



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 2019, a Smiles apresentou um saudável desempenho operacional com evolução positiva das receitas totais e um crescimento do Faturamento Bruto de 14,7%. Tal evolução dos indicadores operacionais é fruto de uma estratégia comercial focada no estreito relacionamento 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. Ao final de 2019, a Smiles apresentou crescimento de 9,7% na base de clientes, alcançando 16,9 milhões de clientes cadastrados.

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\$1.051 milhões em 2019 comparado a R\$ 987,4 milhões em 2018. O acréscimo nas receitas líquidas é decorrente do aumento das receitas de resgates e de breakage. **Custos Operacionais:** Os custos operacionais da Smiles totalizaram R\$73,5 milhões em 2019, em comparação a R\$ 58,4 milhões em 2018. Os custos operacionais compreendem, em grande parte, os custos relacionados a serviços de informática, depreciação e amortização. **Despesas Operacionais:** As despesas operacionais encerraram o ano de 2019 em R\$211,8 milhões, um aumento de 13,2% em relação a 2018, que somou R\$187,1 milhões. As principais variações foram, como segue: • **Despesas Comerciais:** as despesas comerciais totalizaram R\$127,9 milhões no ano de 2019, comparado a R\$112,5 milhões em 2018, um aumento de 13,7%. Essa despesa é composta por despesas comerciais e publicidade, despesas com pessoal e com call center. • **Despesas Administrativas:** as despesas administrativas atingiram R\$131,4 milhões no ano de 2019 versus R\$112,7 milhões no ano de 2018. Essa despesa é composta por despesas com pessoal, prestação de serviços e serviços de informática, além das despesas referentes aos serviços compartilhados. **Resultado Financeiro:** O resultado financeiro totalizou R\$125,9 milhões em 2019 comparado a R\$221,5 milhões em 2018, uma queda de 56,8%. A variação do resultado financeiro foi decorrente das seguintes alterações: • **Receitas Financeiras:** as receitas financeiras somaram R\$ 125,5 milhões em 2019, uma queda de 43,1% em comparação aos R\$ 220,6 milhões em 2018. A redução nesta rubrica se deve, em grande parte, à amortização de tranches de compras antecipadas de passagens aéreas com a Gol remunerados a uma taxa média menor do que as tranches mais antigas e à queda da taxa de juros básicas e, consequentemente, menor retorno dos investimentos do caixa da empresa. • **Despesas Financeiras:** as despesas financeiras atingiram R\$ 4,3 milhões em 2019 em comparação a R\$ 2,3 milhões em 2018. • **Variação Cambial Líquida:** o resultado com variação cambial líquida atingiu um saldo positivo de R\$ 4,7 milhões em 2019 em comparação a R\$ 3,2 milhões em 2018. **Endividamento:** A Smiles finalizou 2019 com endividamento nulo, estável em relação ao ano de 2018. Além disso, o índice de alavancagem financeira líquida, calculado pelo soma dos passivos circulante e não circulante, descontadas as receitas diferida circulante e não circulante, e dividido pelo patrimônio líquido, atingiu 0,42x. 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 2019, as ações da Smiles (SMLS3) estiveram presentes em 100% dos pregões da B3, atingindo volume médio diário negociado de R\$ 42,5 milhões. No ano, as ações apresentaram uma desvalorização de 3,4%, enquanto o Ibovespa apresentou valorização de 32,6%. O valor de mercado da Smiles, em 31 de dezembro de 2019, era de R\$ 4,8 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 abril de 2019, foram pagos dividendos no valor de R\$ 408,4 milhões, o correspondente a R\$3,289 para cada ação ordinária. E em dezembro de 2019, foi aprovado o pagamento de JCP, juros sobre capital próprio que foi pago no dia 17 de janeiro de 2020, no montante de R\$ 33,6 milhões, o equivalente a R\$ 0,270 por ação ordinária.

5 Colaboradores

A Smiles Fidelidade reconhece a contribuição de sua equipe eficiente e enxuta - composta por 146 colaboradores ao final de 2019 - 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 quantia pouco 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 pelo 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 realização 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 KPMG Auditores Independentes S.S. ("KPMG"), não prestaram, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, serviços adicionais não relacionados à auditoria.

