



relatório anual
de sustentabilidade
2024

Sumário

Abertura	03
Sobre o Relatório.....	04
Mensagem do CEO.....	05
Destaques 2024.....	06
01. A StoneCo	07
Transformando sonhos em resultados reais.....	08
Conectados por um propósito.....	09
StoneCo em ação: nossas prioridades estratégicas.....	10
Nossa Jornada de Impacto.....	11
Nossos compromissos com a sociedade.....	16
02. O Jeito Stone de Servir	18
Proximidade, agilidade e excelência.....	19
Reclame Aqui.....	25
03. Impulsionando Negócios e Renda	26
Gerando valor para empreendedores de todo o Brasil.....	27
Soluções de crédito.....	28
Reserva Financeira.....	30
Alavancando negócios por meio do conhecimento.....	31
Indique e cresça com o Renda Ton.....	32
Franquias: capilaridade e conexão em todo o Brasil.....	33
Parcerias com foco em inovação.....	36
04. Impacto Social	38
Nossa estratégia de impacto social.....	39
O Instituto Stone: impacto que faz o Brasil girar.....	40
Uma corrente de solidariedade: apoio ao RS durante as enchentes.....	46
05. Nossas Pessoas	48
Unidos pelo empreendedor: o nosso time.....	49
#VemPraStone: nossos programas de atração de talentos.....	50
Transformando potencial em potência.....	52
Uma cultura forte centrada no cliente.....	56
Diversidade, equidade e inclusão.....	61
Ambiente de trabalho seguro e saudável.....	64
Benefícios.....	67
06. Meio Ambiente	68
Nossa abordagem ambiental.....	69
Gestão de resíduos.....	69
Emissões.....	72
Energia.....	73
Água.....	74
07. Governança	75
Nosso modelo de gerir.....	76
Remuneração dos administradores.....	78
Ética sempre!.....	78
Riscos sob controle.....	83
Protegendo dados, garantindo confiança.....	88
Relações com Investidores.....	89
Parcerias Éticas e responsáveis: nossos fornecedores.....	90
Anexos	92
Índice de conteúdos GRI.....	106
Índice de conteúdos SASB.....	116
Asseguração.....	118
Créditos.....	120

Abertura



Sobre o Relatório

GRI 2-3 | 2-14

Com muito orgulho, disponibilizamos aos nossos *stakeholders* a terceira edição do Relatório de Sustentabilidade da StoneCo, na qual compartilhamos os principais resultados da execução da nossa estratégia de impacto e geração de valor ao longo do ano de 2024.

O documento, que possui frequência anual, é o resultado de um trabalho colaborativo que envolveu diversas áreas da Companhia nas etapas de levantamento de informações e aprovação dos conteúdos divulgados. O Relatório também passou por revisão e aprovação pela Diretoria.

A construção do material segue as melhores práticas de reporte e divulgação de informações ESG (ambientais, sociais e de governança) disponíveis, incluindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB). O Relatório também segue as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), incorporadas recentemente ao IFRS — cuja adoção consideraremos em ciclos futuros.

Boa leitura!

FERRAMENTAS DE LEITURA

O leitor pode explorar o conteúdo do Relatório de forma linear ou por meio dos temas materiais, diretrizes de reporte ou indicadores de interesse.

Temas materiais: são os temas prioritários apontados pelos *stakeholders* e pelo mercado e definem o escopo do Relatório. Apresentamos quais são mais relevantes para a Stone na página 12.



Indicadores GRI e SASB: por meio dos índices de conteúdo (disponíveis a partir da página 106), o leitor pode navegar pelos indicadores GRI e SASB. As respostas para cada um deles, podem estar disponíveis no próprio índice ou em páginas ali referenciadas.

Caso tenha dúvidas sobre as informações reportadas neste documento ou queira saber mais a respeito de nossa gestão ESG, envie um e-mail para sustentabilidade@stone.com.br.



Mensagem do CEO

GRI 2-22

Em 2024, seguimos fortalecendo aquilo que nos move desde o primeiro dia: a vontade genuína de transformar a vida dos empreendedores brasileiros. Nossa missão de servir as micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) continua sendo o norte das nossas decisões e o motor por trás das nossas conquistas.

Foi um ano de avanços consistentes e de impacto real. Ampliamos nossa atuação como parceira estratégica das MPMEs, com um crescimento expressivo da carteira de crédito — que quase quadruplicou. Encerramos o ano com R\$ 1,2 bilhão em carteira e inadimplência sob controle, superando metas e expectativas. Mais do que números, isso representa confiança, geração de oportunidades e apoio concreto a quem move a economia do país.

Crescemos também em transações com cartões nas MPMEs, que somaram R\$ 403 bilhões — um aumento de 15%. E os depósitos em contas Stone avançaram 42%, alcançando R\$ 8,7 bilhões. Esses resultados refletem a solidez de nossa proposta de valor e o quanto estamos cada vez mais presentes no dia a dia dos nossos clientes.

Mas 2024 foi além dos bons resultados financeiros. Foi o ano em que ampliamos nosso compromisso com a transformação social, com a criação do Instituto Stone. Atuando como catalisador de mudanças, o Instituto desenvolveu projetos próprios e parcerias estratégicas voltadas à mobilidade social e geração de renda. Ao lado disso, o Stone Lab seguiu promovendo conhecimento e pesquisa aplicada com impacto prático. Juntos, esses esforços beneficiaram diretamente mais de 74,8 mil jovens e 10,4 mil empreendedores — histórias que nos inspiram e nos enchem de propósito.

