b>       | <b>20,8%</b>         |
| <i>margem bruta</i>                   | 46,9%           | 46,9%           | 52,2%           | 0,0 p.p.             | (5,3 p.p.)           |
| <b>Despesas operacionais</b>          | <b>(22.401)</b> | <b>(19.264)</b> | <b>(17.477)</b> | <b>16,3%</b>         | <b>28,2%</b>         |
| Despesas comerciais                   | (13.836)        | (13.145)        | (12.267)        | 5,3%                 | 12,8%                |
| Despesas administrativas              | (8.565)         | (6.119)         | (5.210)         | 40,0%                | 64,4%                |
| <b>Lucro Operacional</b>              | <b>49.030</b>   | <b>69.037</b>   | <b>41.638</b>   | <b>(29,0%)</b>       | <b>17,8%</b>         |
| <i>margem operacional</i>             | 32,2%           | 36,7%           | 36,8%           | (4,5 p.p.)           | (4,6 p.p.)           |
| Resultado Financeiro Líquido          | 49.956          | 50.270          | 31.976          | (0,6%)               | 56,2%                |
| Resultado de Equivalência Patrimonial | (961)           | (446)           | -               | n/a                  | n/a                  |
| <b>LAIR</b>                           | <b>98.025</b>   | <b>118.861</b>  | <b>73.614</b>   | <b>(17,5%)</b>       | <b>33,2%</b>         |
| Imposto de Renda e CSLL               | (33.915)        | (40.548)        | (25.305)        | (16,4%)              | 34,0%                |
| <b>Lucro Líquido</b>                  | <b>64.110</b>   | <b>78.313</b>   | <b>48.309</b>   | <b>(18,1%)</b>       | <b>32,7%</b>         |
| <i>margem líquida</i>                 | 42,1%           | 41,6%           | 42,7%           | 0,5 p.p.             | (0,6 p.p.)           |

## Balanco Patrimonial

| Balanco Patrimonial (R\$ mil)                  | 2T14             | 1T14             | 2T13             | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|--|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Ativo</b>                                   | <b>1.981.058</b> | <b>2.028.181</b> | <b>1.797.390</b> | <b>(2,3%)</b>     | <b>10,2%</b>      |
| Circulante                                     | 978.528          | 1.004.945        | 719.298          | (2,6%)            | 36,0%             |
| Caixa e Equivalente de Caixa                   | 396.209          | 231.011          | 99.199           | 71,5%             | 299,4%            |
| Aplicações Financeiras                         | 73.127           | 266.905          | 99.448           | (72,6%)           | (26,5%)           |
| Contas a Receber                               | 79.226           | 57.509           | 33.431           | 37,8%             | 137,0%            |
| Adiantamento a Fornecedores                    | 402.412          | 400.064          | 422.755          | 0,6%              | (4,8%)            |
| Impostos a Recuperar                           | 418              | 418              | 13.928           | 0,0%              | (97,0%)           |
| Despesas Antecipadas                           | 2.053            | 2.909            | 2.676            | (29,4%)           | (23,3%)           |
| Créditos com empresas relacionadas             | 24.730           | 45.643           | 46.364           | (45,8%)           | (46,7%)           |
| Outros Créditos e Valores                      | 353              | 486              | 1.497            | (27,4%)           | (76,4%)           |
| Não-Circulante                                 | 1.002.530        | 1.023.236        | 1.078.092        | (2,0%)            | (7,0%)            |
| Tributos Diferidos                             | 75.537           | 75.389           | 3.545            | 0,2%              | n/a               |
