

**Barueri, 12 de fevereiro de 2015** – 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 4T14. As informações financeiras e operacionais neste relatório se referem aos resultados consolidados 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\$ 42,25  
 N° de ações: 122.509.269  
 Valor de mercado: R\$ 5,2 bi  
 (fechamento: 11/02/2015)

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

## Teleconferência do 4T14

13 de fevereiro de 2015

Em português e inglês:

(Tradução simultânea)  
 11h00 (horário de Brasília)  
 8h00 (US EDT)  
 Telefone: +55 (11) 3193-1001  
 ou +1-786-924-6977  
 Senha: Smiles  
 Replay: +55 11 3193-1012  
 Senha: 8316980#  
[webcast \(português\)](#)  
[webcast \(inglês\)](#)

## CONTATOS RI

### Flavio Vargas

Vice-Presidente  
 Financeiro e de RI

### Marcos Pinheiro

Diretor de Finanças e RI

### Bruno Fregonezi e

### Nicholas Baines

Relações com Investidores

## Lucro líquido de R\$283,9 mi em 2014 36,6% superior YoY

### DESTAQUES

- ✓ Faturamento Bruto de Milhas<sup>1</sup> ex-GOL cresce 30,2% vs. 4T13, maior nível histórico
- ✓ Acúmulo de milhas ex-GOL cresce 19,3% em relação ao 4T13
- ✓ Resgate de milhas cresce 10,3% em relação ao 4T13
- ✓ Margem operacional de 36,3 %, 6,3 p.p. maior em relação ao 4T13
- ✓ Geração de caixa operacional de R\$ 225,8 mi, 105,0% superior ao 4T13
- ✓ Implementação dos resgates na TAP na Alitalia
- ✓ Distribuição de juros sobre capital próprio no montante de R\$32,2 milhões
- ✓ Lucro líquido de R\$ 81,9 mi, 22,8% superior ao 4T13

Encerramos o 4T14 com lucro operacional de 88,5 mi, 57,3% superior ao 4T13, representando margem operacional de 36,3%, 6,3 p.p. superior ao 4T13. Os resultados de nossas operações refletem crescimento de 19,3% em acúmulos ex-GOL e margens diretas de resgate saudáveis. O resultado financeiro reflete os impactos da estrutura de capital pós-redução, aumentando substancialmente indicadores de retorno sobre o capital.

Principais Destaques	Unidade	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
Acúmulo de Milhas	bi	11,1	11,5	10,8	(3,3%)	2,8%	41,7	38,8	7,4%
Parceiros ex-Gol	bi	9,2	9,3	7,7	(0,9%)	19,3%	33,9	29,2	16,1%
Gol	bi	1,9	2,2	3,1	(13,3%)	(38,6%)	7,8	9,6	(19,0%)
Resgate de Milhas <sup>2</sup>	bi	8,5	9,9	7,7	(14,1%)	10,3%	33,6	30,7	9,4%
Faturamento Bruto <sup>1</sup>	R\$ mi	343,7	306,8	286,3	12,0%	20,0%	1.151,0	1.008,0	14,2%
Receita Líquida	R\$ mi	243,8	223,9	187,6	8,9%	30,0%	808,1	573,3	40,9%
Lucro Operacional	R\$ mi	88,5	68,3	56,3	29,6%	57,3%	273,5	180,2	51,8%
<i>margem oper.</i>	%	36,3%	30,5%	30,0%	5,8 p.p.	6,3 p.p.	33,8%	31,4%	2,4 p.p.
Lucro Líquido	R\$ mi	81,9	59,6	66,7	37,3%	22,8%	283,9	207,8	36,6%
<i>margem líquida</i>	%	33,6%	26,6%	35,6%	7,0 p.p.	(2,0 p.p.)	35,1%	36,3%	(1,2 p.p.)

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;

2. Corresponde às milhas resgatadas no programa (milhas novas e milhas do legado).

## Mensagem da Administração

O 4T14 foi um período de crescimento e manutenção de rentabilidade para a Smiles S.A. Seguimos comprometidos com ritmo constante de lançamento de novos produtos e novas plataformas, com o objetivo de oferecer opções de resgate atraentes através de uma experiência descomplicada. Nossos esforços comerciais resultaram em um crescimento substancial, apresentando no trimestre um aumento de 19,3% em milhas acumuladas (ex-Gol) em relação ao mesmo trimestre do ano anterior. Também continuamos com nossa campanha '365 motivos para sorrir', observando aumento expressivo do fluxo em nosso website, em linha com nosso compromisso de engajar os clientes.

**Inovação através de novos produtos e novas plataformas.** Lançamos o novo portal Smiles, o qual irá oferecer uma experiência mais simples e completa ao cliente, através de novas funcionalidades como a consolidação de busca de voos em companhias parceiras, busca com datas flexíveis e etapas mais rápidas.

**Parcerias Não-Aéreas Estratégicas.** Foi firmada parceria de acúmulo e resgate de milhas com a Localiza, líder do segmento de aluguel de carros, em linha com a estratégia do Smiles de proporcionar uma experiência de viagem cada vez mais completa aos clientes. Neste mesmo contexto, foi assinada também, já no início de 2015, uma parceria com a Accor Hotéis. No segmento de varejo, implementamos o resgate de milhas com a Centauro, portal online especializado na venda de artigos esportivos, através do Shopping Smiles.

**Ampliação das Parcerias Aéreas.** O aumento do portfólio de resgates aéreos internacionais é uma importante estratégia para o Programa. No 4T14 entraram em operação as novas parcerias de Frequent Flyer Program com Alitalia e TAP Linhas Aéreas. E a quantidade de empresas parceiras aéreas do Smiles deve continuar crescendo. Ainda no início de 2015, o Smiles já anunciou acordo de programa de fidelidade com a Korean Air e a Copa Airlines.