Aprofundamos também nossa agenda ESG com a definição de compromissos públicos que guiarão nossas práticas de longo prazo nos pilares de Impacto Social, Governança, Meio Ambiente e Pessoas. Esses compromissos são reflexo da nossa convicção de que o sucesso empresarial deve caminhar junto com a responsabilidade social e ambiental. A diversidade, a educação empreendedora e a gestão ambiental responsável são, para nós, não apenas metas, mas caminhos para um futuro melhor.

Entre os reconhecimentos do ano, recebemos com orgulho o prêmio DFI-Backed Deal of the Year, concedido pela LatinFinance, em razão da operação inovadora de securitização de recebíveis com a U.S. International Development Finance Corporation (DFC). Essa conquista posiciona a StoneCo como uma referência em inclusão financeira e reafirma nosso papel de protagonista no apoio às MPMEs.

Encerramos 2024 com a certeza de que estamos construindo um legado sólido. Seguimos fiéis à nossa visão de longo prazo, à alocação disciplinada de capital e, acima de tudo, ao nosso compromisso com as pessoas. O futuro nos reserva grandes desafios — e também grandes oportunidades. E é com coragem, responsabilidade e paixão pelo que fazemos que continuaremos avançando.

PEDRO ZINNER
CEO



DESTAQUES 2024



Resultados Financeiros acima das expectativas

- > R\$ 2,7 bilhões de **EBITDA Ajustado**, **+39,8% em relação ao ano anterior**
- > R\$ 454,0 bilhões em MPME TPV (incluindo Pix QR Code), **+22,2% em relação ao ano anterior**
- > R\$ 2,2 bilhões de Lucro Líquido Ajustado, **+41,3% em relação ao ano anterior**
- > R\$ 7,27/ação de Lucro por Ação Básico Ajustado, **+46,6% em relação ao ano anterior**



Impacto Social

- > **Lançamento do Instituto Stone**, com investimento de **R\$ 13,6 milhões** em iniciativas de educação, inclusão produtiva e geração de renda
- > **74,8 mil jovens talentos impactados** pelas ações do Instituto Stone
- > Cerca de **mil empreendedores capacitados** em educação empreendedora e financeira no Programa AceleraTon
- > Apoio ao Rio Grande do Sul durante as enchentes, com **doações e suporte a colaboradores e clientes afetados**
- > Expansão do portfólio de crédito para empreendedores, com carteira totalizando **R\$ 1,2 bi**, um **crescimento de 286,1% em relação a 2023**
- > **Lançamento do Cartão de Crédito Stone** para micro, pequenas e médias empresas, com condições promocionais de *cashback*



Nossas Pessoas

- > **Redução do número de acidentes de trabalho** em 25%
- > **550.809 horas de treinamento realizadas**, com investimento de mais de R\$ 11 milhões em capacitação
- > **29,4% dos colaboradores Stone** foram promovidos ao longo do ano, refletindo nossa cultura de valorização e crescimento interno.



Meio Ambiente

- > **Recuperação de 672 toneladas de resíduos**, o que corresponde a um reaproveitamento de 99,2% das maquininhas em operação
- > Nosso inventário de emissões foi reconhecido com o **Selo Ouro pelo GHGProtocol**



Governança

- > Manutenção das certificações PCI DSS para serviço de Adquirência e ISO 27001, **garantindo a segurança das operações e a proteção dos dados dos clientes**
- > Atualização da **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Combate ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa**
- > **Publicação da Política de Educação Financeira e da Política de Sustentabilidade**

01 A StoneCo

ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Transformando sonhos em resultados reais

GRI 2-1 | 2-6

A StoneCo surgiu com o desejo de transformar o mercado por meio da democratização do acesso aos serviços financeiros e da oferta de soluções de pagamento de um jeito novo.

Hoje, vamos além dos processos de pagamento e somos um ecossistema completo de soluções que impulsionam o empreendedorismo brasileiro.

Nosso portfólio integrado oferece soluções inovadoras e tecnológicas

que atendem micro, pequenas e médias empresas em todas as regiões do país, sempre focando em tornar a jornada do empreendedor mais simples e eficiente.

Tudo isso sustentado por um modelo de relacionamento próximo e humano, além de uma logística ágil e diferenciada que nos permite estar presentes onde o empreendedor mais precisa.

Reunimos, em um só lugar, tudo o que os negócios precisam para vender, gerir e girar. Oferecemos meios de pagamento, serviços financeiros, crédito e software de gestão.

Passa o cursor do mouse sobre  e saiba mais sobre nossas soluções.



Conectados por um propósito

Nosso Jeito de Ser parte de um propósito único e de valores fundamentais que orientam as nossas ações e decisões diariamente.

Nosso Propósito

Servir o
empreendedor
brasileiro,
transformando
seus sonhos
em resultados

Nossos Valores



Cabeça de Dono

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



Franqueza

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



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”.