| Adiantamento a Fornecedores                    | 886.495          | 921.531          | 1.073.969        | (3,8%)            | (17,5%)           |
| Investimentos                                  | 26.638           | 24.554           | -                | 8,5%              | n/a               |
| Imobilizado                                    | 1.682            | 1.623            | 578              | 3,6%              | 191,0%            |
| Intangível                                     | 12.178           | 139              | -                | n/a               | n/a               |
| <b>Passivo</b>                                 | <b>1.981.058</b> | <b>2.028.181</b> | <b>1.797.390</b> | <b>(2,3%)</b>     | <b>10,2%</b>      |
| Circulante                                     | 276.322          | 311.501          | 424.096          | (11,3%)           | (34,8%)           |
| Fornecedores                                   | 40.994           | 18.054           | 19.113           | 127,1%            | 114,5%            |
| Obrigações Trabalhistas                        | 4.349            | 3.031            | 3.902            | 43,5%             | 11,5%             |
| Dividendos a Pagar                             | -                | 12.247           | -                | (100,0%)          | n/a               |
| Obrigações Fiscais                             | 13.785           | 21.474           | 9.365            | (35,8%)           | 47,2%             |
| Adiantamento de Clientes                       | 43.680           | 100.391          | 325.572          | (56,5%)           | (86,6%)           |
| Receita Diferida                               | 161.014          | 137.554          | 66.144           | 17,1%             | 143,4%            |
| Obrigações com Coligadas                       | 12.500           | 18.750           | -                | (33,3%)           | n/a               |
| Não-Circulante                                 | 372.665          | 308.949          | 198.211          | 20,6%             | 88,0%             |
| Adiantamento de Clientes                       | 383              | 402              | 52.533           | (4,7%)            | (99,3%)           |
| Provisões para Processos Judiciais             | 350              | 252              | 9                | 38,9%             | n/a               |
| Receita Diferida                               | 371.932          | 308.295          | 145.669          | 20,6%             | 155,3%            |
| Patrimônio Líquido                             | 1.332.071        | 1.407.731        | 1.175.083        | (5,4%)            | 13,4%             |
| Capital Social                                 | 1.136.663        | 1.132.174        | 1.132.174        | 0,4%              | 0,4%              |
| (-) Custo com Emissão de Ações                 | (36.402)         | (36.402)         | (36.221)         | 0,0%              | 0,5%              |
| Reservas de Capital                            | 72.942           | 72.942           | -                | 0,0%              | n/a               |
| Reservas de Lucro                              | 10.392           | 10.392           | -                | 0,0%              | n/a               |
| Dividendo Adicional Proposto                   | -                | 148.102          | -                | (100,0%)          | n/a               |
| Remuneração Baseada em ações                   | 3.008            | 2.210            | 991              | 36,1%             | 203,5%            |
| Lucros Acumulados                              | 142.423          | 78.313           | 78.139           | 81,9%             | 82,3%             |
| Ganhos por Diluição de Participação Societária | 3.045            | -                | -                | n/a               | n/a               |