**Margem operacional robusta de 36,3% no trimestre.** Resultado operacional representou uma margem 6,3 pontos percentuais acima do 4T13, em decorrência, principalmente, da manutenção da margem bruta aliada à gestão eficiente de despesas operacionais.

**Forte geração de caixa operacional líquida de R\$225,8 mi.** Em linha com a dinâmica do último trimestre, apresentamos forte geração de caixa operacional em decorrência do significativo crescimento de milhas acumuladas. Encerramos o 4T14 com geração de caixa operacional 105,0% superior ao 4T13.

Nossas atividades resultaram em um lucro líquido de R\$ 81,9 mi no 4T14, com crescimento YoY de 22,8%, impulsionado pelo crescimento de 19,3% em milhas acumuladas (ex-Gol) e pela expansão de 6,3 p.p. em nossa margem operacional. Continuamos entusiasmados com relação às oportunidades em nosso segmento de atuação e fortemente empenhados em manter a Smiles como uma inovadora plataforma de negócios.

## Comentários do Desempenho

### Desempenho Operacional

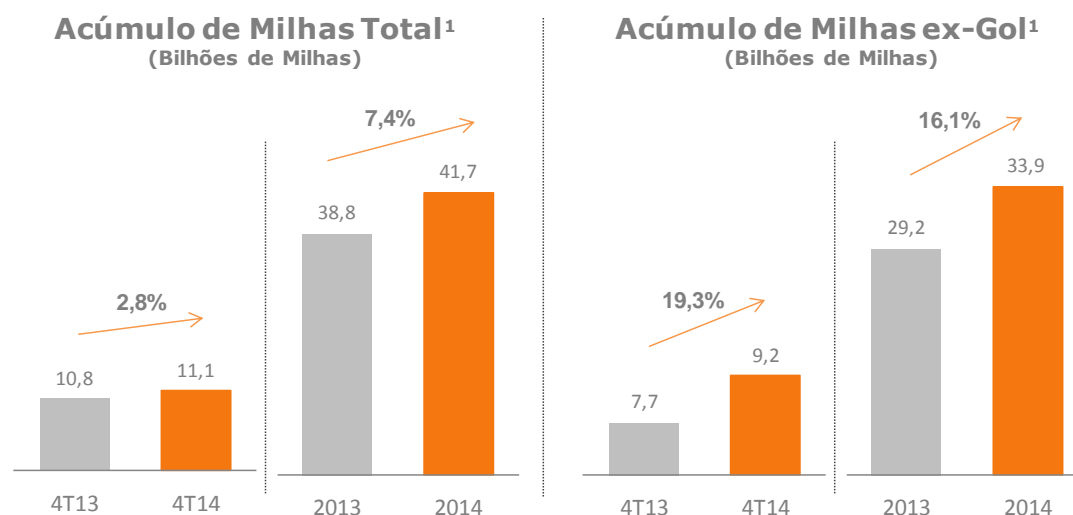
Dados Operacionais <sup>1</sup>	Unidade	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Participantes</b>	mi	<b>10,3</b>	<b>10,1</b>	<b>9,7</b>	<b>1,8%</b>	<b>5,9%</b>	<b>10,3</b>	<b>9,7</b>	<b>5,9%</b>
<b>Acúmulo de Milhas</b>	mi	<b>11.093</b>	<b>11.466</b>	<b>10.795</b>	<b>(3,3%)</b>	<b>2,8%</b>	<b>41.703</b>	<b>38.827</b>	<b>7,4%</b>
Gol	mi	1.894	2.185	3.084	(13,3%)	(38,6%)	7.779	9.607	(19,0%)
Bancos, Varejo e Serviços	mi	9.199	9.282	7.711	(0,9%)	19,3%	33.925	29.220	16,1%
<b>Resgate de Milhas do Programa<sup>2</sup></b>	mi	<b>8.484</b>	<b>9.876</b>	<b>7.691</b>	<b>(14,1%)</b>	<b>10,3%</b>	<b>33.622</b>	<b>30.737</b>	<b>9,4%</b>
<b>Burn/Earn do Programa</b>	mi	<b>76,5%</b>	<b>86,1%</b>	<b>71,2%</b>	<b>(9,6 p.p.)</b>	<b>5,3 p.p.</b>	<b>80,6%</b>	<b>79,2%</b>	<b>1,4 p.p.</b>
<b>Taxa de Breakage</b>	%	<b>16,5%</b>	<b>17,3%</b>	<b>15,5%</b>	<b>(0,8 p.p.)</b>	<b>1,0 p.p.</b>	<b>16,5%</b>	<b>15,5%</b>	<b>1,0 p.p.</b>
<b>% Novas Milhas</b>	%	<b>84,7%</b>	<b>79,9%</b>	<b>63,2%</b>	<b>4,8 p.p.</b>	<b>21,5 p.p.</b>	<b>77,2%</b>	<b>47,6%</b>	<b>29,6 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 ano de 2014 com 10,3 mi de clientes, representando um crescimento anual de 5,9%. Com a Netpoints formamos a maior rede de coalisão interligada do Brasil, contando com mais de 21 milhões de clientes cadastrados.

**Parcerias:** Neste trimestre entraram em operação os resgates aéreos da TAP Linhas Aéreas e da Alitalia. Em relação às parcerias não aéreas, foram firmadas parcerias com a Localiza, maior rede de agências de aluguel de carros da América do Sul, e com Centauro, portal online especializado na venda de artigos esportivos.



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

**Acúmulo de Milhas:** O acúmulo do Programa referente ao 4T14 cresceu 2,8% em relação ao 4T13, explicado pelo crescimento de 19,3% no acúmulo de parceiros ex-GOL e impactado pela variação negativa de 38,6% em milhas

acumuladas pela GOL no mesmo período. O crescimento de milhas ex-GOL está relacionado com iniciativas de engajamento de clientes e aproximação constante de nossos parceiros. A variação negativa de milhas GOL está relacionada à mudança de regras de acúmulo, ocorrida em outubro de 2013, para todas as passagens que passaram a ser vendidas pela companhia aérea, além de forte ação promocional no 4T13.

