

Relatório Anual de  
**Sustentabilidade** 2023

**stone** 

# Índice

## 04 Mensagem das Lideranças

## 07 Apresentação

- 08 Nossa jornada até aqui
- 11 Nosso propósito e nossa cultura
- 13 Um pouco sobre nós
- 15 Onde atuamos
- 17 Nosso relatório
- 19 Dupla materialidade
- 21 Como lidamos com nossos temas materiais

## 26 Botando o negócio para girar

- 27 Decisões-Chave de 2023
- 28 Prioridades estratégicas das marcas Stone Co.
- 29 Destaques de 2023
- 30 Como servimos nossos clientes
- 36 Relações com os investidores
- 37 Resultados financeiros
- 38 Relação com os fornecedores
- 39 Relação com as empresas do ecossistema Stone Co.
- 40 Relacionamento com as franquias
- 43 Canais de comunicação e relacionamentos



### Conteúdo interativo

Clique em qualquer número para acessar a página e use os navegadores (canto direito) e use o menu superior.

# Índice

## 44 Nosso jeito de gerir

- 45 Nosso modelo de gestão
- 49 Relacionamentos éticos
- 54 Privacidade e segurança
- 56 Impacto e sustentabilidade
- 58 Potencializando o impacto com o empreendedor
- 60 Instituto Stone
- 65 Educação Financeira

## 69 Transformando potencial em potência

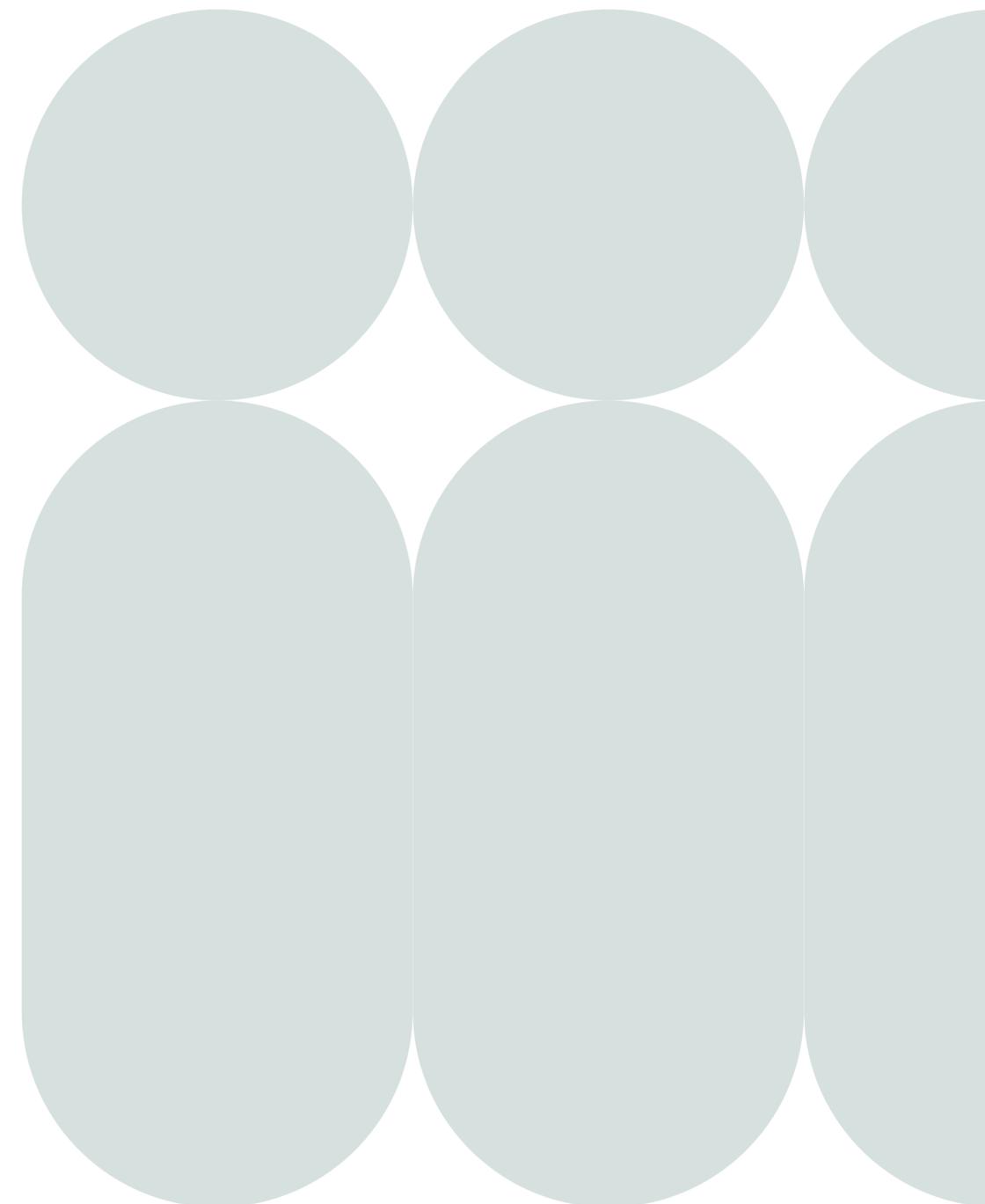
- 70 Time Stone
- 79 Atraindo os maiores talentos

- 80 Educação como alavanca de transformação
- 83 Diversidade: nosso verde é de todas as cores e de todas as pessoas
- 86 Benefícios para as nossas pessoas
- 88 Saúde e segurança no trabalho

## 90 Cuidando do meio ambiente

- 91 Nossa responsabilidade é mitigar riscos climáticos
- 98 Energia e água
- 99 Gestão de Resíduos

## 101 Sumário de conteúdo GRI



# Mensagem do CEO

[GRI 2-22]

É uma grande satisfação publicar o Relatório de Sustentabilidade Stone Co. 2023, que reforça nosso compromisso de transparência com nossos stakeholders sobre como conduzimos o desenvolvimento de nosso negócio de maneira responsável. A governança sobre como gerimos e controlamos riscos socioambientais e a busca por mecanismos que alavancem nossa capacidade de gerar impacto positivo e sustentável na sociedade são assuntos relevantes para a Companhia. Em 2023, instituímos a Diretoria de Impacto e Sustentabilidade com a missão de apoiar e fortalecer a Companhia nesses esforços. Adicionalmente, afinamos nossa estratégia, nossa estrutura organizacional e nossos times para trabalharem em maior sinergia, a fim de cumprirmos mais efetivamente com o nosso propósito de servir o empreendedor brasileiro.

Atuamos para democratizar o acesso a produtos e serviços financeiros e de gestão empresarial, trazendo impacto positivo para nossos clientes e suas comunidades. Focados em atendê-los e impulsionar seus negócios, entendemos a necessidade de combinar os serviços de banking, pagamento e crédito, com os de software, para cada tipo de cliente. Essa estratégia de combinação de produtos e serviços é o que chamamos de **Power of Combining**, que norteará nossas ações durante toda a jornada com os clientes.



Pedro Zinner,  
CEO Stone Co.



**Power of Combining:** O novo jeito Stone de fazer as coisas, misturando o que há de melhor em nossa empresa.

Realizamos também esforços para simplificar e consolidar nossas plataformas e, desta forma, oferecer nossos múltiplos produtos e serviços, para algumas verticais específicas. Implementamos uma ação ampla por toda Companhia de racionalização dos custos que, através de melhorias nos processos e automações, nos permitiu maior eficiência em nossas ações e decisões.

Para servir o empreendedor brasileiro e botar os negócios para girarem, contamos com os Agentes Stone, os Encantadores, os Green Angels e os Brabos da Linx, que atuam para garantir a melhor qualidade e segurança na interface com produtos e serviços. Essas peças-chave em nossa engrenagem são responsáveis, respectivamente, por vendas e atendimento personalizado na porta dos nossos clientes, pelo atendimento, logística e suporte sob demanda, atuando em sinergia para ajudar o empreendedor a vender mais, gerir melhor seu negócio e crescer.

Nossa receita em 2023 chegou a R\$ 12,1 bilhões e o lucro líquido ajustado cresceu 279,4%, totalizando R\$ 1.558 milhões. Fechamos o ano com caixa líquido ajustado de R\$ 5,1 bilhões, permitindo investimento contínuo no negócio e na nossa estratégia. Esse resultado é consequência de um time alinhado, que atua com energia e paixão para encarar desafios.

Atuamos sempre orientados por valores éticos e de integridade aqui na Stone Co. e, por isso, é importante que as nossas pessoas estejam alinhadas ao nosso Código de Ética, que estabelece as normas de atuação e relacionamento dentro da Companhia. Garantir a segurança e a privacidade dos dados de todos os nossos públicos também é uma preocupação constante para nós. Assim como promover uma cultura

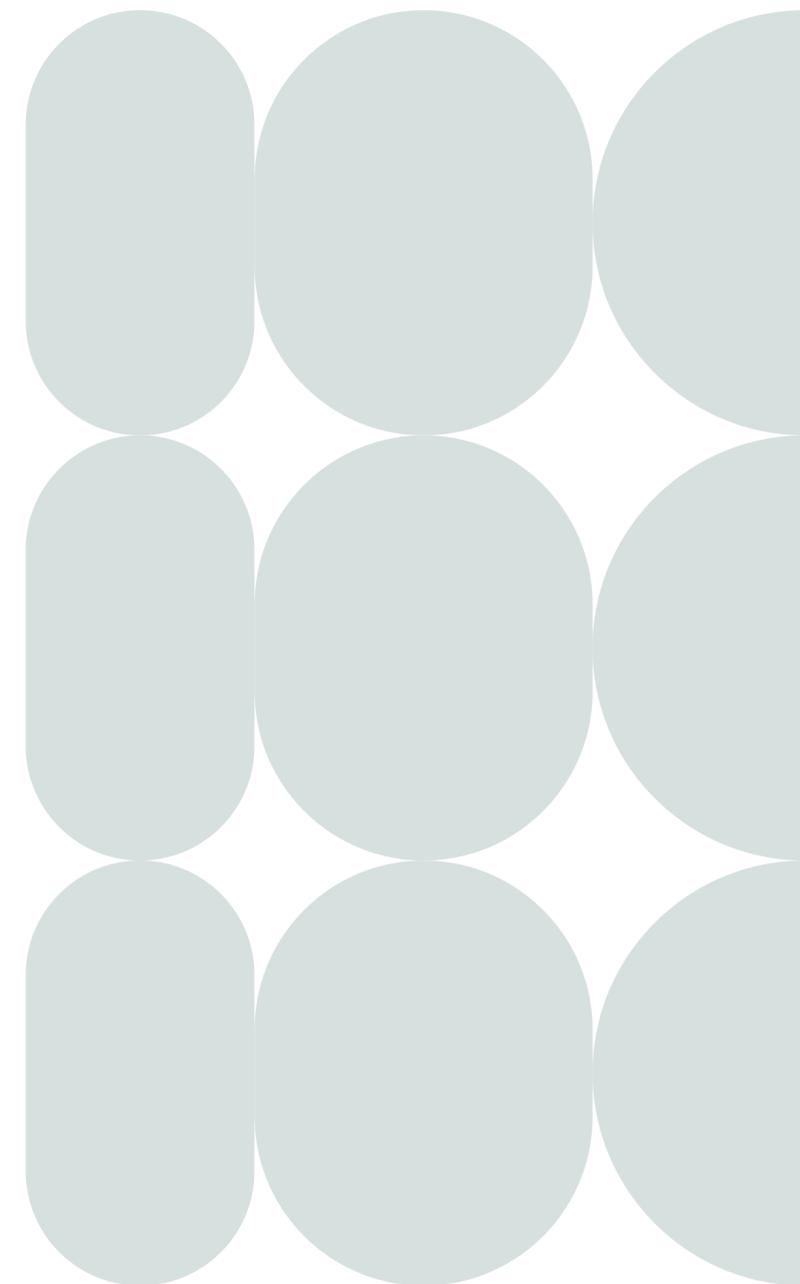
de cibersegurança, gestão de riscos e uma governança específica para tratar desse importante tema, tendo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como referência.

Nosso time de protagonistas e inovadores atua para melhorar a vida do empreendedor, mas é preciso cuidar dos nossos colaboradores, dentro e fora do ambiente de trabalho. Ao colocar as pessoas como prioridade, estabelecemos na Stone Co. normas e padrões de saúde e segurança, preservando o bem-estar e oferecendo aprendizagem contínua para atingirmos nossos resultados. A plataforma Studa reúne tudo isso, com materiais e vídeos instrutivos.

A pluralidade na Stone Co. é resultado de um ambiente que valoriza as diferenças. Atuamos através de uma conduta de respeito a todos que compõem o nosso time, reunimos pessoas de diferentes raças, etnias, gêneros, orientações sexuais, idades, PcD (Pessoas com deficiência), origens e suas perspectivas distintas, porque acreditamos que isso é essencial para encontrar as melhores soluções.

Orientados pelo nosso propósito, que serve de base para nossas ações, servimos nossos clientes buscando oportunidades com foco em resultados e em oferecer um mix de soluções com qualidade. Quando olhamos para o ano que passou, percebemos que tivemos importantes mudanças e que elas vão nos permitir olhar para o futuro e alçar novos voos em 2024.

**Pedro Zinner**  
**CEO**



# Mensagem da Liderança de Impacto e Sustentabilidade



Carolina da Costa,  
Diretora de Impacto e Sustentabilidade

Desde sua instituição, a Stone Co. teve a ambição de impactar positivamente a vida das pessoas por meio da construção de um mercado mais competitivo, com soluções e recursos acessíveis para sua base tão diversa de empreendedores espalhados por todo Brasil. Hoje, servimos mais de 3,5 milhões de clientes e fazemos isso graças a um time dedicado de colaboradores que serve nossos clientes com cuidado e respeito. São 15 mil funcionários diretos e mais de 25 mil indiretos, além de um massivo investimento em tecnologia e desenvolvimento de software, setor que promove produtividade ao país.

O papel da Diretoria de Impacto e Sustentabilidade da Stone Co é traduzir e alavancar diligentemente esse DNA de impacto e responsabilidade da Companhia. Por meio de uma governança dedicada, vamos gerir e mensurar nossa relação com a sociedade, construir projetos que apoiem o desenvolvimento das comunidades nas quais estamos inseridos e, ao mesmo tempo, capacitar nossos empreendedores, buscando também níveis cada vez maiores de desempenho, junto a standards internacionais de sustentabilidade.

Acreditamos fervorosamente que, ao atender às necessidades de nossos clientes e ajudá-los a alcançar seus sonhos, desbloqueamos o potencial de cada indivíduo e os

auxiliamos na realização de seus objetivos. Dessa forma, contribuimos para a geração de mais empregos, a redução da desigualdade econômica e o impulso da inclusão social, produtiva e financeira.

Em abril de 2024 demos um passo adiante com a criação e lançamento do Instituto Stone, uma iniciativa destinada a fortalecer ainda mais nossas ações e projetos sociais de educação, inclusão produtiva e produção de conhecimento. O Instituto Stone assumirá a importante missão de monitorar de perto essas iniciativas.

Para os próximos anos, teremos o desafio de potencializar nossas ações de impacto e continuar evoluindo em nossas práticas de sustentabilidade para assegurar benefícios concretos e duradouros para a sociedade e o meio ambiente. Nosso compromisso é construir um futuro mais inclusivo e próspero para todos que fazem parte de nosso ecossistema, fortalecendo comunidades de nossos clientes e colaboradores e contribuindo no enfrentamento dos desafios econômicos e sociais. Vamos juntos.

**Carolina da Costa**  
**Diretora de Impacto e Sustentabilidade**

# Apresentação



# Nossa jornada até aqui

2004

Nossa jornada começa antes da fundação, ela se inicia com um propósito: tornar mais justa a oferta de serviços financeiros para os lojistas brasileiros, apoiando cada um deles em sua jornada empreendedora e, para fazer isso, precisamos reunir pessoas alinhadas com esses objetivos e dispostas a fazer o novo.

**Em 2004** demos o primeiro passo em direção ao nosso sonho com a fundação da Braspag, empresa de pagamentos online, já antevendo o crescimento do mercado digital. A Braspag foi vendida em 2009, entendendo que tinha limitações em ajudar o empreendedor brasileiro.

2012

**Foi só em 2012**, com as medidas regulatórias do Banco Central que deu fim ao duopólio de adquirentes e com a aquisição da Mundipagg, empresa de sistema de pagamentos online, que, de fato, nascemos. E já viemos ao mundo inovando e entrando de cabeça nesse novo mercado que havia se aberto. Esse DNA inovador segue conosco até hoje, sendo muito importante para a nossa cultura.

2013

**Em 2013** conseguimos a nossa licença de adquirente, que permitiu oferecer nossos serviços. Esse início aconteceu na Rua Quitanda, 199 com 80 pessoas trabalhando em um pequeno escritório, mas com um grande propósito: ser o principal parceiro dos pequenos e médios varejistas brasileiros. No ano seguinte realizamos nossa primeira transação com a maquininha verde de nosso cliente **Mineiro**, e pudemos ver com nossos próprios olhos o primeiro resultado concreto do nosso sonho.



**Mineiro:** Geraldo Mazela Rodrigues, conhecido como Mineiro, um vendedor de queijos que ia com frequência ao nosso primeiro escritório oferecer seus produtos, foi nosso primeiro cliente e esteve presente na nossa entrada na NASDAQ.

2015

Três pilares orientaram nossas ações naquele momento: Ter o melhor serviço do mercado; oferta de pagamentos e preços atrativos. O primeiro pilar tinha o objetivo também de nos tornarmos referência no relacionamento com o cliente e, para isso, temos os nossos **Encantadores**, colaboradores capazes de atender nossos clientes de forma rápida e ágil, com um sorriso na voz.

**Em 2015**, criamos nosso primeiro **polo** de venda em Cabo Frio (RJ) e a partir de então só crescemos, ano após ano, buscando alcançar não somente os empreendedores que estivessem nas grandes metrópoles, mas ir até os rincões do Brasil para ajudá-los.

Além de construir os polos, precisávamos também alcançar com agilidade as diversas regiões com a nossa maquininha. Para isso, em 2016, estabelecemos nossa própria estrutura logística, que conta com os Green Angels, colaboradores que atendem nossos clientes em seus empreendimentos, levando as maquininhas em tempo recorde até eles, gerando proximidade e confiança na relação.

2017

**2017** foi um ano de conquista para nós, já que oficializamos a Stone Co. como uma organização única. Em 2018 abrimos o capital nos Estados Unidos, com direito a muita comemoração em Nova York e a presença do nosso primeiro cliente, o **Mineiro**.

2019

**Em 2019** chegou o momento de ampliar nossos serviços para poder ajudar ainda mais o empresário brasileiro, lançamos então a Conta Stone, uma plataforma proprietária construída pelo nosso time para integrar as soluções de pagamento e banking e que contava também com um cartão pré-pago.

2020

**O ano de 2020** foi cheio de novidades, começando com o lançamento da marca Ton em parceria com o Grupo Globo. A Ton tem o objetivo de atender aos autônomos e aos microempreendedores de forma simples e a um custo menor, aumentando o alcance dos nossos negócios também através de uma distribuição e atendimento realizados de forma digital ao cliente. Ainda no mesmo ano lançamos uma plataforma de crédito, ampliando nossa gama de serviços, podendo ajudar ainda mais nossos clientes e seus negócios. Ainda naquele ano lançamos uma campanha de crédito para ajudar nossos clientes a enfrentar a pandemia da Covid-19.



**Encantadores:** Nossos colaboradores que encantam os clientes em cada atendimento.

**Polo:** Modelo de distribuição presencial para atender pequenos e médios varejistas



2021

**Em 2021**, demos mais um importante passo para ampliar nossos serviços e ajudar ainda mais o empreendedor brasileiro. Adquirimos a Linx, empresa líder no setor de software de gestão para varejo. Com essa aquisição pudemos oferecer aos nossos clientes serviços de pagamento, banking, crédito e gestão, tudo em um só lugar, colaborando com os sonhos de muita gente.

Lançamos o Renda Extra, programa em que o empreendedor pode ganhar uma comissão indicando as maquininhas do Ton. Além disso, lançamos o programa Renda Ton em 2022 para aqueles que desejam ter essa comissão como uma forma de renda principal.

2022

**Em 2022**, lançamos o Tap Ton, um aplicativo que transforma seu celular em uma maquininha, e com isso os empreendedores conseguem viabilizar suas vendas no cartão. Além disso, começamos a dar os primeiros passos para oferecer aos empreendedores brasileiros nosso ecossistema de serviços integrados, que consideramos central para o nosso futuro.

2023

**Em 2023**, tivemos a evolução do Stone banking, com o cartão de débito com a bandeira Visa, com depósitos de clientes e o retorno de crédito com o produto de capital de giro, além dos avanços na oferta de pagamentos integrada com software, o que nos tornou uma empresa mais completa, capaz de atender todas as necessidades do empreendedor.

Alinhados com o nosso propósito, em 2023 tivemos uma reestruturação organizacional e criamos a Diretoria de Impacto e Sustentabilidade e o Instituto Stone, como forma de catalisar nosso impacto positivo e gerar mudanças significativas para a sociedade.

Desde então, continuamos crescendo, aprendendo e melhorando cada vez mais e, por isso, nossa história não termina por aqui e temos certeza de que o futuro nos reserva muito mais com a ajuda de cada um de nossos clientes, investidores, colaboradores, fornecedores e de todos que fazem parte da nossa jornada.

# Nosso Propósito e Nossa Cultura

Norteamos nossas ações e estratégias a partir do nosso propósito, buscando botar os negócios do Brasil para girar! No ano de 2023, trouxemos novas estratégias para orientar o futuro da Companhia.

## Nosso propósito:

**“Servir o empreendedor brasileiro, transformando seus sonhos em resultados.”**

# Nossos valores:



## Own it (Cabeça de dono)

Acreditamos que ter espírito de dono é agir com responsabilidade, disciplina, meritocracia e inteligência. Aqui todos somos empreendedores e não executivos.



## No Bullshit (Franqueza)

Agimos sempre com simplicidade e rapidez, indo direto ao ponto. Valorizamos a franqueza, a integridade e o protagonismo.



## Teamply (Trabalho em time)

Aqui valorizamos o trabalho em time de forma coordenada. Temos como fundamento: “Se você quer ir rápido, vá sozinho. Se quer ir longe, trabalhe em time”.



## Live the ride (Resiliência e Motivação)

Tenha energia e paixão para encarar os desafios na nossa jornada. Valorizamos a autenticidade na Stone Co.



## The reason (A razão)

O cliente ~~tem sempre a razão~~ é a razão. Devemos sempre fazer o melhor por ele. Admiramos e respeitamos cada um deles, pois já estivemos em seu lugar um dia.

# Um pouco sobre nós

[GRI 2-1]

A Stone surgiu para **democratizar o acesso aos serviços financeiros** e ajudar o empreendedor brasileiro a transformar seus sonhos em resultados. No início, estávamos focados nos processos de pagamento. Hoje entregamos muito mais, por meio de banking, crédito e de software de gestão. Tudo isso para conseguir realizar os objetivos dos nossos clientes.

Operando em território brasileiro, desde o início, tivemos um espírito inovador, com a ideia de oferecer serviços de pagamento de uma forma diferente do que era oferecido no mercado. Nosso modelo de relacionamento com o cliente e de logística ágil e diferenciado. Encorajamos sempre que nossos times mostrem iniciativa, inteligência e inovação.

Nosso serviço ao cliente é um diferencial importante porque priorizamos que as ligações dos nossos clientes sejam atendidas em menos de 5 segundos. Por conta dessas ações e do cuidado dos nossos colaboradores, estamos constantemente em primeiro nos rankings de satisfação dos clientes. Quando falarmos do relacionamento com os nossos clientes, vamos detalhar sobre os **Agentes Stone, Encantadores, Green Angels e Brabos da Linx**, peças fundamentais para cumprirmos com o nosso propósito.

Um mix de produtos de pagamento integrado com nossas soluções de software, é o que chamamos de Power of Combining. Esse conceito orienta nossas ações e guia nossas marcas, cada uma com seu próprio modelo de negócio, para impulsionar o engajamento dos clientes com nossas soluções.



**Agentes Stone:** Nossos colaboradores que vão até os futuros clientes para apresentar nossos produtos e ajuda-los em sua jornada empreendedora.

**Brabos da Linx:** Time de analistas técnicos que oferece atendimento personalizado para nossos clientes de software



As marcas Stone e Ton são hoje muito mais do que a maquininha que você vê nas lojas. Elas oferecem serviços de pagamento e serviços financeiros no Brasil. [\[GRI 2-2\]](#)

**Hoje a Stone tem mais de 3,5 milhões de empreendedores como clientes de pagamento.** A Linx foi adquirida pela Stone Co. em 2021, especializada em software de gestão, é líder neste mercado, aproximando pessoas e tecnologia na experiência de compras. [\[GRI 2-2\]](#)

Combinando todos estes serviços, oferecemos soluções para empreendedores de todos os tamanhos, sem deixar de lado os pequenos e microempresários que são tão importantes para nós e para o Brasil.



## Onde atuamos

[GRI 3-3] Tema material: Educação Financeira, Inovação e Tecnologia, 2-6

Atuamos em quatro grandes frentes: **soluções de pagamento, banking, crédito e software**, e com a combinação desses produtos e serviços, oferecemos um pacote completo de soluções aos nossos clientes.

### Soluções de Pagamento

Possibilitam que nossos clientes aceitem diversos tipos de pagamento, incluindo cartão de crédito e débito, boletos, Pix entre outros. Oferecemos também outros produtos, como: split de pagamentos, processamento de pagamentos múltiplos, pagamentos recorrentes para assinaturas e funcionalidade de compra com um clique. Tudo isso para facilitar e agilizar a vida dos clientes que fazem uso dos nossos produtos, possibilitando diversos meios de pagamento para garantir suas vendas.

Temos também serviços de pré-pagamento que permitem aos comerciantes administrar seu capital de giro, fazendo a liquidação de uma transação de cartão com desconto antes da data de liquidação original.

### Soluções de Banking

Ofertamos uma conta digital que pode ser integrada ao POS (Pontos de venda, nossas famosas maquininhas) permitindo receber pagamentos, efetuar pagamentos e realizar diversos tipos de transferências. Além disso, disponibilizamos cartões de débito e crédito, serviços de Open Finance e BFM, além de serviços de securitização. Nossa conta está integrada aos ERPs Linx, facilitando ainda mais a gestão financeira. Tudo isso pode ser feito de forma fácil, ágil e rápida.

## Soluções de Crédito

Concedemos crédito para nossos clientes, possibilitando a retenção automática de uma porcentagem de seus recebíveis. Continuamos em plena evolução no tema de crédito, com a inclusão de novos produtos como Cartão de Crédito e Linhas Rotativas de curto prazo), bem como a possibilidade de inclusão de novos tipos de garantias em nossos empréstimos. Esse serviço serve ao empreendedor que deseja expandir seus negócios e alçar novos voos.

Além disso, promovemos a inclusão financeira, proporcionando acesso a recursos financeiros de forma simples e eficiente, permitindo que mais pessoas possam participar da economia formal e usufruir dos benefícios de uma gestão financeira sustentável.

## Software de gestão

Oferecemos software de gestão de pontos de venda (POS), sistemas integrados de gestão empresarial (ERP) e somos especializados em varejo (postos de gasolina, alimentação e farmácias). Esses sistemas ajudam empresas de todos os tamanhos a gerir seus negócios de forma mais fácil e organizada, permitindo que o varejista conheça melhor seu negócio, seus clientes, agilizando operações e aumentando a segurança.

Ofertamos uma plataforma para e-commerce voltada para empresas de médio e grande porte, com ferramentas para gerenciar anúncios e que permitem alcançar os clientes de forma mais satisfatória.

Além disso, possuímos o serviço da plataforma omnichannel (OMS) que permite gerir do online ao offline, levando conveniência ao novo consumidor, aumentando sua conversão, otimizando a logística e descomplicando suas operações fiscais, independente dos canais de venda.