8 Câmara 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 com 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 da Smiles como forma de fidelização de seus clientes, e (ii) do resgate de Prêmios pelo Participante quando da troca de suas Milhas por passagens aéreas da GOL e de outras companhias aéreas parceiras ou ainda por produtos e serviços dos Parceiros Comerciais e financeiros. As principais fontes de receita da Companhia advêm (i) da receita de milhas resgatadas, representado por passagens e prêmios em sua rede de parceiros aéreos, comerciais e financeiros, (ii) 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 áreas 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. **Comentário sobre o comportamento das projeções empresariais** - Em 2 de dezembro de 2019, divulgamos ao mercado, aos acionistas e público em geral as métricas que a Companhia utiliza na avaliação de desempenho do seu negócio para os anos de 2019 e 2020 e que, na visão da administração, impactam os resultados financeiros e a criação de valor aos acionistas no longo prazo. As expectativas que divulgamos para os anos de 2019 e 2020, bem como o número reportado, encontram-se na tabela abaixo:

	Projeções 2019	Realizado 2019
Faturamento Bruto (% variação)	11% a +12,5%	14,7%
Margem Direta de Resgate (%)	37% a 38,2%	39,3%

As expectativas acima levaram em consideração, principalmente, os seguintes fatores: (i) ambiente competitivo frente aos programas de fidelidade de companhias aéreas; (ii) ambiente competitivo frente aos programas de fidelidade dos bancos de varejo no Brasil; e (iii) estimativas de crescimento de capacidade instalada no Brasil de nossos principais fornecedores de passagens aéreas. Entretanto, mesmo com um cenário bastante desafiador, a robustez do nosso negócio, com amplo alinhamento com nossos parceiros financeiros, amadurecimento dos canais de venda e, também, de produtos desenvolvidos nos últimos 3 anos, contribuiu para atingirmos uma evolução positiva do resultado tanto operacional quanto financeiro. Nesse sentido, não somente cumprimos com as projeções que nos comprometemos para o exercício de 2019, como superamos a projeção de crescimento do Faturamento Bruto, que cresceu 14,7%, 2,2 p.p. acima do teto do intervalo projetado. A projeção para margem direta de resgate também levou em consideração fatores importantes como: (i) mix de passagens oferecidas pela Gol Linhas Aéreas ("Gol") (i.e. Passagens Padrão, Passagens Promocionais, ou Passagens Comerciais); (ii) preços das passagens aéreas no mercado doméstico; (iii) perspectivas preliminares em relação a atualização ordinária do transfer price entre Gol e Smiles; (iv) disponibilidade de acesso para a aquisição de passagens aéreas adquiridas de companhias aéreas internacionais; (v) custo associado à aquisição de passagens aéreas adquiridas de companhias aéreas internacionais; (vi) ambiente competitivo frente a programas de fidelidade de companhias aéreas e bancos. Ainda assim, a nossa agilidade e precificação dinâmica foram determinantes para que a margem direta de resgate da Companhia no final de 2019 fosse de 39,3%, ultrapassando o teto do intervalo da projeção em 1,1 p.p.. As projeções para 2020, divulgadas conjuntamente às de 2019, permanecem conforme abaixo.

	Preliminar 2020
Faturamento Bruto (% variação)	5,0% a +10,0%
Margem Direta de Resgate (%)	25% a 30,0%