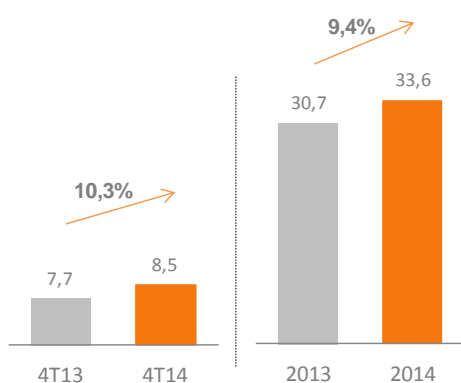
**Resgate de Milhas:** O resgate de milhas do programa no 4T14 foi 10,3% maior comparado ao 4T13, reflexo da maior taxa burn/earn do programa em 5,3 p.p. quando comparado ao 4T13. O produto Smiles & Money apresentou taxas significativas de crescimento de 102,8% e 443,0% em relação ao 3T14 e 4T13 respectivamente, refletindo uma composição maior de milhas por produto resgatado nesta modalidade.

Dados Operacionais <sup>1</sup>	Unidade	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Resgate de Milhas do Programa<sup>2</sup></b>	<b>mi</b>	<b>8.484</b>	<b>9.876</b>	<b>7.691</b>	<b>(14,1%)</b>	<b>10,3%</b>	<b>33.622</b>	<b>30.737</b>	<b>9,4%</b>
Gol Smiles & Money	mi	1.775	875	327	102,8%	443,0%	4.126	1.186	247,8%
Tradicionais (100% Milhas)	mi	6.709	9.001	7.364	(25,5%)	(8,9%)	29.496	29.551	(0,2%)
<b>Quantidade de Resgates</b>	<b>mi</b>	<b>921</b>	<b>1.035</b>	<b>898</b>	<b>(11,0%)</b>	<b>2,6%</b>	<b>3.665</b>	<b>3.951</b>	<b>(7,2%)</b>
Gol Smiles & Money	mi	351	250	211	40,4%	66,4%	951	742	28,2%
Tradicionais (100% Milhas)	mi	570	784	687	(27,4%)	(17,1%)	2.714	3.209	(15,4%)
<b>Milhas Médias Por produto</b>	<b>un</b>	<b>9.210</b>	<b>9.545</b>	<b>8.563</b>	<b>(3,5%)</b>	<b>7,6%</b>	<b>9.175</b>	<b>7.780</b>	<b>17,9%</b>
Gol Smiles & Money	un	5.051	3.496	1.548	44,5%	226,3%	4.339	1.599	171,3%
Tradicionais (100% Milhas)	un	11.775	11.475	10.719	2,6%	9,9%	10.869	9.209	18,0%

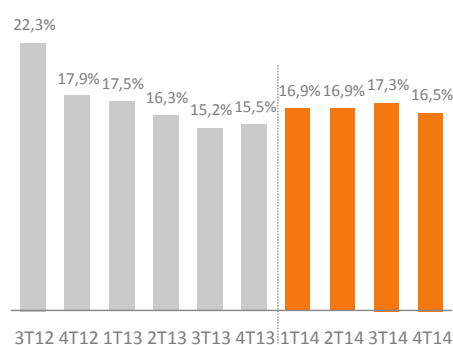
<sup>1</sup> Todos os valores correspondentes à milhas estão líquidos de efeitos de reembolso. Segregação entre resgates Smiles & Money e 100% milhas não é auditada.

<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 reduziu em 0,8 p.p no 4T14, comparada ao 3T14.

## Desempenho Financeiro

Informações Financeiras	Unidade	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Faturamento Bruto</b> <sup>1</sup>	R\$ mi	<b>343,7</b>	<b>306,8</b>	<b>286,3</b>	<b>12,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>1.151,0</b>	<b>1.008,0</b>	<b>14,2%</b>
Parceiros ex-Gol	R\$ mi	226,9	219,4	174,3	3,4%	30,2%	792,0	646,0	22,6%
Smiles & Money	R\$ mi	92,8	62,8	78,6	47,8%	18,0%	263,2	237,4	10,8%
Gol (milhas + taxa de adm.)	R\$ mi	23,9	24,6	33,4	(2,5%)	(28,2%)	95,8	124,6	(23,1%)
<b>Receita Líquida</b>	<b>R\$ mi</b>	<b>243,8</b>	<b>223,9</b>	<b>187,6</b>	<b>8,9%</b>	<b>30,0%</b>	<b>808,1</b>	<b>573,3</b>	<b>40,9%</b>
<b>Lucro Bruto</b>	<b>R\$ mi</b>	<b>121,5</b>	<b>95,9</b>	<b>93,0</b>	<b>26,6%</b>	<b>30,6%</b>	<b>377,1</b>	<b>269,3</b>	<b>40,0%</b>
<i>Margem Bruta</i>	%	49,8%	42,9%	49,6%	6,9 p.p.	0,2 p.p.	46,7%	47,0%	(0,3 p.p.)
<b>Lucro Operacional</b>	<b>R\$ mi</b>	<b>88,5</b>	<b>68,3</b>	<b>56,3</b>	<b>29,6%</b>	<b>57,3%</b>	<b>273,5</b>	<b>180,2</b>	<b>51,8%</b>
<i>Margem Operacional</i>	%	36,3%	30,5%	30,0%	5,8 p.p.	6,3 p.p.	33,8%	31,4%	2,4 p.p.
<b>Lucro Líquido</b>	<b>R\$ mi</b>	<b>81,9</b>	<b>59,6</b>	<b>66,7</b>	<b>37,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>283,9</b>	<b>207,8</b>	<b>36,6%</b>
<i>Margem Líquida</i>	%	33,6%	26,6%	35,6%	7,0 p.p.	(2,0 p.p.)	35,1%	36,3%	(1,2 p.p.)

