



É mais fácil viajar com a Smiles



Smiles Fidelidade S.A. - CNPJ 05.730.375/0001-20

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

1 Desempenho Operacional

No ano de 2017, a Smiles apresentou acúmulo de 85,2 bilhões de milhas, um crescimento de 59,1% em relação a 2016. Especificamente no segmento de parceiros ex-Gol - i.e. bancos, varejo e serviços - o acúmulo totalizou 64,1 bilhões de milhas, representando um crescimento de 36,7% quando comparado aos 46,9 bilhões de milhas em 2016.

Esta evolução dos indicadores operacionais é fruto de uma estratégia comercial focada na aproximação com os bancos e na melhoria do engajamento dos clientes, resultante do foco da Administração em melhorar a atratividade do Programa, através do lançamento de produtos inovadores, da melhoria da experiência do cliente e de novas parcerias.

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) receita de aplicações financeiras e (iii) da receita de Breakage, caso estas milhas emitidas expirem sem serem resgatadas.

2 Desempenho Financeiro

Receita Líquida

A receita líquida da Companhia, proveniente principalmente do resgate de prêmios, momento em que o cliente troca suas milhas por passagens aéreas, produtos e serviços; atingiu R\$919,1 milhões em 2017. O acréscimo nas receitas líquidas é decorrente da incorporação da Smiles S.A., onde a Smiles Fidelidade S.A. passou a operar o programa de fidelidade.

Custo do Resgate de Milhas

Os custos totais da Smiles foram de R\$492,2 milhões em 2017. Os custos da companhia são compostos, principalmente, por custos com resgate de prêmios, custo de emissão de passagens aéreas e custo de compra de produtos. O acréscimo nos custos é decorrente da incorporação da Smiles S.A., onde a Smiles Fidelidade S.A. passou a operar o programa de fidelidade.

Despesas Operacionais

As despesas operacionais encerraram o ano de 2017 em R\$125,1 milhões, comparado a R\$10,5 milhões em 2016. As principais variações são como seguem:

- Despesas Comerciais: as despesas comerciais atingiram R\$56,6 milhões no ano de 2017, devido a incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade S.A. Essa despesa é composta por despesas comerciais e publicidade, despesas com pessoal e com call center.
Despesas Administrativas: as despesas administrativas atingiram R\$49,8 milhões no ano de 2017, devido a incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade S.A. Essa despesa é composta por despesas com pessoal, prestação de serviços e serviços de informática.

Resultado Financeiro

O resultado financeiro totalizou R\$96,6 milhões em 2017. A variação do resultado financeiro foi decorrente das seguintes alterações:

- Receitas Financeiras: as receitas financeiras somaram R\$97,9 milhões em 2017, em comparação com os R\$1,4 milhão em 2016. Este crescimento ocorreu devido à incorporação da Smiles S.A. pela Smiles Fidelidade S.A.
Despesas Financeiras: as despesas financeiras atingiram R\$1,9 milhão no ano, uma redução significativa quando comparada aos R\$9,8 milhões no ano de 2016. A redução ocorreu devido à quitação de um empréstimo com o Banco Safra.

Variação Cambial Líquida: o resultado com variação cambial líquida atingiu um saldo positivo de R\$547 mil em 2017, em comparação ao saldo negativo de R\$4 mil em 2016. Essa variação é fruto da desvalorização cambial durante o ano, no qual a taxa de câmbio final de 2017 depreciou 1,8% frente à taxa de câmbio final de 2016, de R\$3,25/US\$ para R\$3,30/US\$. O resultado com variação cambial é decorrente da variação de itens do passivo 'Contas a pagar' em moeda estrangeira, integrante do item 'Fornecedores', e fruto do custo de emissão de passagens aéreas internacionais.

Endividamento

A Smiles finalizou 2017 com endividamento nulo, uma redução em relação aos R\$9.889 mil apresentados em 2016. A redução se deu pela quitação de um empréstimo com o Banco Safra. Além disso, o índice de alavancagem financeira líquida, calculado pela soma dos passivos circulante e não circulante, descontadas as receitas diferidas circulante e não circulante, e dividido pelo patrimônio líquido, atingiu 0,39x. O patamar deste indicador demonstra a posição financeira saudável da Companhia, com plena capacidade de honrar seus compromissos.