# Nosso Relatório

[GRI 2-2]

O Relatório de Sustentabilidade de 2023 vem para reforçar nosso compromisso com a transparência e com os stakeholders da Companhia. Sendo esta a divulgação do segundo relatório anual, vamos apontar os avanços nos temas aqui abordados em relação ao ano de 2022. Além disso, mostraremos também quais as estratégias que adotamos no ano de 2023, já com os olhos voltados para o futuro.

As informações socioambientais deste relatório referem-se a todas as empresas subsidiárias\* do grupo Stone Co. e que estão listadas no [20-F](#) (O 20-F é um formulário enviado à Securities and Exchange Commission - SEC - Comissão de Valores Mobiliários dos EUA, usado por certos emissores privados estrangeiros para fornecer informações).

\*São consideradas subsidiárias todas as empresas que temos poder, ou seja, direitos existentes que nos conferem a capacidade de dirigir atividades relevantes das companhias.



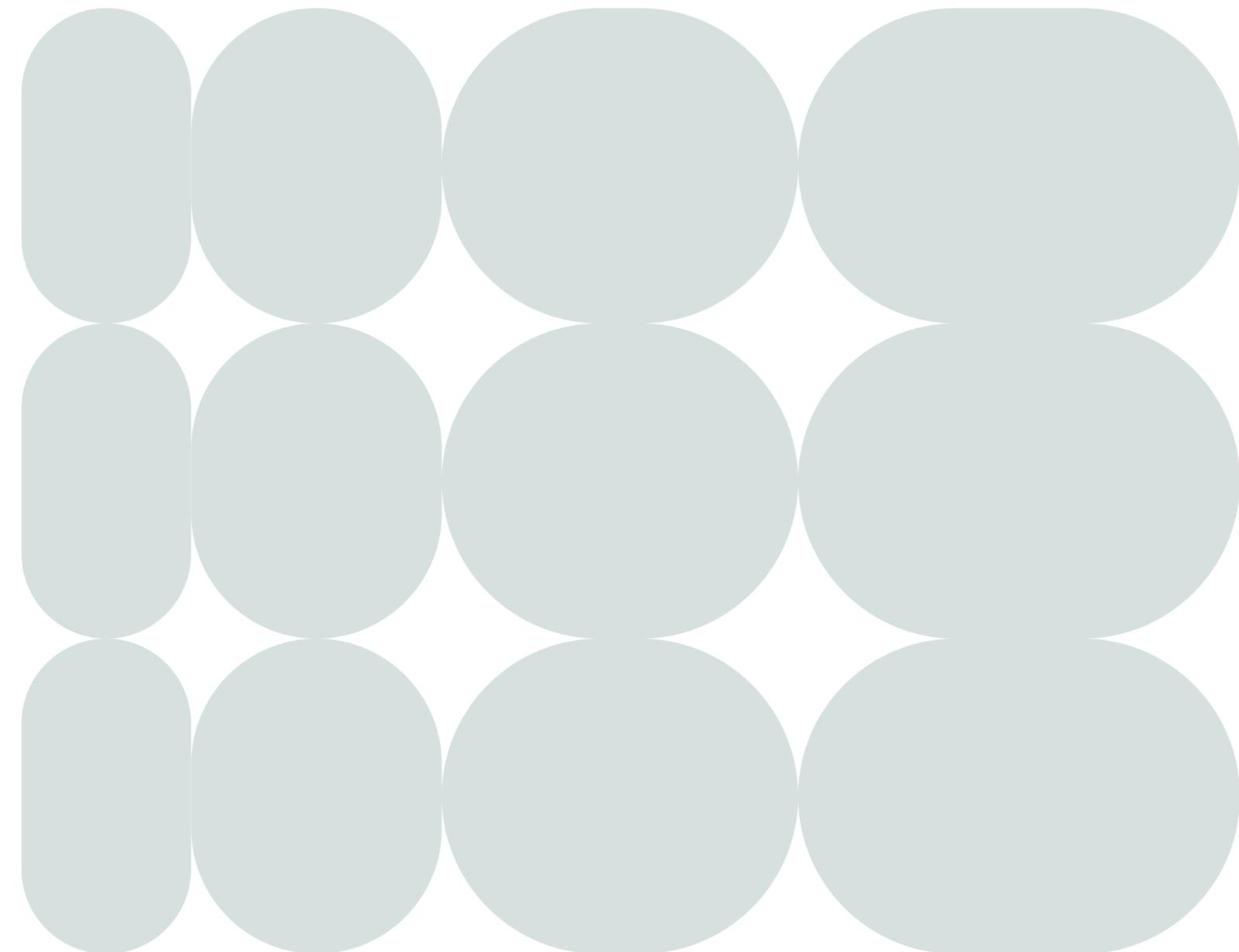
Este relatório foi preparado em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), versão 2021 e, buscando sempre evoluir, pela primeira vez, passou por verificação externa e independente da Ernst & Young Auditores Independentes S/S Ltda, de acordo com a NBC TO 3000 emitida pelo CFC, o CT 07/2022 emitido pelo IBRACON, que emitiu relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade.

Também passamos a relatar os indicadores da Sustainable Accounting Standards Board (SASB), e a realizar um primeiro exercício de relatar nossas informações climáticas de acordo com as recomendações do Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD). Isso porque compreendemos que, assim, conseguiremos melhor comunicar e medir os resultados e ações do ano de 2023, tudo isso seguindo a materialidade de 2022.

As informações apresentadas, são validadas pelos membros da Diretoria. A declaração pode ser vista [aqui](#). Em relação à validação interna dos nossos relatórios de sustentabilidade, a Diretoria e o Conselho de Administração desempenham um papel crucial na revisão e aprovação, garantindo transparência e refletindo nosso compromisso com a sustentabilidade. Já o estudo de materialidade foi validado pela Diretoria da empresa e por um representante do Conselho de Administração. [\[GRI 2-3; 2-5; 2-14\]](#)

A Stone Co Ltd. é uma empresa do setor privado, de capital aberto, com ações listadas na Nasdaq, que atua nas áreas de pagamento, banking, crédito e software, e nossos produtos e serviços serão descritos nas páginas 30 a 35. [\[GRI 2-1 2-2\]](#)

Caso tenha dúvidas sobre as informações reportadas neste documento ou queira saber mais a respeito de nossa gestão ESG, envie-nos um e-mail para [sustentabilidade@stone.com.br](mailto:sustentabilidade@stone.com.br). Esperamos que você possa ter uma boa leitura e que, ao final, se sinta mais próximo da Stone Co. e de todo o nosso Time. [\[GRI 2-3\]](#)



# Dupla Materialidade

[GRI 3-1]

A materialidade é uma ferramenta que serve para entender a Companhia e seus impactos no planeta e na sociedade, permeando o relatório e as nossas estratégias. Além disso, ela também estrutura o diálogo com os stakeholders e alinha os esforços corporativos com a sociedade e o mercado.

A validação da materialidade é de responsabilidade da Diretoria Executiva, assegurando o endereçamento, priorização dos impactos, expectativas das partes Interessadas, dos colaboradores, de toda comunidade interna, dos terceiros, dos Investidores, da sociedade e das demais pessoas.

Nós fizemos um primeiro exercício de materialidade em 2023, seguindo a metodologia de dupla materialidade – conceito que considera tanto nosso impacto socioambiental no mundo, quanto os riscos e impacto financeiro para nosso negócio. Este processo será revisto a cada dois anos, sendo que neste ano permaneceremos com a mesma matriz e temas materiais do ano anterior.

O processo para construção da materialidade aconteceu em **5 etapas**:

## ● **Definição:**

definição do propósito, do escopo e das ferramentas que foram utilizadas;

## ● **Identificação:**

identificação dos stakeholders e especificação da lista de tópicos;

## ● **Priorização:**

levantamento de quais eram as perspectivas financeiras e de impacto da Companhia pelos olhos dos executivos, dos stakeholders, especialistas e provedores de capital;

## ● **Análise:**

análise dos resultados, elaboração da matriz de materialidade e produção de algumas recomendações para relatos e estratégias; e

## ● **Validação:**

validação dos resultados encontrados com as altas lideranças da Companhia. [GRI 2-12; 2-14, 2-17]

As consultas foram feitas a partir dos três eixos de análise de materialidade:

## Impacto Socioambiental

- **Tópico apresentado:**  
impactos sociais e ambientais do negócio (negativos e positivos);
- **Investigação de especialistas**  
(internos e externos);
- **Avaliação de magnitude**  
(gerenciabilidade, real/potencial, responsabilidade, reversibilidade); e
- **Público envolvido:**  
1 entrevista com especialista externo e 5 reuniões de trabalho com os especialistas internos.

## Impacto Financeiro

- **Tópico apresentado:**  
riscos e vias de impacto financeiro no negócio;
- **Investigação numa perspectiva de analistas**  
(executivos e bancos);
- **Avaliação de risco**  
(probabilidade e magnitude); e
- **Público envolvido:**  
9 entrevistas; 5 respostas à consulta com diretores e 15 respostas à consulta online com bancos e investidores.

## Relevância para Stakeholders

- **Tópico apresentado:**  
descrição geral, objetiva e agnóstica;
- **Investigação pela percepção dos stakeholders**  
(relevância);
- **Avaliação consolidada e ponderada;** e
- **Público envolvido:**  
3.164 respostas online, com 976 clientes, 1.980 colaboradores, 50 fornecedores, 23 bandeiras e 135 franqueados.

# Como lidamos com nossos temas materiais

[GRI 3-2; 3-3]

Temas materiais	Indicadores GRI correlacionados
1 Educação financeira	3-3; 404-1; 404-2
2 Privacidade e segurança de dados	3-3; 418-1
3 Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	3-3; 401-1; 401-2; 401-3; 404-3
4 Ética, integridade e compliance	3-3
5 Inovação e tecnologia	3-3; 205-1; 205-1; 205-3
6 Qualidade e segurança do produto e serviço, e relacionamento com os clientes	3-3; 418-1
7 Segurança, saúde e bem-estar de colaboradores	3-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9
8 Diversidade, inclusão e equidade	3-3; 405-1; 405-2; 406-1
9 Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local	3-3; 203-1; 203-2; 413-1

## 1. Educação financeira

Indicadores GRI relacionados: 404-1 e 404-2

ODS relacionados: ODS 4 (meta 4.4) e ODS 8 (meta 8.3)

Na Stone Co., abordamos o tema a partir dos [nossos produtos e serviços](#) na [jornada com o cliente](#), incorporando-a em nossos canais de relacionamento com esse público. Oferecemos orientação e suporte na aquisição de nossos produtos, dando atenção aos clientes que enfrentam desafios financeiros.

Além disso, nosso impacto na sociedade é amplificado por meio do [Instituto Stone](#), que foca em projetos de desenvolvimento e fomento à inclusão financeira na base da pirâmide social. Com o [Instituto Propague](#), expandimos o debate sobre o sistema financeiro no Brasil por meio da produção de conteúdo sobre cidadania financeira, crédito e banking, criptoativos, finanças verdes, open finance, pagamentos e tecnologia e dados.

A Política de Educação Financeira em elaboração, dará transparência a como abordamos o tema na Companhia, conectando-o com nossas soluções.

Queremos apoiar nossos clientes na sua jornada financeira, provendo conhecimento que os auxilie no processo de desenvolvimento, bem como capacitar o nosso time para ser o melhor parceiro do negócio.

## 2. Privacidade e segurança de dados

Indicadores GRI relacionados: 418-1

ODS relacionados: ODS 4 (metas 4.3 e 4.4)

Garantir uma gestão de dados pessoais que preserve a [privacidade de nossos públicos](#) é uma preocupação constante na Stone Co. Nesse sentido, trabalhamos continuamente na promoção de uma cultura forte em gestão de riscos no tratamento de dados pessoais, aplicável às operações no aplicativo e nas maquininhas. Estamos sempre em conformidade com a LGPD e demais normas vigentes e aplicáveis, que orientam todo o time de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no aprimoramento da governança específica relacionada ao tema, tendo por instrumentos nossas políticas, normas e procedimentos.

Manter nossos sistemas prontos para minimizar riscos relacionados a eventuais incidentes de segurança da informação é uma tarefa constante para a nossa operação.

## 3. Atração, desenvolvimento e engajamento de colaboradores

Indicadores GRI relacionados: 401-1; 401-2; 401-3 e 404-3

ODS relacionados: ODS 4 (metas 4.3 e 4.4)

Para cuidar de nossas pessoas, possuímos estratégias para atração, retenção e desenvolvimento de talentos. O desenvolvimento contínuo dos colaboradores, com a estruturação de trilhas de carreira, o reconhecimento, a remuneração, os benefícios, o engajamento e a capacitação de funcionários são ações que promovem um ambiente produtivo e de alto engajamento.

Acreditamos que a forma mais eficiente de impactar pessoas e desenvolver o futuro é por meio do investimento. Existem potenciais em todos os cantos do Brasil e temos diversas iniciativas para que esses talentos cheguem em sua máxima potência.





## 4. Ética, integridade e compliance

Indicadores GRI relacionados: 205-1, 205-2 e 205-3

ODS relacionados: ODS 16 (meta 16.5)

O tema é estruturado com o intuito de garantir a aderência dos processos internos aos nossos valores éticos e aos normativos publicados pelos órgãos reguladores que supervisionam nossas atividades. A gestão se dá por meio de [políticas, processos internos e atuação](#) não só dos times especializados, como também dos agentes de compliance da Stone Co.

## 5. Inovação e tecnologia

ODS relacionados: ODS 8 (meta 8.2) e ODS 9 (metas 9.4 e 9.5)

Promover uma cultura inovadora vem desde o nascimento da Stone Co., com iniciativas e práticas que descomplicam processos e trazem mais agilidade e oportunidades para os nossos clientes e com recursos destinados às empresas do [ecossistema Stone Co.](#) As ações realizadas pelo [time de Logística](#) e pelo nosso [time de Produtos](#), são exemplos de como estimulamos essa cultura.

Desenvolvemos tecnologias que nos mantenham à frente dos nossos concorrentes e, desta forma, entregamos as melhores soluções para os nossos clientes. Por isso, seguimos buscando inovar em tudo o que fazemos por meio de serviços de gestão financeira e software de gestão para verticais prioritárias.

Para além de nossos clientes, impulsionamos a inovação através do [StoneLab](#), apoiando projetos de pesquisa em tecnologia e educação.

## 6. Qualidade e segurança do produto e serviço, e relacionamento com os clientes

Indicadores GRI relacionados: GRI 418-1  
ODS relacionados: ODS 9 (meta 9.1)

Seguindo o nosso propósito de servir ao empreendedor brasileiro, transformando seus sonhos em resultados, a Stone Co., possui elementos-chave para cumprir com esse objetivo. Os [Agentes Stone](#), os [Encantadores](#), os [Green Angels](#) e os [Brabos da Linx](#) são os elementos que garantem melhor qualidade e segurança em nossos produtos e serviços.

A gestão de atendimento e logística diferenciada, por meio de uma comunicação clara, aberta e transparente, alinhando sempre as expectativas e necessidades dos clientes, em relação aos serviços oferecidos, mantendo bons preços e excelência no atendimento.

## 7. Segurança, saúde e bem-estar de colaboradores

Indicadores GRI relacionados: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8 e 403-9  
ODS relacionados: ODS 8 (meta 8.8)

Oferecer a garantia do [bem-estar e da saúde](#), através da gestão do ambiente organizacional, prezando pela segurança e saúde física e mental dos colaboradores, terceiros e de suas famílias.

Com o Programa Saúde no Verde a gente cuida de perto e por inteiro das pessoas, através de três eixos: assistência à saúde, qualidade de vida e saúde mental; incentivando a mudança de hábitos, a prevenção de doenças e o acesso à informação com profundidade.





## 8. Diversidade, inclusão e equidade

Indicadores GRI relacionados: 405-1, 405-2 e 406-1

ODS relacionados: ODS 5 (metas 5.1 e 5.5); ODS 8 (meta 8.5) e ODS 10 (meta 10.2)

Entendemos nossa responsabilidade, como Companhia, de conscientizar e educar as nossas pessoas sobre os temas não apenas do nosso negócio, mas da sociedade. Acreditamos na construção de um ambiente que **valorize as diferenças**, garanta a equidade e promova a inclusão em termos de identidade étnico racial, gênero, orientação sexual, idade, origem, e de PcD (Pessoas com deficiência). Nesse contexto plural em que estamos, acolher as diferenças com carinho e, sobretudo, com empatia, é mais do que uma missão, é um compromisso.

## 9. Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local

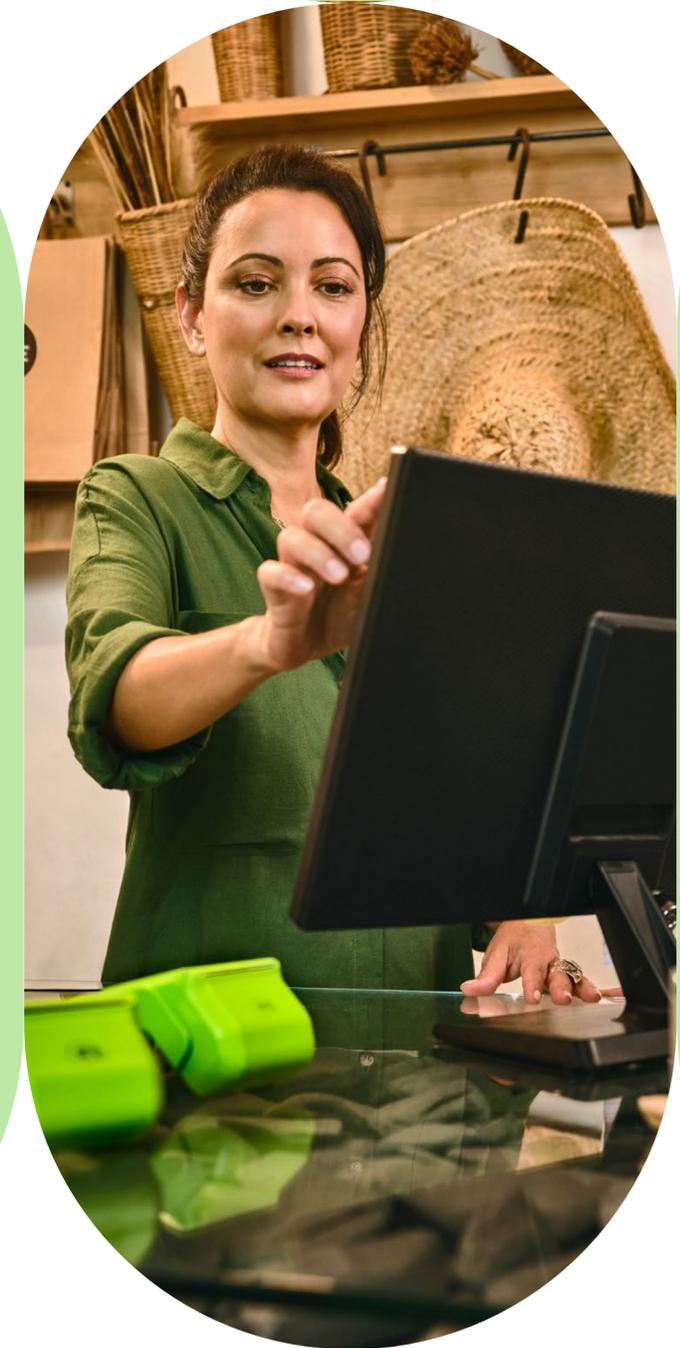
Indicadores GRI relacionados: 203-1, 203-2 e 413-1

ODS relacionados: ODS 8 (meta 8.3, 8.10) e ODS 10 (metas 10.1, 10.2, 10.6)

Contribuir com amplo acesso de produto e serviços, para um público diverso, focado principalmente em micro, pequenos e médios empreendedores, é a base de nosso propósito, nascemos com essa tarefa e a nossa estratégia está focada em cumprir com esse objetivo.

Mantemos o desafio de sermos referência no mercado para impulsionar negócios, gerando impacto positivo e desenvolvimento socioeconômico. Isso é o que nos motiva como empresa todos os dias: ampliar a **democratização do acesso** a produtos e serviços financeiros e de gestão empresarial.

# Botando o negócio para girar



# Decisões-Chave de 2023

Para continuarmos crescendo e cumprindo o nosso propósito, realizamos uma série de mudanças em 2023. Isso porque entendemos que entre nossas vantagens está nossa capacidade de distribuição e que essa penetração no território só é possível através da tecnologia.



## Redesenho organizacional

Organização adequada ao propósito para melhorar o foco nas MPMEs



## Racionalização de custos

Por meio da melhoria e automatização de processos



## Adequação estratégica do negócio de software

Priorização das verticais estratégicas



## Simplificação e consolidação das plataformas tecnológicas

Empregar capital para criar os ativos tecnológicos certos para o futuro

# Prioridades estratégicas das marcas Stone Co.

Dividimos nossas prioridades estratégicas em três partes:

## 1. Vencer no mercado MPMEs

Nossa potência de distribuição nos permite alcançar diversos segmentos, estando sempre próximos aos nossos clientes e oferecendo o melhor serviço do mercado. Além disso, estamos oferecendo aos nossos clientes cada vez mais oportunidades atrativas através da integração entre serviços financeiros e software.

## 2. Gerar engajamento

O engajamento da Stone com seus clientes deve aumentar pois teremos cada vez mais alavancas, como o capital de giro e outras soluções de crédito para monetizar e outros bundles (pacotes de serviços/produtos), tendo integração entre serviços financeiros e software como um diferencial.

## 3. Expandir através de plataformas

Nós já contamos com os ativos fundamentais para que essa expansão aconteça: uma marca forte, grande distribuição e capacidade logística por todo o Brasil e uma Plataforma de Tecnologia unificada que permite diversos usos. Estamos trabalhando para escalar esses ativos fundamentais e isso será realizado com baixo investimento incremental.

# Destques de 2023



**Recruta Stone:** Criado em 2014, o Recruta é o principal programa de entrada da Stone Co.

- ★ **BBB23:** Participamos do nosso primeiro BBB como patrocinador principal, o que alavancou muito nosso crescimento em Ton.
- ★ Lançamos o **canal de vendas Autocred**
- ★ Fizemos a **13ª edição do Recruta Stone**
- ★ Relançamos o **Produto Capital de Giro**
- ★ **Lançamos a Super Conta Ton**
- ★ **Lançamos o Cartão de Crédito Stone**
- ★ **Lançamos o Cartão de Débito Stone e Ton Visa**
- ★ Conquistamos o **primeiro selo de excelência da ABF**
- ★ Chegamos a **2 milhões de clientes** ativos banking
- ★ Criamos a **Diretoria de Impacto e Sustentabilidade**
- ★ **Completamos 11 anos** de Stone Co.
- ★ Lançamos a **1ª oferta de bundle de software + serviços financeiros** (oferta para a vertical de posto de gasolina)
- ★ **Terminamos a revisão estratégica anual**, com definições importantes sobre nossas prioridades, definindo as **verticais de Software prioritárias para integração** com serviços financeiros
- ★ Fizemos a mudança organizacional **reforçando o cliente no centro da nossa decisão**
- ★ **Realizamos nosso primeiro Investor Day**, onde pudemos comunicar nossa estratégia e visão de futuro ao mercado.

# Como servimos nossos clientes

[GRI 3-3] Tema material: Educação Financeira, Qualidade e segurança do produto e serviço, e relacionamento com os clientes e Inovação e Tecnologia



Desde o início da Stone Co., o cliente sempre foi a nossa bússola em busca de melhores soluções. Através de um ecossistema de múltiplas soluções, seguimos o compromisso de oferecer os melhores produtos e serviços, simplificando cada vez mais a vida do empreendedor brasileiro, para que ele possa vender mais, gerir melhor e girar seu negócio, transformando oportunidades em histórias de sucesso.

Com essa composição de produtos, serviços e operações, em 2023 chegamos a **3,5 milhões de clientes ativos de pagamentos** e somos capazes de ajudá-los em todas as frentes de seus negócios. É esse *power of combining* que é nossa chave para o sucesso, combinando produtos e serviços em uma solução completa para as empresas.

Ao longo da nossa história entendemos também a dimensão do Brasil e a importância de desenvolvermos uma operação capaz de atender os quase 5.500 municípios.

## Ton e Renda Extra

[GRI 413-1]

Em março de 2020, lançamos o Ton, uma nova marca, para ser o principal parceiro do microempreendedor e do empreendedor autônomo em seus desafios de crescimento. Com o Ton oferecemos soluções de pagamento acessíveis que facilitam a vida do microempreendedor. Sem aluguel ou mensalidade e com taxas acessíveis, o Ton nasce como uma opção segura, com suporte 24/7 do nosso assistente virtual e com uma equipe especializada, que oferece o melhor atendimento para o segmento. Toda a gestão é feita por aplicativo. Com o Ton, incluímos financeiramente os clientes desbancarizados, que podem receber suas vendas em uma conta digital e utilizar um cartão pré-pago.

Também em 2020, lançamos o Renda Extra, onde o empreendedor pode ganhar uma comissão indicando as maquininhas do Ton. A partir de 3 indicações válidas no mês, é liberado o acesso ao Renda Ton, programa lançado em 2022, destinado a consultores que optam por ter as indicações de maquininhas do Ton como principal fonte de renda.

Para que esses serviços cheguem a todas as partes do Brasil, e que nossos clientes tenham o melhor atendimento do mercado, de acordo com a sua necessidade. Alguns dos nossos elementos-chave são:

 **Agentes Stone,**

 **Encantadores,**

 **Green Angels e**

 **Brabos da Linx,**

cada um contribuindo com uma parte do nosso relacionamento com nossos clientes.

Quando falamos da Stone, os **Agentes Stone** são aqueles que fazem o primeiro contato com nossos futuros clientes. A partir de um bate-papo com os empreendedores, eles conseguem identificar as necessidades específicas de cada um e oferecer soluções individualizadas. Eles são um time super qualificado de venda e suporte com capacidade de compreender as mudanças do mercado e suas demandas, ajudando já no primeiro contato os lojistas. O diferencial, que marca a Stone, está na proximidade com o cliente e o olho no olho, que é tão importante para gerar confiança e estabelecer uma relação entre nós e aqueles que atendemos. Para auxiliá-los nessa importante missão, eles contam com uma plataforma inteligente que os ajuda a identificar quais são as necessidades do empreendedor.

Além dos agentes Stone, nosso time de vendas também conta com um time de Especialistas para clientes Medium, franquias Stone, inside sales, força de vendas Ton, franquias Linx e todo um time de vendas diretas de software especializado em cada vertical do varejo da Linx.

---

Os **Encantadores** são uma parte essencial de quem somos e da nossa relação com os clientes. Entendemos que disponibilidade e capacidade de resolução de problemas são fundamentais para os empreendedores brasileiros. Valorizamos o tempo de cada um deles a partir de uma estrutura de relacionamento **com a qual resolvemos mais de 90% das demandas dos clientes no nível 1 de atendimento Stone** sem precisar ser escalado para times especialistas. Evitamos ao máximo transferir os clientes, afinal, na vida do empreendedor cada segundo fora do balcão, conta e muito.

Por meio da tecnologia, identificamos e resolvemos mais da metade dos nossos chamados nos canais digitais. Além disso, temos nosso time de encantadores prontos para ajudar nossos clientes com sorriso na voz (ou nos dedos). Isso faz parte do jeito Stone de fazer, buscando proximidade com nossos clientes e excelência no atendimento.

Ao longo de 2023, atendemos em menos de 5 segundos nossos clientes nas operações nível 1 de atendimento por telefone, ressaltando a importância de estar disponível sempre que o cliente precisar de ajuda.

Para que os Encantadores consigam realizar esse trabalho tão importante, temos um treinamento específico para eles, que já começa no onboarding, mostrando como a área de Relacionamento com o Cliente (RC) funciona, como estamos aqui para encantar, ir além e resolver os problemas na raiz.

Esse é o momento de desmistificar o call-center, as fraseologias prontas e mostrar o jeito Stone de encantar nossos clientes. Além de abordar a cultura do encantamento, aproveitamos para alinhar temas relevantes sobre a estratégia do time.