## Demonstrações dos Fluxos de Caixa

| Demonstração dos Fluxos de Caixa (R\$ milhões)           | 2T14             | 1T14            | 2T13             | 2T14 vs. 1T14 (%) | 2T14 vs. 2T13 (%) |
|--|------------------|-----------------|------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Lucro Líquido</b>                                     | <b>64.110</b>    | <b>78.313</b>   | <b>48.310</b>    | <b>(18,1%)</b>    | <b>32,7%</b>      |
| Remuneração Baseada em Ações                             | 798              | 282             | 847              | 183,0%            | (5,8%)            |
| Impostos diferidos                                       | (149)            | 1.919           | 16.633           | (107,8%)          | (100,9%)          |
| Provisão para Processos Judiciais                        | 99               | 148             | 9                | (33,1%)           | 1000,0%           |
| Depreciação e amortização                                | 816              | 104             | 19               | 684,6%            | n/a               |
| Desconto obtido  | (38.106)         | (39.239)        | (29.264)         | (2,9%)            | 30,2%             |
| Variações Cambiais e Monetárias, Líquidas                | 88               | (371)           | 185              | (123,7%)          | (52,4%)           |
| Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa             | 41               | (61)            | 390              | (167,2%)          | (89,5%)           |
| Provisão de participação nos lucros e resultados         | 1.058            | 1.058           | -                | 0,0%              | n/a               |
| Equivalência Patrimonial                                 | 961              | 446             | -                | 115,5%            | n/a               |
| Contas a Receber   | (21.757)         | (7.812)         | 41.893           | 178,5%            | (151,9%)          |
| Adiantamento a fornecedores                              | 70.793           | 100.471         | (1.431.281)      | (29,5%)           | (104,9%)          |
| Despesas Antecipadas                                     | 856              | (2.804)         | (1.809)          | (130,5%)          | (147,3%)          |
| Impostos a recuperar                                     | -                | -               | (13.247)         | n/a               | (100,0%)          |
| Outros Créditos  | 133              | 345             | (1.250)          | (61,4%)           | (110,6%)          |
| Contas a Pagar   | 10.076           | 2.331           | 7.710            | 332,3%            | 30,7%             |
| Obrigações Trabalhistas                                  | 259              | (12.875)        | 1.661            | (102,0%)          | (84,4%)           |
| Adiantamento de Clientes                                 | (56.730)         | (70.611)        | 321.279          | (19,7%)           | (117,7%)          |
| Receita Diferida   | 87.098           | 58.955          | 93.056           | 47,7%             | (6,4%)            |
| Obrigações Fiscais                                       | 29.744           | 32.725          | (10.542)         | (9,1%)            | (382,1%)          |
| Créditos com Empresas Relacionadas                       | 20.913           | 3.427           | (7.126)          | 510,2%            | (393,5%)          |
| <b>Caixa bruto das atividades operacionais</b>           | <b>171.101</b>   | <b>146.751</b>  | <b>(962.527)</b> | <b>16,6%</b>      | <b>(117,8%)</b>   |
| Imposto de renda e contribuição social pagos             | (37.433)         | (24.753)        | (7.854)          | 51,2%             | 376,6%            |
| <b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>         | <b>133.668</b>   | <b>121.998</b>  | <b>(970.381)</b> | <b>9,6%</b>       | <b>(113,8%)</b>   |
| Aquisição de imobilizado/intangível                      | (138)            | (564)           | (440)            | (75,5%)           | (68,6%)           |
| Aplicação Financeira                                     | 193.778          | (38.416)        | (99.448)         | (604,4%)          | (294,9%)          |
| Aquisição de Participações Societárias                   | (6.250)          | (6.250)         | -                | 0,0%              | n/a               |
| <b>Caixa líquido das atividades de investimentos</b>     | <b>187.390</b>   | <b>(45.230)</b> | <b>(99.888)</b>  | <b>(514,3%)</b>   | <b>(287,6%)</b>   |
| Capital social   | 4.489            | -               | 1.132.174        | n/a               | (99,6%)           |
| (-) Custo de Emissão de Ações                            | -                | -               | (36.221)         | n/a               | (100,0%)          |
| (-) Pagamento de Dividendos/JSCP                         | (160.349)        | -               | -                | n/a               | n/a               |
| Acervo líquido incorporado                               | -                | -               | -                | n/a               | n/a               |
| <b>Caixa líquido das atividades de financiamento</b>     | <b>(155.860)</b> | <b>-</b>        | <b>1.095.953</b> | <b>n/a</b>        | <b>(114,2%)</b>   |
| <b>Acréscimo líquido de caixa</b>                        | <b>165.198</b>   | <b>76.768</b>   | <b>25.684</b>    | <b>115,2%</b>     | <b>543,2%</b>     |
| Caixa e equiv. de caixa no início do período             | 231.011          | 154.243         | 73.515           | 49,8%             | 214,2%            |
| <b>Caixa e equivalentes de caixa no final do período</b> | <b>396.209</b>   | <b>231.011</b>  | <b>99.199</b>    | <b>71,5%</b>      | <b>299,4%</b>     |
| <b>Acréscimo líquido de caixa</b>                        | <b>165.198</b>   | <b>76.768</b>   | <b>25.684</b>    | <b>115,2%</b>     | <b>543,2%</b>     |
| Caixa e equiv. de caixa no início do período             | 231.011          | 154.243         | 73.515           | 49,8%             | 214,2%            |
| <b>Caixa e equivalentes de caixa no final do período</b> | <b>396.209</b>   | <b>231.011</b>  | <b>99.199</b>    | <b>71,5%</b>      | <b>299,4%</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 e o Banco do Brasil, 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 do 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

**Estimativa Breakage** - Milhas vencidas e não resgatadas, podendo ser expresso como número de milhas, número em Reais ou como porcentagem das milhas emitidas, conforme aplicável ao contexto.

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

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

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

**Milhas do legado** - Milhas acumuladas antes do spin-off do Programa

**Novas Milhas** - Milhas acumuladas após o spin-off do Programa

**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 multifidelização para diversas companhias, incluindo a GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

**Smiles & Money** - Forma de emissão de passagens áreas por meio da 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.