3 Mercado de Capitais e Governança Corporativa

Mercado de Capitais:

Em 2017, as ações da Smiles (SMLS3) estiveram presentes em 100% dos pregões da B3, atingindo volume médio diário negociado de R\$ 71,0 milhões. No ano, as ações apresentaram uma valorização de 69,7%, enquanto o Ibovespa apresentou valorização de 26,9%. O valor de mercado da Smiles, em 31 de dezembro de 2017, era de R\$ 9,4 bilhões.

As ações da Smiles (SMLS3) estão listadas no mais alto nível de Governança Corporativa da B3, o Novo Mercado. E desde maio de 2015, em linha com a evolução de negociabilidade do papel desde o IPO, passou a integrar a carteira teórica do Índice Bovespa (Ibovespa) - o mais importante indicador do desempenho médio das cotações das ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo.

Governança Corporativa:

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

Com o objetivo de preservar os interesses dos acionistas minoritários, o estatuto social da Smiles prevê a constituição de um Comitê Independente para a deliberação de determinadas matérias que envolvam partes relacionadas. O Comitê é composto por, pelo menos, 3 membros, em sua maioria independentes, cujo parecer desfavorável exige voto unânime dos membros do Conselho de Administração, incluindo seus membros independentes, para que referida matéria seja aprovada.

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

4 Remuneração dos Acionistas

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

Em setembro de 2017, foram pagos juros sobre capital próprio no montante de R\$9,2 milhões, ou R\$0,07 por ação. E, por final, em dezembro de 2017, foram pagos juros sobre capital próprio no montante de R\$6,1 milhões, ou R\$0,05 por ação.

5 Colaboradores

A Smiles Fidelidade reconhece a contribuição de sua equipe eficiente e enxuta - composta por 124 colaboradores ao final de 2017 - para o desempenho da Companhia, valorizando assim a atuação de seus colaboradores com remuneração competitiva pautada pela meritocracia. Além disso, a Companhia incentiva o treinamento e qualificação de seu quadro de funcionários.

6 Responsabilidade Socioambiental

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

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

No ano de 2017, a Smiles lançou o projeto Milhas do Bem. Esse projeto tem o propósito de transformar vidas apoiando programas sociais que atuam nas áreas da educação, esporte, empreendedorismo, gestão e governança. A Smiles contribuirá com o mesmo número de milhas doadas pelos participantes, ou seja, na doação de 10 milhas pelo participante a Smiles irá doar mais 10 milhas.

7 Relacionamento com Auditores Independentes

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

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

A Companhia informa que seus auditores independentes, a Ernst & Young Auditores Independentes S.S. ("EY"), não prestaram, no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, serviços adicionais não relacionados à auditoria.

8 Câmaras de Arbitragem

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

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 Santander, 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) receita de aplicações financeiras 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 aéreas por meio da qual é possível combinar dinheiro e milhas.

O Relatório da Administração 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.

Informações financeiras "Pro-forma"

Com a reorganização societária realizada em 1º de julho de 2017, a Smiles S.A. foi extinta, e, consequentemente, todos os saldos de ativos, passivos e resultado foram incorporados pela Smiles Fidelidade. Os quadros abaixo demonstram os saldos em 31 de dezembro de 2016 das empresas individuais (Webjet e Smiles S.A.) anteriormente à incorporação, bem como a visão consolidada comparativa com as demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2017. Estas demonstrações também consideram efeitos de reclassificações para melhor apresentação. Para maiores detalhes sobre a incorporação, vide nota explicativa nº2 destas demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

Table with columns: Ativo Circulante, Smiles Fidelidade, Webjet, Smiles S.A., Total. Rows include Caixa e equivalentes de caixa, Aplicações financeiras, Contas a receber, etc.

Table with columns: Passivo Circulante, Smiles Fidelidade, Webjet, Smiles S.A., Total. Rows include Empréstimos e financiamentos, Fornecedores, Obrigações trabalhistas, etc.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

Table with columns: Webjet, Smiles S.A., Smiles Fidelidade, Total. Rows include Lucro bruto, Despesas operacionais, Resultado financeiro, Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro e dos impostos, etc.