---

Nossos **Green Angels** são os verdadeiros pilares da nossa logística Stone, garantindo que nossos produtos cheguem às mãos de quem mais precisa, sempre de forma ágil e eficiente. Presentes em mais de 200 polos e 2.000 municípios espalhados por todo o país, eles estão prontos para atender nossos clientes pessoalmente, fornecendo o suporte necessário em relação às suas maquininhas. Eles não apenas entregam os terminais e bobinas, mas também realizam a substituição de peças essenciais, como carregadores e baterias, garantindo que os negócios de nossos clientes não parem por nenhum instante. Além disso, vão além da simples entrega e suporte técnico: são responsáveis pelo setup completo do cliente. Isso inclui não apenas a configuração da maquininha, mas também o treinamento personalizado sobre suas funcionalidades. Desde o ensino de como utilizar o Portal do Cliente para acompanhar as vendas até a explanação sobre como realizar vendas via Pix, os Green Angels desempenham um papel estratégico crucial, fortalecendo a relação entre nossa empresa e nossos clientes.



No início, usávamos os mesmos operadores logísticos terceirizados que outras adquirentes. No entanto, percebemos que, como os funcionários não tinham vínculo com nenhuma das empresas, o serviço ao cliente era de baixa qualidade. Por isso, em 2016, decidimos criar nossa operação própria com o objetivo de oferecer o melhor atendimento do mercado aos nossos clientes e aumentar nossa eficiência operacional.

## Assim, nos tornamos a primeira empresa de serviços financeiros a ter logística própria.

Até 2018, tínhamos trazido para dentro de casa 85% dos atendimentos aos clientes realizados pelos Green Angels. Em 2020, decidimos manter e fortalecer essa estratégia de internalização, levando-a a um novo patamar ao primarizar toda a nossa cadeia logística. Isso significa que construímos nossas próprias operações de centro de distribuição e transporte em todo o país. Essa mudança não só nos permitiu elevar o controle de qualidade em nossos processos, mas também alcançar uma maior eficiência operacional. Em 2023, atingimos nossa melhor marca histórica, tanto nos indicadores relacionados à eficiência financeira, como em nível de serviço (atendimento).

Completamos nossa relação com o cliente com soluções tecnológicas inovadoras, incluindo Inteligência Artificial, que acompanham todo o histórico de atendimentos do cliente conosco, permitindo uma rápida identificação e o atendimento por chatbots, que acontece 24/7 nas marcas Ton e Stone. Todo esse cuidado e esforço se refletem na satisfação do nosso cliente.

## Super Conta Ton

[GRI 3-3] Tema Material: Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local

O lançamento da **Super Conta Ton** marca um avanço importante na democratização do acesso a serviços financeiros para a população de baixa renda. Desenvolvida para atender microempreendedores e trabalhadores autônomos, a Super Conta Ton possui uma interface amigável e funcionalidades que facilitam o controle das vendas e a administração do dinheiro. Com essa conta, os usuários podem acompanhar transações em tempo real, gerenciar o fluxo de caixa de maneira eficaz e acessar relatórios detalhados de suas movimentações financeiras, promovendo uma gestão mais precisa e estratégica de seus negócios.

Além de suas vantagens operacionais, a Super Conta Ton se destaca por promover a inclusão financeira. Ao eliminar barreiras tradicionais, como altas tarifas e exigências de comprovação de renda elevada, a conta se torna acessível a muitos brasileiros que antes estavam à margem do sistema bancário. Isso facilita a organização das finanças pessoais e empresariais, contribuindo para a redução da informalidade e a criação de um ambiente econômico mais justo e saudável. A Super Conta Ton, portanto, representa uma inovação que transforma a maneira como serviços financeiros são oferecidos e utilizados, tornando o controle financeiro uma realidade acessível para todos.

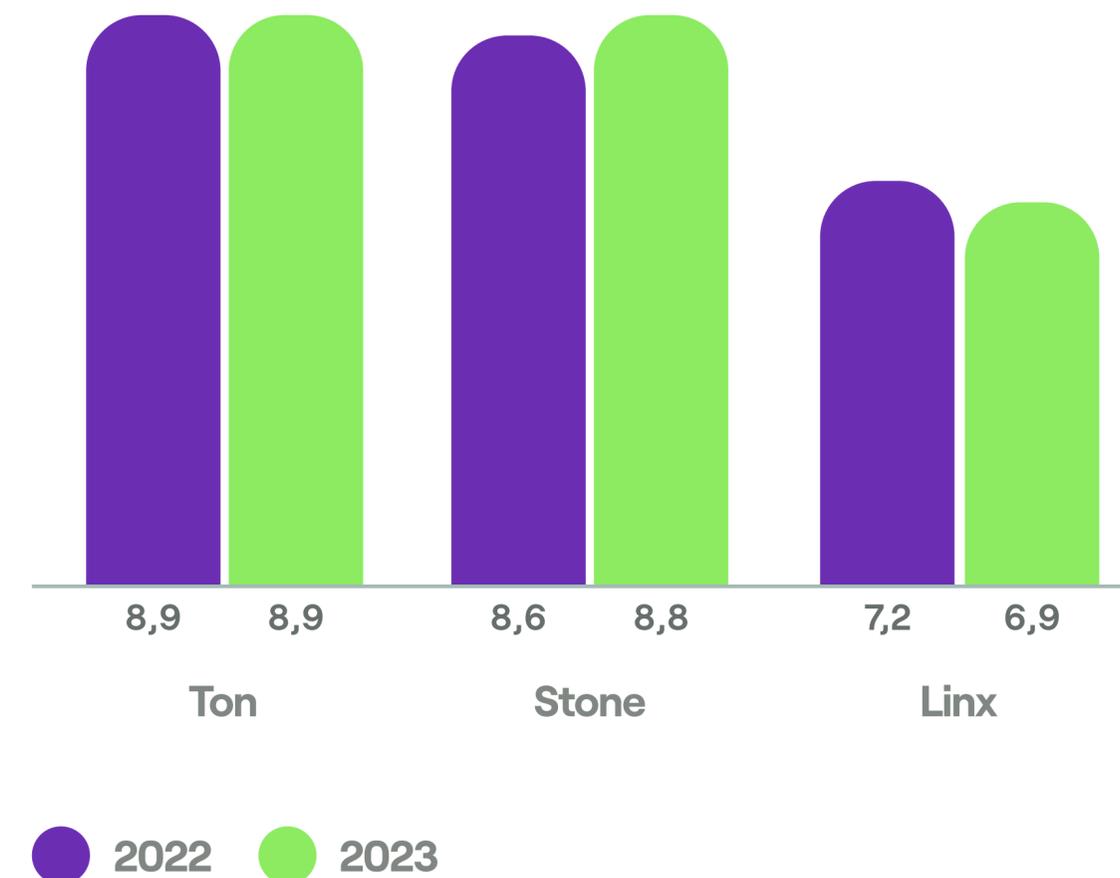
Já na Linx, nós temos os **Brabos**. Quando falamos de software, o cliente precisa de um atendimento mais técnico, nossos analistas em muitos casos precisam acessar remotamente o ambiente do cliente para dar um atendimento personalizado e entender as particularidades de cada cliente. Isso faz com que o foco do time de RC da Linx seja em resolver os problemas do cliente o mais rápido possível, por isso o indicador que move o time de atendimento aqui é o de tempo de solução. Em 2023, o tempo de solução dos chamados que chegaram no RC foi de 5,3 dias corridos, sendo que quando não é necessário a atuação do time de desenvolvimento, o tempo de solução cai para 2,2 dias.

Além do suporte técnico, nosso time de operações também é formado pelo time de implantação, pilar fundamental na Linx. Esse time é responsável por ativar nossos softwares nos clientes, realizar todos os treinamentos e capacitações para que as nossas soluções sejam utilizadas explorando todo o seu potencial, e mostrar casos de uso de outros clientes, revertendo em melhorias de processos e resultados para os nossos clientes conseguirem gerir o negócio deles com o máximo de eficiência possível. Quando falamos de ativação de software, nosso indicador mais importante é o tempo de implantação, que foi de 92 dias em 2022 para 77 dias em 2023.

Quando falamos do nosso Reclame Aqui, obtemos a média de 8.8 e 8.9 para as marcas Stone e Ton, respectivamente, e alcançamos o Selo RA 1000 de excelência.

Na Linx, nós estamos com uma nota de 6,9, o que é ligeiramente menor do que performamos em 2022. Em 2023, a quantidade de acionamentos que recebemos no Reclame Aqui Linx diminuiu 16% quando comparada ao ano de 2022, evoluímos em todas as notas da página (cliente que voltariam a fazer negócio conosco, nota média da resolução e taxa de resolução de acordo com o consumidor) mas, a nossa taxa de resposta caiu de 98% para 93%, impactando nossa nota final. Além disso, tivemos um aumento expressivo de 17% para 52% de reclamações por temas comerciais. Apesar da cobrança aos clientes ser legítima, estando em nosso contrato cláusulas de multa e aviso prévio, nossos clientes ao cancelarem o uso dos produtos não aceitam pagar esse valor e utilizam do Reclame Aqui como uma ferramenta para tentativa de negociação, o que não acontece quando o valor é devido e como as notas desses clientes costuma ser bem baixas, isso compromete nosso resultado total.

## Evolução Nota Reclame Aqui





## Qualidade e avaliação de atendimento

- Para garantir a qualidade do atendimento, temos políticas de treinamento inicial e de reciclagem para os nossos colaboradores que atuam com o tema, incluindo um treinamento que mostra todo o processo e as boas práticas de atendimento.
- Para acompanhar a percepção de qualidade dos nossos clientes no que tange nosso relacionamento com eles, fazemos duas pesquisas: (1) Pesquisa de NPS onde o cliente responde o quanto indicaria a empresa a um amigo ou colega, que mostra a percepção dele sobre a empresa, e (2) Pesquisa Satisfação com o Atendimento (CSAT) que é realizada ao final de cada atendimento para avaliar como foi aquele atendimento em específico.
- Na Linx, nosso NPS subiu 8 pontos quando analisamos 2023 x 2022, e nossa CSAT permanece acima de 90%. Para tratar os clientes detratores de ambas as pesquisas, temos um time de Guardiã do Cliente, onde a solução do problema é feita por eles, envolvendo todas as áreas Companhia.
- De maneira geral, nós realizamos o acompanhamento de indicadores para avaliar qualidade e tempo de atendimento, fazemos também planos de ação para reverter resultados abaixo do esperado e todos os níveis de liderança possuem metas quantitativas relacionadas a sua área de atuação.

Aqui destacamos três iniciativas feitas por nós que valorizam o trabalho do empreendedor brasileiro e que trazem informação e inspiração:



### Selo Cliente Stone 5 Estrelas

Este selo foi criado para destacar nossos parceiros que oferecem uma excelente experiência de consumo e também como uma forma de reconhecimento do empreendedor brasileiro.



### PDV - Podcast do Varejo

Criamos este videocast com o objetivo de ajudar o varejista a se manter atualizado com o mercado de forma rápida e dinâmica. Os episódios contam com a participação de gigantes do varejo que contam seus aprendizados e experiências.



### Brasil com S

A série de vídeos Brasil com S que foi criada em 2022 e continua seu trabalho de apresentar casos de sucesso de empreendedores pelo Brasil, mostrando suas histórias e como transformaram sonhos em realidade. Você pode encontrar a série neste link:

 **ACESSE AGORA**



## Relações com os investidores

Nossos investidores são fundamentais para nós e são sempre considerados na formação das estratégias e ações da Stone Co. Termos uma relação próxima e bem estabelecida com todo o nosso ecossistema de negócios é essencial para que possamos cumprir nosso propósito e alcançar nossos objetivos.

No ano de 2023, em 15 de novembro, cinco anos após o nosso IPO, realizamos nosso primeiro evento **Investor Day**, na Nasdaq, em Nova York, onde pudemos apresentar nossa estratégia para os próximos anos aos investidores e stakeholders da Companhia.



# Resultados financeiros

Destacamos os indicadores a seguir para o ano de 2023:

R\$ **12.055** milhões

de Receita Líquida anual

R\$ **5.053** milhões

de Caixa líquido ajustado

**3.522,1** mil

de Clientes ativos de pagamentos\*

R\$ **6.119,5** milhões

de Depósitos de clientes de banking

R\$ **1.558** milhões

de Lucro líquido ajustado

R\$ **309,4** milhões

de Carteira de crédito em 2023\*\*

R\$ **408,3** bilhões

de TPV, +11,2% em relação a 2022

**16,4%**

de margem EBTIDA ajustada de software, +1,9 p.p. em relação a 2022

\*Refere-se a MPMÉs e contas-chave. Considera clientes que realizaram pelo menos uma transação nos últimos 90 dias, exceto para clientes ativos de produtos Ton, que consideram clientes que realizaram transacionaram uma vez nos últimos 12 meses. A partir do 3T22, não considera os clientes que usam apenas o TapTon.

\*\* As métricas de crédito referem-se apenas ao nosso empréstimo de capital de giro, sem considerar os cartões de crédito, que ainda não são representativos.



## Relação com os fornecedores

Aqui na Stone Co., cuidamos com atenção da escolha de nossos fornecedores, pois os consideramos parceiros essenciais para cumprir nosso propósito e alcançar nossas metas. Nossas parcerias são baseadas em ganhos proporcionais e alinhamento quanto aos métodos e objetivos. A cadeia de fornecedores inclui operações e logística, serviços de tecnologia e atendimento ao cliente. Além disso, abrange consultorias em diferentes áreas, auditorias, marketing, entre outros. [\[GRI 2-6\]](#)

Buscar esses parceiros é um processo que começa em dar a todos os concorrentes iguais condições de competir, onde a empresa com o melhor serviço e custo será a escolhida. Todos os processos de seleção de fornecedores se dão de forma justa e ética com critérios profissionais. Para que isso ocorra, seguimos nossa **Política de Compras**.

Após a escolha dos fornecedores, inicia-se processo de homologação, onde é verificado o cumprimento de leis e demais normas aplicáveis, passando por questões trabalhistas, criminais, regulatórias, tributárias, prevenção a lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, sociais e ambientais, como a existência de licença ambiental e/ou infrações no IBAMA, além da verificação de registros de trabalho em condições análogas à escravidão. **Avaliamos 100% dos nossos fornecedores quanto aos aspectos ambientais, sociais e de governança, como parte do processo homologação.**

É muito importante para nós que nossos parceiros estejam alinhados aos nossos princípios éticos e que estejam sempre visando o melhor para os clientes, assim como nós. Para este processo usamos a nossa **Política de Homologação de Fornecedores**.

Todos os nossos fornecedores estão cientes do nosso Código de Ética, no qual estabelecemos em nossas minutas padrão, cláusulas referente aos riscos Sociais, ambientais e climáticos, e da nossa Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo. Todos os nossos processos de contratação seguem a Resolução BCB no 85/2021 do Banco Central, que visa a proteção de dados.



## Relação com as empresas do ecossistema Stone Co.

[GRI 3-3] Tema material: Inovação e Tecnologia

Na Stone Co., também dedicamos muita atenção às **empresas do nosso ecossistema**, que são especialistas em tecnologia para o varejo e serviços. Sempre tivemos uma preocupação com o empreendedor brasileiro e, com essas empresas, não é diferente. Para colaborar com elas, temos o Programa Empreendedores que tem quatro eixos: **Talentos, Experience Stone Co., Educação e Parcerias**. Em cada um desses eixos os empreendedores nos conhecem melhor e também interagem entre si, trocando experiências e aprendizados.

No Programa Empreendedores os participantes têm acesso às melhores ferramentas de recrutamento do mercado e aumentam suas chances de abrigar talentos com o uso da nossa marca. Oferecemos também experiências únicas de imersão na nossa cultura organizacional, tendo portas abertas para conhecer sócios, líderes e APIs.

Damos a eles também acesso exclusivo aos nossos parceiros, priorizando temas como redução de custos, aprendizados para o time ou suporte diferenciado, o que colabora para que os empreendedores possam melhor se organizar e ter ajuda naquilo que necessitam.

Valorizamos os processos de educação com esses empreendedores, realizando mentorias e treinamentos, eventos de capacitação e de inspiração, acesso a trilhas de conteúdo específico para empreendedorismo, além de viagens de benchmark.

Todo o programa e os workshops são avaliados e temos recebido feedbacks positivos dos participantes. Aqui estão alguns números que mostram a importância deste programa:

- **20 empresas**
- **67 empreendedores ativos**
- **756 pessoas impactadas**
- **NPS 89**



**Empresas do ecossistema Stone Co.:** Nossas investidas. Empresas que não temos propriedade majoritária e/ou controle operacional, mas que fazem parte de nosso conglomerado..

# Relacionamento com as franquias

## O modelo para servir com excelência os empreendedores do interior do Brasil

As franquias da Stone têm desempenhado um papel crucial na transformação das cidades onde estão presentes, proporcionando **impactos positivos tanto para as comunidades locais quanto para os franqueados**.

Os franqueados são cuidadosamente selecionados para servir aos clientes da Stone. Eles devem promover um atendimento extraordinário para os empreendedores da região, distribuindo produtos e serviços que vão ajudar os clientes a vender mais e gerir melhor os seus negócios.

O extenso e rigoroso processo seletivo têm índice baixíssimo de aprovação. Menos de 1% dos interessados consegue ser aprovado como franqueado. Não abrimos mão de ser exigentes ao selecionar a melhor pessoa para cuidar dos nossos clientes. Temos uma grande responsabilidade de escolher um franqueado que vai operar com excelência e dentro dos padrões exigidos pela franqueadora para servir com distinção os clientes.

São feitas uma série de exigências para os franqueados. Ele deve morar na cidade da franquia e estar presente diariamente na rua, no balcão dos lojistas, para garantir a proximidade com o cliente. Queremos um franqueado que seja visto e conhecido pelos clientes da região. Esperamos que ele execute rotinas de excelência com qualidade. Temos uma série de ritos e treinamentos para assegurar a excelência e qualidade na distribuição de nossos produtos e serviços. É parte inegociável do método.



## Tempo médio de atendimento presencial: - 1 dia útil

Nossas franquias levam para as regiões mais remotas do Brasil um nível de serviço extraordinário. Mesmo com todo desafio logístico para atender aos clientes dos municípios mais longínquos do Brasil, as franquias têm um **tempo médio de atendimento inferior a 1 dia útil para atender presencialmente todas as demandas dos clientes.**

São mais de 3.000 cidades brasileiras atendidas por esse modelo de negócio que oferece um nível de serviço inigualável para a clientela local. De norte a sul do Brasil, diversos franqueados são constantemente premiados em eventos das associações e comunidades locais por proporcionarem o melhor serviço na cidade.

Acreditamos na construção de relacionamentos duradouros com os nossos clientes, edificamos olho no olho nos balcões dos lojistas, fortalecidos pelo tempo e pela credibilidade dos nossos operadores. Nosso atendimento é humanizado e a nossa venda é relacional. Mais de 1.000 municípios do Brasil têm o mesmo franqueado atuando na região há, pelo menos, 5 anos. Isso traz uma referência concreta para os clientes e aumenta a nossa credibilidade na região.

**A rede de franqueados gera milhares de empregos diretos e indiretos, contribuindo para a redução do desemprego e o fortalecimento da economia local.** São responsáveis por atrair e contratar as pessoas da cidade, desenvolvê-las e garantir a satisfação do time. Esperamos um franqueado que consiga desenvolver o seu time. Nosso negócio é muito intensivo em pessoas. Precisamos que o franqueado participe ativamente de todas as rotinas com os seus funcionários.

A Stone realiza um acompanhamento contínuo com todas as suas franquias, garantindo a qualidade do atendimento aos nossos clientes, a agilidade dos serviços e mantendo o cliente sempre no centro das nossas operações. Esse controle abrange desde o suporte técnico até o desenvolvimento de planos de ação personalizados por franquias, assegurando que cada franqueado tenha as ferramentas necessárias para servir bem aos clientes.





## Selo de Excelência da ABF por dois anos consecutivos

A Stone também investe muito na formação dos seus franqueados. Foram estruturados diversos programas de treinamento para ajudar os franqueados. Acreditamos em fornecer educação continuada através dos métodos mais eficazes de treinamento de um time comercial. Acompanhamos detalhada e periodicamente os indicadores de sucesso dos treinamentos.

Fizemos o lançamento de um novo programa de excelência MEGA FRANQUIAS e elaboramos uma série de manuais e políticas para formalizar, consolidar e disseminar as diretrizes e comportamentos que o franqueado deve seguir para operar com excelência. Investimos no fortalecimento e na ampliação da estrutura de auditoria e compliance.

Além disso, a Stone investe continuamente em inovação e melhoria dos seus serviços, buscando sempre oferecer soluções que atendam às necessidades dos seus franqueados. Queremos proporcionar pleno suporte ao franqueado, atendendo cada um deles da melhor maneira possível. Também fomos proativos em fechar parcerias para ajudar a nossa rede de franqueados a servir melhor seu time e nossos clientes. Negociamos para oferecer planos médicos de cobertura nacional e locação de veículos com condições muito competitivas. Isso ajuda o franqueado a ser um melhor empregador, reter talentos e reduzir o turnover.

Para fortalecer a conexão e promover a troca de experiências entre nossos franqueados, realizamos o **Stone Day** com o tema **“Minha Terra tem Stone”**. Este evento, que reuniu 393 participantes, foi essencial para fomentar a cultura de servir da Stone.

O compromisso da Stone com o sucesso dos seus franqueados é refletido na conquista do **selo de Excelência em Franchising da Associação Brasileira de Franchising (ABF) por dois anos consecutivos, em 2022 e 2023**. Esse reconhecimento é uma prova concreta da busca pela excelência em cuidar das franquias Stone.

# Canais de comunicação e relacionamento

[GRI 2-29]

Nós estamos em contato constante com nossos stakeholders e acreditamos ser central para os nossos negócios termos formas de engajar com eles, mantendo uma relação próxima e de troca. O propósito do engajamento de stakeholders é entender suas necessidades, construir confiança e promover a sustentabilidade, garantindo um engajamento significativo através de comunicação transparente, consultas regulares e responsividade às suas preocupações.

Stakeholders	Formas de engajamento
<b>Colaboradores</b>	Realizamos pesquisa de clima; pesquisas internas, reuniões de diretorias, de equipes etc.; HR business; bate-papo; Stone Camp; workshop com líderes; Stonews; Bom dia Polo/CD; Strada; Spande, rede social interna; associações e sindicatos; Canal de denúncias.
<b>Clientes</b>	Temos área de relacionamento com o cliente (RC); pesquisa de satisfação (CSAT); chats; redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook etc.); blog Stone; canais de comunicação próprios para endereçar os desafios e necessidades de cada um, bem como os feedbacks.
<b>Franqueados Stone e Linx</b>	Usamos e-mail corporativo; chats; Pesquisas NPS (Net Promoter Score); Correio Verde (jornal semanal publicado para a rede); Canais como Yammer, Whatsapp (alta performance), publicações diárias; Yungas e Alo Franqueado (plataformas de atendimento ao franqueado); questionários e ambiente interno de rede social; website; bate-papos mensais ao vivo com toda a rede franqueada, para franqueados Linx temos também o Linx News (semanal), Reunião Mensal de Franquias –RMF (mensal e trimestral) e Comite de Franquias (Trimestral); Stone Day (evento anual de engajamento e cultura); Convenção de Franquias (anual).
<b>Analistas, acionistas e investidores</b>	As ações com esse público ficam centradas na área de Relações com Investidores, realizamos a divulgação de resultados e fatos relevantes da Companhia; disponibilizamos dados no site de Relações com Investidores da Companhia; fazemos reuniões presenciais e virtuais; reuniões em conferências e non-deal roadshow (NDR) e atendimento por e-mail.
<b>Provedores de capital</b>	A Tesouraria, responsável pela gestão, captação e controle dos recursos financeiros, se relaciona com instituições financeiras locais e internacionais; órgãos multilaterais e agências de fomento; cooperativas; agências de crédito, entre outros agentes de mercado. Os canais de relacionamento são: e-mail corporativo; ligações; reuniões presenciais e virtuais; conferências e roadshows.
<b>Sociedade/comunidade</b>	Projetos de investimento social; Instituto Stone e Propague; reuniões e website. <a href="#">[GRI 413-1]</a>

# Participação em associações

[GRI 2-28]

Para mantermos a nossa representatividade, a Stone Co. participa das seguintes associações:

- **ABECS** – Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços
- **ABCD** – Associação Brasileira de Crédito Digital
- **Camara-e.net** – Câmara Brasileira da Economia Digital
- **ABRASCA** – Associação Brasileira das Companhias Abertas
- **AFRAC** – Associação Brasileira de Tecnologia para o Comércio e Serviços
- **ABES** – Associação Brasileira das Empresas de Software
- **ABIPAG** – Associação Brasileira de Instituições de Pagamento
- **IBRAC** – Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência
- **ABBC** – Associação Brasileira de Bancos Comerciais
- **BRASSCOM** – Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais
- **ABF** – Associação Brasileira de Franchising

# Nosso jeito de gerir



# Nosso modelo de gestão

Tema material: Ética, integridade e compliance GRI 2-9; 2-10; 2-16; 2-17; 3-3

Entendemos que a Stone Co. é parte ativa na construção do futuro que queremos e estamos sempre atentos às demandas da sociedade, atuando com transparência e agregando valor aos negócios, por meio de estratégias de longo prazo, com nossos stakeholders.

A Stone Co. possui uma estrutura de administração composta pelos seguintes órgãos: Assembleia Geral, Conselho de Administração (Board of Directors), Diretoria (Officers) e Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração (Audit Committee, People and Compensation Committee, Risk Committee e Finance Committee).

Os membros do Conselho são indicados pelo próprio Conselho e pela diretoria da Stone Co. Em linha com o Regimento Interno do Conselho, as nomeações também privilegiam a diversidade de experiências e opiniões, de modo a ampliar a visão interna e enriquecer as discussões.

O Conselho de Administração desempenha um papel fundamental na supervisão das atividades da Stone Co. e na orientação estratégica, bem como na nomeação e destituição dos membros da Diretoria e de seus membros independentes. Para a tomada de decisões, o Conselho de Administração recebe informações da Diretoria e de seus Comitês de Assessoramento de forma contínua, mantendo uma visão abrangente das atividades realizadas pela Companhia.

Adicionalmente, os membros do nosso Conselho de Administração e da Diretoria participam de fóruns e eventos do setor para ampliar seus conhecimentos sobre temas econômicos, ambientais e sociais, visando estar atualizados sobre os assuntos emergentes do mercado e da sociedade.

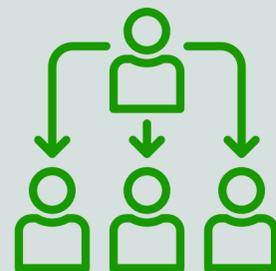
Saiba mais sobre a estrutura e competências de governança corporativa pelo [link](#) ou em nosso Formulário [20-F](#).