BALANÇOS PATRIMONIAIS					
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018					
(Em milhares de reais - R\$)					
Ativo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2019	2018	2019	2018
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	6	275.033	8.371	287.846	290.850
Aplicações financeiras	7	886.069	666.180	886.069	384.460
Contas a receber	8	491.326	358.835	493.022	358.835
Adiantamentos a fornecedores	9	971.601	1.158.017	971.788	1.158.017
Impostos e contribuições a recuperar	10	93.694	153.703	93.939	153.703
Outros créditos e valores		30.965	21.004	30.784	19.924
Total ativo circulante		2.748.688	2.366.110	2.763.448	2.365.789
Não circulante					
Impostos diferidos	11	-	653	2.905	653
Depósitos judiciais	12	16.565	18.002	16.565	18.002
Adiantamentos a fornecedores	9	-	138.060	-	138.060
Impostos e contribuições a recuperar	10	48.660	69.599	48.660	69.599
Investimentos	13	1.990	526	-	-
Imobilizado	14	4.603	2.872	4.770	2.914
Intangível	15	48.235	40.111	48.235	40.111
Total ativo não circulante		120.053	269.823	121.135	269.339
Total do ativo		2.868.741	2.635.933	2.884.583	2.635.128
		As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas			
Passivo	Nota	Controladora		Consolidado	
		2019	2018	2019	2018
Circulante					
Fornecedores	16	107.648	132.479	116.766	128.714
Obrigações trabalhistas		16.883	28.684	18.172	28.684
Dividendos e juros sobre capital próprio	17	133.498	139.453	133.498	139.453
Imposto de renda e contribuição social a recolher		3.700	6.108	3.796	6.170
Impostos e contribuições a recolher		5.332	12.948	5.445	12.968
Obrigações com empresas relacionadas	23.1	29.038	39.071	23.611	37.288
Adiantamento de clientes	18	9.411	161.304	11.706	161.304
Receitas diferidas	19	994.962	826.715	1.003.768	826.715
Outras obrigações		3.222	1.727	4.772	6.388
Total passivo circulante		1.305.694	1.368.489	1.321.534	1.347.684
Não circulante					
Provisões para processos judiciais	20	26.987	21.114	26.987	21.114
Receitas diferidas	19	172.629	194.080	172.629	194.080
Impostos diferidos	11	156.133	57.920	156.133	57.920
Outros obrigações		1.963	100	1.963	100
Total passivo não circulante		357.712	273.214	357.714	273.214
Patrimônio líquido					
Capital social	21.1	254.100	43.767	254.100	43.767
Reservas de capital		274.420	483.289	274.420	483.289
Reservas de lucros		472.763	202.703	472.743	202.703
Ajustes de avaliação patrimonial		62	-	62	-
Dividendo adicional proposto		201.500	284.471	201.500	284.471
Total patrimônio líquido		1.205.335	1.014.230	1.205.335	1.014.230
Total do passivo e do patrimônio líquido		2.868.741	2.635.933	2.884.583	2.635.128

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO					
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018					
(Em milhares de reais - R\$, exceto lucro básico/diluído por ação)					
Lucro bruto	Nota	Controladora		Consolidado	
		2019	2018	2019	2018
Receita líquida	25	1.046.264	984.614	1.051.124	987.444
Custos operacionais	26	(72.574)	(57.791)	(73.466)	(58.386)
Total lucro bruto		973.717	926.823	977.658	929.058
Despesas operacionais					
Despesas comerciais	26	(119.467)	(112.524)	(127.943)	(112.524)
Despesas administrativas	26	(126.736)	(111.407)	(131.407)	(112.671)
Outras receitas, líquidas	26	47.535	38.106	47.535	38.106
Total despesas operacionais		(198.668)	(185.825)	(211.815)	(187.089)
Resultado de equivalência patrimonial	13	(5.861)	645	-	-
Lucro operacional antes do resultado financeiro e impostos		769.188	741.643	765.843	741.969
Resultado financeiro					
Receitas financeiras		125.444	220.628	125.455	220.628
Despesas financeiras		(3.626)	(2.326)	(4.273)	(2.326)
Variação cambial, líquida		2.322	3.245	4.669	3.223
Total resultado financeiro	27	124.140	221.547	125.851	221.525
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social		893.328	963.190	891.694	963.434
Imposto de renda e contribuição social					
Correntes		(167.459)	(148.129)	(168.785)	(148.433)
Diferidos		(92.144)	(269.219)	(96.184)	(269.219)
Total imposto de renda e contribuição social	11.3	(266.603)	(317.348)	(264.969)	(317.652)
Lucro líquido do exercício		626.725	645.842	626.725	645.842
Lucro básico por ação	24	-	-	5,05	5,21
Lucro diluído por ação	24	-	-	5,05	5,21
		As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras individuais e consolidadas			

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO									
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018									
(Em milhares de reais - R\$)									
	Nota	Controladora e Consolidado							
		Capital social	Reserva de incorporação	Reservas de capital baseadas em ações	Reservas de lucros Reservas para expansão	Dividendos adicionais propostos	Lucros acumulados	Total	
Saldos em 31 de dezembro de 2017		41.997	481.628	172	8.621	-	339.301	-	871.719
Ajuste adoção inicial de norma contábil - CPC 48/IFRS 9, líquido de efeitos tributários (*)		-	-	-	-	-	-	82	82
Aumento de capital	21.1	1.770	-	-	-	-	-	-	1.770
Remuneração baseada em ações	22	-	-	1.489	-	-	-	-	1.489
Lucro líquido do exercício		-	-	-	-	-	645.842	645.842	-
Constituição de Reservas		-	-	354	193.728	-	(194.082)	-	-
Dividendos adicionais pagos	21.2	-	-	-	-	(339.301)	-	(339.301)	-
Dividendos mínimos distribuídos	21.2	-	-	-	-	-	(123.880)	(123.880)	-
Dividendos adicionais propostos	21.2	-	-	-	-	284.471	-	(284.471)	-
Juros sobre capital próprio pagos	21.2	-	-	-	-	-	(25.168)	(25.168)	-
Juros sobre capital próprio distribuídos	21.2	-	-	-	-	-	(18.323)	(18.323)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2018		43.767	481.628	1.661	8.975	193.728	284.471	-	1.014.230
(*) Em 1º de janeiro de 2018, a Companhia adotou a nova norma do IFRS 9 - "Instrumentos Financeiros", que resultou em um ajuste inicial para refletir as perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa, líquidos de efeitos tributários no montante de R\$42									