Table with columns: Webjet, Smiles S.A., Total. Rows include Lucro bruto, Despesas operacionais, Resultado financeiro, Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro e dos impostos, etc.

DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

Table with columns: Webjet, Smiles S.A., Smiles Fidelidade, Total. Rows include Lucro (prejuízo) líquido do exercício, Ajustes para reconciliar o lucro líquido ao caixa gerado pelas atividades operacionais, etc.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

Table with columns: Webjet, Smiles S.A., Smiles Fidelidade, Total. Rows include Lucro bruto, Despesas operacionais, Resultado financeiro, Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro e dos impostos, etc.

BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

(Em milhares de reais - R\$)

Table with columns: Ativo, Controladora, Consolidado, Nota, 2017, 2016, 2017. Rows include Caixa e equivalentes de caixa, Aplicações financeiras, etc.

Table with columns: Passivo, Controladora, Consolidado, Nota, 2017, 2016, 2017. Rows include Empréstimos e financiamentos, Fornecedores, etc.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

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

Table with columns: Controladora e Consolidado, Controladora, Nota, 2017, 2016. Rows include Lucro bruto, Despesas operacionais, Resultado financeiro, Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro e impostos, etc.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO ABRANGENTE EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016

(Em milhares de reais - R\$)

Table with columns: Controladora e Consolidado, Controladora, Nota, 2017, 2016. Rows include Lucro (prejuízo) líquido do exercício, Outros resultados abrangentes, etc.





É mais fácil viajar com a Smiles



Smiles Fidelidade S.A. - CNPJ 05.730.375/0001-20

continuação

### NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 31 DE DEZEMBRO DE 2017

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

necessário. Os ativos financeiros são realizados com contrapartes que possuem rating similar ou mais favorável que o da Companhia. 22.3 Risco de liquidez: A Companhia está exposta ao risco de liquidez de duas formas distintas: risco de liquidez de mercado e risco de liquidez de fluxo de caixa. O primeiro está relacionado aos preços vigentes de mercado e varia de acordo com os tipos de ativos e mercados em que são negociados. Já o risco de liquidez de fluxo de caixa está relacionado com o surgimento de dificuldades para cumprir com as obrigações operacionais contratadas nas datas previstas. Como forma de gestão do risco de liquidez, a Companhia aplica seus recursos excedentes em ativos líquidos, basicamente representados por fundos de investimento de renda fixa e CDBs. A Companhia mantém forte dependência da GLA e de instituições financeiras que, juntas, representam quase a totalidade das suas fontes de faturamento e receita. Uma eventual redução na venda de milhas a qualquer dos principais parceiros ou o rompimento da relação comercial pode acarretar em eventos adversos que poderão impactar significativamente os resultados da Companhia. O cronograma dos passivos financeiros detidos pela Companhia é como segue:

Table with 4 columns: Category, Até 6 meses, 6 a 12 meses, 1 a 5 anos, Total. Rows include Fornecedores, Obrigações com empresas relacionadas, and Empréstimos e financiamentos.

22.4 Gerenciamento de capital: A Companhia apresenta comprometimento para a manutenção da liquidez elevada, além de assegurar a continuidade da operação ao longo do tempo, proporcionando aos seus acionistas uma forte base de capital, assim como retorno de benefícios a outras partes interessadas. Os recursos disponíveis são suficientes para o atendimento das exigibilidades atuais. Em 31 de dezembro de 2017, a Companhia não possui alavancagem financeira devido à inexistência de instrumentos de dívida na presente data.

#### 23. PASSIVOS DE ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO

As movimentações para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016 dos passivos das atividades de financiamento estão demonstrada a seguir:

Table with 7 columns: Category, Saldo inicial, Constituição de dividendos e JSCP, Fluxo de caixa, Aumento de capital, Alterações não caixa, Saldo final. Rows include Empréstimos e financiamentos, Obrigações com empresas relacionadas, etc.

Table with 5 columns: Category, Saldo inicial, Fluxo de caixa, Aumento de capital, Alterações não caixa, Saldo final. Rows include Empréstimos e financiamentos, Obrigações com empresas relacionadas, etc.