### Estrutura da governança corporativa:



**Conselho de Administração**



**Diretoria**



**Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração**



## Conselho de Administração<sup>1</sup>

Nosso Conselho de Administração é formado por 7 membros, dos quais 6 são independentes e nenhum exerce função executiva na empresa. Cada conselheiro ocupa o cargo pelo prazo de mandato estabelecido no Estatuto Social da Stone Co., sendo válido até a Assembleia Geral Anual subsequente à sua eleição, sendo permitida a reeleição. [\[GRI 2-11\]](#)

Em 2023 e 2024, fizemos algumas alterações na composição do nosso Conselho de Administração, que agora é composto pelos seguintes membros:

- **Mauricio Luis Luchetti** | Presidente\*
- **Gilberto Caldart** | Vice Presidente\*
- **Diego Fresco Gutierrez**\*
- **José Alexandre Scheinkman**\*
- **Luciana Ibiapina Lira Aguiar**\*
- **Silvio José Moraes**\*
- **Thiago dos Santos Piau**

<sup>1</sup> Composição na data-base de 30.04.2024

\* Membro independente

Para mais informações consulte nosso [Formulário 20F](#)

# Diretoria

A Diretoria da Stone Co. é composta por 14 diretores-executivos nomeados pelo Conselho de Administração. O CEO da Stone Co. é um executivo e toda a diretoria está diretamente comprometida em representar a Companhia para uma administração de excelência. Eles são indicados pelo Conselho de Administração e permanecerão em seus cargos até a próxima assembleia geral anual e não há exigência de idade de aposentadoria de acordo com nossos Estatutos. [\[GRI 2-11\]](#)

## Diversidade da alta administração

Diversidade em órgãos de governança e colaboradores [GRI 405-1]	Conselho de Administração		Diretoria	
	Total	%	Total	%
<b>Gênero</b>				
Masculino	6	85,7%	11	78,6%
Feminino	1	14,3%	3	21,4%
<b>Por faixa etária</b>				
Até 30 anos	0	0%	2	14,3%
De 30 a 50 anos	2	28,6%	8	57,1%
Mais de 50 anos	5	71,4%	4	28,6%

### Nossa Diretoria é composta por:

- **Pedro Zinner** – Diretor Presidente
- **André Monteiro D’Almeida Monteiro** – Diretor de Riscos
- **Maria Carolina Sanchez da Costa** – Diretora de Impacto e Sustentabilidade
- **Diego Ventura Salgado** – Diretor de Tesouraria
- **Fabio Vieira Kapitanovas** – Diretor de Pessoas e Operações
- **João Lourenço Vivan Bernartt** – Diretor de Produtos e Inovação
- **Lia Machado de Matos** – Diretora de Estratégia e Diretora de Marketing
- **Marcus Felipe Montenegro Carvalho da Fontoura** – Diretor de Tecnologia
- **Mateus Costa Biselli** – Diretor de Pequenos e Médios Negócios
- **Mateus Scherer Schwening** – Diretor Financeiro e Diretor de Relações com Investidores
- **Sandro de Oliveira Bassili** – Diretor de Operações de Software
- **Tatiana Malamud** – Diretora Jurídica e de Compliance
- **Victor Vieira Lino** – Diretor de Micro Negócios
- **Vinicius do Nascimento Carrasco** – Diretor de Assuntos Econômicos e Regulatórios

A eleição de tais membros é realizada pelo Conselho de Administração da Stone Co., por prazo indeterminado, inexistindo exigência de idade e/ou de aposentadoria no Estatuto Social da Stone Co.



## Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

### ○ Comitê de Risco

Composto por três membros independentes, este Comitê auxilia no gerenciamento de riscos, incluindo operacionais e financeiros. Cabe a ele assessorar e propor à Diretoria recomendações relativas à gestão e monitoramento dos riscos operacionais. As reuniões são trimestrais ou sempre que necessárias.

### ○ Comitê de Auditoria

Composto por três membros independentes, o Comitê tem como escopo a supervisão das nossas demonstrações financeiras e controles internos, garantindo qualidade e integridade. O Comitê monitora, também, a conformidade em relação a padrões éticos, políticas, planos e processos, e audita os relatórios exigidos pela Securities and Exchange Commission (SEC). Além disso, é responsável por revisar e aprovar transações com partes relacionadas, nos termos da Política de Partes Relacionadas da Stone Co. O Comitê se reúne mensalmente ou sempre que necessário.

### ○ Comitê Financeiro

Este Comitê auxilia na tomada de decisões relacionadas à gestão de exposição ao risco financeiro; alocação de capital e estratégias de gestão de capital; estrutura de capital; investimentos e retornos; endividamento; dívidas; operações de mercados de capitais e metas relacionadas à posição financeira da Stone Co. Ele é composto por três membros e suas reuniões são trimestrais ou quando houver necessidade.

### ○ Comitê de Pessoas e Remuneração

Composto por três membros, o Comitê auxilia o Conselho de Administração na revisão e aprovação da estrutura de remuneração, sendo responsável por aprovar as metas e objetivos aplicáveis à Diretoria e à alta liderança. As reuniões são trimestrais ou sempre que necessárias.



# Relacionamentos éticos

[GRI 3-3] Tema material: [Ética, Integridade e Compliance](#); 2-23; 2-24; 2-25; 2-26

Na Stone Co., temos uma constante preocupação com nossos compromissos com a ética e com a integridade nas nossas ações. Para nós é importante que as nossas pessoas estejam alinhadas ao modo Stone de fazer, sempre de acordo com nosso [Código de Ética](#). Ele estabelece que a ética e a integridade devem permear todas as nossas relações dentro da Companhia. Para que isso aconteça, contamos com um Fórum de Ética, que é composto por membros da Diretoria Executiva e que ocorre mensalmente. Suas principais atribuições são:

**Supervisionar a qualidade e integridade dos trabalhos da Companhia para garantir o cumprimento do Código de Ética da Companhia;**

**Supervisionar e deliberar sobre o direcionamento da companhia em casos de desvios e violações do Código de Ética, que são praticadas por Colaboradores, Fornecedores e Parceiros.**

Para que todo o nosso time possa conhecê-las, as políticas da Companhia ficam disponíveis para todos os colaboradores através do **Studa**. Todos os colaboradores passam pelo processo de Onboarding, quando eles têm o primeiro contato com as políticas da Stone Co., inclusive com o Código de Ética, com a Política Anticorrupção e com a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo. Em relação aos parceiros/fornecedores, no momento de homologação, eles precisam formalizar a concordância com os princípios previstos no nosso Código de Ética, bem como à Política Anticorrupção e à Política de Segurança da Informação.

Estamos sempre aptos a receber denúncias de desvios e violações ao Código de Ética, sejam elas de forma anônima ou não, a critério do denunciante, pelo Orelhão, canal de denúncias da Companhia. As situações podem também ser comunicadas ao gestor direto, ao representante do time de Pessoas do time ou ao time de Integridade. Os relatos registrados no canal de denúncias, são captados por empresa independente e especializada, assegurando sigilo absoluto ao denunciante e garantindo o primeiro tratamento do relato. Dessa forma, promovemos um ambiente de trabalho transparente e seguro para todos.

Cada caso captado pelo Orelhão recebe tratamento adequado, imparcial e sigiloso, pelo time de integridade, e, caso aplicável, pela alta administração e pelo Fórum de Ética, com o cuidado de análise e tratamento sem conflitos de interesses ou qualquer tipo de retaliação. [\[GRI 2-15\]](#)

Após uma denúncia, a Stone adota um processo estruturado para reparar os impactos negativos identificados. O relato é avaliado e classificado de acordo com a natureza, impacto e tipo do desvio, e um plano de investigação para coletar informações e validar as alegações é elaborado. A investigação é conduzida com a ajuda de terceiros ou outros times, para apurar a procedência das alegações. Finalmente, junto com a Liderança, as medidas adequadas para remediar as alegações apuradas são recomendadas. Toda denúncia registrada, recebe uma resposta formalizada diretamente na plataforma do Orelhão após a conclusão da apuração, garantindo transparência e mantendo os denunciantes informados sobre o status e as ações tomadas. [\[GRI 2-25\]](#)



**Studa:** Nossa plataforma oficial de educação que disponibiliza acessos a treinamentos obrigatórios e técnicos sobre o negócio, gestão, liderança, habilidades interpessoais, estratégia, entre outros.



## Orelhão

Canal de denúncias

 [canalconfidencial.com.br](https://canalconfidencial.com.br)

 0800.591.0579



## Ouvidoria [GRI 413-1]

(exclusivo para clientes)

 [ouvidoria@stone.com.br](mailto:ouvidoria@stone.com.br)

 0800.942.2174

[\[GRI 2-26\]](#)

# Compromisso STNE\*

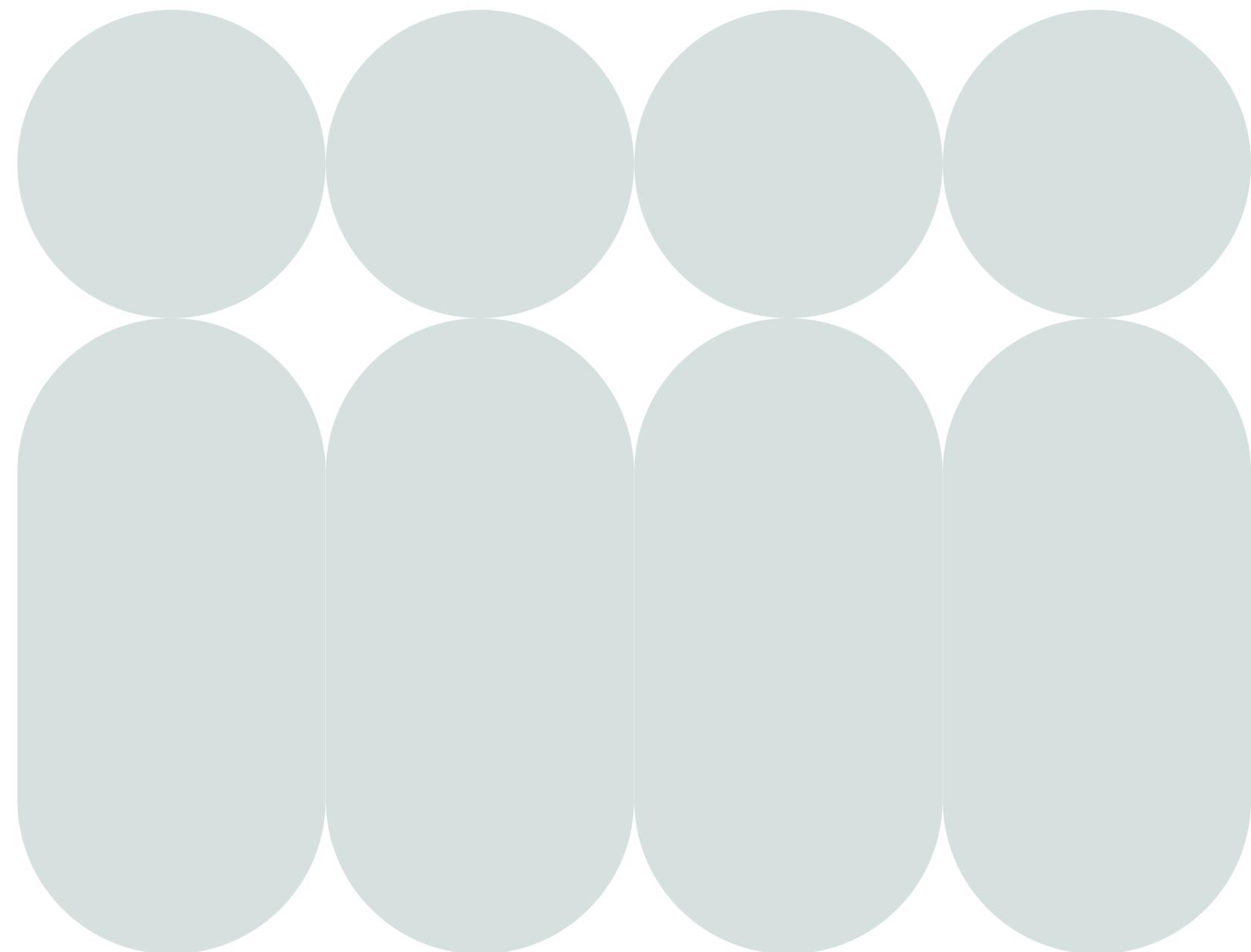
[GRI 3-3] Tema material: Ética, Integridade e Compliance

Para mantermos nossos compromissos éticos e de integridade, nosso time conta com o Compromisso STNE, um conjunto de treinamentos obrigatórios que asseguram o comprometimento da nossa Companhia com a ética, com a integridade nos nossos negócios e com o cumprimento das leis e regulamentos do setor. Por meio do Compromisso STNE, reunimos conteúdos e capacitamos nossos colaboradores sobre práticas éticas.

O Compromisso STNE reúne uma série de vídeos dinâmicos, disponíveis nas nossas plataformas de educação, a Studa, e a Linx Academy, com acesso a todo momento.

Após o Onboarding e anualmente nossos colaboradores devem concluir os treinamentos obrigatórios do Compromisso STNE, que incluem conteúdos relacionados ao Programa de Compliance: Código de Ética, Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento ao Terrorismo, Compliance, Confidencialidade, Canal de Denúncias e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A área de Compliance realiza a gestão e acompanha a execução desses treinamentos pelos colaboradores. [GRI 2-25]

\*STNE = Stone



# Atuação em Direitos Humanos

[GRI 2-23; 3-3] Tema material: Ética, Integridade e Compliance

O tema direito humanos é parte fundamental do nosso [Código de Ética](#) e da [Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática \(PRSAC\)](#), além de ser um dos pilares para a nossa atuação em sustentabilidade, alinhada a iniciativas e padrões internacionais dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU, e aos Padrões de Desempenho da Corporação Financeira Internacional (IFC).

Para nós, é fundamental que todos os colaboradores, clientes e fornecedores sejam tratados com respeito e dignidade. Não permitimos discriminação baseada em raça, cor, origem, gênero, aparência pessoal, condições físicas, mentais ou psíquicas, nacionalidade, religião, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, posição social, opinião, preferência política ou qualquer outra forma de diferenciação individual. Além disso, a Stone Co respeita a liberdade de escolha religiosa e partidária de seus colaboradores, clientes e fornecedores, sendo sua premissa maior nesse assunto o respeito à diversidade religiosa e política.

Também faz parte da nossa atuação o mapeamento dos Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC) da companhia, em que avaliamos a exposição da nossa base de clientes e fornecedores para trabalho infantil, trabalho análogo ao escravo, exploração sexual, etc.

Com relação aos fornecedores, verificamos a temática durante o [processo de homologação](#), em conjunto com parceiro externo, e não cadastramos fornecedores que não atendam às nossas exigências.

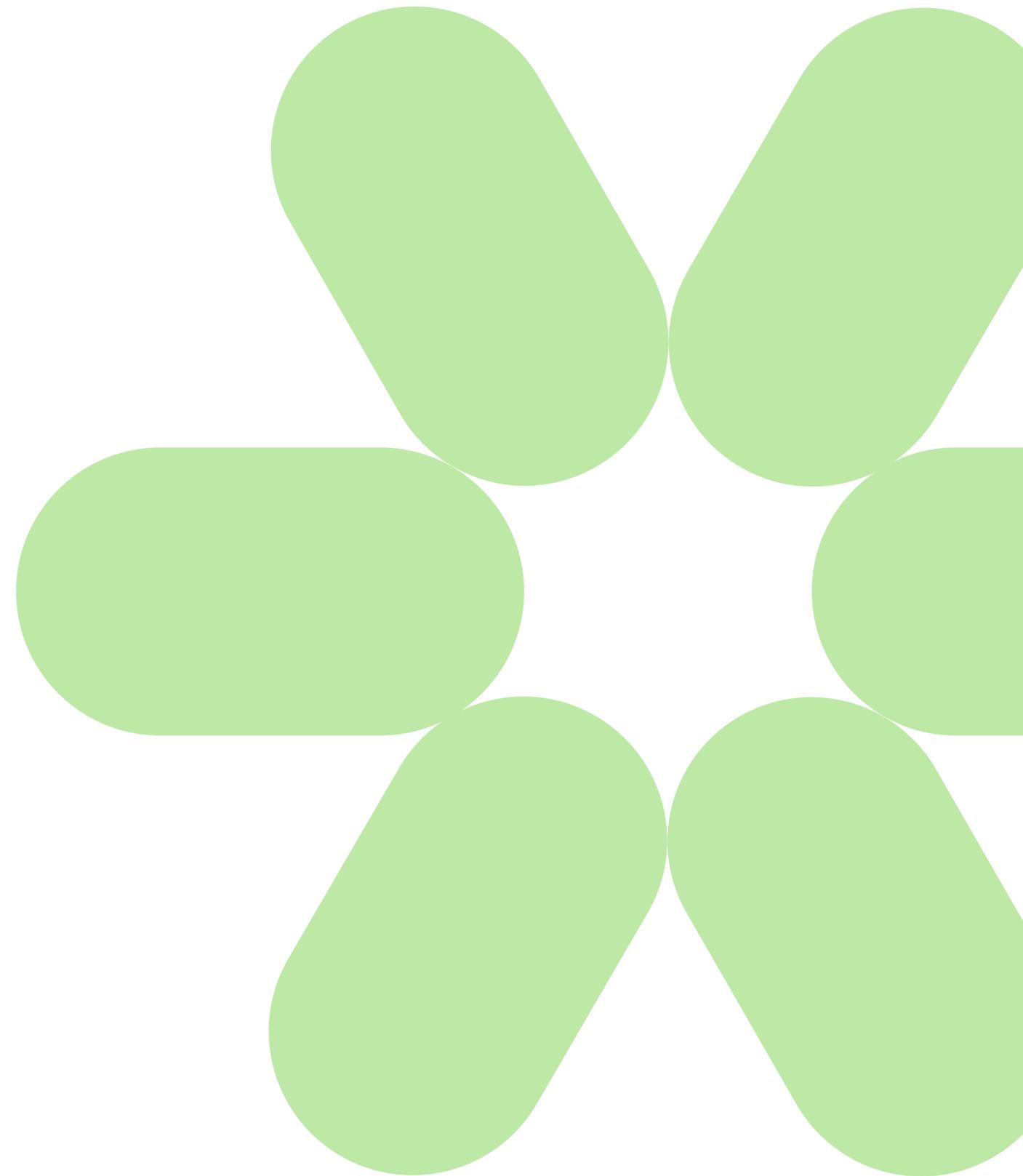


# Política Anticorrupção e Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Para termos relacionamentos baseados na integridade e em princípios éticos, temos também políticas e treinamentos em questões ligadas ao combate à corrupção e financiamento ao terrorismo. A **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo** está em conformidade com a Circular 3.978/2020 do Banco Central que passou a vigorar em outubro de 2020. Todas as nossas equipes recebem treinamentos obrigatórios e comportamentos transacionais atípicos são monitorados, avaliados e reportados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf). No ano de 2023, não tivemos infrações administrativas ou judiciais por descumprimento a leis ou regulamentos em relação à prevenção à lavagem de dinheiro e a casos de corrupção. [\[GRI 205-3\]](#)

Nosso treinamento anticorrupção tem o objetivo de capacitar as nossas pessoas para identificar, combater ou evitar situações que possam estar em desacordo com a **Política Anticorrupção**, assim como em desacordo e/ou violação da legislação nacional e internacional Anticorrupção que é aplicável ao nosso negócio.

Todos os nossos colaboradores devem reportar situação de conflito de interesses, quando for o caso, para que haja atuação da área interna de mitigação de conflitos. As partes envolvidas são comunicadas sobre o status e as ações tomadas para resolver as situações. Ademais, o processo de denúncia e apuração confere transparência aos acionistas e ao mercado, garantindo o alinhamento aos interesses da Companhia. Para evitar essas situações envolvendo as lideranças, o Comitê de Auditoria revisa e aprova as transações com as partes relacionadas, divulgadas conforme a regulamentação da Securities and Exchange Commission (SEC) e de acordo com a **Política de Transações com Partes Relacionadas**. [\[GRI 2-15\]](#)



# Privacidade e segurança

[GRI 3-3] Tema material: Privacidade e Segurança de Dados;  
SASB TC-SI-220a.1

A Stone Co. tem um compromisso ativo com a privacidade e a segurança de dados - sendo parte fundamental de nossas operações. Por essa razão, dedicamos atenção meticulosa à segurança da informação e à proteção de dados pessoais, implementando rigorosas políticas e procedimentos, sujeitos a monitoramento constante.

No que se refere, por exemplo, à Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, as normas e políticas que orientam nossas práticas incluem:

- Política de Segurança da Informação e Cibernética;
- Política de Segurança Cibernética Externa;
- Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;
- Normativa de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade;
- Aviso de Privacidade para Clientes;
- Aviso de Cookies.

Também trabalhamos com os principais frameworks de mercado relacionados à segurança da informação e privacidade e somos certificados PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard) e ISO 27.001 para o escopo de tecnologia de nossos serviços de aquisição. Atuamos em conformidade com respectivos controles, além de cumprirmos os requisitos do Sarbanes-Oxley (SOX). [\[SASB-TC-SI 220a.5\]](#)

Ademais, atuamos preventivamente em práticas e controles técnicos e de governança em Segurança da Informação, o que se reflete, inclusive, no controle de vulnerabilidades, correção conforme criticidade, testes periódicos de penetração e segurança, atualização de patches, controles de firewall, controles de acesso à internet, gestão de acessos e credenciais, gestão de disponibilidade de sistemas e backups, além da gestão das normativas e suas aplicações.

Aprimoramos constantemente nosso ecossistema de mitigação e tratamento de incidentes de Segurança da Informação e Privacidade, conforme normativa interna, com SLAs de atendimento estabelecidos, investigação e contingenciamento, bem como ações táticas para responder e remediar eventual incidente. Contamos, nesse sentido, com uma área específica, que gerencia todo o ciclo de gestão de incidentes, inclusive com a análise e disseminação de lições aprendidas.

Durante o ano de 2023 não tivemos queixas emitidas por agências reguladoras ou órgão oficial similar endereçada a qualquer das empresas Stone Co. com relação a violações de dados ou solicitação de informações de usuários proveniente das autoridades. Não houve sanções nem foram identificadas quaisquer perdas monetárias relevantes relacionadas a processos judiciais referentes à privacidade. [\[GRI 418-1, SASB-TC-SI-220a.3, 220a.4, 230a.1\]](#)



\*Para os fins deste Relatório, Violação de Dados é o Incidente de Segurança da Informação confirmado que envolva Dados Pessoais e que, após avaliação técnica e jurídica, fora classificado como relevante e reportável aos Reguladores (ANPD p.ex.). Incidente de Segurança da Informação é qualquer violação à tríade CID (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade).

# Impacto e Sustentabilidade

[GRI 2-16, 203-2]

Somos uma empresa inspirada pela força do empreendedor. Movemos a economia do país de maneira responsável, ao gerar oportunidades e reduzir lacunas sociais. Por isso, acreditamos que a sustentabilidade é essencial, não apenas para mitigar riscos e proteger o meio ambiente, mas também para impulsionar o crescimento econômico inclusivo e a prosperidade a longo prazo.

Acreditamos que quando impactamos uma vida, transformamos outras vidas ao redor. Uma comunidade, uma cidade, um país inteiro. Queremos impactar para fazer cada esforço virar conquista, cada sonho virar realidade, por isso, em 2023 reforçamos o que acreditamos, estruturando uma diretoria para potencializar este tema.

A gestão de Sustentabilidade está sob a Diretoria Impacto e Sustentabilidade, que além do seu reporte direto ao CEO, possui o Comitê de Riscos como uma instância de monitoramento e tomada de decisão sobre a agenda relacionada a Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC). Essa estrutura é responsável por direcionar e monitorar o tema dentro da Stone Co. e em sua cadeia de valor, potencializando o impacto positivo que geramos, reduzindo os impactos negativos e gerindo nosso investimento social.

A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e a Política de Sustentabilidade da empresa estabelecem diretrizes para o relacionamento com stakeholders e para temas considerados relevantes para o nosso negócio.

A partir do estudo de [materialidade](#), definimos que atuaremos em quatro frentes:

- **Democratização e acesso aos serviços e empreendedorismo:** Apoiar os empreendedores de hoje e de amanhã a transformarem seus sonhos em realidade;
- **Governança e ética:** Estabelecer políticas e procedimentos, assegurando que todas as interações sejam conduzidas com integridade e responsabilidade;
- **Gestão de pessoas:** Apoiar que cada pessoa de nosso time possa transformar seus potenciais em potências; e
- **Meio Ambiente:** Reduzir continuamente o nosso impacto no meio ambiente.

# Jornada pela Sustentabilidade:

Nossa história começou em 2012 e nosso impacto tem se expandido desde então.

## 2015 – 2019

- Doações via nossos sócios.

## 2020

- Doações institucionais e ações para apoiar aqueles que sofreram com a Covid-19

## 2021

- Doações institucionais
- Início dos investimentos em inclusão produtiva e empreendedora (Brasil)

## 2022

- Alocação de expertise. Programa de BOT (Build, Operate and Transfer) para desenvolvimento de projetos internos nas organizações apoiadas
- Início das nossas ações de voluntariado – mentoria para microempreendedores periféricos

## 2023

- Criação da Diretoria de Impacto e Sustentabilidade
- Estruturação do Instituto Stone, que foi lançado em abril de 2024
- Publicação do nosso primeiro relatório de sustentabilidade
- Elaboração do nosso primeiro Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE)
- Continuidade de nossos projetos sociais com 3.179 empreendedores formados e 1.292 alunos com seus estudos financiados



# Potencializando o impacto com o empreendedor

[GRI 3-3] Tema Material: Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local

Desde o início de nossa jornada temos como objetivo e motivação transformar os sonhos dos empreendedores em resultados. Através de nossos serviços e produtos facilitamos o funcionamento de muitos negócios e impactamos a vida de muitas pessoas.

Acreditamos que nosso maior impacto é servir nossos clientes, contribuindo para alavancar o potencial de pessoas ao redor do país e são essas pessoas que vão nos ajudar nesse futuro. Oferecer melhores serviços com melhores taxas impulsiona, também, a economia de regiões mais distantes dos grandes centros deste país continental.

Ao democratizarmos o acesso aos serviços financeiros, como contas, cartões e crédito, incluímos cada vez mais pessoas e famílias na cadeia produtiva brasileira, fazendo nossa economia girar, permitindo que mais pessoas tenham acesso a melhores condições de vida. Os impactos desta democratização são ainda maiores para Pequenas e Médias Empresas (PME).

Em 2022, conduzimos uma avaliação de impacto para melhor compreender a repercussão que temos na vida do empreendedor. Realizado pelos economistas Sergio Firpo, Clarice Martins e Thaline do Prado, organizado pelos times de Sustentabilidade e de Economic Research da Stone e o Instituto Propague. Este estudo nos ajudou a melhor perceber nosso papel na sociedade brasileira. [\[GRI 413-1\]](#)

O estudo mostrou que a entrada da Stone Co. representou não só um aumento de TPV (*Total Payment Value*), que é o total de transações de pagamento processadas pela instituição de pagamento em um determinado mês, para os empreendedores, mas também um movimento mais intenso em municípios com baixo IDH (Índice de Desenvolvimento Humano). A amostra selecionada nos permite avaliar como nossas operações podem impactar diversas comunidades nas quais estamos presentes.



Para esse mesmo público, o crescimento das vendas foi maior à medida que o tempo de relacionamento com a Stone Co. se alongava, indicando o **impacto positivo da empresa na vida do empreendedor**. Além disso, a avaliação revela que crescemos nas regiões e cidades mais pobres e com menor IDH, aumentando nosso impacto com esse público.

Esta avaliação mostra o quanto impactamos na economia nacional e a vida de cada empreendedor, realizando nosso propósito e ajudando aqueles que são nossa razão de existir.

## Finanças Sustentáveis

A Stone obteve um compromisso de financiamento de US\$ 467,5 milhões (o equivalente a R\$ 2,3 bilhões) com a United States International Development Finance Corporation (DFC), agência do governo dos Estados Unidos. Os recursos, captados em 2024, são destinados à antecipação de recebíveis com foco em micro, pequenas e médias empresas (MPEs) lideradas por mulheres ou de regiões de baixa renda.

Desta forma buscamos dar apoio a pequenas empresas com a antecipação de recebíveis, pois sabemos que essas populações têm uma dificuldade histórica de conseguir crédito.



# Instituto Stone

Estruturado em 2023 e lançado em abril de 2024, é responsável pelo **investimento social** da Stone Co. Ele está alinhado com nosso propósito e atua nos pilares da Educação de Talentos, uma das prioridades da Stone desde a sua fundação, da Inclusão Produtiva e Empreendedora e Geração do Conhecimento, sempre com o objetivo de construir o futuro do Brasil.

O Instituto Stone foi constituído junto ao quadro societário do grupo Stone Co. com uma governança sólida, com Conselhos Deliberativo e Fiscal, e normativas de Tese de Impacto, Critérios de Seleção de projetos (Fit e Qualidade Institucional) e avanços em relação ao monitoramento de resultados e impactos.

O valor investido de maneira filantrópica em 2023 por meio de recursos próprios foi de R\$ 7.678.693,87 e por meio de leis de incentivos foi aportado o valor de R\$ 2.485.549,00, totalizando R\$ 10.164.242,87, envolvendo 1.292 empreendedores e 3.179 jovens talentos apoiados.