Resiliência e Motivação

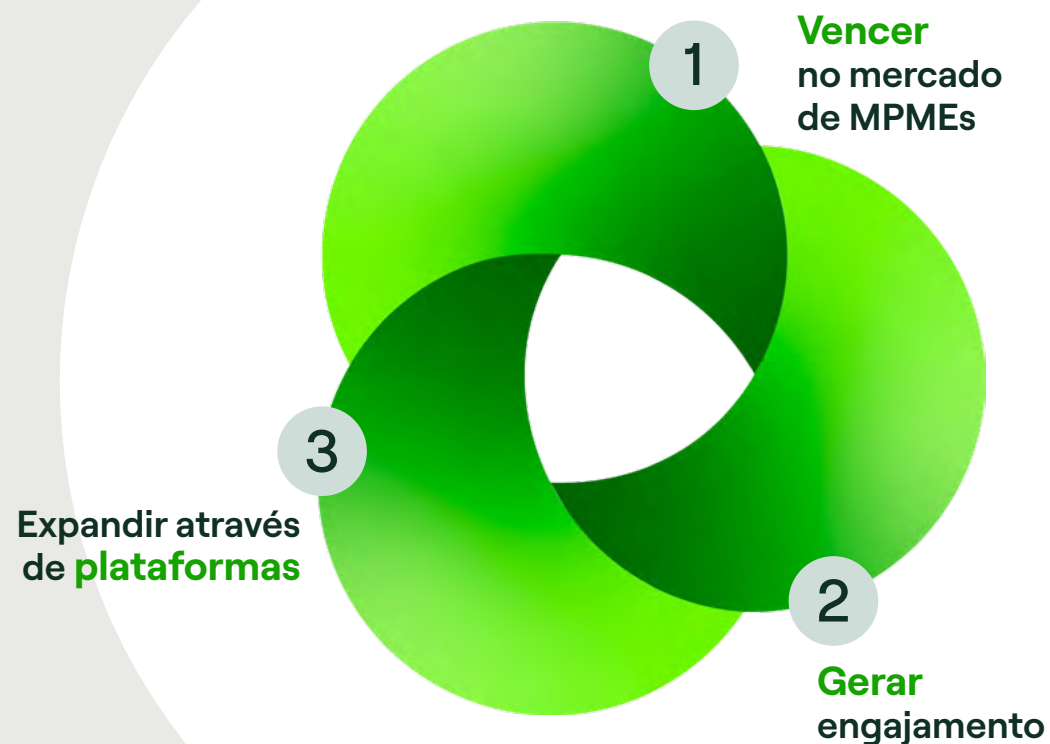
Tenha energia e paixão para encarar os desafios da nossa jornada. Valorizamos a autenticidade na StoneCo.



A Razão

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

StoneCo em ação: nossas prioridades estratégicas



1

Nossa potência de distribuição nos permite alcançar diversos segmentos, estando sempre próximos aos nossos clientes e entregando uma qualidade de serviço diferenciada. Além disso, oferecemos cada vez mais oportunidades atrativas através de nossas diversas soluções integradas de pagamentos, banking, crédito e software.

2

Engajar os nossos clientes escalando nossas soluções de banking e crédito, tendo a integração entre serviços financeiros e software como um diferencial.

3

Já contamos com ativos fundamentais para nossa expansão: uma marca forte, grande capacidade logística e distribuição por todo o Brasil, além de uma plataforma de tecnologia unificada. Por meio de baixos investimentos incrementais, estamos trabalhando para escalar esses ativos.

Nossa Jornada de Impacto

GRI 2-12 | 2-13 | 2-23 | 2-24

Desde a nossa fundação, temos como propósito transformar a vida dos empreendedores, fomentando um mercado mais competitivo e orientado a oferecer as melhores soluções para quem empreende. Por meio da oferta de soluções integradas, contribuimos para a geração de renda, apoiamos empreendedores de todo o Brasil a alavancar seus negócios e promovemos a inclusão financeira e o acesso a tecnologias que aumentam vendas e facilitam a gestão dos negócios.

Hoje, com soluções que atendem a uma base diversificada de empreendedores por todo o país, impactamos mais de 4,2 milhões de clientes.

Transformamos negócios, comunidades e vidas a partir da oportunidade de prosperar no mercado brasileiro.

Com o objetivo de tornar nossos compromissos com a sustentabilidade em ações concretas, buscamos gerir e mensurar nossa relação com a sociedade, desenvolver projetos que apoiem as comunidades em que atuamos e capacitar nossos empreendedores. Além disso, nos dedicamos a avançar cada vez mais em nosso desempenho ambiental, alinhados a padrões internacionais de sustentabilidade, ao mesmo tempo em que mitigamos os riscos sociais, ambientais e climáticos da Companhia.

Com base em nossos temas materiais, estruturamos nossa atuação em quatro pilares, que amplificam o nosso impacto:

- > Impacto Social;
- > Nossas Pessoas;
- > Meio Ambiente;
- > Governança.

Essas prioridades foram definidas com base nos temas materiais da Companhia e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das

Nações Unidas (ONU), refletindo um compromisso de longo prazo com impactos significativos e alinhados à agenda global de desenvolvimento sustentável.

Monitoramento de impacto

A supervisão da execução das estratégias de impacto da Companhia é realizada pela Diretoria de Impacto e Sustentabilidade, assegurando uma visão ampla e integrada do desempenho e das iniciativas da organização.

O Fórum de Riscos também desempenha um papel importante na supervisão dos impactos, relatando à Diretoria Executiva sobre os Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos.

Para além dos órgãos de governança, a frente de Integridade da Companhia atua

de forma estruturada para assegurar o cumprimento de normas e princípios internos. Entre os mecanismos utilizados, está o canal **Orelhão** (saiba mais na página 80), que recebe manifestações anônimas ou identificadas sobre desvios de conduta, irregularidades ou outros temas sensíveis. Esses instrumentos apoiam a escuta ativa, a identificação de riscos e o aprimoramento das práticas e estratégias da Companhia.

Mais detalhes sobre a gestão de impactos da StoneCo em nossa [Política de Sustentabilidade](#).



Foco no essencial: nossos temas materiais

GRI 2-12 | 2-14 | 3-1 | 3-2

Em 2023, realizamos nosso primeiro exercício de materialidade* seguindo a metodologia de **dupla materialidade**. Esse conceito considera tanto o impacto socioambiental que geramos no mundo quanto os riscos e impactos financeiros para nosso negócio.