**Faturamento Bruto:** O faturamento bruto cresceu 20,0% em relação ao 4T13, principalmente impulsionado pelo crescimento de 30,2% do faturamento de milhas com parceiros ex-GOL, atingindo alta histórica de R\$ 226,9 mi. Em comparação com o 3T14, o faturamento bruto apresentou alta de 12,0%, em decorrência da significativa evolução do faturamento Smiles & Money, que cresceu 47,8% em relação ao 3T14.

Receita (R\$ mil)	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Receita Bruta</b>	<b>268.714</b>	<b>246.696</b>	<b>206.780</b>	<b>8,9%</b>	<b>30,0%</b>	<b>890.705</b>	<b>632.171</b>	<b>40,9%</b>
Receita de Resgate de Milhas	151.151	163.129	100.522	(7,3%)	50,4%	540.721	307.499	75,8%
Receita Money	92.776	62.787	78.615	47,8%	18,0%	263.189	237.434	10,8%
Receita de <i>Breakage</i>	10.557	19.339	19.812	(45,4%)	(46,7%)	68.848	74.317	(7,4%)
Outras Receitas	14.230	1.441	7.831	887,5%	81,7%	17.947	12.921	38,9%
Impostos diretos	(24.883)	(22.843)	(19.223)	8,9%	29,4%	(82.647)	(58.825)	40,5%
<b>Receita Líquida</b>	<b>243.831</b>	<b>223.853</b>	<b>187.557</b>	<b>8,9%</b>	<b>30,0%</b>	<b>808.058</b>	<b>573.346</b>	<b>40,9%</b>

**Receita de Resgate de Milhas:** A receita bruta de resgate de milhas apresentou variação positiva de 50,4% em relação ao 4T13, reflexo do aumento de 10,3% no número de milhas resgatadas pelo programa no mesmo período, com maior participação das milhas novas em relação ao total de milhas resgatadas no Programa (de 63,2% no 4T13 para 84,7% no 4T14).

**Receita de Money:** A receita bruta referente à parcela 'money' do produto Smiles & Money apresentou crescimento de 47,8% em relação ao 3T14 e de 18,0% em relação ao 4T13.

**Receita de Breakage e de expiração:** No 4T14, a receitas de *Breakage* e de expiração, em conjunto, apresentaram variação negativa de 46,7%, frente ao 4T13, 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)	4T14	3T14	4T13
<b>A</b>	<b>Saldo Inicial</b>	<b>694,3</b>	<b>619,2</b>	<b>357,1</b>
<b>B = B1+B2</b>	Acúmulo	243,2	241,8	204,6
<b>B1</b>	Faturamento de milhas	249,5	242,6	205,7
<b>B2</b>	Outros Efeitos	(6,3)	(0,8)	(1,1)
<b>C</b>	Resgate	151,2	163,1	100,5
<b>D</b>	Expiração	1,2	3,6	3,2
<b>E = A + B - C - D</b>	<b>Saldo Final</b>	<b>785,1</b>	<b>694,3</b>	<b>457,9</b>
<b>F</b>	Taxa de Breakage	16,5%	17,3%	15,5%
<b>G = E * F</b>	<b>Saldo de Breakage (SF * Taxa)</b>	<b>129,9</b>	<b>120,6</b>	<b>71,0</b>
<b>H(t) = G(t) - G (t-1)</b>	Variação - Resultado	9,3	15,7	16,6
<b>I = D + H(t)</b>	<b>Receita de Breakage (bruta)</b>	<b>10,6</b>	<b>19,3</b>	<b>19,8</b>

**Outras Receitas:** As outras receitas apresentaram crescimento de 81,7% em relação ao 4T13, atingindo R\$14,2 mi no 4T14, principalmente composta por R\$1,4 mi de taxa de administração do programa de fidelidade, R\$7,0 mi em comissionamento anual dos cartões *co-branded* e R\$4,0 mi referente à regularização do acervo líquido dos contratos *co-branded*.

#### Margens diretas de resgate:

4T14 (Abertura por produto - R\$ mi)	Produtos 100% milhas	Produtos Smiles& Money	Subtotal (apenas resgates)	Não Alocados	Total
<b>Receita Bruta</b>	<b>119,5</b>	<b>124,4</b>	<b>243,9</b>	<b>24,8</b>	<b>268,7</b>
Receita de Resgate de Milhas	119,5	31,6	151,2	-	151,2
Receita Money	-	92,8	92,8	-	92,8
Receita de Breakage	-	-	-	10,6	10,6
Outras Receitas	-	-	-	14,2	14,2
(-) Impostos diretos	(11,1)	(11,5)	(22,6)	(2,3)	(24,9)
<b>(=) Receita Líquida</b>	<b>108,5</b>	<b>112,9</b>	<b>221,4</b>	<b>22,5</b>	<b>243,8</b>
(-) Custos Diretos	(62,9)	(53,5)	(116,5)	-	(116,5)
(-) Custos Não Alocados	-	-	-	(5,9)	(5,9)
<b>(=) Lucro Bruto</b>	<b>45,5</b>	<b>59,4</b>	<b>104,9</b>	<b>16,5</b>	<b>121,4</b>
Margem Bruta	42,0%	52,6%	47,4%	n/a	49,8%