	Nota	Controladora e Consolidado								
		Capital social	Reserva de capital	Reservas de lucros Reservas para expansão	Outros resultados abrangentes	Dividendos adicionais propostos	Lucros acumulados	Total		
Saldos em 31 de dezembro de 2018		43.767	481.628	1.661	8.975	193.728	-	284.471	-	1.014.230
Variação cambial de conversão de investimentos no exterior		-	-	-	-	-	62	-	62	-
Lucro líquido do período		-	-	-	-	-	-	626.725	626.725	-
Total dos resultados abrangentes do período		-	-	-	-	-	62	626.725	626.787	-
Ajuste adoção inicial de norma contábil - CPC 06 (R2) (IFRS 16), líquido de efeitos tributários (*)	5.22.1	-	-	-	-	-	-	(541)	(541)	-
Aumento de capital	21.1	210.000	(210.000)	-	-	-	-	-	-	-
Aumento de capital por exercício de opção de ações	21.1	843	-	-	-	-	-	-	843	-
Remuneração baseada em ações	22	-	-	3.131	-	-	-	-	3.131	-
Constituição de Reservas		-	-	31.336	238.704	-	(270.040)	-	-	-
Dividendos adicionais pagos	21.2	-	-	-	-	(284.471)	-	(284.471)	-	-
Dividendos mínimos distribuídos	21.2	-	-	-	-	-	(103.682)	(103.682)	-	-
Dividendos adicionais propostos	21.2	-	-	-	-	201.500	(201.500)	-	-	-
Juros sobre capital próprio distribuídos	21.									



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 2019

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

Table with columns: Adiantamento a fornecedores, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Compra antecipada de passagens, Total ativo, Passivo, Fornecedores, etc.

Table with columns: Moeda nacional, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Intermediação de passagens, Repasses, etc.

Table with columns: Moeda estrangeira, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Repasse, etc.

Table with columns: Patrimônio líquido, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Dividendos adicionais propostos, Total do passivo e do patrimônio líquido.

Table with columns: Receitas, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Outras receitas operacionais, Despesas, etc.

Table with columns: Despesas comerciais, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Serviços administrativos, Despesas administrativas, etc.

Table with columns: Despesas administrativas, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Carta acordo de indenização, Resultado financeiro, etc.

Table with columns: Resultado financeiro, Contraparte, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Receita financeira, Descontos obtidos, etc.

23.2. Contrato Operacional: O contrato operacional regula a relação comercial e operacional entre a Companhia, a GLA e a GLAI, além de características de exclusividade relativas ao Programa Smiles.

23.3. Contrato de compra antecipada de passagens: Ao longo do exercício a Companhia e a GLA celebraram contratos de compra e venda antecipada de passagens aéreas e do contrato de cessão fiduciária de direitos creditórios e direitos sobre contas e outras avenças, conforme detalhado na nota explicativa nº 9.

23.4. Carta acordo de indenização: Nos termos da incorporação realizada em 1º de julho de 2017, a Companhia firmou, em 15 de março de 2018, um acordo junto à GLA de indenização de eventuais contingências não provisionadas ou provisionadas em montante insuficiente na data-base de 31 de março de 2017, que possam se materializar após a incorporação e impactar os resultados da Companhia por eventos ocorridos em períodos anteriores à data da incorporação.

23.5. Transações com Smiles Viagens: A partir de 1º de janeiro de 2018, a Smiles Viagens passou a prestar serviços de intermediação de passagens e outros serviços para Companhia, mediante recebimento de comissão sobre as emissões conforme percentagem estipulada entre as partes.

23.6. Contrato de cessão de marcas e nomes de domínio: Em 31 de dezembro de 2012, a GLA cedeu, em caráter definitivo e não oneroso, o direito de utilização e exploração das marcas e dos nomes de domínios "Smiles" para a Smiles S.A.

23.7. Remuneração do pessoal-chave da Administração: Salários, bônus e benefícios (*), Encargos sociais, Remuneração baseada em ações.