#### 24. COBERTURA DE SEGUROS

Em 31 de dezembro de 2017, as principais coberturas de seguros por natureza em relação aos valores máximos indenizáveis é como segue:

Table with 2 columns: Modalidade, Valor. Rows include Fiança locatícia, Responsabilidade civil D&O, Incêndio, etc.

### COMENTÁRIO SOBRE O COMPORTAMENTO DAS PROJEÇÕES EMPRESARIAIS

Até a data destas demonstrações financeiras, a Companhia não divulgou ao mercado projeções ou estimativas de qualquer tipo, sejam operacionais, técnicas, administrativas ou financeiras.

### PARECER DO COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria da Smiles Fidelidade S.A., em cumprimento às disposições legais e estatutárias, revisou as demonstrações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017. Com base nos procedimentos efetuados, considerando, ainda, o relatório do auditor independente - Ernst & Young Auditores Independentes S.S., datado de 27 de fevereiro de 2018, bem como as informações e esclarecimentos recebidos no decorrer do exercício, opina que os referidos documentos estão em condições de serem apreciados pela Comissão de Administração.

Constantino de Oliveira Junior, Membro do Comitê de Auditoria

Marcos Grodzetzky, Membro do Comitê de Auditoria

Natan Zsuster, Membro do Comitê de Auditoria

### DECLARAÇÃO DOS DIRETORES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Em observância às disposições constantes da Instrução CVM nº 480/09, a Diretoria declara que discutiu, revisou e concordou com as demonstrações financeiras relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

Leonel Dias de Andrade Neto, Diretor Presidente

Barueri, 27 de fevereiro de 2018

Marcos Antônio Pinheiro Filho, Diretor Financeiro e de Relação com Investidores

### DECLARAÇÃO DOS DIRETORES SOBRE O RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE

Em observância às disposições constantes da Instrução CVM nº 480/09, a Diretoria declara que discutiu, revisou e concordou com a opinião expressa no relatório do auditor independente sobre o exame das demonstrações financeiras individuais e consolidadas relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

Leonel Dias de Andrade Neto, Diretor Presidente

Barueri, 27 de fevereiro de 2018

Marcos Antônio Pinheiro Filho, Diretor Financeiro e de Relação com Investidores

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### DIRETORIA

Constantino de Oliveira Junior, Presidente do Conselho de Administração

Joaquim Constantino, Vice-Presidente do Conselho de Administração

Leonel Dias de Andrade Neto, Diretor Presidente

Marcos Antonio Pinheiro Filho, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Carlos Eduardo Carvalho Mauad, Diretor Estatutário sem designação específica

Ricardo Constantino, Marcos Grodzetzky, Boanerges Ramos Freire, membros independentes do Conselho de Administração

Cássio Casseb Lima, Fábio Bruggioni, membros independentes do Conselho de Administração