Em 2024, revisamos esse processo para garantir maior aderência às melhores práticas e padrões regulatórios emergentes. Confira, a seguir, as etapas realizadas:

1. Mapeamento de Temas Potenciais e Definição de Stakeholders

Iniciamos o processo com a definição dos *stakeholders* a serem consultados. Nessa etapa, foram identificados como partes de interesse da Companhia os seguintes públicos:

- Acionistas e investidores;
- Alta liderança;
- Associações setoriais;
- Bandeiras;
- Colaboradores;
- Clientes;
- Fornecedores;
- Franqueados;
- Organismos de financiamento;
- Pares de setor;
- Reguladores;
- Sociedade civil organizada.

Para a definição dos temas potenciais nos baseamos em referências globais, *benchmarks* setoriais e tendências de sustentabilidade, passando posteriormente por um processo de validação e aprovação interna.

2. Materialidade de Impacto

Realizamos o mapeamento e a priorização dos impactos da empresa em sustentabilidade, considerando aspectos positivos e negativos, bem como impactos reais e potenciais.

3. Materialidade Financeira

Mapeamos e priorizamos a materialidade financeira dos temas de sustentabilidade, analisando seus impactos reais e potenciais no desempenho financeiro e na tomada de decisões da Companhia. Essa análise seguiu os padrões estabelecidos pela CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) e pelo IFRS (International Financial Reporting Standards), garantindo um alinhamento com as expectativas dos investidores e do mercado.

4. Impacto, Riscos e Oportunidades

Identificamos os principais temas materiais, detalhando seus impactos reais e potenciais na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Isso incluiu uma análise aprofundada dos impactos nos direitos humanos, bem como a avaliação

de riscos e oportunidades associadas a cada tema.

5. Temas Prioritários

Com base nos resultados das etapas anteriores, identificamos nove temas materiais.

1. Ecoeficiência das Operações;
2. Diversidade, Equidade e Inclusão;
3. Saúde, Bem-estar e Desenvolvimento dos Colaboradores;
4. Inclusão Produtiva Financeira;
5. Direitos Humanos;
6. Governança, Ética e Integridade dos Negócios;
7. Inovação e Tecnologia nos Produtos;
8. Privacidade e Segurança de Dados;
9. Qualidade do Atendimento.

O resultado dessa materialidade se desdobrou em nosso Plano de Atuação 2030 (saiba mais na página 16).

*Os temas foram avaliados e aprovados pela Diretoria Executiva.

Na StoneCo, focamos na gestão dos temas materiais que impulsionam nossa criação de valor a longo prazo, considerando impactos econômicos, ambientais e sociais. Para conectar esses temas à nossa geração de valor, identificamos os fatores mais relevantes para nosso desempenho e estruturamos estratégias, produtos e iniciativas.

Risco ou oportunidade material	Conectando o tema ao negócio	Impacto nos negócios	Como endereçamos o tema	Métricas	Ícone
1. Ecoeficiência das operações	A otimização do consumo de materiais e recursos naturais e a redução das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) são essenciais para o desempenho da companhia. Ao adotar princípios da economia circular e priorizar insumos duráveis, recicláveis e renováveis, a StoneCo está não apenas minimizando impactos ambientais, mas também gerenciando riscos relacionados às mudanças climáticas. Essas ações contribuem diretamente para a redução de custos operacionais e fortalecem a resiliência do negócio.	Redução de Custo	➤ Gestão de Resíduos e Circularidade (págs. 69 e 70) ➤ Rotas Inteligentes (pág. 72) ➤ Emissões (pág. 72) ➤ Risco Climático (pág. 86)	➤ Resíduos não destinados (reutilizados e reciclados); ➤ Tonelada plástica evitada; ➤ Inventário de Emissões de GEE.	
2. Diversidade, equidade e inclusão	Uma cultura inclusiva que valoriza e desenvolve talentos, reflete a diversidade de nossos clientes e impulsiona nosso sucesso.	Gera Receita	➤ Diversidade, Equidade e Inclusão (pág. 61) ➤ Censo StoneCo 2024 (pág. 61) ➤ Experiência do time (pág. 60)	➤ Dados de Diversidade do time; ➤ Índices de representatividade; ➤ Equidade Salarial.	
3. Saúde, bem-estar e desenvolvimento de colaboradores	Um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e com processos seletivos transparentes fortalece nossa marca empregadora e a retenção de talentos. Isso reduz riscos operacionais, preserva o conhecimento interno e impulsiona a produtividade, garantindo uma equipe engajada.	Redução de Riscos	➤ Nossos programas de atração de talentos (pág. 50) ➤ Transformando potencial em potência (pág. 52) ➤ Nosso modelo de avaliação de desempenho (pág. 55) ➤ Ambiente de Trabalho Seguro e Saudável (pág. 64) ➤ Saúde no verde (pág. 65) ➤ Benefícios (pág. 67)	➤ Taxa de acidentes de trabalho; ➤ eNPS; ➤ Taxa de rotatividade.	