(*): Inclui remuneração de membros do Conselho de Administração e Comitê de Auditoria da Companhia.

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Salários, bônus e benefícios (*), Encargos sociais, Remuneração baseada em ações.

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Membros da Administração, Membros do Comitê de auditoria executiva, Conselho Fiscal.

24. RESULTADO POR AÇÃO

O resultado básico por ação é calculado dividindo-se o resultado líquido do exercício atribuível aos acionistas da Companhia pela quantidade média ponderada das ações ordinárias em circulação durante o exercício. O resultado diluído por ação é calculado mediante ao ajuste da média ponderada de ações em circulação pelos instrumentos potencialmente conversíveis em ações.

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Lucro líquido do exercício, Denominador, etc.

25. RECEITA DE VENDAS

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Receita de resgate de milhas (a), Receita de breakage e milhas expiradas, etc.

26. CUSTOS OPERACIONAIS, DESPESAS COMERCIAIS E ADMINISTRATIVAS

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Custos operacionais, Despesas comerciais, etc.

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Despesas administrativas, Com pessoal, etc.

27. RESULTADO FINANCEIRO

Table with columns: Controladora e Consolidado, 2019, 2018. Rows include Receitas financeiras, Juros ativos (a), etc.

Table with columns: Despesas financeiras, Controladora, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Juros, Impostos sobre operações financeiras, etc.

(a) Montantes referentes à compra antecipada de passagens sob os termos estabelecidos no contrato com a GLA. (b) Relativo ao PIS e COFINS incidentes sobre receitas financeiras auferidas, de acordo com o Decreto nº 8.426 de 1º de abril de 2015. (c) Refere-se principalmente a atualização de créditos fiscais extemporâneos apurados no montante de R\$7.008.

28. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

28.1. Visão geral: No curso normal de seus negócios, a Companhia está exposta a riscos de crédito, liquidez e de mercado, os quais são gerenciados ativamente pelo Comitê de Auditoria e

Table with columns: Ativos, Controladora, 2019, 2018, Consolidado, 2019, 2018. Rows include Caixa e equivalentes de caixa, Aplicações financeiras, etc.

(*) Por se tratarem de créditos, obrigações com instituições privadas onde, em eventuais liquidações antecipadas, não há modificações substanciais em relação aos valores registrados, e os valores justos se aproximam dos valores contábeis em razão dos curtos prazos dos vencimentos destes ativos e passivos.

28.3. Risco de taxa de juros: O risco de taxas de juros é aquele pelo qual a Companhia poderá vir a sofrer perdas econômicas decorrentes de alterações nas taxas de juros que afetem seus ativos e passivos.

28.4. Risco de câmbio: O risco de taxa cambial refere-se às alterações das taxas de câmbio de moeda estrangeira que possam fazer com que a Companhia incorra em perdas não esperadas, levando a uma redução dos ativos e/ou aumento dos passivos.

28.5. Risco de crédito: O risco de crédito é inerente às atividades operacionais e financeiras da Companhia, principalmente presente nas rubricas de caixa e equivalentes de caixa, aplicações financeiras, contas a receber e adiantamentos a fornecedores.

28.6. 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.

28.7. Gerenciamento de capital: A Companhia está comprometida com 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.

28.8. Análise de sensibilidade: A análise de sensibilidade dos instrumentos financeiros foi elaborada nos termos da Instrução CVM nº 475/08, com o objetivo de estimar o impacto no valor justo dos instrumentos financeiros operados pela Companhia, considerando três cenários na variável de risco considerada: cenário mais provável, na avaliação da Companhia; deterioração de 25% [cenário adverso possível] na variável de risco; deterioração de 50% [cenário adverso remoto].

Table with columns: Taxa, Controladora, 2019, Consolidado, 2019. Rows include Caixa e equivalentes de caixa, Contas a receber, etc.

28.9. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.10. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.11. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

Table with columns: Taxa, Controladora, 2019, Consolidado, 2019. Rows include Caixa e equivalentes de caixa, Contas a receber, etc.

28.12. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.13. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.14. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.15. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.16. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.17. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.18. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.19. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.20. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.21. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.22. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.23. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.24. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.25. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.26. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.27. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.28. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.29. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.30. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.31. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.32. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.33. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.34. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.35. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.36. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.37. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.38. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

28.39. Risco de valorização do dólar norte-americano (R\$4,037/US\$1,00): Cenário adverso possível (+25%), Cenário adverso remoto (+50%), Cenário favorável possível (-25%), Cenário favorável remoto (-50%).