### CONTADORA

Mônica Gomide Mendes, CRC 1SP251629/O-3

### RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores da Smiles Fidelidade S.A. Barueri - SP. Opinião: Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia"), identificadas como controladora e consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Smiles Fidelidade S.A. em 31 de dezembro de 2017, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB). Base para opinião: Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas". Somos independentes em relação à Companhia e suas controladas, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião. Principais assuntos de auditoria: Principais assuntos de auditoria são aqueles que, em nosso julgamento profissional, foram os mais significativos em nossa auditoria do exercício corrente. Esses assuntos foram tratados no contexto de nossa auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas como um todo e na formação de nossa opinião sobre essas demonstrações financeiras individuais e consolidadas e, portanto, não expressamos uma opinião separada sobre esses assuntos. Para cada assunto abaixo, a descrição de como nossa auditoria tratou o assunto, incluindo quaisquer comentários sobre os resultados de nossos procedimentos, é apresentado no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Nós cumprimos as responsabilidades descritas na seção intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas", incluindo aquelas em relação a esses principais assuntos de auditoria. Dessa forma, nossa auditoria incluiu a condução de procedimentos planejados para responder a nossa avaliação de riscos de distorções significativas nas demonstrações financeiras. Os resultados de nossos procedimentos, incluindo aqueles executados para tratar os assuntos abaixo, fornecem a base para nossa opinião de auditoria sobre as demonstrações financeiras da Companhia. Reconhecimento de receita de resgate de milhas: A receita referente ao resgate de milhas emitidas e acumuladas é reconhecida inicialmente como receita diferida e apropriada ao resultado à medida que são resgatadas pelos participantes. O reconhecimento da receita diferida e receita de resgate de milhas são altamente dependentes do funcionamento de sistemas de informação e seus controles internos para que a receita de resgate de milhas seja reconhecida quando efetivamente resgatadas pelos participantes do Programa Smiles. O monitoramento desse assunto foi considerado significativo para nossa auditoria devido à complexidade do ambiente de tecnologia e dos seus respectivos controles relacionados ao processo de acúmulo de milhas e acompanhamento de sua utilização para o adequado reconhecimento da receita pelo resgate das milhas ou expiração. Como nossa auditoria tratou o assunto: Nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros, testes de amostras de acúmulos, resgates e milhas expiradas; teste de mensuração de receita diferida de milhas, receita de resgate e receita de expiração de milhas; revisão de contratos com parceiros aéreos e não aéreos; avaliação da segregação de receitas diferidas no passivo circulante e não circulante; envolvimento de especialistas em TI para nos auxiliar nos testes de controles automatizados, assim como avaliação do ambiente de TI; testes de controles internos referentes ao monitoramento de movimentação e valorização das milhas; discussão com a Administração sobre as diferenças identificadas na auditoria, e revisão dos ajustes registrados contabilmente pela Companhia, assim como os impactos desses ajustes nos controles internos. Adicionalmente, avaliamos a adequação das divulgações efetuadas pela Companhia sobre a receita diferida e receita de milhas incluídas nas notas explicativas 16 e 19 das demonstrações financeiras. Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados sobre o reconhecimento da receita de resgate de milhas, que está consistente com a avaliação da Administração, consideramos que os critérios e premissas de reconhecimento destas receitas adotadas pela Administração, assim como as respectivas divulgações, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Reconhecimento de receita de breakage: Breakage consiste no processo de estimativa de milhas para as quais não se possui expectativa de resgate até a data de sua expiração. A receita de breakage é reconhecida com base em cálculo estatístico de milhas que apresentam alto potencial de expiração devido a não utilização das mesmas pelos participantes do Programa Smiles. As análises e premissas para reconhecimento da receita de breakage são revisadas anualmente pela Administração da Companhia para ajustar o comportamento histórico de milhas expiradas e aquelas que possuem alto potencial de expiração. O monitoramento desse assunto foi considerado significativo para nossa auditoria, considerando a subjetividade envolvida nessa análise e o alto grau de julgamento adotado pela Administração na determinação das premissas utilizadas para determinar a expectativa de milhas que irão expirar. Como nossa auditoria tratou o assunto: Nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros, a avaliação do desenho e da eficácia operacional dos controles