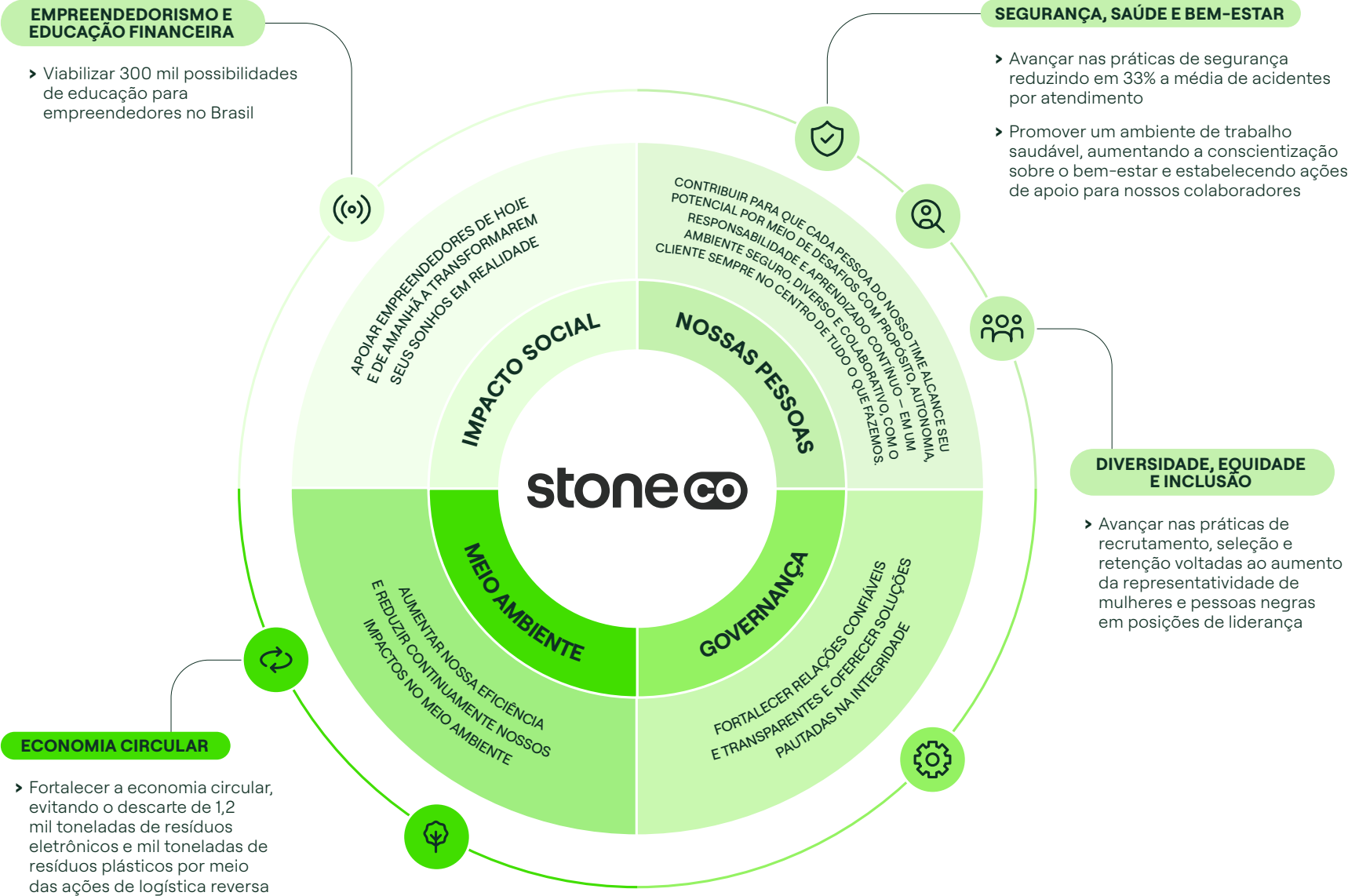
Risco ou oportunidade material	Conectando o tema ao negócio	Impacto nos negócios	Como endereçamos o tema	Métricas	Ícone
4. Inclusão produtiva e financeira	Acreditamos que a educação financeira é essencial para aumentar a autonomia, o desenvolvimento dos empreendedores, em especial aqueles em situação de maior vulnerabilidade social e econômica.	Gera Receita	➤ Impulsionando negócios e renda (pág. 26) ➤ Renda Ton (pág. 32) ➤ Nossas soluções de crédito (pág. 28) ➤ Reserva Financeira (pág. 30) ➤ Consultores de negócio (pág. 35) ➤ Instituto Stone (pág. 40)	➤ Número de empreendedores impactados por programas de educação financeira; ➤ Número de parceiros do Renda Ton; ➤ Jovens talentos impactados pelo Instituto Stone.	
5. Direitos humanos	Garantir o respeito aos direitos humanos em todas as operações, cadeias de suprimentos e relações comerciais é essencial para a StoneCo. Adotamos ações contínuas de monitoramento para prevenir práticas como trabalho forçado e infantil, integrando esse compromisso em suas práticas empresariais. Além de mitigar riscos reputacionais, a promoção dos direitos humanos fortalece a cadeia de valor, protege contra impactos legais e financeiros e reforça a confiança de investidores e parceiros estratégicos, especialmente em um setor altamente regulamentado.	Redução de Riscos	➤ Respeito aos Direitos Humanos (pág. 82) ➤ Avaliação de fornecedores (pág. 91)	➤ Número de casos de discriminação (Orelhão); ➤ Taxa de avaliação de fornecedores.	
6. Governança, ética e integridade dos negócios	Para a StoneCo, governança corporativa, ética e integridade são essenciais para garantir uma conduta empresarial transparente e alinhada às melhores práticas do mercado. Uma estrutura de governança sólida fortalece a confiança dos <i>stakeholders</i> , assegura a conformidade com leis anticorrupção e diversidade e melhora a reputação da empresa. Além disso, a ética nas relações comerciais previne fraudes, mitiga riscos reputacionais e promove a confiança no mercado. Esses princípios são prioritários para a alta liderança e o mercado investidor, reforçando a coesão corporativa e o compromisso da equipe.	Redução de Riscos	➤ Programa de Integridade (pág. 79) ➤ Compromisso STNE (pág. 81) ➤ Orelhão (pág. 80) ➤ Prevenção à Lavagem de Dinheiro (pág. 80) ➤ Código de Ética (pág. 78)	➤ Número de casos no Orelhão; ➤ Número de pessoas treinadas nos Compromissos STNE; ➤ Perdas monetárias por não conformidade aos padrões éticos.	