Finanças ("CAF"), em conformidade com o regimento do referido comitê, dentre as principais funções relacionadas a administração de riscos estão descritas a seguir: • Elaborar e aprovar as políticas de risco da Companhia, bem como acompanhar e analisar a sua implementação na Companhia; • Analisar periodicamente os impactos dos ativos, especialmente no que se refere a movimentos do dólar e taxas de juros, bem como recomendar as operações necessárias ao Conselho de Administração; • Analisar periodicamente as receitas e despesas da Companhia, com foco no impacto causado nos seus resultados, e recomendar as alterações necessárias ao Conselho de Administração; e • Elaborar, aprovar e avaliar as políticas de risco utilizadas pela companhia no curto e longo prazo, e aprovar as políticas a serem utilizadas e fazer o respectivo monitoramento. O programa de gestão de riscos da Companhia visa mitigar potenciais efeitos adversos de operações que podem afetar o seu desempenho financeiro. As decisões da Companhia sobre a parcela de exposição a ser protegida contra riscos financeiros tanto para exposição cambial quanto para exposição de juros consideram os riscos bem como os custos de proteção. Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a Companhia não realizou nenhuma operação com instrumentos financeiros derivativos.

28.2. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Mensurados a valor justo por meio do resultado, Controladora, 2019, 2018, Custos amortizado (*), Consolidado, 2019, 2018, Custos amortizado (*).

28.3. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.4. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.5. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.6. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.7. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.8. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.9. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.10. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.11. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.12. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.13. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.14. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.15. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.16. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.17. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.18. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.19. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.20. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.21. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.22. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

28.23. Composição dos saldos de instrumentos financeiros por categoria: A composição dos instrumentos financeiros registrados no balanço patrimonial da Companhia em 31 de dezembro de 2019 e 2018 está identificada a seguir:

Table with columns: Controladora e Consolidado, Hierarquia de valor, Valor contábil, Valor Justo, Valor contábil, Valor Justo.

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 2019. Com base nos procedimentos efetuados, nas informações e esclarecimentos recebidos no decorrer do exercício e, considerando ainda, o relatório do auditor independente, KPMG Auditores Independentes, datado de 18 de fevereiro de 2020, opina que os referidos documentos estão em condições de serem apreciados pelo Conselho de Administração.

Constantino de Oliveira Junior, Membro do Comitê de Auditoria

Leonardo Porciuncula Gomes Pereira, Membro do Comitê de Auditoria

Natan Szuster, Membro do Comitê de Auditoria



É mais fácil viajar com a Smiles



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

→ **continuação**

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da Smiles Fidelidade S.A. ("Companhia"), no exercício de suas atribuições e em cumprimento às disposições legais e estatutárias, examinou (a) o balanço patrimonial da Companhia de 31 de dezembro de 2019, bem como as contas da administração da Companhia, o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras individuais e consolidadas da Companhia, com as notas explicativas e relatório dos auditores independentes da Companhia, KPMG Auditores Independentes, referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2019; (b) a proposta de orçamento de capital para os exercícios sociais de 2020 a 2023; e (c) a destinação do resultado do exercício de 2019 com a proposta de distribuição de dividendos pelo Conselho de Administração, *ad referendum da Assembleia Geral Ordinária da Companhia*, à conta de lucros do exercício social de 2019, com base nas Demonstrações Financeiras referentes ao exercício de 2019, no valor total de R\$626.725.276,93 (Seiscentos e vinte e seis milhões e setecentos e vinte e cinco mil duzentos e setenta e seis reais e noventa e três centavos). Com base nos exames efetuados, nas informações prestadas e nos esclarecimentos recebidos e, também, considerando o Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Financeiras, apresentado sem ressalvas, emitido pelos Auditores Independentes no dia 18 de fevereiro de 2020, o Conselho Fiscal é de parecer favorável de que os documentos mencionados no item "a" acima estão em condições de serem apreciados pela Assembleia Geral Ordinária de acionistas. Ainda com base nos exames efetuados e nos esclarecimentos prestados pela administração da Companhia, os membros do Conselho Fiscal concluíram, por unanimidade, (a) que nada têm a opor com relação (i) à Proposta da Administração de destinação do resultado do exercício de 2019 da Companhia; e (ii) à proposta de distribuição de dividendos pelo Conselho de Administração; e que os documentos que consubstanciam as propostas acima, em todos os seus aspectos relevantes, estão em condições de serem encaminhados à apreciação pela Assembleia Geral Ordinária da Companhia.