# Investimentos para o Futuro

[GRI 3-3] Tema Material Educação Financeira e Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local, 413-1

## Educação para talentos

### ○ Instituto Alpha Lumen – Projeto Escola

O Projeto Escola trabalha com jovens e crianças para formar lideranças transformadoras que possam impactar o seu entorno. Esses jovens talentos são destaques em diversos torneios de robótica e em olimpíadas de conhecimento.

### ○ Alpha EdTech

É uma codeacademy de formação gratuita, rápida e de excelência que contrata e remunera talentos como aspirantes a desenvolvedores, em conexão direta com o mercado de trabalho. A duração do programa é de 6 a 12 meses, sendo customizado para as necessidades de cada organização.

### ○ Alpha Online

Oferece suporte gratuito a crianças, adolescentes e jovens de altas habilidades de escolas públicas de todo o Brasil, em situação de vulnerabilidade social, a partir do sexto ano do Ensino Fundamental. Também auxilia professores, por meio de uma plataforma aberta (um colégio virtual com atividades de enriquecimento do currículo no contraturno escolar).



## ○ Novo Ensino Suplementar (NES)

O NES tem como missão criar um centro de excelência na formação de talentos para as áreas de Matemática, Inteligência Artificial e Ciência de Dados, reunindo os melhores estudantes de baixa renda do Brasil no contraturno de suas escolas de ensino médio. Esses estudantes fora da curva podem continuar seus estudos nas melhores universidades do mundo ou se tornarem grandes empreendedores e no futuro gerar impacto em suas comunidades locais.

**3.179**

jovens talentos apoiados

**1.292**

empreendedores capacitados

**R\$ 10.164.242,87**

investidos em 2023

**R\$ 7.678.693,87**

investimento Social Privado

**R\$ 5.345.432,37**

educação para Talentos

**R\$ 1.785.269,50**

inclusão Produtiva

**R\$ 2.485.549,00**

investimento via Leis de Incentivo



## ○ Instituto Apontar – Programa A+

Programa desenvolvido com o Instituto Apontar, em parceria com a Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro, tendo o objetivo de potencializar o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes com altas habilidades nas áreas de matemática, literatura, inglês e habilidades socioemocionais.



## ○ Associação Olimpíada Brasileira de Matemática (AOBM)

A Associação Olimpíada Brasileira de Matemática é uma associação sem fins lucrativos que colabora para a melhoria do ensino de Matemática no Brasil.



## Inclusão Produtiva e empreendedora

### Banco da Providência - (Re)conquista

Idealizado e construído em conjunto com o Banco da Providência e o Instituto Phi, o (Re)conquista é um programa de alcance nacional que tem como objetivo capacitar organizações do terceiro setor com foco na inclusão produtiva via empreendedorismo.

### Empreende Aí - Despertando o Empreendedor

Em parceria com a Empreende Aí, o curso oferece 30 horas de formação online e gratuita para empreendedores de comunidades e periferias, dando acesso a premiações atreladas a capital semente e um ciclo de mentorias de 6 meses com lideranças da Stone Co.

## Outros projetos apoiados:

### Fundação Estudar - Tech Fellow

O Programa de Bolsas de estudos Tech Fellow busca auxiliar jovens que pretendem ingressar em uma universidade norte-americana. Além de dar bolsa de estudos no caso de aprovação na universidade, o Tech Fellow também oferece mentoria, apoio individual e personalizado, acesso a cursos e eventos exclusivos e a uma comunidade de profissionais da área de tecnologia.

### Instituto Compartilhar - Lei de Incentivo ao Esporte

O Instituto Compartilhar atende crianças e adolescentes de 9 a 15 anos. Desde 2003 já atendeu mais de 30 mil alunos de escolas públicas em cinco estados (MG, PR, RJ, RN e SP) com o projeto Vôlei nas Escolas. Fundado pelo técnico de voleibol Bernardo Rezende, o Instituto utiliza uma metodologia que leva a prática esportiva a todos e estimula o desenvolvimento de competências socioemocionais.

### Hospital do Amor - Lei do Idoso

O Hospital de Amor possui o objetivo de promover a saúde através de atendimento médico hospitalar qualificado em Oncologia, de forma humanizada, em âmbito nacional, para pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), apoiado em programas de prevenção, ensino e pesquisa.

# Geração de Conhecimento

[GRI 3-3] Tema material: Inovação e Tecnologia

## StoneLab

O StoneLab é uma iniciativa que surge da colaboração entre a Stone Co e a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ), em conjunto com o Instituto Stone. Essa parceria estratégica entre universidade e empresa, aliada ao compromisso do Instituto Stone com a promoção da educação e inovação, é o alicerce sobre o qual o laboratório é construído.

Concebido ao longo dos últimos dois anos e inaugurado em abril de 2024, o StoneLab surge como um espaço de fomento aos estudos nas áreas de tecnologia e educação, com a missão de não apenas gerar conhecimento, mas também de aplicá-lo para resolver desafios urgentes da sociedade. Através de um edital divulgado em agosto de 2023, os projetos abrangem uma ampla gama de temas, desde engenharia de software e ciência de dados a pesquisa com abordagens inovadoras.

Além destes temas, o Stone Lab também se coloca como um agente ativo na busca de soluções aos impactos causados pelos problemas ambientais emergentes através do financiamento de dois projetos nesta temática. O primeiro projeto visa a adaptação e mitigação às mudanças climáticas através do desenvolvimento de materiais micro encapsulados para isolamento térmico de baixo custo, a fim de reduzir o consumo de energia em sistemas de ar-condicionado, e aumentar o conforto térmico em moradias de baixo custo. Já o segundo utiliza inteligência artificial para previsão de desmatamento, que busca não apenas identificar áreas em risco de desmatamento iminente de maneira mais eficiente, mas também permitir ações preventivas que ajudem a preservar nossos recursos naturais preciosos.

Assim, o StoneLab representa não apenas uma nova oportunidade de investimento, mas também reflete nosso compromisso com o fomento à ciência para garantirmos um futuro mais sustentável e resiliente para todos.



# Educação Financeira

[GRI 3-3 Tema material: Educação Financeira; 203-2]

Ao integrar a educação financeira em nossos produtos e serviços, acreditamos que nossos clientes estarão mais informados para tomar melhores decisões e transformar seus sonhos em resultados. Reconhecemos que o superendividamento é um dos potenciais impactos negativos das nossas operações; por isso, trabalhamos para incorporar medidas de educação financeira na jornada do cliente, oferecendo produtos e serviços de forma transparente e ética, com informações claras e simples.

Por meio de nossos canais de relacionamento com clientes, oferecemos orientação ética e responsável na oferta de produtos, além de suporte aos clientes na jornada empreendedora e, principalmente, aos que enfrentam desafios financeiros.

Durante a jornada do cliente, fornecemos dicas de planejamento financeiro e alertas sobre o gerenciamento eficaz do dinheiro. Tornamos mais fácil para o cliente entender o que ele comprou, quais parcelas ele deve pagar e qual é a taxa de juros aplicada às compras. Além disso, pelo Aplicativo Raio X, é possível realizar a gestão financeira, onde o empreendedor tem o controle do fluxo de caixa consolidado de todas as suas maquininhas em um único lugar, assim como valores diários de vendas e recebimentos, além de informações de inteligência sobre o seu negócio, como horário de pico de vendas, ticket médio, compradores frequentes, entre outros.

O Renda Ton oferece benefícios e incentivos que variam conforme o nível do consultor na trilha, sendo que o número de indicações realizadas em um mês definirá o nível no

mês seguinte. Em toda a jornada, o parceiro tem acesso a materiais de divulgação e manuais para realização das indicações. Além disso, a plataforma de educação, disponível a parceiros Renda Ton, oferece conteúdos aprofundados sobre estratégias de vendas e **educação financeira**. Essa é mais uma forma de fazer a diferença encontrada pelo Ton, o produto do grupo Stone Co que surgiu para ser o melhor **parceiro do profissional autônomo brasileiro** e buscar continuamente inovações.

Agora, estamos dando mais um passo neste compromisso de apoiar e fortalecer os microempreendedores brasileiros. A campanha **“Tá com Ton, tá com tudo”** reforça algumas de nossas principais mensagens de marca, de oferecer aos nossos clientes as mais diversas opções para receber pagamentos, controlar seus recursos e impulsionar o crescimento de seus negócios.



Acreditamos firmemente que esses princípios são fundamentais para orientar as pessoas a tomarem decisões mais informadas e assertivas em relação às suas finanças.

Diante desse cenário, enxergamos a oportunidade de fazer a diferença na vida dos empreendedores brasileiros e, por isso, nascemos com a missão de transformar a maneira pela qual lojistas usam produtos financeiros e software de gestão, para fazer crescer seus negócios, aumentar sua produtividade e vender mais, tanto no mundo físico quanto online.

Oferecemos aos donos de negócios uma gama completa de produtos que auxiliam na gestão financeira e operacional, como planejamento do **orçamento pessoal e familiar, formação de poupança e resiliência financeira e prevenção ao inadimplemento de operações e ao superendividamento**. Tudo isso com um novo padrão de serviço, associando tecnologia avançada com atendimento próximo e humanizado.



## Gestão Financeira:

- Aplicativo Raio X
- Reserva Stone



## Orientação de uso de recursos:

- Renda Extra e Ton Renda: Trilha de treinamento
- Canal Instituto Propague



# Instituto Propague

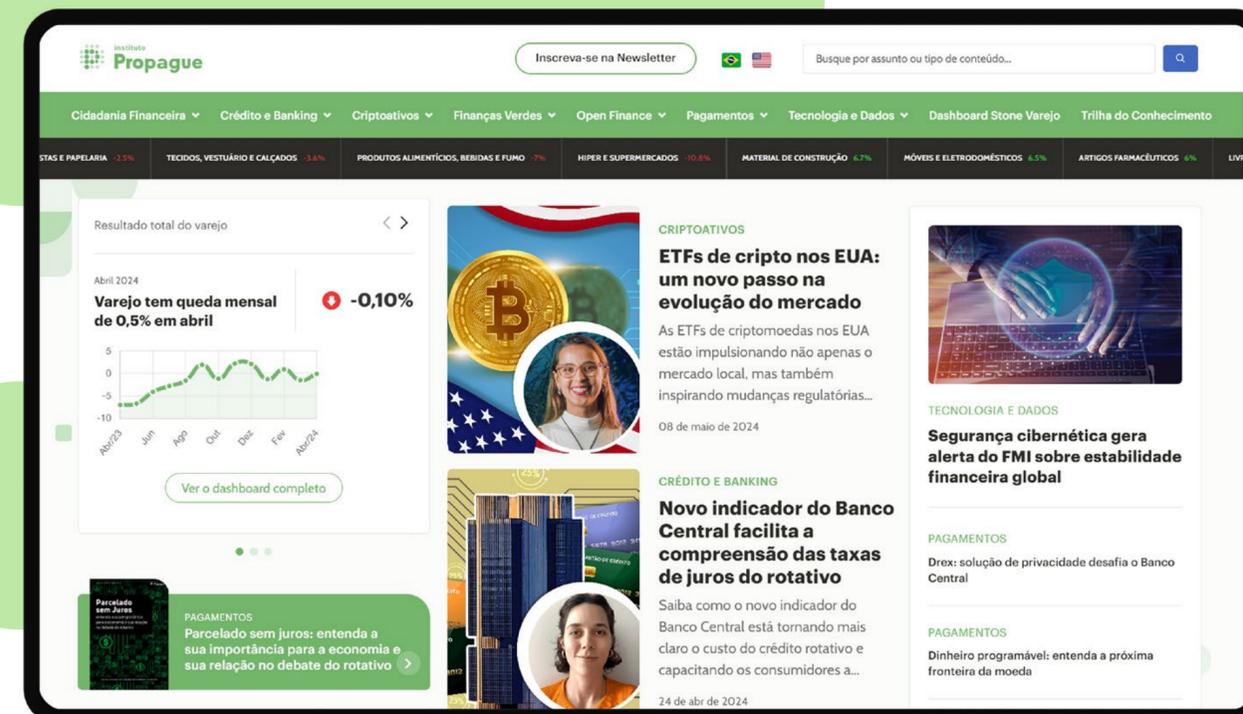
Nós apoiamos o Instituto Propague, que nasceu em 2019 como um hub de conhecimento sobre o sistema financeiro. Com o objetivo de conectar especialistas e agentes interessados para estimular o estudo e difundir o debate sobre o tema, de forma simples e acessível. Todo mês, o Instituto lança diversos conteúdos relacionados à cidadania financeira, crédito e banking, criptoativos, finanças verdes, open finance, pagamentos e tecnologia e dados, como vídeos, artigos, pesquisas ou eventos.

Em 2023, o Propague trabalhou com base em 3 pilares: informação, educação e inovação. A frente de informação busca estar na fronteira do debate por meio da produção de pesquisa e promoção da interlocução com especialistas e agentes interessados. Já a frente de educação capacita nosso público oferecendo os melhores conteúdos sobre o sistema financeiro. E a frente de inovação leva informação atualizada sobre o sistema financeiro de forma simples e didática.

Em 2023 o Propague publicou diversos produtos tais como: Os White Papers; as Cartas Propague; os relatórios “Em Dados”; o Giro Varejo e o Stone Varejo, os três últimos em parceria com a Stone Co.

Os produtos “Em Dados” são relatórios publicados periodicamente no site da Propague com análises sobre o setor feitos em parceria com o Economic Research da Stone. O Mercado de Pagamento em Dados é publicado trimestralmente e o Mercado de Crédito em Dados semestralmente.

Em uma parceria entre a Linx e o Instituto Propague publicamos em 2023 a primeira edição do Giro Varejo, que é um relatório onde oferecemos insights sobre tendências de mercado e comportamento do consumidor, destacando as datas comemorativas.



Também em 2023 foram publicadas no site Propague as 11 edições do Índice de Atividade Econômica Stone Varejo, trazendo informações importantes sobre o setor mensalmente. O objetivo do produto é trazer uma visão completa a respeito do varejo no país e ajudar o empreendedor a entender o mercado nacional, com os movimentos setoriais e as oscilações dos segmentos examinados.

No relatório do índice são apresentados dados mensais de movimentação varejistas, além de apresentar os indicadores regionais e por segmento. Nas últimas edições passaram a apresentar uma evolução do estudo que passa a incluir o montante de vendas via Pix e vouchers entre os meios de pagamento considerados no indicador mensal. Além disso, desde a 2ª edição do relatório, foi disponibilizado no site um dashboard que reúne todos os dados, auxiliando pesquisadores e estudantes na análise e comparação de distintas regiões e segmentos, proporcionando acesso fácil a insights valiosos.

No ano de 2023, o Instituto Propague alcançou muita gente que se interessa pelos temas trabalhados, ajudando na promoção da educação financeira para diversos públicos. Para isso marcaram presença no Youtube, no site Propague, além das outras redes sociais.

**ACESSE O DASHBOARD**

Ao alcançar quase 200.000 inscritos em 2023, o canal do Propague no Youtube cumpre um dos 4 requisitos do Comunicado 34.201 do Banco Central, que divulga princípios para a promoção da Educação Financeira por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB.

## Youtube



## Site



## Redes Sociais



# Transformando potencial em potência





# Time Stone

[GRI 404-2; 405-1; 405-2]

Aqui na Stone somos um time de **protagonistas**, que através de trabalho duro busca melhorar a vida do empreendedor. Nós sabemos que a nossa razão de existir é o nosso cliente e que devemos entregar os melhores serviços com um sorriso no rosto, ou na voz, e esse é o jeito Stone.

Nossa cultura permeia toda a empresa e **nós vivemos todos os dias o nosso propósito**, valorizando a jornada e o trabalho colaborativo que é tão importante para conseguirmos nossos resultados. Na Stone Co. as pessoas estão no centro, sejam elas colaboradores, parceiros ou clientes.

Você já deve ter percebido pela linguagem e conteúdo deste relatório que não somos uma Companhia comum. Nossas pessoas não usam um linguajar somente técnico e empresarial. Prezamos pela liberdade de falar e agir de um jeito único.

Para que tudo isso aconteça é muito importante que os colaboradores sejam bem recebidos e que conheçam o nosso jeito de ser desde o princípio e, por isso, todos participam do **onboarding e de treinamentos na plataforma Studa** (que entraremos em detalhes em Educação transformadora). Além disso, investimos em treinamento e capacitação para que o nosso time se desenvolva e também alcance seus sonhos.

Estamos sempre evoluindo na relação com as nossas pessoas e atualmente estamos focados na construção e lançamento de um Portal de Gente, no qual estarão expostas às trilhas de carreiras dentro da empresa. Hoje temos 73% do time nivelado em trilhas de carreira e temos como meta alcançar 90% em 2024.

Hoje nosso time conta com 15.459 colaboradores<sup>1</sup>, sendo 59,9% de homens e 40,1% de mulheres. Em 2023 tivemos um crescimento no time devido ao aumento da força de vendas do SMB (Small and Midsize Business) e expansão no backoffice com as estruturações da área de Risco.

Seguimos a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e 100% dos colaboradores estão cobertos por negociações e/ou acordos sindicais coletivos. [\[GRI 2-30\]](#)

1 - O número total de colaboradores aqui reportado corresponde a todas as empresas subsidiárias da Stone Co, e não foram considerados as empresas associadas (cuja Stone não possui participação majoritária). Por essa razão, o número difere do reportado em nosso relatório 20-f.

Colaboradores por gênero e região [GRI 2-7]	2022			2023		
	Feminino	Masculino	Total por região	Feminino	Masculino	Total por região
Norte	70	171	241	74	171	245
Nordeste	458	950	1.408	447	1.057	1.504
Centro-Oeste	146	343	489	182	403	585
Sudeste	4.504	5.985	10.489	4.630	6.041	10.671
Sul	759	1.413	2.172	871	1.583	2.454
<b>Total por gênero</b>	<b>5.937</b>	<b>8.862</b>	<b>14.799</b>	<b>6.204</b>	<b>9.255</b>	<b>15.459</b>

Colaboradores por tipo de contrato, gênero e região [GRI 2-7]	2023			
	Efetivos		Temporários*	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Norte	72	170	2	1
Nordeste	446	1.056	1	1
Centro-Oeste	181	403	1	-
Sudeste	4.517	5.966	113	75
Sul	864	1.575	7	8
<b>Total por gênero</b>	<b>15.250</b>		<b>209</b>	

\*Dentre os colaboradores temporários, 137 são aprendizes, 57 são estagiários e 15 são contratados pela CLT por tempo determinado.

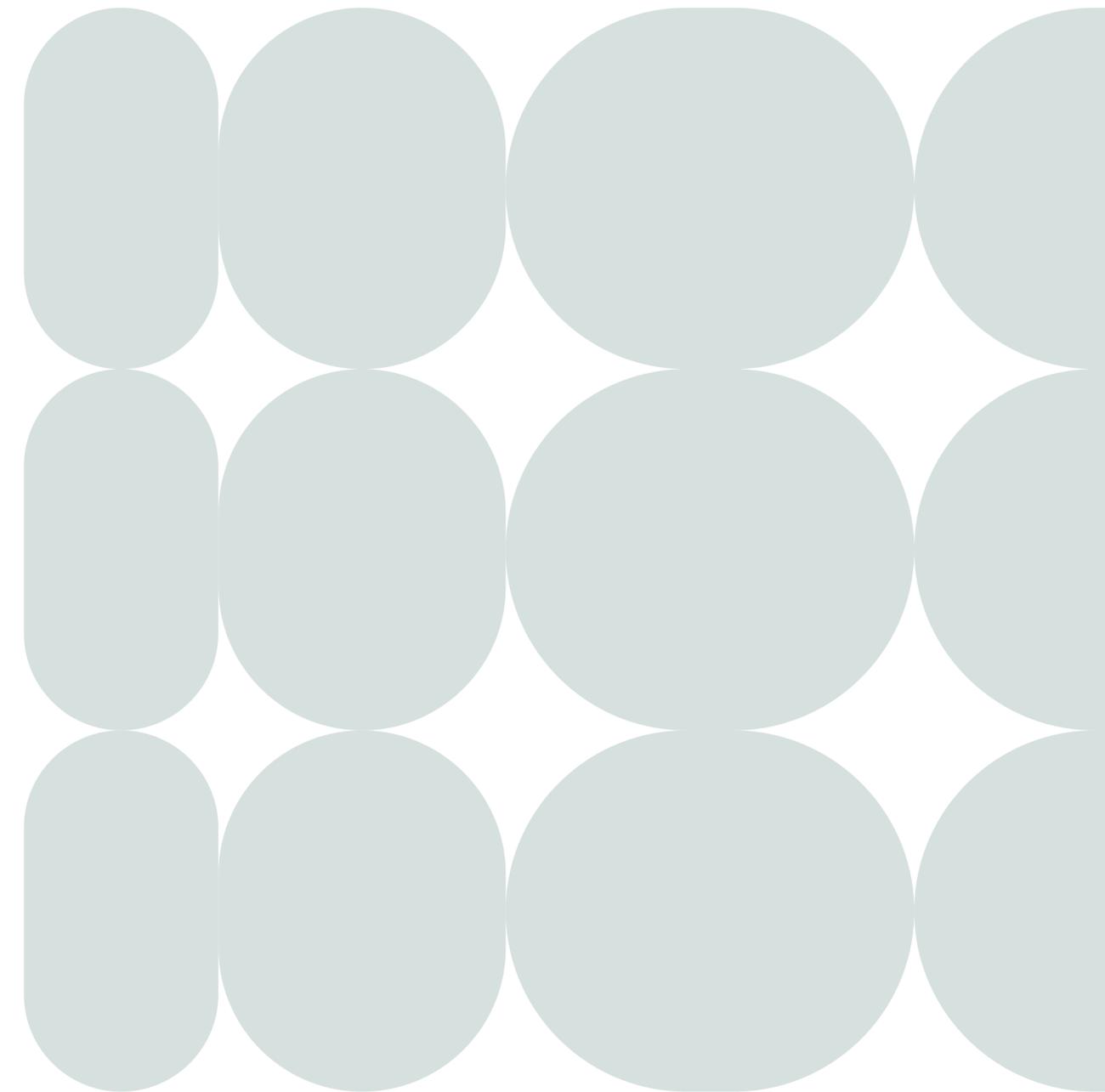
\*\*Os colaboradores efetivos são de tempo integral e os temporários de período parcial.

**Diversidade de colaboradores por grade de cargos**

[GRI 405-1] / SASB TC-SI-330a.3

	2022				2023			
	Homens	%	Mulheres	%	Homens	%	Mulheres	%
Diretoria e Heads	63	90,0%	7	10,0%	62	84,9%	11	15,1%
Gerência	282	73,6%	101	26,4%	256	72,9%	95	27,1%
Coordenação*	1.402	73,4%	509	26,6%	1.469	72,9%	545	27,1%
Analistas	3.358	64,9%	1.809	35,0%	2.114	63,5%	1.212	36,4%
Operacional	3.757	51,7%	3.511	48,3%	5.354	55,2%	4.341	44,8%
<b>Total</b>	<b>8.862</b>	<b>59,8 %</b>	<b>5.937</b>	<b>40,1%</b>	<b>9.255</b>	<b>59,8%</b>	<b>6.204</b>	<b>40,1%</b>

\*Em 2023, consideramos 'coordenação' como 'coordenação + especialistas', devido à reclassificação das categorias internamente. [\[GRI 2-4\]](#)



## Colaboradores terceiros

Além de nossos colaboradores próprios, nosso time é reforçado por 3.303 trabalhadores terceirizados, que complementam nossas equipes e oferecem suporte em diversas frentes na Stone Co.

Esses profissionais atuam em manutenção predial, tecnologia, relacionamento com clientes e vendas, auxiliando em projetos específicos e apoiando o time nas rotinas do dia a dia. Na logística, eles são responsáveis por atendimentos como instalação, troca e desinstalação de maquininhas, além de realizar a entrega de suprimentos, como bobinas. A contribuição desses trabalhadores terceirizados é essencial para a eficiência e o sucesso de nossas operações.

Total de trabalhadores que não são empregados por gênero* [GRI 2-8]	2023	
	Número	%
Homens	3.015	91,3%
Mulheres	288	8,7%
<b>Total</b>	<b>3.303</b>	<b>100%</b>

\*Os dados apresentados não estavam disponíveis no período anterior de relato.

\*Os dados apresentados são o total de terceirizados ao término do período de relato e não incluem a área de Relacionamento com o Cliente, devido a indisponibilidade dessa informação.



# Avaliação de desempenho, remuneração e engajamento

[GRI 3-3] Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores; 404-3

Acreditamos na relação intrínseca entre avaliar, valorizar e desenvolver, pilares que sustentam nosso modelo de avaliação de performance.

Valorizamos não somente os resultados, mas também como são alcançados. Nosso objetivo é garantir alinhamento com as metas organizacionais, proporcionando uma avaliação justa e meritocrática que facilite a tomada de decisões e ajude nossos colaboradores a alcançarem seu máximo potencial.

Nosso modelo adota uma abordagem contínua ao longo do ano, com um ciclo anual que inclui checkpoints trimestrais, avaliações semestrais de liderança e uma avaliação 360° anual. Estimulamos feedbacks recorrentes e a construção de Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs), visando proporcionar um acompanhamento eficaz e personalizado.

Periodicamente realizamos reuniões de Gente para discutir os próximos passos profissionais dos nossos líderes, talentos e posições críticas. Isso garante um diálogo contínuo sobre a continuidade do negócio e a melhor configuração para atingirmos nossos objetivos estratégicos.



Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira por gênero* [GRI 404-3]	2022	2023
	%	%
Homens	96,0%	99,0%
Mulheres	95,6%	98,9%
<b>Total</b>	<b>96,3%</b>	<b>99,0%</b>

Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira por gênero* [GRI 404-3]	2022	2023
	%	%
Diretoria e Heads	88,6%	98,8%
Gerência	94,0%	97,3%
Coordenação**	93,5%	98,4%
Especialistas	96,7%	-
Analistas	91,4%	99,3%
Operacional	98,7%	99,0%
<b>Total</b>	<b>96,3%</b>	<b>99,0%</b>

\*Foram desconsideradas da base de cálculo as pessoas não elegíveis ao processo de avaliação de desempenho (aqueles admitidos nos 3 últimos meses de 2023 e afastados por doença ou acidente de trabalho).