Risco ou oportunidade material	Conectando o tema ao negócio	Impacto nos negócios	Como endereçamos o tema	Métricas	Ícone
7. Inovação e tecnologia nos produtos	A inovação e a tecnologia são essenciais para a StoneCo, impulsionando pesquisas, novas soluções e o desenvolvimento de competências para o crescimento dos negócios de base tecnológica. Buscamos aplicar eticamente tecnologias emergentes, como inteligência artificial, e adaptar nosso modelo de negócios às evoluções do setor financeiro. Esses investimentos são fundamentais para a diferenciação, o aumento da eficiência e a competitividade, sendo prioridades para a alta liderança e organismos de financiamento.	Gera Receita	➤ Stone Partner (pág. 37) ➤ Rotas Inteligentes (pág. 72) ➤ Stone Lab (pág. 45) ➤ Evolução no Atendimento (pág. 22)	-	
8. Privacidade e segurança de dados	A segurança da informação é crucial para a StoneCo, abrangendo a proteção de dados da empresa e dos clientes, a integridade, confidencialidade e a prevenção de ataques cibernéticos. A conformidade com as leis de proteção de dados e a prevenção de vazamentos são essenciais para manter a confiança dos clientes e proteger ativos críticos.	Redução de Riscos	➤ Protegendo Dados, Garantindo Confiança (pág. 88)	➤ Número de queixas por vazamento de dados; ➤ Número de incidentes de segurança; ➤ Perdas monetárias por não conformidade aos padrões de privacidade.	
9. Qualidade do atendimento	Em um mercado competitivo, a excelência no atendimento é estratégica. A experiência do cliente impulsiona a fidelização, retenção e aquisição de novos clientes, garantindo vantagem competitiva.	Gera Receita	➤ Evolução do Atendimento (pág. 22) ➤ Ouvidoria (pág. 24) ➤ Reclame Aqui (pág. 25)	➤ Nota do reclame aqui, por marca; ➤ Índices de satisfação da Ouvidoria; ➤ Tempo médio de atendimento; ➤ Percentual de resolução de demandas dos Encantadores.	

Nossos compromissos com a sociedade

GRI 2-24 | 3-3

Conheça, a seguir, mais detalhes sobre nossas metas sociais, ambientais e de governança que compõem os quatro pilares dos nossos compromissos com a sociedade, que serão acompanhados até 2030.



Engajamento com *stakeholders*

GRI 2-29

Estamos em constante conexão com nossos *stakeholders*, reconhecendo a importância fundamental de manter canais eficazes de comunicação para estabelecer uma relação próxima e colaborativa.

Nosso objetivo é compreender suas necessidades, nutrir confiança mútua e promover a sustentabilidade, assegurando um engajamento relevante por meio de uma comunicação transparente, consultas regulares e respostas ágeis às suas preocupações.

Stakeholder	Formas de engajamento
Colaboradores	Realizamos pesquisas internas de clima e temos um ciclo estruturado de processos de gente, acompanhado pela Diretoria e pela estrutura de HR Business Partners, que suporta os times. Temos também um ritual de comunicação mensal com a liderança (Workshop de Líderes) e com toda a Cia (Bate Papo Stone), além de rotinas semanais com os times e canais de comunicação para toda a Cia, como o Slack e o Portal StoneCo, e canais específicos de comunicação para os times.
Clientes	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.
Franqueados Stone e Linx	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 Comitê de Franquias (Trimestral); Stone Day (evento anual de engajamento e cultura); Convenção de Franquias (anual).
Analistas, acionistas e investidores	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 nosso site de Relações com Investidores; fazemos reuniões presenciais e virtuais; reuniões em conferências e <i>non-deal roadshow</i> (NDR) e atendimento por e-mail.
Provedores de capital	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 <i>roadshows</i> .
Sociedade/ Comunidade	Projetos de impacto e projetos de investimento social; Instituto Stone; Canal de atendimento voltado exclusivamente à comunidade através do e-mail comunidades@stone.com.br; Reuniões e website.

02

O Jeito Stone de Servir

ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Proximidade, agilidade e excelência

Na StoneCo, acreditamos que cada cliente possui uma história única e um desafio próprio. Por isso, buscamos entender suas dores e antecipar tendências, sempre mantendo um atendimento próximo e eficiente.

É dessa forma que garantimos nossa relevância no dia a dia dos empreendedores, ajudando-os a superar os desafios e alcançar seus objetivos.

Com essa motivação, aperfeiçoamos ao longo dos anos nosso modelo de relacionamento, garantindo que o Jeito StoneCo esteja presente na jornada de nossos clientes.

Nossa abordagem une proximidade, agilidade e excelência no atendimento, garantindo que nossas soluções cheguem a todas as regiões do país e perfis de empreendedores.

Amparado em uma forte cultura organizacional, nosso modelo de relacionamento é sustentado pelos:

- **Agentes Stone**
- **Encantadores**
- **Brabos da Linx**
- **Especialistas**
- **Angels**





Os Agentes Stone
conectam o empreendedor à solução ideal desde o primeiro contato

Os Agentes Stone são responsáveis pelo primeiro contato com futuros clientes, identificando suas necessidades e oferecendo soluções personalizadas. Com o apoio de uma plataforma inteligente, auxiliam empreendedores desde o início da jornada.