4T13 (Abertura por produto - R\$ mi)	Produtos 100% milhas	Produtos Smiles& Money	Subtotal (apenas resgates)	Não Alocados	Total
<b>Receita Bruta</b>	<b>96,2</b>	<b>82,9</b>	<b>179,1</b>	<b>27,6</b>	<b>206,8</b>
Receita de Resgate de Milhas	96,2	4,3	100,5	-	100,5
Receita Money	-	78,6	78,6	-	78,6
Receita de Breakage	-	-	-	19,8	19,8
Outras Receitas	-	-	-	7,8	7,8
(-) Impostos diretos	(8,9)	(7,7)	(16,6)	(2,7)	(19,2)
<b>(=) Receita Líquida</b>	<b>87,3</b>	<b>75,2</b>	<b>162,6</b>	<b>25,0</b>	<b>187,6</b>
(-) Custos Diretos	(51,8)	(40,0)	(91,8)	-	(91,8)
(-) Custos Não Alocados	-	-	-	(2,8)	(2,8)
<b>(=) Lucro Bruto</b>	<b>35,5</b>	<b>35,3</b>	<b>70,8</b>	<b>22,2</b>	<b>93,0</b>
Margem Bruta	40,6%	46,9%	43,5%	n/a	49,6%

Cabe destacar que a Receita Líquida total referente aos resgates Smiles&Money (R\$ 112,9 mi no 4T14, como demonstra a tabela acima) cresceu 50,1% YoY enquanto a parcela da Receita Money (R\$ 92,8 mi no 4T14) cresceu 18,0%.

Entendemos que, apesar de subdivididas entre Smiles & Money e 100% milhas, as margens diretas de resgate podem ser avaliadas de maneira consolidada. No 4T14, obtivemos 47,4% de margem direta (spread), comparado a 43,5% aferida no mesmo trimestre do ano anterior. Em relação ao 4T13, observamos aumento na participação de bilhetes promocionais com redução de participação dos bilhetes comprados nas modalidades padrão e comercial.

O aumento de R\$ 3,1 mi em outros custos não alocados é principalmente composto pela amortização de R\$ 1,1 mi em licenças de software e por outros custos de R\$ 2,1 mi, referentes a serviços de informática.

Despesas Operacionais (R\$ mil)	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(31.300)</b>	<b>(26.869)</b>	<b>(36.690)</b>	<b>16,5%</b>	<b>(14,7%)</b>	<b>(99.834)</b>	<b>(89.171)</b>	<b>12,0%</b>
Despesas comerciais	(20.415)	(17.666)	(22.126)	15,6%	(7,7%)	(65.062)	(51.452)	26,5%
Despesas administrativas	(11.251)	(9.203)	(14.564)	22,3%	(22,7%)	(35.138)	(37.719)	(6,8%)
Outras despesas/receitas	366	-	-	n/a	n/a	366	-	n/a

**Despesas Operacionais:** As despesas operacionais tiveram aumento de R\$ 4,4 mi quando comparadas ao 3T14, principalmente relacionados ao aumento em despesas comerciais e de publicidade.

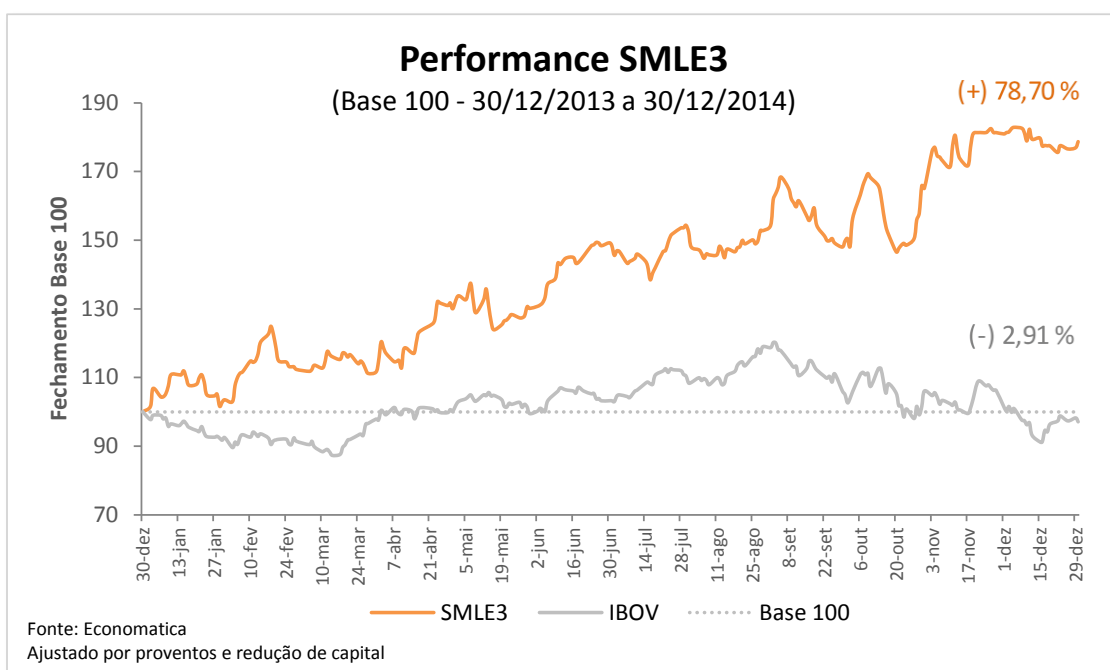
Outras Informações (R\$ mil)	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Resultado de Equiv. Patrimonial</b>	<b>(1.621)</b>	<b>(763)</b>	<b>-</b>	<b>112,5%</b>	<b>n/a</b>	<b>(3.791)</b>	<b>-</b>	<b>n/a</b>
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>20.258</b>	<b>22.523</b>	<b>47.991</b>	<b>(10,1%)</b>	<b>(57,8%)</b>	<b>143.007</b>	<b>129.227</b>	<b>10,7%</b>
Despesas Financeiras	(15.522)	(16.060)	(88)	(3,3%)	n/a	(32.032)	(146)	n/a
Receitas Financeiras	36.975	40.390	48.267	(8,5%)	(23,4%)	177.414	129.704	36,8%
Variação Cambial Líquida	(1.195)	(1.807)	(188)	(33,9%)	535,6%	(2.375)	(331)	617,5%
<b>Imposto de Renda e CSLL</b>	<b>(26.912)</b>	<b>(31.176)</b>	<b>(37.595)</b>	<b>(13,7%)</b>	<b>(28,4%)</b>	<b>(132.551)</b>	<b>(101.554)</b>	<b>30,5%</b>

**Lucro Operacional:** A Smiles obteve lucro operacional de R\$ 88,5 mi, 29,6% superior ao 3T14, representando uma margem operacional de 36,3%.