\*\*Em 2023, consideramos 'coordenação' como 'coordenação + especialistas', devido à reclassificação das categorias internamente. [GRI 2-4]





# Remuneração

Nossa tese de remuneração visa estimular desempenhos e aumentar nossa atratividade, contribuindo assim com a competitividade e prosperidade da empresa. Para definir a remuneração mensal, nosso plano considera a responsabilidade e a prontidão para o desafio. Além desses pontos, a remuneração total pode ser composta por Participação nos Lucros e Resultados (PLR), bônus e prêmio a depender do desempenho individual, do time e da empresa no período. Dessa forma, garantimos nossos resultados como grupo e a manutenção da nossa cultura em que inteligência, energia e integridade são pilares fundamentais. [\[GRI 2-19; 2-20\]](#)

# Contratação e Engajamento

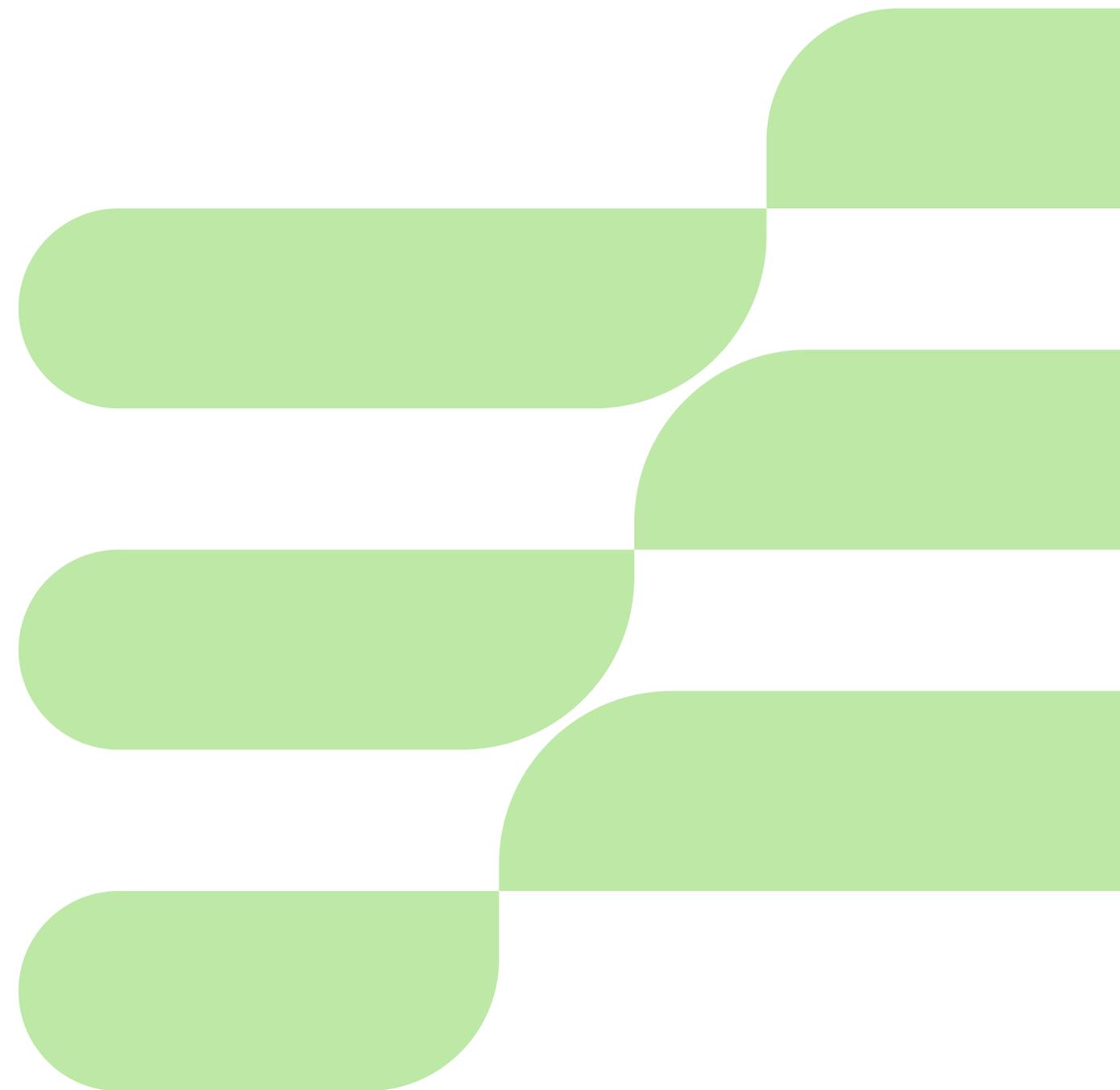
[GRI 3-3] Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

Para verificar como estão nossas pessoas e acompanhar suas carreiras, temos nossa pesquisa de clima que mede a satisfação dos colaboradores em 12 dimensões, incluindo a dimensão de carreira. Com base nos resultados, definimos planos de melhorias para acompanhar e promover o desenvolvimento contínuo.

A nossa relação com as nossas pessoas é pensada para aumentar o engajamento, e temos obtido sucesso nessa questão. As iniciativas estruturantes em gestão de pessoas, realizadas pelo time central de Pessoas, e a atuação direta dos Business Partners, que alinham a área de Pessoas com nossas estratégias, foram fundamentais. Eles abordaram desafios específicos de cada unidade de negócio e, junto com o processo de metas da Companhia, permitiram maior governança e controle sobre os indicadores.

A redução da taxa de turnover para 27,1% em 2023, comparada a 38,6% em 2022, demonstra os esforços realizados para melhorar nossas condições de trabalho. Esse avanço mostra que estamos nos tornando uma marca empregadora de sucesso.

Além disso, em 2023, tivemos um total de 13% de vagas que foram ocupadas por promoções internas, totalizando 363 movimentações, demonstrando nosso compromisso em valorizar nosso time.



Número total e taxa de Contratados [GRI 401-1; 405-1]	2022		2023	
	Número	Taxa**	Número	Taxa*
<b>Gênero</b>				
Masculino	3.209	36,0%	2.660	28,7%
Feminino	2.088	35,0%	1.943	31,3%
<b>Região</b>				
Norte	114	47,0%	102	41,6%
Nordeste	666	47,0%	449	29,9%
Centro-Oeste	232	47,0%	220	37,6%
Sudeste	3.532	33,0%	3.086	28,9%
Sul	753	35,0%	746	30,4%
<b>Faixa Etária</b>				
Abaixo de 30 anos	3.015	41,0%	2.525	35,2%
De 30 a 50 anos	2.211	31,0%	2.015	25,3%
Acima de 50 anos	71	22,0%	63	19,8%
<b>Total</b>	<b>5.297</b>	<b>36,0%</b>	<b>4.603</b>	<b>29,8%</b>

\*\*Número de contratados / Número total de colaboradores.

Número total e taxa de Desligados por gênero [GRI 401-1]	2022		2023	
	Número	Taxa**	Número	Taxa*
<b>Gênero</b>				
Masculino	3.490	39,0%	2.388	25,8%
Feminino	2.407	40,0%	1.809	29,2%
<b>Região</b>				
Norte	138	57,0%	78	31,8%
Nordeste	520	37,0%	402	26,7%
Centro-Oeste	245	50,0%	157	26,8%
Sudeste	4.128	39,0%	2.911	27,3%
Sul	841	39,0%	649	26,4%
<b>Faixa Etária</b>				
Abaixo de 30 anos	2.917	40,0%	2.065	28,8%
De 30 a 50 anos	2.819	40,0%	2.053	25,8%
Acima de 50 anos	136	42,0%	79	24,8%
<b>Total</b>	<b>5.897</b>	<b>38,6%</b>	<b>4.197</b>	<b>27,1%</b>

\*Número de desligados / Número total de colaboradores.

Taxa total de rotatividade	2022*	2023
Taxa de rotatividade total	38,6%	27,1%
Taxa de rotatividade voluntária	19,5%	12,1%

\*A taxa de rotatividade de 2022 foi revisada e ajustada. [GRI 2-4]

# Atraindo os maiores talentos

Para cuidar das nossas pessoas, possuímos estratégias para atração e desenvolvimento. Na Stone Co., temos orgulho de atrair pessoas com grande potencial e, para tal temos diversos programas que buscam atrair as melhores pessoas. Procuramos pessoas inovadoras e empreendedoras para trabalhar conosco. Em dezembro de 2023, nosso índice eNPS (Employee Net Promoter Score) foi 59, colocando-nos na zona de qualidade. [SASB TC-SI-330a.2](#)

**Para encontrar esses talentos, temos programas que buscam pessoas com o nosso perfil.**



## Recruta Stone

O Recruta é nosso principal ritual de cultura, uma iniciativa que existe desde 2014 e se tornou um dos eventos mais significativos para nós. Neste programa, buscamos compartilhar nosso propósito e valores, identificando pessoas que estejam alinhadas com nossa missão de apoiar empreendedores no Brasil. Além disso, mais de 300 colaboradores se dedicam a reconhecer o potencial de cada candidato. Ao longo dos anos, tivemos mais de 500 mil inscrições para participar desse processo. Até hoje, contratamos 4.500 talentos através desta iniciativa, incluindo os Recrutados e demais candidatos que passaram pelo processo. Em 2023, realizamos a 17ª edição do Recruta, que contou com 13 mil inscritos.

## Summer Stone Internacional

Contratamos estudantes brasileiros que cursam ensino superior em universidades de prestígio fora do país para um estágio de três meses durante o período das férias de verão.

## Talent Acquisition

Nossa liderança participa ativamente do processo de recrutamento e seleção, focando em atrair os melhores talentos alinhados com a nossa cultura. Para os talentos contratados, monitoramos os índices de engajamento, indicadores de qualidade da liderança e satisfação com a experiência como parte do time Stone Co. Ao longo do ano de 2023, tivemos mais de 1M de inscritos em nossos processos seletivos de forma geral.

## Recrutamento Interno

Abrimos as vagas da Companhia e os processos seletivos para que nossas pessoas possam tentar novos desafios aqui dentro. Já tivemos quase 4 mil inscritos e 363 pessoas movimentadas internamente pelo programa desde a sua criação.

## Programa Jovem Aprendiz

Buscamos jovens entre 16 e 22 anos que estejam cursando ou tenham concluído o ensino médio. Investimos na formação e retenção desde o onboarding até final do programa, atingindo um NPS de 82 no programa e 84% de alta e média performance no nosso ciclo de avaliação de desempenho.

# Educação como alavanca de transformação

[GRI 404-2]

Somos uma empresa inovadora, que está em constante evolução e acreditamos que nossas pessoas também devam ser assim. Para isso oferecemos diversas possibilidades para que nossos colaboradores estejam sempre estudando e se desenvolvendo.

Nosso processo educacional já começa no onboarding, em que dividimos conhecimento com as novas pessoas. São três dias para conhecer a fundo nossa história, quem são os nossos clientes, nossa estratégia, ambições para o futuro e para compartilhar nossos valores com quem está chegando. O objetivo é facilitar a curva inicial de aprendizagem e promover a ambientação dos novos colaboradores. Para as áreas técnicas, realizamos uma imersão com aprendizados mais específicos para que o recém-chegado possa exercer sua nova função.

Nosso **onboarding** é composto por três etapas: **Welcome, Onboarding operações e Onboarding específico do time**. O Welcome acontece com todas as pessoas que estão entrando na Companhia e aborda principalmente a história e a cultura da Stone. Na sequência, entramos no Onboarding das operações onde afinamos um pouco mais o conteúdo e direcionamos o conhecimento para a dinâmica das áreas operacionais da Companhia: Relacionamento com o Cliente, Comercial e Logística.

Após esse processo temos algumas iniciativas para que nossos colaboradores continuem seus estudos. Para os times das operações, temos iniciativas de desenvolvimento contínuo ao longo da trilha de carreira. Estas iniciativas podem ser tanto via trilha online quanto workshops online e ao vivo com o objetivo de desenvolvimento das competências da sua função.



Para os times de backoffice e tecnologia, as iniciativas de desenvolvimento acontecem por meio de políticas educacionais que possibilitam a aquisição de cursos de curta duração para aperfeiçoamento das competências esperadas da sua função.

Além disso, todas as nossas pessoas tem acesso à Studa, nossa plataforma digital de educação de livre acesso que disponibiliza acessos a treinamentos obrigatórios e técnicos sobre o negócio, gestão, liderança, habilidades interpessoais, estratégia, entre outros. Os cursos podem ser organizados em trilhas e personalizados conforme o interesse de cada um. Na Linx, temos desde 2019 a universidade corporativa Linx Academy. Estruturada por núcleos de conhecimento especializado em todos os ramos de varejo, temos profissionais de educação acompanhando cada unidade de negócio da empresa, oferecendo um plano de desenvolvimento personalizado e preparando profissionais de alta performance para ajudar nos desafios do varejista.

A Linx Academy foi estruturada em 14 categorias com 3 níveis. Seguimos o modelo de educação 4.0, baseado em um ensino voltado para adultos que valoriza sua autonomia, colocando o aluno como protagonista do seu aprendizado e fornecendo soluções que unem tecnologia e aprendizagem.

Ainda sobre aprendizagem, contamos com a Biblioteca Stone Co., um espaço com obras que contribuem para a jornada diária de empreender com videoaulas de curta duração.

### Média de horas de capacitação realizada pelos colaboradores da organização por gênero [GRI 404-1]

2023

média de horas

Homens 32,2

Mulheres 30,4

**Total 31,5**

### Média de horas de capacitação realizada pelos colaboradores da organização por grade de cargos [GRI 404-1]

2023

média de horas

Diretoria e Heads 27,1

Gerência 31,8

Coordenação\* 16,7

Analistas 62,2

Operacional 24,1

**Total 31,5**

\* Em 2023, consideramos 'coordenacao' como 'coordenação + especialistas', devido a reclassificação das categorias internamente. [GRI 2-4]

# Programas de treinamento para as lideranças

[GRI 404-2]

Ao longo de 2023, estruturamos iniciativas de desenvolvimento da liderança no formato de uma academia, integrada às iniciativas de carreira. A base para a construção da academia de Liderança está na definição de três perfis, que seguem o conceito de “pipeline da liderança”. A partir desta estrutura foram montadas iniciativas de desenvolvimento com estratégias específicas para aquele perfil. Para um processo justo, e com a nossa cara, a definição de “quem integra qual perfil” é por cargo, alinhado às Trilhas de Carreira. Para cada perfil foi definido um escopo de responsabilidades e um descritivo de aptidões em seis competências da liderança.

Dentre os programas de treinamento, podemos citar, por exemplo: o Lab.Líder é um Programa de Formação em Liderança, desenhado com um parceiro, no qual são abordados os principais fundamentos da Gestão de Pessoas. A iniciativa tem como foco desenvolver os líderes dos times de operações, recém-promovidos para a sua função, que enfrentam o desafio da primeira liderança, capacitando-os para se tornarem líderes inspiradores para suas equipes. Ao longo de 2023, mais de 100 novos líderes participaram do programa.

Além disso, outros líderes participaram da iniciativa “Corporate Finance”, que abordou o tema de Finanças Corporativas em parceria com a Harvard Business School, envolvendo mais de 80 líderes.

## Lab.Líder

Público	NPS	Impactados	Certificados
Polo, Logística e Inside Sales	87	113 líderes (donos de polo, líderes de mesa, LMP, etc)	64 (68%)

## Corporate Finance

Público	NPS	Impactados	Certificados
Liderança Stone Co.	83	94	59 (63%)



# Diversidade: Nosso verde é de todas as cores e de todas as pessoas

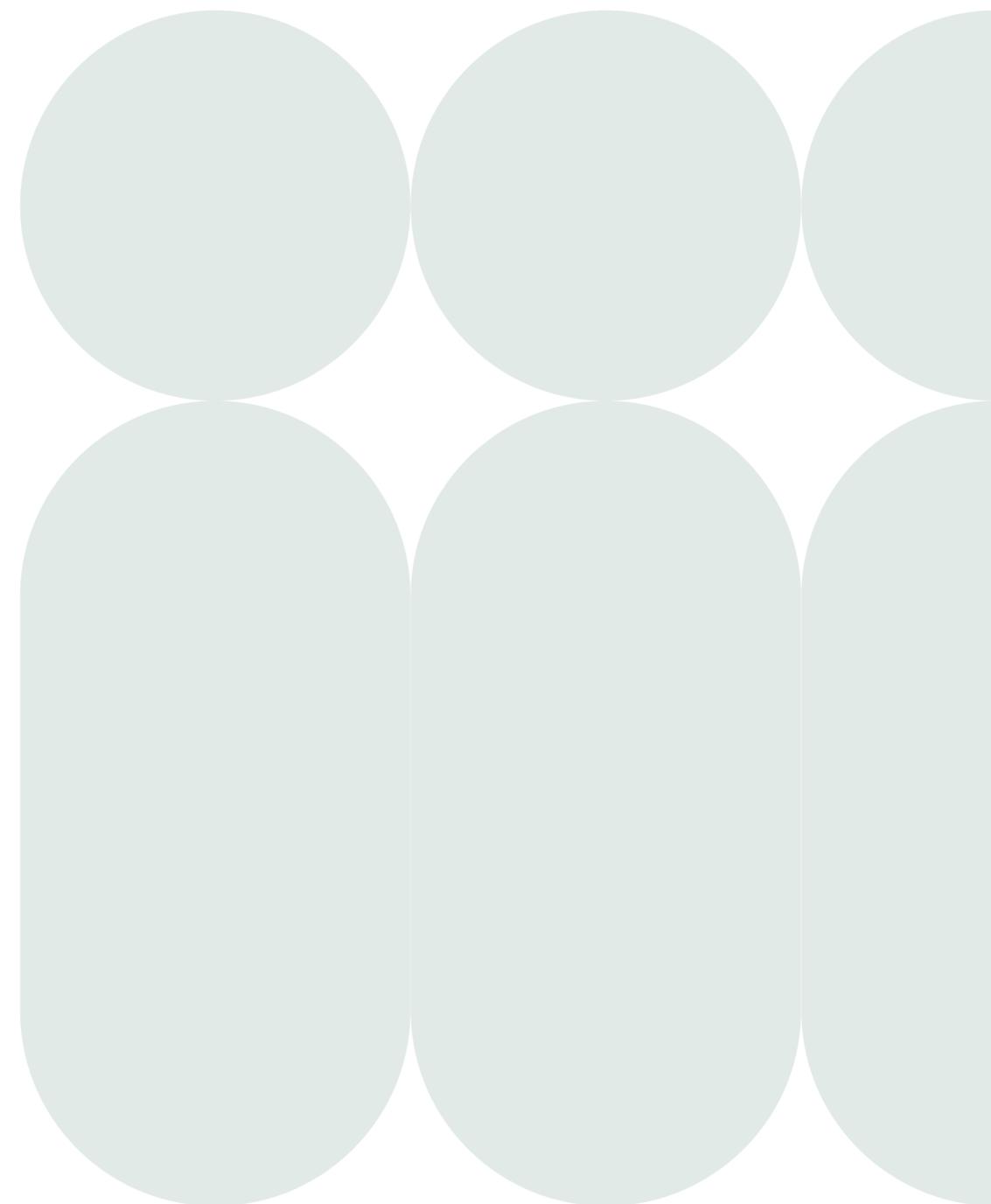
[GRI 3-3] Tema material: Diversidade, inclusão e equidade

Aqui na Stone Co., nós buscamos a construção de um ambiente livre e que valorize nossas diferenças. Sempre falamos sobre a importância de “ser quem você é”. Está na nossa essência. Através do respeito a todos que compõem o nosso time, reunimos indivíduos com perspectivas e experiências distintas, porque acreditamos que isso é essencial para encontrar as melhores soluções.

Faz parte da nossa cultura respeitar a diversidade. Tratar o outro com respeito, carinho e empatia. Seja ele um cliente ou amigo de trabalho. Acolhemos a diversidade inerente a uma Companhia com a nossa dimensão, presente em mais de um terço dos municípios brasileiros.

Buscamos talentos independentemente de cor, gênero, religião, origem, capacidade física, contexto socioeconômico ou orientação sexual. Mas sabemos que alguns grupos de pessoas têm acessos negados ou dificultados justamente por serem quem são e, por isso,

**no ano de 2023 criamos o Time de Cultura & Diversidade, que tem como objetivo potencializar o assunto na Companhia.**



Este time começou com a realização do planejamento estratégico da área, com a participação de grupos focais e mais de 120 entrevistas internas.

Também ampliamos as nossas ações para ter um ambiente ainda mais diverso e inclusivo e para isso seguimos aplicando uma agenda de ações para uma cultura de Diversidade e Inclusão.

Ainda em 2023, nos preparamos para a realização do nosso primeiro censo Stone Co. que foi lançado em janeiro de 2024 para mapear a nossa demografia e cultura inclusiva, em cima dos resultados vamos definir ações para cada um dos públicos.

Estamos sempre atentos a prevenção de atos discriminatórios dentro da Stone Co. Durante o ano registramos 57 denúncias de discriminação, que foram investigadas pelo Time de Integridade e resultaram em 33 denúncias procedentes e 10 parcialmente procedentes. Todas as denúncias foram concluídas ao longo do ano, com a aplicação das medidas disciplinares apropriadas e o desenvolvimento de planos de ação específicos para prevenir a reincidência desses casos. [\[GRI 406-1\]](#)

Levando em consideração o tamanho de nossas operações, acreditamos que a quantidade de casos registrados reflete principalmente o estímulo da Companhia para que nossos colaboradores busquem os canais disponíveis para reportar situações que vivenciaram ou presenciaram dentro da empresa. Nosso objetivo é fomentar um ambiente de confiança e abertura, onde todos se sintam confortáveis a compartilhar suas preocupações.



## Preparando o nosso time

Em 2023, seguimos realizando ações de treinamento sobre diversidade e inclusão para o nosso ecossistema com a participação de mais de 347 líderes que passaram por letramento e conscientização em história, vieses inconscientes e liderança inclusiva. Também ocorreu o letramento com a liderança de tecnologia, de pessoas, recrutadores e BPs. Além disso, promovemos em parceria com a consultoria externa Div.A, a mentoria **Mulheres que Voam** e adaptamos o nosso processo seletivo para um processo mais inclusivo.



## Grupos de Afinidades

Na Linx, em 2023 possuímos Grupos de Afinidades que seguiram cumprindo o seu papel enquanto espaços seguros para aprofundamento de discussões a respeito de Diversidade e Inclusão.

# Destques de diversidade e inclusão:



Em 2023, 30,4% das contratações foram de mulheres.



Realizamos a formação de PcD em programação, em parceria com a Gama Academy.



Tornamos acessível espaços e ferramentas a partir das necessidades dos nossos colaboradores com deficiência e criamos vagas afirmativas para PcD.



Disponibilizamos auxílio financeiro em consultas e medicações para os pais que tenham filhos com deficiência.



Participamos do Programa Empresa Cidadã, sendo que a licença maternidade é de seis meses e a de paternidade 20 dias, incluindo casais monoparentais. E fornecemos os kits de acolhimento aos pais quando um novo bebê nasce.



Divulgamos e reforçamos os guias de boas práticas LGBTI+, Étnico Racional e também lançamos o Guia de Inclusão PcD para todas as áreas da Companhia.

## Ações de comunicação:

Entendemos nossa responsabilidade como Companhia de conscientizar e educar as nossas pessoas sobre os temas de diversidade, e, por isso, em datas comemorativas realizamos campanhas do Dia da Mulher, Dia do Orgulho LGBTQIAPN+, Consciência Negra e pela primeira vez realizamos o Dia Internacional da pessoa com deficiência e nos posicionamos sobre a Copa Mundo feminina.

**O grande mote das ações girou em torno da campanha: Ser Stone Co. é ser você.**

# Benefícios para as nossas pessoas

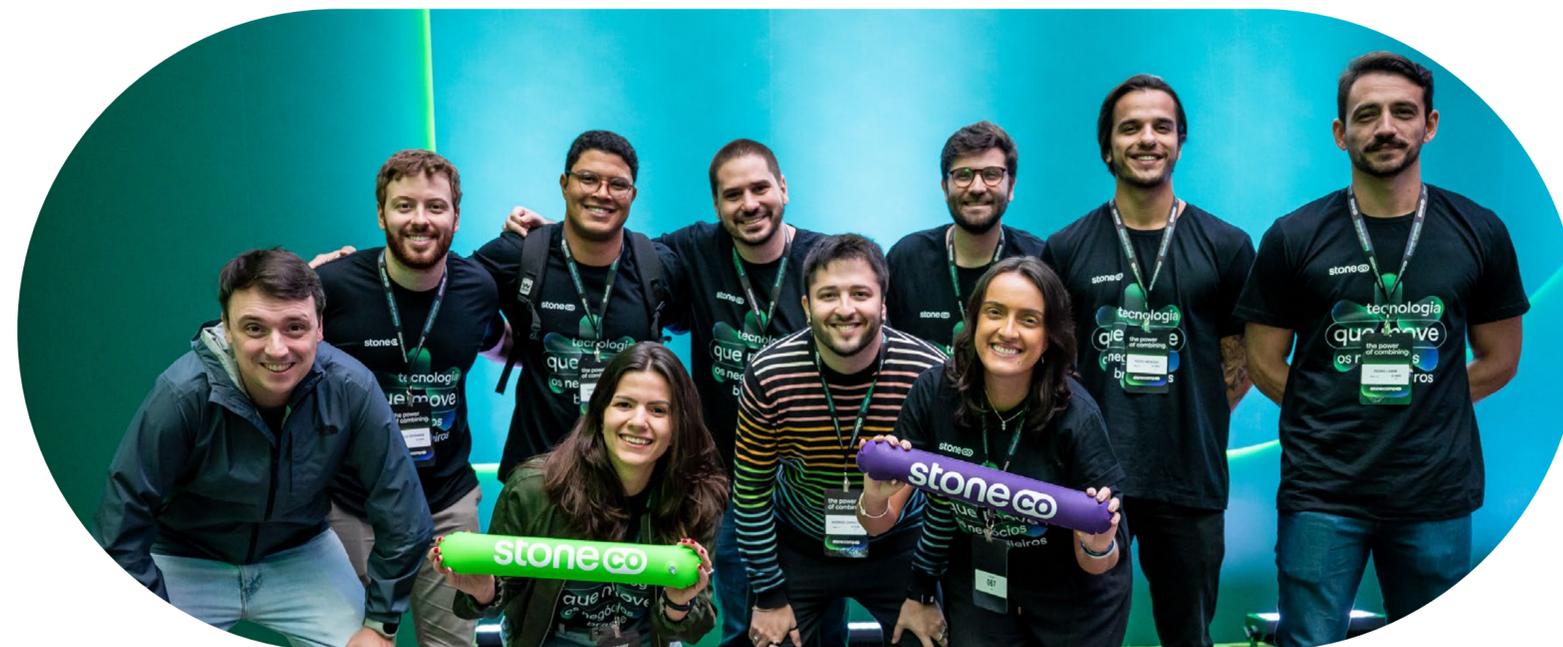
[GRI 401-2]

Aqui na Stone nós estamos sempre de olho na qualidade de vida das nossas pessoas. Pensando nisso, oferecemos a todos os colaboradores, incluindo estagiários, aprendizes e colaboradores por tempo determinado, a possibilidade de montar o seu pacote de benefícios de acordo com suas necessidades ou preferência. Dessa forma, eles têm mais autonomia e flexibilidade para usufruir de serviços que fazem a diferença no dia a dia. Todo colaborador tem direito a uma quantidade de pontos, que ele pode distribuir dentro de um cardápio de benefícios em um processo semestral que chamamos de “Eleição”. Na prática, as pessoas podem usar parte dos pontos que seriam alocados em produtos relacionados à alimentação para contratar um plano de academia, carregar um cartão multibenefícios ou investir na sua próxima viagem, por exemplo.



## Nossas opções de benefícios:

- **SEGURO DE VIDA:** Seguro de 24 vezes o valor do salário fixo e auxílio funeral;
- **CONVÊNIO MÉDICO E FARMÁCIA:** plano de saúde com a coparticipação do colaborador e parceria com uma farmácia;
- **ALIMENTAÇÃO/REFEIÇÃO:** Cartão de vale refeição e vale alimentação;
- **AUXÍLIO BABÁ OU CRECHE:** auxílio para os colaboradores com crianças até 6 anos de idade;
- **AUXÍLIO DE HOME OFFICE:** Aqueles que têm contrato remoto contam com o auxílio mensal;
- **LICENÇA PARENTAL ESTENDIDA:** Programa Empresa Cidadã, licença maternidade de 6 meses e paternidade de 20 dias, incluindo casais monoparentais; e Kits de acolhimento aos pais;
- **PROGRAMA DE BEM-ESTAR FÍSICO:** Planos de academias, recursos de mindfulness e apoio nutricional;
- **ÁREAS DE DESCOMPRESSÃO:** temos áreas para descanso, massagem e descontração em algumas das nossas unidades;



- **AUXÍLIO SET UP:** ajuda para colaboradores em contrato remoto para montarem sua estação de trabalho;
- **SAÚDE:** atendimento online em hospitais com diversas especialidades;
- **VIAGENS:** Benefício de viagens com opções de hospedagem no Brasil e fora para o colaborador e sua família;
- **ACOLHIMENTO:** Via telefone disponível 24/7 pronto para dar orientações e suporte nos pilares psicológico, social, jurídico, financeiro, previdenciário e de animais de estimação;
- **PET:** Planos de saúde exclusivos para nossos cachorros e gatos;
- **CARTÃO MULTIBENEFÍCIOS:** Cartão bandeirado que pode ser usado em saúde, educação, mobilidade e cultura.