Além deles, o time de vendas inclui Especialistas para médio empreendedor, franquias Stone, franquias Linx e equipes especializadas em vendas diretas de software para diferentes verticais do varejo da Linx.

Os Encantadores
resolvem desafios do empreendedor com agilidade e cuidado

Os Encantadores têm a missão de atender os empreendedores com rapidez, eficiência e um toque humanizado, garantindo que se sintam apoiados.

Atualmente, realizam o atendimento às chamadas telefônicas em até cinco segundos e resolvem mais de 90% das demandas no primeiro contato.

Os Brabos da Linx Suporte Técnico Ágil e Especializado

Na Linx, os Brabos são especialistas em atendimento técnico, que acessam remotamente o ambiente do cliente para oferecer suporte personalizado. O foco do time é resolver problemas com rapidez, sendo o tempo de solução o principal indicador de desempenho.

Especialistas Apoio Especializado para PMEs

Parte da nossa equipe de vendas, os especialistas são treinados para atender especificamente às necessidades das médias empresas, que enfrentam questões mais complexas e específicas, e, por isso, demandam soluções financeiras e de gestão mais completas. A partir de 2024, reforçamos essa função em nossos *hubs*, como parte dos esforços para aumentar a penetração no segmento de clientes de médio porte.



Os Angels a força logística que não deixa o negócio parar

Os Angels são a base da operação logística da StoneCo, garantindo eficiência em cada etapa da cadeia. Conheça, a seguir, o time:

- › Os **Maker Angels** atuam nos Centros de Distribuição, onde são responsáveis pelo gerenciamento de estoque, testes nas máquinas e preparo dos terminais;
- › Os **Trucker Angels** realizam o transporte dos equipamentos dos CDs para os Polos em todo o Brasil;
- › Os **Green Angels**, presentes em mais de dois mil municípios, asseguram entregas ágeis, suporte técnico e *setup* do cliente, incluindo a configuração da maquininha e treinamento sobre suas funcionalidades;
- › Os **Lab Angels** realizam reparos cosméticos e funcionais dos terminais recuperados, permitindo a reutilização dos mesmos em novos clientes, o que evita novas compras; e
- › Para reduzir perdas, os **Hunter Angels** recuperam terminais sem uso, fazendo com que retornem à cadeia logística, fortalecendo assim a economia circular.



Evolução do atendimento: **personalização sem perder a eficiência**

GRI 2-25 | 3-3 Qualidade do Atendimento

Com uma proposta de atendimento centralizada no cliente e apoiada em práticas que têm foco na disponibilidade, resolutividade e proximidade, avançamos, em 2024, com a implementação de melhorias no atendimento.

Evoluímos na personalização do atendimento investindo em pessoas, tecnologia e inteligência de dados para tornar a jornada de atendimento do cliente mais simplificada e fluida.

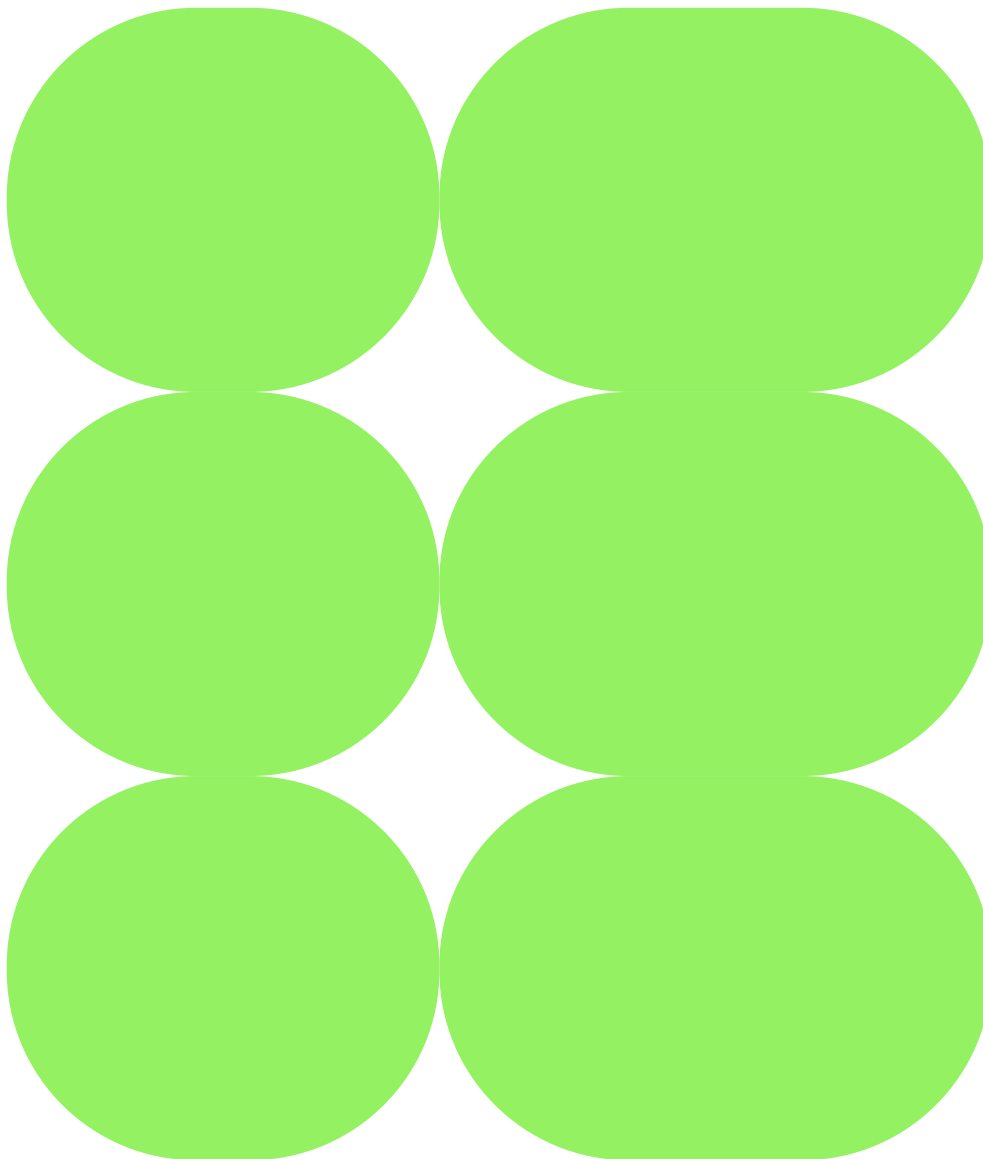
A personalização foi aprimorada por meio de ferramentas que fornecem uma visão específica de cada etapa da jornada do cliente, incluindo os produtos contratados e problemas potenciais, permitindo respostas mais adequadas e adaptadas às necessidades individuais.