**Resultado Financeiro:** As receitas financeiras referentes ao período são compostas principalmente pelos descontos obtidos de R\$ 33,5 milhões, referentes à compra antecipada de resgates, e pela receita de R\$ 3,4 mi referente a ganhos com aplicações financeiras. O processo de redução de capital encerrado em 15 de julho de 2014 alterou a estrutura de capital da Companhia, com reconhecimento de despesas financeiras equivalentes a R\$ 15,4 mi. É importante ressaltar que a amortização mensal de R\$ 49,8 mi faz com que o reconhecimento de despesa de juros da debênture contratada seja decrescente nos próximos trimestres.

**Imposto de Renda e CSLL:** A taxa efetiva de Imposto de Renda e Contribuição Social foi 9,3 p.p. inferior à taxa fiscal de 34,0%, como consequência, basicamente, da dedução fiscal decorrente do pagamento de juros sobre capital próprio. 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\$ 81,9 mi, representando margem líquida de 33,6%, 7,0 p.p superior ao 3T14.



**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 dezembro de 2014, as ações estavam cotadas a R\$ 46,05, representando um retorno de 78,70% desde o início do ano e um valor de mercado de R\$ 5,6 bilhões (após redução de capital de R\$ 1,0 bi). 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 desvalorização de 2,91%.

## Demonstração de Resultados

Demonstração do Resultado (R\$ mil)	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Receita Bruta</b>	<b>268.714</b>	<b>246.696</b>	<b>206.780</b>	<b>8,9%</b>	<b>30,0%</b>	<b>890.705</b>	<b>632.171</b>	<b>40,9%</b>
Receita de Resgate de Milhas	151.151	163.129	100.522	(7,3%)	50,4%	540.721	307.499	75,8%
Receita Money	92.776	62.787	78.615	47,8%	18,0%	263.189	237.434	10,8%
Receita de <i>Breakage</i>	10.557	19.339	19.812	(45,4%)	(46,7%)	68.848	74.317	(7,4%)
Outras Receitas	14.230	1.441	7.831	887,5%	81,7%	17.947	12.921	38,9%
Impostos diretos	(24.883)	(22.843)	(19.223)	8,9%	29,4%	(82.647)	(58.825)	40,5%
<b>Receita Líquida</b>	<b>243.831</b>	<b>223.853</b>	<b>187.557</b>	<b>8,9%</b>	<b>30,0%</b>	<b>808.058</b>	<b>573.346</b>	<b>40,9%</b>
<b>Custo dos Serviços Prestados</b>	<b>(122.381)</b>	<b>(127.926)</b>	<b>(94.585)</b>	<b>(4,3%)</b>	<b>29,4%</b>	<b>(430.949)</b>	<b>(304.004)</b>	<b>41,8%</b>
Custo com compra de Passagens	(114.071)	(120.770)	(91.116)	(5,5%)	25,2%	(405.882)	(293.348)	38,4%
Custo com compra de Produtos	(2.385)	(2.262)	(685)	5,4%	248,2%	(6.180)	(2.010)	207,5%
Outros Custos	(5.925)	(4.894)	(2.784)	21,1%	112,8%	(18.887)	(8.646)	118,4%
<b>Lucro Bruto</b>	<b>121.450</b>	<b>95.927</b>	<b>92.972</b>	<b>26,6%</b>	<b>30,6%</b>	<b>377.109</b>	<b>269.342</b>	<b>40,0%</b>
<i>margem bruta</i>	49,8%	42,9%	49,6%	6,9 p.p.	0,2 p.p.	46,7%	47,0%	(0,3 p.p.)
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(31.300)</b>	<b>(26.869)</b>	<b>(36.690)</b>	<b>16,5%</b>	<b>(14,7%)</b>	<b>(99.834)</b>	<b>(89.171)</b>	<b>12,0%</b>
Despesas comerciais	(20.415)	(17.666)	(22.126)	15,6%	(7,7%)	(65.062)	(51.452)	26,5%
Despesas administrativas	(11.251)	(9.203)	(14.564)	22,3%	(22,7%)	(35.138)	(37.719)	(6,8%)
Outras despesas/receitas	366	-	-	n/a	n/a	366	-	n/a
<b>Resultado de Equiv. Patrimonial</b>	<b>(1.621)</b>	<b>(763)</b>	<b>-</b>	<b>112,5%</b>	<b>n/a</b>	<b>(3.791)</b>	<b>-</b>	<b>n/a</b>
<b>Lucro Operacional</b>	<b>88.529</b>	<b>68.295</b>	<b>56.282</b>	<b>29,6%</b>	<b>57,3%</b>	<b>273.484</b>	<b>180.171</b>	<b>51,8%</b>
<i>margem operacional</i>	36,3%	30,5%	30,0%	5,8 p.p.	6,3 p.p.	33,8%	31,4%	2,4 p.p.
Resultado Financeiro Líquido	20.258	22.523	47.991	(10,1%)	(57,8%)	143.007	129.227	10,7%
Despesas Financeiras	(15.522)	(16.060)	(88)	(3,3%)	n/a	(32.032)	(146)	n/a
Receitas Financeiras	36.975	40.390	48.267	(8,5%)	(23,4%)	177.414	129.704	36,8%
Variação Cambial Líquida	(1.195)	(1.807)	(188)	(33,9%)	535,6%	(2.375)	(331)	617,5%
<b>Lucro antes do imposto de renda</b>	<b>108.787</b>	<b>90.817</b>	<b>104.273</b>	<b>19,8%</b>	<b>4,3%</b>	<b>416.491</b>	<b>309.398</b>	<b>34,6%</b>
Imposto de Renda e CSLL	(26.912)	(31.176)	(37.595)	(13,7%)	(28,4%)	(132.551)	(101.554)	30,5%
<b>Lucro Líquido</b>	<b>81.875</b>	<b>59.641</b>	<b>66.678</b>	<b>37,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>283.940</b>	<b>207.844</b>	<b>36,6%</b>
<i>margem líquida</i>	33,6%	26,6%	35,6%	7,0 p.p.	(2,0 p.p.)	35,1%	36,3%	(1,2 p.p.)