Ricardo Magalhães Gomes
Membro do Conselho Fiscal

Barueri, 18 de fevereiro de 2020
Renato Chiodaro
Membro do Conselho Fiscal

Valdenise dos Santos Menezes
Membro do Conselho Fiscal

DECLARAÇÃO DOS DIRETORES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

Em observância às disposições constantes da Instrução CVM nº 480/09, a Diretoria declara que discutiu, revisou e concordou com as demonstrações financeiras individuais e consolidadas relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

Barueri, 18 de fevereiro de 2020

André Fehlauer

Diretor Presidente, Financeiro e de Relações com Investidores

DECLARAÇÃO DOS DIRETORES SOBRE O RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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, KPMG auditores Independentes, sobre o exame das demonstrações financeiras individuais e consolidadas relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

Barueri, 18 de fevereiro de 2020

André Fehlauer

Diretor Presidente, Financeiro e de Relação com Investidores

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DIRETORIA

Constantino Oliveira Junior
Presidente do Conselho de Administração

Joaquim Constantino
Membro do Conselho de Administração

Ricardo Constantino
Membro do Conselho de Administração

Claudio Eugênio Stiller Galeazzi
Membro do Conselho de Administração

Leonardo Porciuncula Gomes Pereira
Membro independente do Conselho de Administração

Adriano Cives Seabra
Membro independente do Conselho de Administração

Lucila Prazeres da Silva
Membro independente do Conselho de Administração

Andre Fehlauer
Diretor Presidente, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Murilo Cintra Grassi
Diretor

CONTADORA

Renata Bandeira Gomes do Nascimento
CRC 1SP 215231/0-3

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

Aos acionistas e conselheiros 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 2019 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, compreendendo as políticas contábeis significativas e outras informações elucidativas. 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 2019, 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 dos auditores 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. **Enfase:** Chamamos a atenção para a nota explicativa nº 32.2 e 32.3 às demonstrações financeiras individuais e consolidadas, que descreve que em reunião realizada em 4 de fevereiro de 2020, o Conselho de Administração deliberou a realização de Assembleia Geral Extraordinária da Companhia, a ser realizada no dia 5 de março de 2020, convocando os acionistas para examinar e deliberar sobre o Protocolo e Justificação ("Protocolo e Justificação") que estabelece os termos e condições da reorganização societária. Neste processo de reorganização está planejado que as ações de emissão da Companhia serão incorporadas pela Gol Linhas Aéreas S.A. ("GLA"), e as ações de emissão da GLA serão incorporadas pela controladora Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. ("GLAI"), passando a GLAI, em decorrência, a deter, indiretamente, a totalidade das ações de emissão da Companhia, com a consequente combinação das operações e bases acionárias da GLAI e da Companhia. Nossa opinião não está ressalvada em relação a esse assunto. **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.

Reconhecimento e mensuração de receita de breakage de milhas: Veja as notas 5.18.2, 5.21 e 25 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas. **Principal assunto de auditoria:** O reconhecimento e a mensuração das receitas da Companhia levam em consideração a estimativa de milhas emitidas que não possuem expectativa de utilização ou resgate até a data de sua expiração, e que são reconhecidas no resultado, em receita de breakage e milhas expiradas, com base em cálculo de milhas emitidas no exercício que apresentam alto potencial de expiração devido à não utilização das mesmas. O reconhecimento e a mensuração da receita de breakage e milhas expiradas requer julgamento significativo da Companhia e a determinação do valor a reconhecer contém incertezas relacionadas à premissa utilizada para determinar a expectativa de milhas que irão expirar, baseado no comportamento histórico de milhas expiradas, e que possuem alto potencial de expiração, o qual se baseia na política do programa da Companhia que varia em função da categoria e benefícios que cada cliente possui. Mudanças na premissa utilizada para determinar a expectativa de milhas que irão expirar e que possuem alto potencial de expiração, podem impactar significativamente o montante da estimativa de receita de breakage reconhecida nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas. Pelos motivos acima mencionados, esse assunto foi considerado como um dos principais assuntos de auditoria. **Como auditoria endereçou esse assunto:** Nossos procedimentos de auditoria incluíram, mas não se limitaram a: • Avaliação da premissa relacionada à expectativa de milhas que irão expirar e que possuem alto potencial de expiração utilizadas para determinar o montante da estimativa de receita de breakage e milhas expiradas a ser reconhecida, comparando a premissa utilizada com os dados históricos de milhas expiradas por cliente; • Efetuamos testes documentais, em base amostral, para avaliar se a base de milhas acumuladas, utilizada na determinação da expectativa de milhas que irão expirar e que possuem alto potencial de expiração, está conforme a categoria e benefícios que o cliente possui definidos na política do programa da Companhia; • Avaliamos ainda se as divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas consideram as informações relevantes. Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria acima sumarizados, consideramos aceitável o saldo de receita de breakage e milhas expiradas, assim como as respectivas divulgações, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019. **Reconhecimento de receita de resgate de milhas:** Veja as notas 5.12, 5.18.1, 19 e 25 das demonstrações financeiras individuais e consolidadas. **Principal assunto de auditoria:** A receita