# Saúde e segurança no trabalho

[GRI 3-3] Segurança, Saúde e Bem-estar dos colaboradores, [GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9]

Nossa preocupação com a qualidade de vida das nossas pessoas não acaba com os benefícios oferecidos. É preciso olhar para a saúde e segurança dos nossos colaboradores no trabalho. Para isso, nos esforçamos para que todos tenham um ambiente seguro e acolhedor para poder trabalhar e se desenvolver.

Através da plataforma Studa oferecemos vídeos com especialistas sobre como ter uma rotina saudável e temos uma conversa semanal nas unidades operacionais sobre segurança em suas atividades. Em casos de acidentes ou incidentes, são realizadas ações que reduzem essas ocorrências e fazemos treinamentos obrigatórios baseados nas normas regulamentadoras (NR-16) que atuam na identificação de situações de perigo e avaliação de riscos. E também são discutidas ações através da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

Na nossa operação logística, desenvolvemos um abrangente programa de segurança dedicado aos nossos Green Angels, visando prioritariamente a proteção da sua integridade física enquanto se deslocam diariamente pelas ruas e estradas do país para atender nossos clientes. Este programa engloba desde a disponibilização de uma frota de veículos e Equipamentos de Proteção Individual (EPI), oferecimento de treinamento especializado em pilotagem durante o processo de integração e sessões de reciclagem para aqueles que apresentam desvios no cumprimento das normas de trânsito. Além disso, promovemos campanhas de reconhecimento para destacar aqueles que se sobressaem como exemplos de condução segura e responsável.



Temos programas importantes para promover a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores. Nossos programas, como o Controle Médico de Saúde (PCMSO), o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) das atividades, análises ergonômicas do trabalho, exames e avaliações ocupacionais, seguem os acordos formais estabelecidos com os sindicatos. Os treinamentos em segurança do trabalho, assim como a necessidade de exames específicos, são avaliados conforme os riscos ocupacionais das atividades. De forma geral, as funções desempenhadas na Stone Co. não requerem treinamentos próprios e existem ambulatórios para atendimento ao colaborador nos locais de trabalho.

Nossa empresa garante a qualidade e o acesso aos serviços de saúde para nossos colaboradores por meio de diversas iniciativas abrangentes. Oferecemos planos de saúde que cobrem consultas, exames e tratamentos de alta qualidade, além de promover programas de bem-estar e saúde ocupacional, como check-ups regulares, campanhas de vacinação e palestras educativas. Disponibilizamos um sistema de agendamento online e telemedicina para facilitar o acesso a médicos e especialistas sem necessidade de deslocamento, e firmamos parcerias com clínicas e hospitais renomados para assegurar atendimento rápido e eficiente.

Para promovermos a saúde das nossas pessoas, os colaboradores da Stone têm à disposição um sistema de atendimento em hospital digital que disponibiliza diversas especialidades médicas e onde são realizadas várias ações de saúde mental, alimentar, entre outras. Uma campanha denominada “Stone no Verde” foi desenvolvida com o objetivo de promover a saúde de diversas maneiras entre as equipes que atuam em nossos escritórios físicos. Para os funcionários da Linx, além dos serviços médicos e de saúde, realizamos diversas iniciativas com foco na saúde e bem-estar. Em ambos os casos, as informações dos colaboradores são mantidas em sigilo, conforme requer a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Essas ações refletem nosso compromisso em cuidar da saúde e do bem-estar dos nossos colaboradores, garantindo que tenham acesso aos melhores serviços de saúde disponíveis.

Nossas ações de gestão de saúde e segurança ocupacional estão em conformidade com as normas aplicáveis (PGR - NR01 e PCMSO - NR07) e seguem as melhores práticas de gestão. Essas ações abrangem todas as operações da Companhia e colaboradores diretos. No entanto, atualmente, nossos colaboradores terceirizados não estão incluídos no sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, uma vez que a gestão centralizada desses trabalhadores ainda não foi implementada.

### Colaboradores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho [GRI 403-8]

	2022	2023
Número total de indivíduos	14.799	15.459
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional com base em requisitos legais e/ou padrões/diretrizes reconhecidos	14.799	15.459
Indivíduos cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional com base em requisitos legais e/ou padrões/diretrizes reconhecidos e que foi auditado internamente e externamente	14.799	15.459
<b>Porcentagem</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

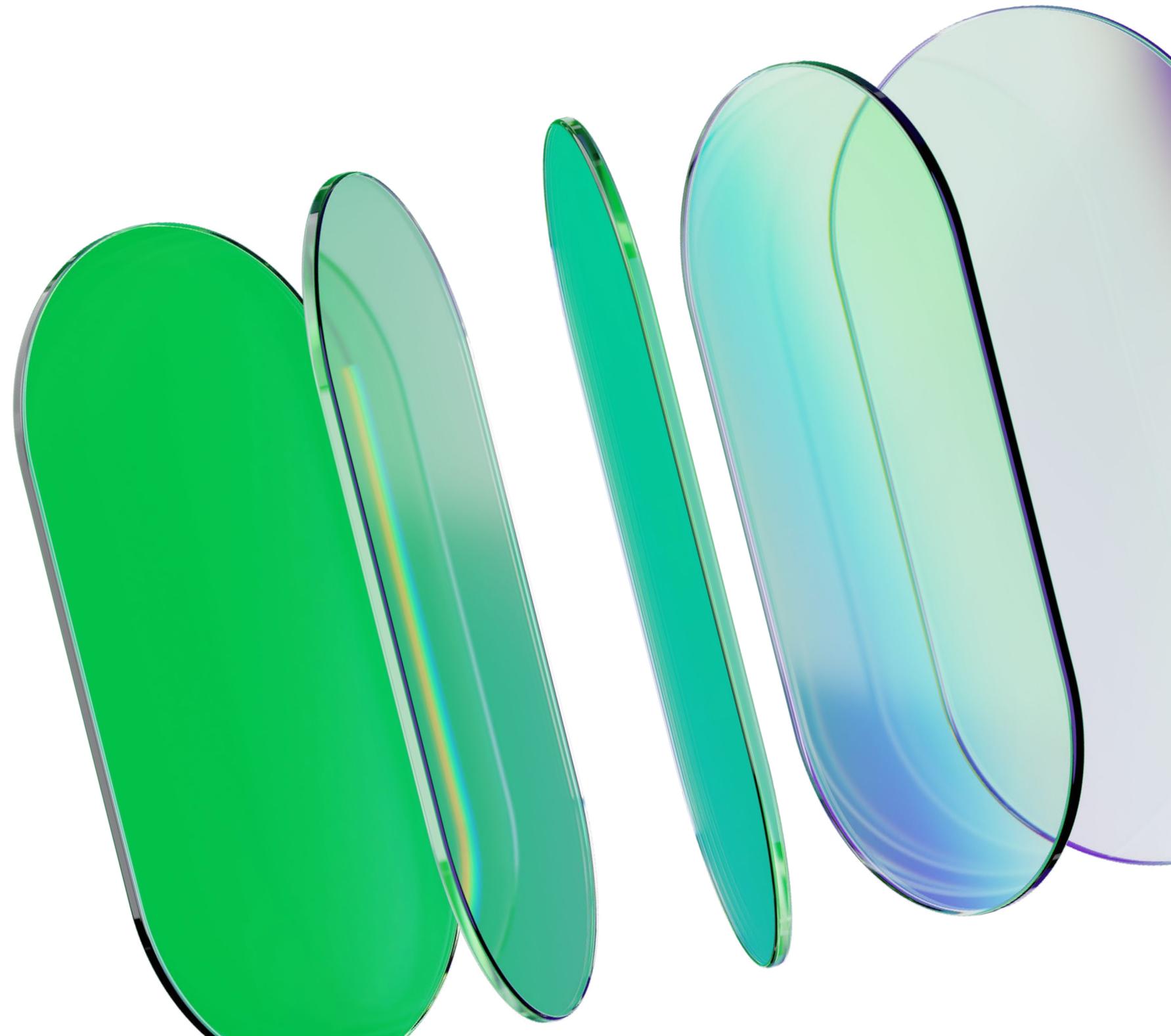
### Acidentes de trabalho [GRI 403-9]

	2022*	2023
	Número	Número
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	13	13
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	156	130**
Os principais tipos de acidente de trabalho	<b>Acidentes típicos; colisão, distensão, quedas ou torções;</b>	<b>Acidentes típicos; colisão, distensão, quedas ou torções;</b>

\*Os números totais de acidentes de 2022 foram revistos e ajustados de acordo com a conclusão dos casos [GRI 2-4]. No total de acidentes de 2023, está sendo considerando um caso que se encontra em análise pelo jurídico trabalhista.

\*\*Um dos acidentes ocorridos em 2023 foi notificado em 2024 e ainda está em análise com o trabalhista.

# Cuidando do meio ambiente



# Nossa responsabilidade é mitigar riscos climáticos

As mudanças climáticas representam um dos maiores desafios globais, afetando diretamente todos os setores da economia e a vida das pessoas.

Acreditamos que para pequenos e médios empreendedores, a importância de compreender e se adaptar a essas mudanças é crucial não apenas para a sustentabilidade de seus negócios, mas também para a resiliência das comunidades em que operam. Ao adotarem práticas sustentáveis, esses empreendedores não apenas protegem seus negócios, mas também contribuem para a resiliência e o bem-estar dessas comunidades. Por isso realizamos o Projeto de Assinatura de Energia Limpa, com o objetivo de mitigar os impactos ambientais e promover um desenvolvimento socioeconômico mais equilibrado.

Desta forma, estamos não apenas contribuindo para o meio ambiente, mas também para o fortalecimento econômico e social das comunidades. Juntos, podemos construir um futuro mais verde, resiliente e próspero para todos.

Como parte de nosso comprometimento com a transparência e a avaliação de nossos impactos, neste relatório aderimos as recomendações de divulgação do **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, uma iniciativa internacional que oferece orientações para a divulgação e análise de riscos e oportunidades associados às questões climáticas. Além disso, respondemos ao **Carbon Disclosure Project (CDP)**, contribuindo para uma maior transparência e responsabilidade em relação às nossas iniciativas e gestão relacionadas ao clima.

## Projeto Assinatura de Energia Limpa

Este projeto conecta geradoras de energia renovável com os nossos empreendedores e tem como objetivo facilitar o acesso a energia limpa, aumentando o consumo de energia renovável e reduzindo o custo para o cliente.

O Assinatura de Energia Limpa surge da nossa preocupação com a utilização de energia e seus impactos no planeta. Além disso, percebemos uma oportunidade de ajudar os empreendedores a reduzir seus custos com energia. Sabemos que hoje a energia tem um impacto de até 20% nos custos das empresas e que ao reduzir esse custo estamos nos alinhando ao nosso propósito de apoiar os empreendedores.

A contratação é feita via **App Stone** e, depois de cadastrado, o consumidor passa a ganhar créditos que são compensados na conta.



**App Stone:** Nosso aplicativo completo para apoiar clientes durante toda sua jornada empreendedora.

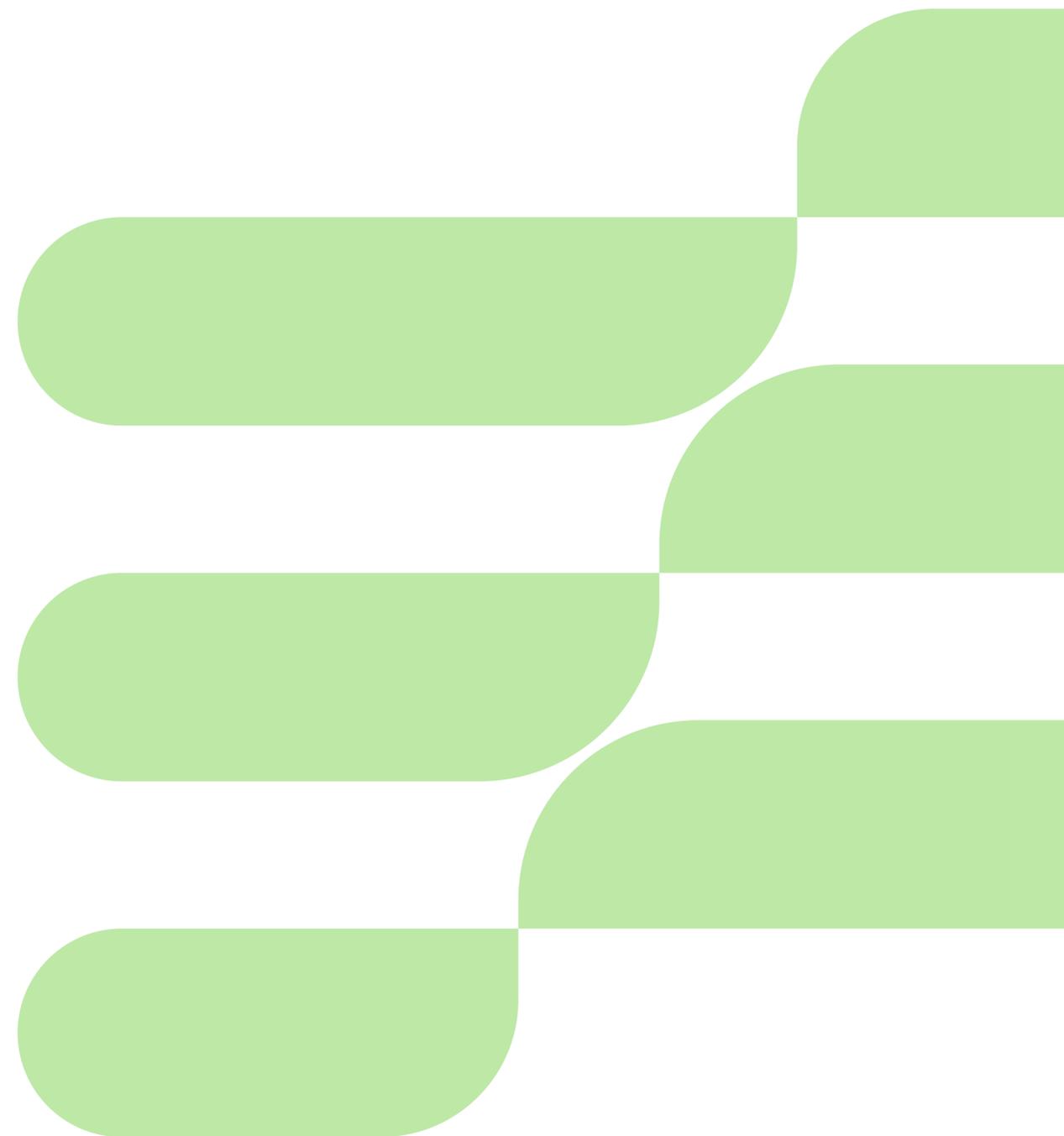
# Estratégia Climática

Reconhecemos a presença e a importância do risco climático e buscamos integrá-lo aos outros riscos gerenciados pela Companhia.

Em 2023, a Stone Co. desenvolveu e divulgou sua [Política de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos \(PRSAC\)](#), marcando o primeiro passo em nossa jornada para avaliar os o impacto das mudanças climáticas em nossos negócios. Esta política foi concebida para orientar a gestão dos riscos, alinhando-se aos interesses dos stakeholders, promovendo a criação de valor e assegurando a conformidade com as obrigações legais e regulatórias. Para garantir a aderência à Política de Riscos SAC, a área de Riscos Operacionais e a área de Sustentabilidade desempenham um papel crucial na identificação, avaliação e mensuração dos riscos climáticos.

Devido à natureza das nossas atividades, a Companhia é principalmente afetada por riscos físicos e de transição indireta, por meio dos impactos desses riscos sobre seus clientes. Nesse contexto, a Companhia busca desenvolver suas capacidades para identificar, avaliar, medir, monitorar, relatar e mitigar os potenciais efeitos de riscos sociais, ambientais e climáticos associados aos nossos produtos, serviços, atividades e processos prioritários, seguindo os princípios de relevância e proporcionalidade. A visão atual da Companhia é que seu modelo de negócios e seus principais produtos não devem ser muito afetados pela transição para uma economia de baixo carbono. No entanto, questões climáticas podem aumentar a incerteza em estimativas e suposições usadas nas demonstrações financeiras. Embora os riscos climáticos possam não ter um impacto significativo no momento, a Companhia está monitorando de perto mudanças e desenvolvimentos relevantes, como novas leis relacionadas ao clima.

Ativos financeiros podem ser indiretamente afetados por questões relacionadas ao clima, especialmente os empréstimos e cartões de crédito. Os fluxos de caixa de clientes que lidam com riscos climáticos, como transição para economia verde ou eventos climáticos extremos, podem ser impactados. No entanto, esse risco é mitigado pela base diversificada e ampla de clientes que atuam em diversas indústrias e em diferentes regiões geográficas no Brasil, e pela duração relativamente curta da operação de créditos. Eventos climáticos extremos podem afetar mais significativamente cidades específicas ou áreas geográficas.



# Governança Climática

[GRI 2-12, 2-13]

O Comitê Interno de Riscos é um órgão de assessoramento à Diretoria Executiva, cujo objetivo é reportar os principais riscos e os demais temas relevantes. Sempre que necessário, o Comitê Interno de Riscos informa à Diretoria Executiva sobre os Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, proporcionando uma visão abrangente da exposição da Companhia aos riscos SAC, permitindo uma tomada de decisão mais assertiva sobre o tema.

No que tange o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos, a Diretoria Executiva é responsável pela aprovação da Política de Responsabilidade Social Ambiental e Climática (PRSAC) e pela estrutura de gerenciamento desses riscos. Isso assegura a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, e mitigação dos riscos aos quais a Companhia está exposta.

A Diretoria de Impacto & Sustentabilidade é responsável pela elaboração e execução da estratégia climática da Companhia, bem como, pela criação de políticas e procedimentos ESG. Em relação aos riscos, essa responsabilidade é compartilhada com a Diretoria de Riscos, que define estratégias e metodologias para o gerenciamento desse tema, além de monitorar esses riscos em produtos, serviços e atividades. Periodicamente, as Diretorias de Riscos e Impacto e Sustentabilidade atualizam o Comitê Interno de Riscos, que por sua vez, informa a Diretoria.

# Gerenciamento de Riscos Climáticos

Para gerir os riscos sociais, ambientais e climáticos, a Stone Co adota diretrizes, sistemas rotinas e procedimentos que visam identificar, avaliar, mensurar, monitorar e mitigar seus efeitos. Essas ações são orientadas pelos princípios da relevância e proporcionalidade.

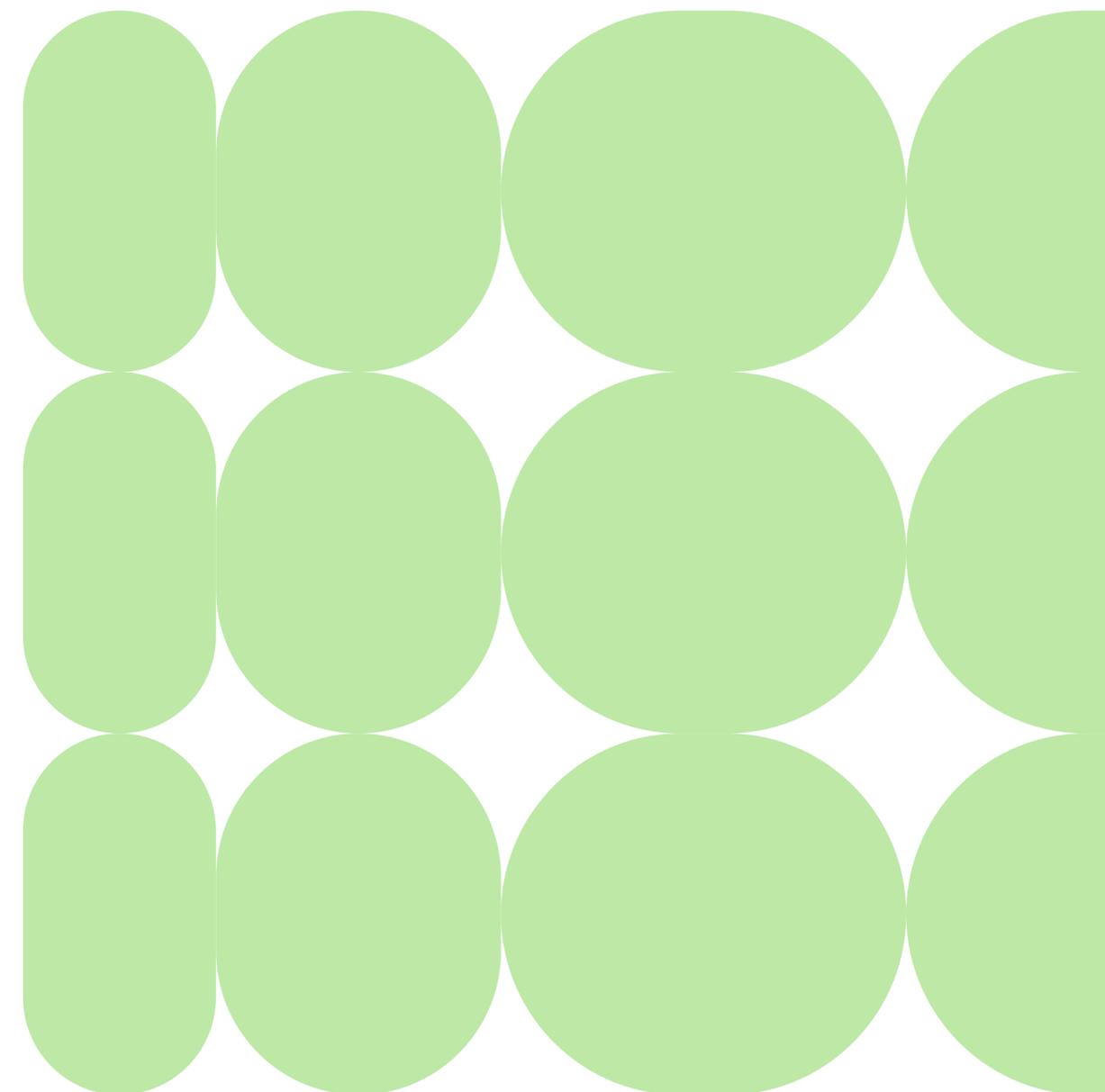
A cada dois meses, realizamos a coleta de ocorrências dos riscos materializados, bem como a mensuração das perdas e prejuízos decorrentes desses riscos. Além disso, buscamos tomar decisões conscientes e responsáveis em nossa cadeia de valor, equilibrando oportunidades de negócios com responsabilidade social, ambiental e climática, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das regiões em que atuamos.

O gerenciamento dos Riscos Climático respeita o processo de gestão de riscos da Companhia, e é integrado às diretrizes previstas na PRSAC.

## Métricas e Metas Climáticas

Em 2023, alcançamos uma meta corporativa importante, passar a cumprir as normas de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos. Nossa visão estratégica não apenas priorizou a conformidade, mas também assumiu a liderança em questões cruciais, como a gestão dos referidos riscos. Esta iniciativa foi integrada ao planejamento estratégico e discutida no respectivo fórum de acompanhamento.

Além disso, estabelecemos metas ESG vinculadas à remuneração variável por participação de lucros (PLR) para os diretores, gerentes e analistas de ESG. Para cada posição foram atribuídas seis metas específicas, incluindo a Materialidade, o Relatório de Sustentabilidade e da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), entrega do primeiro inventário de gases de efeito estufa da Companhia. Todas estas metas foram alcançadas.



# Inventário de Gases do efeito Estufa

[GRI 305-1, 305-2, 305-3]

Para acompanhar o nosso desempenho e definir ações, realizamos a contabilização das emissões de gases do efeito estufa (GEE) da Companhia, seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, e, pelo primeiro ano, o documento foi auditado por uma terceira parte independente.

## Emissões de GEE 2023 por escopo e categoria (tCO<sub>2</sub>e)

Escopo	Categoria	Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	Representatividade (%)
Escopo 1	Combustão estacionária	6,242	0,03%
	Combustão móvel	8.627,751	42,47%
	Emissões fugitivas	132,574	0,50%
<b>Escopo 1 total</b>		<b>8.766,567</b>	<b>43,20%</b>
Escopo 2	Eletricidade - localização	250,256	---
	<b>Eletricidade - compra</b>	<b>182,989</b>	<b>0,90%</b>
Escopo 3	Bens e serviços comprados	359,605	1,77%
	Transporte e distribuição (upstream)	1.156,145	5,69%
	Resíduos e efluentes	233,127	1,15%
	Viagens a negócios	3.084,587	15,18%
	Emissões casa-trabalho	6.453,792	31,77%
	Franquias	78,788	0,39%
	<b>Escopo 3 total</b>	<b>11.366,044</b>	<b>55,90%</b>
<b>Emissões totais – localização</b>		<b>20.382,867</b>	<b>---</b>
<b>Emissões totais – compra</b>		<b>20.315,600</b>	<b>100,00%</b>

# Emissões diretas

## Escopo 1

Em 2023 nossas emissões de escopo 1 totalizaram 8.766,567 tCO<sub>2</sub> eq. A principal fonte de emissão do escopo 1 é a combustão móvel, proveniente do consumo de combustível pelos equipamentos e automóveis, que representa 98,4% das emissões do escopo 1.

Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Combustão estacionária	10,09	6,24
Combustão móvel	7.459,53	8.627,75
Emissões fugitivas	52,6	132,57
<b>TOTAL</b>	<b>7.522,21</b>	<b>8.766,56</b>

# Emissões indiretas

## Escopo 2

Nossa compra de energia totalizou 6.524.868,8 kWh em 2023. As emissões provenientes da aquisição de energia elétrica localização (Escopo 2) foram de 250,256 tCO<sub>2</sub>e.

Ao considerarmos somente as emissões de escopo 2 de 2023, com a aquisição dos **I-RECs**, houve a redução das emissões provenientes do consumo de energia elétrica energia em 26,88% (de 250,256 para 182,989 tCO<sub>2</sub>e).

Escopo 2 (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Por compra	231,92	182,98
Por localização	146,50	250,25



**I-RECs:** I-RECs (International Renewable Energy Certificates) são certificados que comprovam a origem da energia renovável e são usados para rastrear e comercializar eletricidade gerada a partir de fontes renováveis.

# Emissões indiretas

## Escopo 3

As emissões indiretas relacionadas ao escopo 3, totalizaram 11.366,044 tCO<sub>2</sub> eq. O aumento em relação a 2022 se deve, sobretudo, à inclusão de novas categorias de escopo 3 na contabilização das emissões em relação ao inventário anterior.

Escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Bens e serviços comprados	17,68	359,60
Transporte e distribuição (upstream)	724,29	1.156,14
Resíduos e efluentes	51,28	233,12
Viagens a negócios	4.093,22	3.084,58
Emissões casa-trabalho	-	6.453,79
Franquias	-	78,78
<b>TOTAL</b>	<b>4.886,47</b>	<b>11.366,04</b>

# Emissões Biogênicas

Em 2023, foram emitidas 4.356,581 toneladas de CO<sub>2</sub>e de origem renovável\* referentes ao uso de etanol e a da fração de biodiesel utilizada nos diesel e etanol anidro na gasolina comercial.

## Emissões de GEE biogênico por escopo e categoria (tCO<sub>2</sub>e)

Escopo	Categoria	Emissões (tCO <sub>2</sub> e)	Representatividade (%)
<b>Escopo 1</b>	Combustão estacionária	0,754	0,02%
	Combustão móvel	2.930,030	67,26%
<b>Escopo 1 total</b>		<b>2.930,784</b>	<b>67,27%</b>
<b>Escopo 3</b>	Transporte e distribuição (upstream)	48,065	1,10%
	Viagens a negócios	47,088	1,08%
	Emissões casa-trabalho	1.330,644	30,54%
<b>Escopo 3 total</b>		<b>1.425,797</b>	<b>32,73%</b>
<b>Emissões biogênicas totais</b>		<b>4.356,581</b>	<b>100,00%</b>



\*Estas incluem emissões de CO<sub>2</sub> oriundas da utilização energética de biomassa de origem renovável. Neste estudo foi adotada a definição de biomassa renovável formulada pelo Comitê Executivo do Mecanismo de desenvolvimento Limpo da Convenção Quadro das Nações Unidas para Mudanças Climáticas (EB 23, Anexo 18). Emissões desta natureza não contribuem para o aumento da concentração de CO<sub>2</sub> na atmosfera em longo prazo.