## Balanço Patrimonial

Balanço Patrimonial (R\$ mil)	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Ativo</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.581.590</b>	<b>1.944.150</b>	<b>(0,9%)</b>	<b>(19,4%)</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.944.150</b>	<b>(19,4%)</b>
Circulante	734.356	636.919	834.116	15,3%	(12,0%)	734.356	834.116	(12,0%)
Caixa e Equivalente de Caixa	102.168	68.564	154.243	49,0%	(33,8%)	102.168	154.243	(33,8%)
Aplicações Financeiras	9.676	1.958	228.489	394,2%	(95,8%)	9.676	228.489	(95,8%)
Caixa Restrito	58.303	56.725	-	2,8%	n/a	58.303	-	n/a
Contas a Receber	104.771	87.927	49.637	19,2%	111,1%	104.771	49.637	111,1%
Adiantamento a Fornecedores	396.981	369.833	351.403	7,3%	13,0%	396.981	351.403	13,0%
Créditos com empresas relacionadas	61.419	49.995	48.990	22,9%	25,4%	61.419	48.990	25,4%
Outros Créditos e Valores	1.038	1.917	1.354	(45,9%)	(23,3%)	1.038	1.354	(23,3%)
Não-Circulante	832.847	944.671	1.110.034	(11,8%)	(25,0%)	832.847	1.110.034	(25,0%)
Tributos Diferidos	68.694	73.832	77.308	(7,0%)	(11,1%)	68.694	77.308	(11,1%)
Adiantamento a Fornecedores	726.354	831.477	1.031.423	(12,6%)	(29,6%)	726.354	1.031.423	(29,6%)
Investimentos	21.574	25.875	-	(16,6%)	n/a	21.574	-	n/a
Imobilizado	1.597	2.400	1.137	(33,5%)	40,5%	1.597	1.137	40,5%
Intangível	14.628	11.087	166	31,9%	n/a	14.628	166	n/a
<b>Passivo</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.581.590</b>	<b>1.944.150</b>	<b>(0,9%)</b>	<b>(19,4%)</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.944.150</b>	<b>(19,4%)</b>
Circulante	708.292	784.481	344.120	(9,7%)	105,8%	708.292	344.120	105,8%
Fornecedores	40.001	50.508	16.094	(20,8%)	148,5%	40.001	16.094	148,5%
Empréstimos e Financiamentos	351.379	499.337	-	(29,6%)	n/a	351.379	-	n/a
Obrigações Trabalhistas	9.339	6.095	14.849	53,2%	(37,1%)	9.339	14.849	(37,1%)
Dividendos a Pagar	63.107	-	12.247	n/a	415,3%	63.107	12.247	415,3%
Obrigações Fiscais	20.280	15.367	13.502	32,0%	50,2%	20.280	13.502	50,2%
Adiantamento de Clientes	3.176	19.230	167.759	(83,5%)	(98,1%)	3.176	167.759	(98,1%)
Receita Diferida	221.010	187.694	119.669	17,8%	84,7%	221.010	119.669	84,7%
Obrigações com Coligadas	-	6.250	-	(100,0%)	n/a	-	-	n/a
Não-Circulante	452.874	403.265	270.974	12,3%	67,1%	452.874	270.974	67,1%
Adiantamento de Clientes	-	382	3.645	(100,0%)	(100,0%)	-	3.645	(100,0%)
Provisões para Processos Judiciais	464	396	104	17,2%	346,2%	464	104	346,2%
Receita Diferida	452.410	402.487	267.225	12,4%	69,3%	452.410	267.225	69,3%
Patrimônio Líquido	406.037	393.844	1.329.056	3,1%	(69,4%)	406.037	1.329.056	(69,4%)
Capital Social	137.996	137.996	1.132.174	0,0%	(87,8%)	137.996	1.132.174	(87,8%)
(-) Custo com Emissão de Ações	(36.402)	(36.402)	(36.402)	0,0%	0,0%	(36.402)	(36.402)	0,0%
Reservas de Capital	72.942	72.942	72.942	0,0%	0,0%	72.942	72.942	0,0%
Reservas de Lucro	24.589	10.392	10.392	136,6%	136,6%	24.589	10.392	136,6%
Dividendo Adicional Proposto	202.307	-	148.102	n/a	36,6%	202.307	148.102	36,6%
Remuneração Baseada em ações	4.605	3.807	1.848	21,0%	149,2%	4.605	1.848	149,2%
Lucros do Exercício Corrente	-	202.064	-	(100,0%)	n/a	-	-	n/a
Ganhos diluição de part. societária	-	3.045	-	(100,0%)	n/a	-	-	n/a