referente ao resgate de milhas emitidas e acumuladas é reconhecida inicialmente como receita diferida e apropriada ao resultado à medida que as milhas são resgatadas pelos membros do programa de fidelidade. O reconhecimento da receita de resgate de milhas é altamente dependente do funcionamento de sistemas de informação e dos respectivos controles relacionados ao processo de acúmulo e resgate de milhas para que a receita de resgate de milhas seja reconhecida quando efetivamente as milhas forem resgatadas pelos membro do programa de fidelidade. Pelos motivos acima mencionados, esse assunto foi considerado como um dos principais assuntos de auditoria. **Como auditoria endereçou esse assunto:** Nossos procedimentos de auditoria incluíram, mas não se limitaram a: • Avaliação, com o auxílio de especialistas em tecnologia da informação, do ambiente de tecnologia da informação e do desenho dos controles internos automatizados chave dos sistemas de informação utilizados para o processo de reconhecimento da receita de resgate de milhas. • Efetuamos testes documentais, em base amostral, da movimentação no exercício de 2019 de milhas acumuladas e resgatadas com o objetivo de avaliar o efetivo resgate das milhas e os respectivos acúmulos de milhas; • Obtivemos e avaliamos as reconciliações, efetuadas pela Companhia, de contas a receber, confrontado com os saldos contábeis na respectiva data-base; • Efetuamos confirmação de saldos de contas a receber com as administradoras de cartão de crédito que a Companhia teve relacionamento no exercício e com os parceiros não aéreos, estes últimos com base em seleção, confrontando com os saldos contábeis na respectiva data-base; • Avaliamos, através de uma amostra de contratos com os parceiros, se o valor unitário da milhas resgatadas usado para o reconhecimento e mensuração da receita está de acordo com o estipulado nos contratos; • Avaliamos ainda se as divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas consideram as informações relevantes. As deficiências que chegaram ao nosso conhecimento no desenho dos controles internos relativos ao reconhecimento e mensuração da receita de resgate de milhas influenciaram nossa avaliação quanto à natureza de nosso trabalho e à extensão de nossos procedimentos substantivos para obtermos evidência de auditoria suficiente e apropriada da receita de milhas expiradas. Baseados no resultado dos procedimentos de auditoria acima sumarizados, consideramos aceitáveis o saldo de receita de resgate de milhas, assim como as respectivas divulgações, no contexto das demonstrações financeiras individuais e consolidadas tomadas em conjunto relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019. **Outros assuntos: Demonstrações do valor adicionado:** As demonstrações individual e consolidada do valor adicionado (DVA) referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, elaboradas sob a responsabilidade da administração da Companhia, e apresentadas como informação suplementar 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. **Auditoria das demonstrações financeiras do exercício anterior:** Os balanços patrimoniais, individual e consolidado, em 31 de dezembro de 2018 e as demonstrações individuais e consolidadas do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa e respectivas notas explicativas para o exercício findo nessa data, apresentados como valores correspondentes nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas do exercício corrente, foram anteriormente auditados por outros auditores independentes, que emitiram relatório datado em 14 de fevereiro de 2019, sem modificação. Os valores correspondentes relativos às demonstrações individuais e consolidadas do valor adicionado (DVA), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, foram submetidos aos mesmos procedimentos de auditoria por aqueles auditores independentes e, com base em seu exame, aqueles auditores emitiram relatório sem modificação. **Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório dos auditores:** 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, concluímos 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 dos auditores 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 conteúdo 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 concluímos 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 individuais e consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria. Comunicamo-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 conseqüências adversas de tal comunicação podem, dentro de uma perspectiva razoável, superar os benefícios da comunicação para o interesse público.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2020



KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP014428/0-6

Márcio Serpejante Peppe
Contador - CRC 1SP233011/0-8