# Energia e água

Na Stone Co. nós estamos sempre de olho no futuro e buscando maneiras inovadoras de gerir o nosso impacto ambiental. Para isso, temos ações de economia de energia, reciclagem e economia circular.

O principal escritório de São Paulo e o prédio da nossa sede no Rio de Janeiro possuem o selo LEED Gold (certificação para construções sustentáveis).

Para economizar energia em nossos escritórios, todos os dias úteis desligamos as luzes e o ar-condicionado às 22h e religamos às 5h. Também temos sensores de presença nos banheiros. Essas ações trazem uma economia para nossas operações.

No que diz respeito ao consumo de água, instalamos redutores e temporizadores em nossas torneiras, que reduz nossos custos e também promove o uso mais consciente desse recurso essencial para o planeta.

Toda a água utilizada nos escritórios da Companhia é para fins de consumo humano, e são de abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água doce, utilizadas em nossas operações administrativas. Nossos principais escritórios e centros de distribuição não estão localizados em regiões de estresse hídrico, como base no [Índice Integrado de Seca \(IIS6\) do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais](#), do Governo Federal do Brasil de 2023.

Total de água consumida* [GRI 303-3; SASB TC-SI-130a.2]	Total (ML)
Água de terceiros (ML)	13,25

\*Toda água captada é doce e de abastecimento municipal. Não estão incluídos no reporte os polos, CDs (Jaboatão, Manaus e Curitiba) e filiais (POA II, Recife, Birmann e Faria Lima). Não foi realizado um levantamento de unidades em áreas de estresse hídrico.

Total de energia consumida [GRI 302-1; SASB TC-SI-130a.1]	L	GJ
<b>Combustível não renovável</b>		
Óleo Diesel*	156.820,27	6.053,26
Gasolina*	4.609.692,37	157.651,48
GNV*	30.345,26	758,63
<b>Combustível renovável</b>		
Etanol*	677.622,53	14.297,84
<b>Total</b>	<b>5.474.480,43</b>	<b>178.761,21</b>

Energia elétrica**	KWh	GJ
Não renovável	4.770.553,60	17.173,99
Renovável***	1.754.315,20	6.315,53
<b>Total</b>	<b>6.524.868,80</b>	<b>23.489,53</b>

<b>Total</b>	<b>202.250,74</b>
--------------	-------------------

\*Fatores de conversão utilizados de Óleo Diesel 1L = 38,6 MJ; Gasolina 1L = 34,2 MJ/L; GNV 1L= 25 MJ/L; Etanol 1L = 21,1 MJ. Disponível no site da utilizados são disponibilizados pela Agência Internacional de Energia (IEA) (<https://iea.blob.core.windows.net/assets/86ede39e-4436-42d7-ba2a-edf61467e070/WorldEnergyOutlook2023.pdf>). Fator de conversão de energia 1GJ = 0,0036KWh.  
 \*\*O consumo de energia dos polos (1.760.476,74 KWh) foi estimado com base nas notas fiscais disponíveis e a tarifa média de energia (0,731 R\$/KWh) disponível no site da Enel (<https://portalrelatorios.aneel.gov.br/luznatarifa/rankingtarifas#!>).  
 \*\*\*Aquisição de I-RECs que comprovam a origem da energia renovável.

# Gestão de Resíduos

Sobre a gestão dos resíduos, realizamos coleta seletiva, contribuindo não apenas para a redução, mas também para uma gestão mais responsável do nosso impacto ambiental.

Estamos comprometidos com as boas práticas de logística reversa e reciclagem de nossos equipamentos e resíduos gerados em nossas operações. Este tema é gerenciado de forma proativa em nossa cadeia logística e escritórios administrativos, com o objetivo de mitigar danos relacionados aos nossos produtos e serviços.

## Logística Reversa das Maquininhas (POS)

Tudo começa com a equipe de **Caça POS**, que entra em contato com nossos clientes em busca de equipamentos danificados ou inativos. Nossos Green Angels são responsáveis por coletar os equipamentos danificados ou inativos de nossos clientes e os direcionar para os centros de distribuição. Nessas operações, são realizados procedimentos de análise e triagem, visando reaproveitar os equipamentos ao máximo, juntamente com seus acessórios (como carregador e bateria). Após triagem os equipamentos são direcionados para o reparo especializado, de acordo com a necessidade de cada maquininha e, após reparo, voltam para nossos clientes, prolongando seus ciclos de vida. Quando o dano ao equipamento é severo, investimos no envio para os fabricantes na tentativa de repará-los e torná-los aptos novamente para o uso dos nossos clientes. No caso do equipamento ser diagnosticado como inapto para uso, realizamos o descarte com empresas parceiras que garantem a devida destinação e reciclam seus componentes. Desse modo, 98,6% das POS coletadas em nossa logística reversa é reparada e volta para nossa cadeia logística.



**Caça POS:** Nossa equipe que busca as maquininhas inativas diretamente com o cliente.



## Reciclagem dos Nossos Resíduos Gerados

Sobre a gestão dos resíduos, realizamos coleta seletiva em nossos escritórios administrativos, contribuindo não apenas para a redução, mas também para uma gestão mais responsável do nosso impacto ambiental. Além disso, destinamos nossos equipamentos eletrônicos corporativos de forma correta, garantindo o descarte adequado e seguro desses materiais. Nosso centro de distribuição também participa ativamente desse compromisso, reciclando papelão e plástico das embalagens geradas.

<b>Volume total de resíduos gerados em toneladas em 2023*</b> [GRI 306-3, 306-4 e 306-5]	<b>Total</b>	<b>Reciclados e Reutilizados</b>	<b>Aterro</b>
<b>Perigoso</b>	<b>24,36</b>	<b>24,36</b>	<b>-</b>
Eletrônicos das POS	20,96	20,96	-
Equipamentos Eletrônicos	3,34	3,34	-
Lâmpadas, pilhas e baterias <sup>2</sup>	0,06	0,06	-
<b>Não perigoso</b>	<b>55,50</b>	<b>47,96</b>	<b>7,54</b>
Comum <sup>2</sup>	7,54	-	7,54
Reciclados misturados <sup>2</sup>	0,72	0,72	-
Vidro <sup>2</sup>	0,02	0,02	-
Metal <sup>2</sup>	0,01	0,01	-
Papel e papelão <sup>1,2</sup>	46,27	46,27	-
Plástico <sup>1,2</sup>	0,86	0,86	-
Tecido (Uniformes Stone)	0,09	0,09	-
<b>TOTAL</b>	<b>79,85</b>	<b>72,32</b>	<b>7,54</b>

\*Todos resíduos são dispostos fora da organização.

1 - Dados referente ao CD Barueri

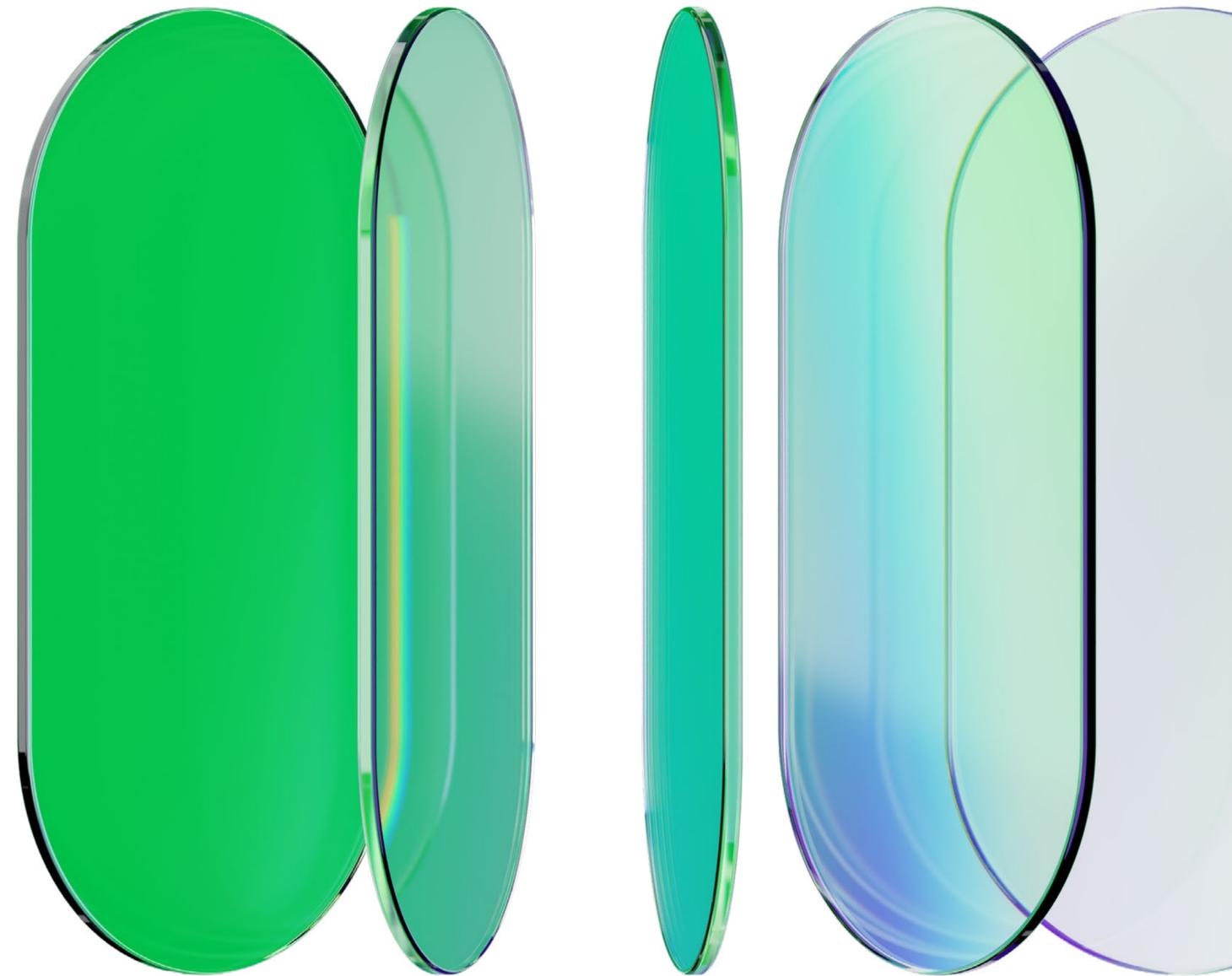
2 - Dados referente ao principal escritório administrativo (Passeio-RJ)

## Reaproveitamento de Uniformes Stone: Transformando Descarte em Impacto Positivo

Em 2023, a Stone lançou um projeto de economia circular que mudou o destino dos uniformes que virariam resíduos. Ao invés de descartar os uniformes dos nossos polos, nós os transformamos em lindas necessaires, confeccionadas por talentosos grupos de mulheres da periferia do Rio de Janeiro. Este projeto não só promove inclusão social e empoderamento feminino, mas também contribui para a sustentabilidade ao evitar que esse material vá parar nos lixões.

O resultado desse trabalho foi distribuído como exclusivos brindes no Stone Camp, nosso encontro de liderança, demonstrando nosso compromisso com a responsabilidade social e ambiental.

# Sumário de conteúdo GRI



Declaração de uso: a Stone Co. relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de jan/2023 a dez/2023

GRI 1 usada – GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-1	Detalhes da organização	13, 18, 119 – d. Brasil			
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	14, 17, 18 – Consideramos subsidiárias todas as empresas em que a Stone Co. possui 50% ou mais de participação acionária, as quais estão listadas no item 4.1.2 do <a href="#">20-F</a> .  O formulário <a href="#">20-F</a> inclui todas as subsidiárias e associadas (consideradas subsidiárias as empresas nas quais temos participação majoritária, e associadas as empresas nas quais não temos participação majoritária), enquanto o Relatório de sustentabilidade inclui apenas as subsidiárias.			
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	18 – a e b. O relatório é anual e as informações aqui contidas referem-se ao período de janeiro a dezembro de 2023, assim como nossas demonstrações financeiras.  c. julho de 2024			
2-4	Reformulações de informações	72, 75, 81, 89			
2-5	Verificação externa	18			

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	15 – Não houve mudanças significativas em nossa cadeia de valor em relação ao ano anterior. As entidades downstream da organização incluem franqueados e clientes finais, citados nas páginas 30 e 40.			
2-7	Empregados	71 – Consideramos empregados todos os colaboradores ativos no final de dezembro/23 que constavam nos sistemas de folha de pagamento. Classificamos como: - “Efetivo” empregados permanentes e de tempo integral. - “Aprendizes”, “Estagiários” e “CLT determinado” empregados temporários e de período parcial.			
2-8	Trabalhadores que não são empregados	73	2-8. c.	Informação indisponível	Não foi possível identificar flutuações significativas no número de trabalhadores que não são empregados entre períodos de relato, pois o dado, não estava disponível no relato anterior. Para o próximo relato, manteremos o monitoramento e relato do dado em relação a 2024.

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-9	Estrutura de governança e sua composição	45	2-9 c. viii.	Informação indisponível	Informação parcialmente omitida, não apresentados os dados por stakeholder. Como melhoria da gestão, ao longo dos próximos 2 anos, realizaremos uma análise da capacidade de apuração dos dados para inclusão em nossos relatórios.
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	45			
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	46, 47 – O Presidente do Conselho de Administração não exerce a função de mais alto executivo da organização, sendo esta desempenhada por outro executivo.			
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	19, 93			
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	93			
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	18, 19			
2-15	Conflitos de interesse	50, 53			

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	45, 56	2-16. b.	Informação indisponível	As preocupações cruciais são comunicadas ao Conselho de Administração, porém não são contabilizadas. Para aprimorar nossos processos, ao longo de 2024, será realizada a apuração do número de preocupações comunicadas ao Conselho de Administração.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	19, 45			
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	74	2-18	Restrições de confidencialidade	Informação omitida por ser considerada estratégica para a Companhia.
2-19	Políticas de remuneração	76 – Nossos diretores, executivos e administradores recebem uma remuneração composta por componentes fixos e variáveis, além de benefícios alinhados às práticas de mercado no Brasil. A remuneração fixa é estabelecida conforme as condições de mercado e é ajustada anualmente. A remuneração variável, inclui compensação baseada em ações (abrangendo prêmios liquidados tanto em ações quanto em dinheiro) e uma certa parcela anual em dinheiro, que é atrelada ao desempenho.			

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-20	Processo para determinação da remuneração	<p>76 – Realizamos pesquisas de mercado nos principais segmentos de atuação, e utilizamos essa análise, para determinar a remuneração adequada de cada cargo, com validação final pelo comitê de remuneração.</p> <p>As tabelas salariais são revisadas e aprovadas anualmente pelo comitê de remuneração e pela diretoria. Os reajustes salariais ocorrem duas vezes ao ano, com a possibilidade de ajustar discrepâncias salariais através de feedbacks informais, coletados com os líderes da empresa. Além disso, recebemos feedbacks contínuos de Business Partners e recrutadores ao longo do ano, ao fazer novas propostas de emprego.</p> <p>b. Não aplicável, a StoneCo não possui política de remuneração.</p>			
2-21	Proporção da remuneração		2-21	Restrições de confidencialidade	Informação omitida por ser considerada estratégica para a Companhia.
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4			
2-23	Compromissos de política	49, 52			

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-24	Incorporação de compromissos de política	49			
2-25	Processos para reparação de impactos negativos	4, 50, 51			
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	49, 50 – Encorajamos todos os colaboradores a buscar aconselhamento, sobre a implementação das políticas e práticas da nossa organização, para garantir uma conduta empresarial responsável através do nosso Código de Ética e Canal de Denúncias (Orelhão), disponível para orientações e reportes de condutas inadequadas.			
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	A Stone Co. atua em conformidade com normas expedidas pelo Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários, Agência Nacional de Proteção de Dados, dentre outros. Para estar em aderência promovemos linhas de defesa, com as áreas de compliance, riscos e auditoria interna. As relevantes alterações do arcabouço regulatório durante o ano de 2023 foram monitoradas pelo time de Conformidade Regulatória e não foram identificadas sanções significativas ou impactantes ao negócio do ponto de vista financeiro ou reputacional. Tais eventos, independentemente de seu impacto, são tratados com extrema seriedade pela Stone Co. e sua adequação é priorizada.			
2-28	Participação em associações	43			

Norma GRI – Conteúdo		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
2-29	Abordagem sobre o engajamento do stakeholder	43			
2-30	Acordos de negociação coletiva	71 – Consideramos o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) como um acordo firmado entre o Sindicato dos trabalhadores e a empresa. Já a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) é um acordo celebrado entre dois sindicatos, ou seja, é um acordo feito entre sindicato dos trabalhadores e o sindicato patronal. Seguindo este racional, 100% dos colaboradores estão cobertos por negociações coletivas ou acordos coletivos.			

Norma GRI/Outra fonte		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
3-1	Processo de definição de temas materiais	19			
3-2	Lista de temas materiais	21			
3-3	Gestão de temas materiais	21			
<b>Tema material: Educação financeira</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Educação financeira]	15, 21, 30, 61, 65			

Norma GRI/Outra fonte		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	81			
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	70, 80, 82	404-2 b	Informação Confidencial	Informação parcialmente omitida por ser considerada estratégica para a Companhia.
<b>Tema material: Privacidade e segurança de dados</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Privacidade e segurança de dados]	22, 54			
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	22, 24, 55			
<b>Tema Material: Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores]	22, 74			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	78			
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	86			

Norma GRI/Outra fonte	Localização/Resposta	Omissão																												
		Requisito Omitido	Motivo	Explicação																										
401-3	Licença maternidade/paternidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Licença parental</th> <th colspan="2">2023</th> </tr> <tr> <th>Homem</th> <th>Mulher</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença maternidade/ paternidade</td> <td>11643</td> <td>8013</td> </tr> <tr> <td>Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente</td> <td>334</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td>Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental.</td> <td>340</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td><b>Taxa de retorno</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> <tr> <td>Total de empregados que retornaram ao trabalho no ano anterior e permaneceram empregados mais 12 meses, tempo este finalizado no ano vigente</td> <td>148</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>Total de funcionários que retornaram no ano anterior</td> <td>200</td> <td>182</td> </tr> <tr> <td><b>Taxa de retenção*</b></td> <td><b>74%</b></td> <td><b>61%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>*A taxa de retenção foi calculada considerando o número de colaboradores que permaneceram por mais de 12 meses após seu retorno em licença sobre o número de colaboradores que deveriam retornar de licença no período anterior.</p>			Licença parental	2023		Homem	Mulher	Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença maternidade/ paternidade	11643	8013	Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente	334	207	Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental.	340	207	<b>Taxa de retorno</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	Total de empregados que retornaram ao trabalho no ano anterior e permaneceram empregados mais 12 meses, tempo este finalizado no ano vigente	148	111	Total de funcionários que retornaram no ano anterior	200	182	<b>Taxa de retenção*</b>	<b>74%</b>	<b>61%</b>
		Licença parental	2023																											
Homem	Mulher																													
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença maternidade/ paternidade	11643	8013																												
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente	334	207																												
Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental.	340	207																												
<b>Taxa de retorno</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>																												
Total de empregados que retornaram ao trabalho no ano anterior e permaneceram empregados mais 12 meses, tempo este finalizado no ano vigente	148	111																												
Total de funcionários que retornaram no ano anterior	200	182																												
<b>Taxa de retenção*</b>	<b>74%</b>	<b>61%</b>																												
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	75																												
<b>Tema material: Ética, integridade e compliance</b>																														
3-3	Gestão de temas materiais [Ética, integridade e compliance]	23, 45, 49																												

Norma GRI/Outra fonte	Localização/Resposta	Omissão			
		Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	A Stone Co. realiza uma análise abrangente de riscos, incluindo, mas não se limitando, a exposição a riscos de corrupção. O processo de gestão integrada de riscos segue metodologia adotada em 100% de nossas operações, possibilitando a avaliação, monitoramento e tratamento adequado dos mesmos. Os riscos significativos relacionados à corrupção identificados por avaliação de riscos podem ser encontrados em nosso formulário 20-f ( <a href="https://investors.stone.co/node/9331/html">https://investors.stone.co/node/9331/html</a> ).			
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	23	205-2	Informação indisponível	Informação não disponível a tempo para publicação do relatório. Como plano de ação, vamos assegurar a apuração do dado no período do reporte para o próximo relato.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não tivemos casos de corrupção confirmados no período retratado pelo relatório.			
<b>Tema material: Inovação e tecnologia</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Inovação e tecnologia]	15, 23, 30, 39			
<b>Tema material: Qualidade e segurança do produto e serviço, e relacionamento com os clientes</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Qualidade e segurança do produto e serviço, e relacionamento com os clientes]	24, 30			

Norma GRI/Outra fonte		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	22, 24, 55			
<b>Tema material: Segurança, saúde e bem-estar de colaboradores</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Segurança, saúde e bem-estar de colaboradores]	24, 88			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	88			
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	88	403-2	Informação não disponível.	Não monitoramos o dado conforme proposto pela metodologia GRI. Os processos de gestão do tema serão revisados na busca oportunidades de melhoria, e atendimento dos requisitos. A previsão é de atendimento dos requisitos em 2025.
403-3	Serviços de saúde do trabalho	88			
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	88	403-4	Informação não disponível.	Não monitoramos o dado conforme proposto pela metodologia GRI. Os processos de gestão do tema serão revisados na busca oportunidades de melhoria, e atendimento dos requisitos. A previsão é de atendimento dos requisitos em 2025.

Norma GRI/Outra fonte		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	88			
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	88			
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	88			
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	88, 89			
403-9	Acidentes de trabalho	88, 89 – Nosso sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional não inclui colaboradores terceirizados, e não possuímos a gestão de dados de acidentes dos mesmos.	403-9. a. v. 403-9. c. 403-9. d. 403-9. e.	Informação não disponível	Não monitoramos o dado conforme proposto pela metodologia GRI. Como melhoria da gestão, em 2024 serão definidos os indicadores de impacto para medir acidentes de trabalho, de acordo com as melhores práticas de mercado.
<b>Tema material: Diversidade, inclusão e equidade</b>					
3-3	Gestão de temas materiais [Diversidade, inclusão e equidade]	25, 83			
405-1	Diversidade nos órgãos de governança e empregados	47, 72, 78	405-1. b.	Informação não disponível	Estratificação do percentual de novos empregados por categoria funcional não disponível. Como plano de ação, vamos assegurar a apuração do dado no período do reporte para o próximo relato.

Norma GRI/Outra fonte		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e recebidos pelos homens		405-2	Restrições de confidencialidade	Informação omitida por ser considerada estratégica para a Companhia.
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	84			

### Tema material: Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local

3-3	Gestão de temas materiais [Democratização do acesso ao serviço e desenvolvimento local]	25, 61			
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	56, 65			
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	30, 43, 50, 58, 61	413-1	Informação incompleta	Não foi possível determinar um % de operações engajadas, devida a natureza de nosso negócio. Como melhoria do processo, será implementada a metrificação do % de operações as quais temos programas de desenvolvimento. A previsão é de atendimento do requisito em 2025.

### Outros Indicadores reportados

302-1	Consumo de energia dentro da organização	98			
303-3	Captação de água	98 i. Água de superfície; - Não aplicável ii. Água subterrânea; - Não aplicável iii. Água do mar; - Não aplicável iv. Água produzida; - Não aplicável			

Norma GRI/Outra fonte		Localização/Resposta	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	95 – b. Gases incluídos no cálculo: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O e HFCs. Não houveram mudanças significativas em emissões e que geraram a necessidade de novos cálculos de emissões no ano-base.  f. Os resultados consideram dados consolidados das empresas das quais temos o controle operacional, Linx e Stone.  e. e g. Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol.			
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)				
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)				
306-3	Resíduos gerados	100			
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	100			
306-5	Resíduos destinados para disposição final	100			

Norma SASB		Localização/Resposta
TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável.	98
TC-SI-130a.2	(1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada um em regiões com stress hídrico de base Elevado ou Extremamente Elevado	98

## Norma SASB

## Localização/Resposta

Norma SASB		Localização/Resposta
<b>TC-SI-220a.1</b>	Descrição das políticas e práticas relacionadas a publicidade comportamental e privacidade do usuário	54
<b>TC-SI-220a.2</b>	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	As informações coletadas pela Stone Co. seguem as finalidades informadas em contrato e/ou estabelecidas nas normas e regulamentos aplicáveis. No mais, não fomos informados de atividades que se enquadrem no conceito de “fins secundários” apresentado.
<b>TC-SI-220a.3</b>	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	55
<b>TC-SI-220a.4</b>	(1) Número de solicitações de aplicação da lei para informações de usuários, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem resultante em divulgação	55
<b>TC-SI-220a.5</b>	Lista de países onde os principais produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura exigidos pelo governo	55
<b>TC-SI-230a.1</b>	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	55
<b>TC-SI-330a.1</b>	Porcentagem de funcionários que são (1) estrangeiros e (2) localizados no exterior	A Stone Co., possui 24 pessoas, seja com visto definitivo ou visto temporário, representando 0,15% dos funcionários ativos.
<b>TC-SI-330a.2</b>	Engajamento dos funcionários como porcentagem	79
<b>TC-SI-330a.3</b>	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	72



São Paulo Corporate Towers  
Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1.909  
6º ao 10º andar – Vila Nova Conceição  
04543-011 – São Paulo – SP – Brasil  
Tel: +55 11 2573-3000  
ev.com

## Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade

Aos  
Acionistas, Conselheiros e Administradores da  
StoneCo Ltd

### Introdução

Fomos contratados pela StoneCo Ltd (“Stone” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade 2023 (“Relatório 2023”) da Stone, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da administração da Stone

A administração da Stone é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório 2023;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (“GRI - Standards”);
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório 2023, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07 – Trabalhos de Asseguração Limitada referente às informações não financeiras contidas no Relato Integrado emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (“CFC”), e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

EY 1 / 3



Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Stone e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório 2023;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores constantes no Relatório 2023;
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI *Standards*, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório 2023.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

EY 2 / 3



A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI - *Standards*, e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões prevêm, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI - *Standards*).

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Stone, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* – GRI (“GRI - *Standards*”).

São Paulo, 29 de julho de 2024.

ERNST & YOUNG  
Auditores Independentes S/S Ltda.  
CRC- SP-034519/O

Wanderley Fernandes de Carvalho Neto  
Contador CRC-SP300534/O

EY 3 / 3



## Verificação de Inventário de Gases de Efeito Estufa

O Instituto Totum declara que:

### **STONECO LTD.**

Localizada na AV DRA RUTH CARDOSO, nº 7221, CONJ 401 BL A DEP 17 EDIF BIRMANN  
21, Pinheiros, São Paulo, SP

Teve seu inventário de emissões verificado e cumpre as

### **Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol**

Norma de Verificação: Especificações de Verificação do Programa Brasileiro GHG Protocol –  
Edição 2011 e ABNT NBR ISO 14064-3.

Processo nº: 722-23

Ano do Inventário: 2023

Nível de Confiança: Razoável

Informações Detalhadas: Declaração de Verificação N° 722-23 anexa a este certificado

São Paulo, 09 de junho de 2024

INSTITUTO TOTUM

Fernando Giachini Lopes – Diretor Técnico

Av. Paulista, 2439 – 13º andar – Cj. 132

Consolação – São Paulo/SP - Brasil



FM.REL.116.01

Para conferir a veracidade deste Certificado, acesse o site  
<http://www.institutototum.com.br>

# Informações Corporativas

[GRI 2-1; 2-7]

## **Coordenação:**

Diretoria de Impacto e Sustentabilidade

## **Consultoria:**

Keyassociados Soluções Sustentáveis

## **Projeto Editorial e Redação:**

Pedro Malina

## **Fotografia:**

Aldo Barranco, Luke Garcia e banco de imagens Stone

## **Projeto Gráfico e Diagramação:**

Kite Estratégias Digitais

## **E-mail:**

[sustentabilidade@stone.com.br](mailto:sustentabilidade@stone.com.br)

## **Endereço da sede:**

Avenida Doutora Ruth Cardoso, 7221 - São Paulo/SP