implementados pela Administração para o processo de reconhecimento da receita de breakage; a avaliação da razoabilidade das premissas relacionadas à expectativa de milhas que irão expirar com base nos dados históricos de milhas expiradas; testes de amostras de milhas acumuladas, resgatadas e a expirar; teste por amostragem das bases de informações de milhas utilizadas pela Administração nas análises históricas de milhas expiradas e milhas a expirar; análise da razoabilidade das demais premissas e da metodologia adotada pela Administração para determinação da taxa de breakage utilizada para mensuração da receita, incluindo a revisão do comportamento históricos e expectativa de milhas a expirar; revisão dos lançamentos contábeis dos ajustes de breakage; testes dos controles internos incluindo revisão anual da estimativa e monitoramento da evolução do breakage pela Administração, assim como, revisão dos impactos dos ajustes do saldo de milhas diferidas e seus impactos no cálculo mensal do breakage e impactos desses ajustes nos controles internos. Adicionalmente, avaliamos a adequação das divulgações efetuadas pela Companhia sobre a estimativa de breakage. Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados sobre as premissas e cálculo da estimativa de breakage, que está consistente com a avaliação da Administração, consideramos que os critérios e premissas de reconhecimento destas receitas adotadas pela Administração, assim como as respectivas divulgações nas notas explicativas 16 e 19, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Impostos diferidos: A Companhia reconhece créditos tributários relativos a imposto de renda e contribuição social sobre prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, além de diferenças temporárias decorrentes de diferenças entre as bases fiscais dos ativos e passivos e seus respectivos valores contábeis. Em 31 de dezembro de 2017, o valor do imposto de renda e contribuição social diferido registrado no ativo não circulante nas demonstrações financeiras era de R\$ 211.993 mil, sendo R\$ 152.050 mil referente a prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social acumulados pela Companhia. A Companhia fundamenta a recuperabilidade do imposto diferido ativo sobre prejuízos fiscais com base em projeções de resultados tributáveis futuros para os próximos 5 anos, descontados a valor presente. Essas projeções são elaboradas e fundamentadas com base em premissas, tais como: (i) previsões de condições futuras de mercado e negócios; (ii) crescimento da receita; (iii) taxas de descontos; (iv) comportamento dos custos e despesas. Tais projeções incluem incertezas e julgamento profissional que podem não se realizar no futuro, podendo alterar o prazo e plano de realização. O monitoramento desse assunto foi considerado significativo para nossa auditoria devido à relevância dos valores envolvidos, incertezas inerentes a esse tipo de estimativa e ao julgamento necessário exercido pela Administração na determinação das premissas e na projeção dos resultados futuros. Como nossa auditoria tratou o assunto: Nossos procedimentos de auditoria incluíram, entre outros: envolvimento de especialistas em avaliação para nos auxiliar nas análises dos planos de negócios sobre os quais as projeções de lucros futuros são elaboradas e na avaliação das premissas e metodologia usadas pela Administração relacionadas às estimativas de lucros tributáveis futuros, bem como as taxas de descontos aplicadas; análise das projeções para realização dos referidos créditos tributários considerando o plano de negócio da Companhia. Adicionalmente, avaliamos a adequação das divulgações efetuadas pela Companhia com relação aos impostos diferidos ativos. Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria efetuados sobre o reconhecimento, mensuração e recuperabilidade do imposto de renda diferido ativo, mediante disponibilidade de lucros tributáveis futuros, que está consistente com a avaliação da Administração, consideramos que os critérios e premissas de valor recuperável do imposto de renda diferido ativo adotados pela Administração, assim como as respectivas divulgações na nota explicativa 8.2, são aceitáveis, no contexto das demonstrações financeiras tomadas em conjunto. Outros assuntos: Demonstrações do valor adicionado: As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, elaboradas sob a responsabilidade da Administração da Companhia, e apresentadas como informação complementar para fins de IFRS, foram submetidas a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da Companhia. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essas demonstrações do valor adicionado foram adequadamente elaboradas, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e são consistentes em relação às demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto. Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório do auditor: A Administração da Companhia é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito. Responsabilidades da Administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas: A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo

International Accounting Standards Board (IASB) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro. Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a Administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Companhia continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a Administração pretenda liquidar a Companhia e suas controladas ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. Os responsáveis pela governança da Companhia e suas controladas são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras. Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas: Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras. Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso: • Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais. • Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Companhia e suas controladas. • Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração. • Concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Companhia e suas controladas. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Companhia e suas controladas a não mais se manterem em continuidade operacional. • Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações, e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada. • Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações financeiras das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, consequentemente, pela opinião de auditoria. Comunicamos-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos. Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas. Dos assuntos que foram objeto de comunicação com os responsáveis pela governança, determinamos aqueles que foram considerados como mais significativos na auditoria das demonstrações financeiras do exercício corrente e que, dessa maneira, constituem os principais assuntos de auditoria. Descrevemos esses assuntos em nosso relatório de auditoria, a menos que lei ou regulamento tenha proibido divulgação pública do assunto, ou quando, em circunstâncias extremamente raras, determinarmos que o assunto não deve ser comunicado em nosso relatório porque as consequências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.



ERNST & YOUNG Auditores Independentes S.S. CRC-2SP015199/O-6

São Paulo, 27 de fevereiro de 2018

Vanessa Martins Bernardi, Contadora - CRC-1SP244569/O-3