## Demonstrações dos Fluxos de Caixa

Demonstração dos Fluxos de Caixa (R\$ mil) Consolidado	4T14	3T14	4T13	4T14 vs. 3T14 (%)	4T14 vs. 4T13 (%)	2014	2013	2014 vs. 2013 (%)
<b>Lucro Líquido</b>	<b>81.876</b>	<b>59.641</b>	<b>66.677</b>	<b>37,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>283.940</b>	<b>207.844</b>	<b>36,6%</b>
Remuneração Baseada em Ações	718	638	453	12,5%	58,5%	2.436	1.516	60,7%
Impostos diferidos	5.138	1.706	1.700	201,2%	202,2%	8.614	14.387	(40,1%)
Provisão para Processos Judiciais	69	44	17	56,8%	305,9%	360	104	246,2%
Depreciação e amortização	1.135	1.169	56	(2,9%)	n/a	3.224	130	n/a
Desconto obtido	(33.508)	(36.012)	(40.865)	(7,0%)	(18,0%)	(146.865)	(112.832)	30,2%
Variações Cambiais e Monetárias, Líquidas	1.177	1.411	207	(16,6%)	468,6%	2.305	305	655,7%
Juros sobre Empréstimos	13.599	14.117	-	(3,7%)	n/a	27.716	-	n/a
Efeitos de Transações entre acionistas	(366)	-	-	n/a	n/a	(366)	-	n/a
Provisão para Crédito de Liq. Duvidosa	667	51	358	n/a	86,3%	738	932	(20,8%)
Provisão de participação nos lucros e result.	3.818	1.054	6.927	262,2%	(44,9%)	6.988	13.408	(47,9%)
Equivalência Patrimonial	1.621	763	-	112,5%	n/a	3.791	-	n/a
Contas a Receber	(17.511)	(8.752)	(10.311)	100,1%	69,8%	(55.872)	(50.569)	10,5%
Adiantamento a fornecedores	111.483	123.609	93.208	(9,8%)	19,6%	406.356	(1.178.187)	(134,5%)
Despesas Antecipadas	822	918	2.316	(10,5%)	(64,5%)	(208)	(35)	494,3%
Impostos a recuperar	(18)	(32)	2.658	(43,8%)	(100,7%)	(50)	-	n/a
Outros Créditos	76	20	(159)	280,0%	(147,8%)	574	(833)	(168,9%)
Contas a Pagar	(437)	9.633	977	(104,5%)	(144,7%)	21.603	15.305	41,1%
Obrigações Trabalhistas	(574)	692	(385)	(182,9%)	49,1%	(12.498)	1.441	(967,3%)
Adiantamento de Clientes	(16.436)	(24.451)	(94.735)	(32,8%)	(82,7%)	(168.228)	79.596	(311,4%)
Receita Diferida	83.238	57.235	84.247	45,4%	(1,2%)	286.526	386.894	(25,9%)
Obrigações Fiscais	33.376	30.320	42.359	10,1%	(21,2%)	126.165	75.364	67,4%
Créditos com Empresas Relacionadas	(11.344)	(25.104)	(5.631)	(54,8%)	101,5%	(12.108)	(48.658)	(75,1%)
<b>Fluxo de caixa das atividades operacionais</b>	<b>258.619</b>	<b>208.670</b>	<b>150.074</b>	<b>23,9%</b>	<b>72,3%</b>	<b>785.141</b>	<b>(593.888)</b>	<b>(232,2%)</b>
Imposto de renda e contrib. social pagos	(32.792)	(28.738)	(39.933)	14,1%	(17,9%)	(123.716)	(80.615)	53,5%
<b>Fluxo de caixa líquido das ativ. operacionais</b>	<b>225.827</b>	<b>179.932</b>	<b>110.141</b>	<b>25,5%</b>	<b>105,0%</b>	<b>661.425</b>	<b>(674.503)</b>	<b>(198,1%)</b>
Aquisição de imobilizado/intangível	(15.118)	(2.325)	(720)	550,2%	n/a	(18.145)	(1.434)	n/a
Aplicação Financeira	(9.297)	14.445	(81.604)	(164,4%)	(88,6%)	160.510	(228.489)	(170,2%)
Aquisição de Participações Societárias	(6.250)	(6.250)	-	0,0%	n/a	(25.000)	-	n/a
<b>Fluxo de caixa das atividades de investimento</b>	<b>(30.665)</b>	<b>5.870</b>	<b>(82.324)</b>	<b>(622,4%)</b>	<b>(62,8%)</b>	<b>117.365</b>	<b>(229.923)</b>	<b>(151,0%)</b>
Aumento de Capital Social	-	1.333	-	(100,0%)	n/a	5.822	1.132.174	(99,5%)
Redução de Capital Social	-	(1.000.000)	-	(100,0%)	n/a	(1.000.000)	-	n/a
Captação de Debêntures	-	600.000	-	(100,0%)	n/a	600.000	-	n/a
Custo de Emissão de Ações/Debêntures	(586)	(6.437)	(116)	(90,9%)	405,2%	(7.023)	(36.402)	(80,7%)
Juros Pagos	(13.915)	(9.907)	-	40,5%	n/a	(23.822)	-	n/a
Antecipação de Dividendos/JSCP	-	-	-	n/a	n/a	(160.350)	(37.116)	332,0%
Pagamento de Empréstimos	(147.056)	(98.436)	-	49,4%	n/a	(245.492)	-	n/a
Acervo líquido incorporado	-	-	13	n/a	(100,0%)	-	13	(100,0%)
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamento</b>	<b>(161.558)</b>	<b>(513.447)</b>	<b>(103)</b>	<b>(68,5%)</b>	<b>n/a</b>	<b>(830.865)</b>	<b>1.058.669</b>	<b>(178,5%)</b>
<b>Acréscimo líquido de caixa</b>	<b>33.604</b>	<b>(327.645)</b>	<b>27.714</b>	<b>(110,3%)</b>	<b>21,3%</b>	<b>(52.075)</b>	<b>154.243</b>	<b>(133,8%)</b>
Caixa e equiv. de caixa no início do período	68.564	396.209	126.529	(82,7%)	(45,8%)	154.243	-	n/a
<b>Caixa e equivalentes de caixa final</b>	<b>102.168</b>	<b>68.564</b>	<b>154.243</b>	<b>49,0%</b>	<b>(33,8%)</b>	<b>102.168</b>	<b>154.243</b>	<b>(33,8%)</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.