Confira, a seguir, mais detalhes sobre as principais iniciativas implementadas no atendimento.

Inovação e proatividade com a utilização de IA

Ao longo de 2024, a StoneCo avançou significativamente na digitalização do atendimento ao cliente, implementando soluções baseadas em inteligência artificial (IA) para proporcionar respostas rápidas, precisas e personalizadas.

Além de oferecer mais autonomia, essas ferramentas também analisam padrões de comportamento, gerando insights que ajudam a melhorar continuamente o atendimento e a antecipar as necessidades dos clientes. Com isso, conseguimos monitorar e sinalizar comportamentos que indicam insatisfação ou risco de cancelamento e, a partir disso, atuar de forma proativa, identificando e resolvendo potenciais problemas antes que se tornem críticos.



Dando voz a nossos clientes

GRI 2-25 | 2-29 | 3-3 Qualidade do Atendimento

Acreditamos que ouvir ativamente nossos clientes é essencial para aprimorar continuamente o atendimento, os produtos e os serviços.

Para fortalecer esse compromisso, disponibilizamos diversos canais de atendimento, contribuindo para que o cliente seja atendido de forma simples e rápida, como e quando desejar.

Realizamos pesquisas recorrentes de satisfação para coletar feedbacks, cujos resultados servem como base para melhorias em nossos serviços e processos.

Após o esgotamento dos canais habituais de atendimento, os clientes têm à sua disposição a **Ouvidoria StoneCo**. A missão desse canal é oferecer um atendimento humanizado, promovendo soluções com transparência, celeridade e ética.

A partir dos dados coletados, realizamos análises detalhadas utilizando ferramentas de

visualização e técnicas avançadas para identificar as causas-raiz dos problemas e as oportunidades de melhoria. Apresentamos os resultados em relatórios e *dashboards* claros e acionáveis, que auxiliam na tomada de decisões estratégicas e no acompanhamento de temas recorrentes identificados pela Ouvidoria.

Mensalmente, elaboramos relatórios com o total de casos e principais assuntos de reclamação, além de um boletim que compartilha com as áreas necessárias as estatísticas do período.

Para ampliar a discussão em torno dos dados e embasar as tomadas de decisões, promovemos fóruns internos, como o **Fórum Ouvidoria** e o **OUV-INFO**, onde líderes de diversas áreas discutem as reclamações e as melhores soluções.

Dessa forma, identificamos oportunidades de melhoria, ajustes nos serviços prestados e implementamos mudanças que refletem nosso compromisso com a excelência e elevam a experiência do usuário, fortalecendo sua confiança.

Números Ouvidoria StoneCo

Pesquisa de Satisfação

73,77%
1º sem

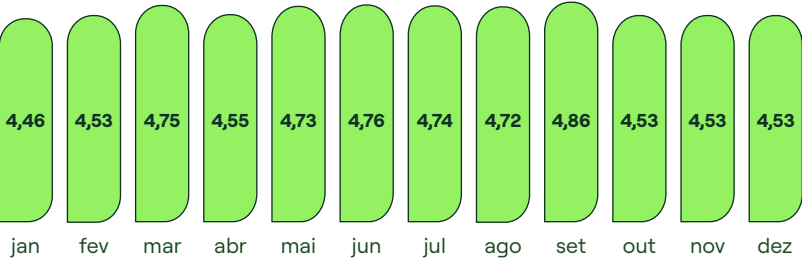
76,00%
2º sem

dos clientes encaminhados para a pesquisa concluíram a avaliação

4,64

Média nota do Analista | 5,00

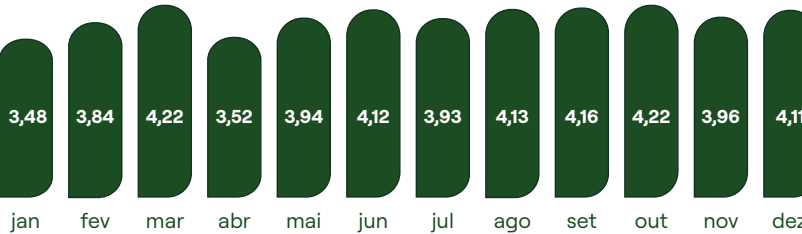
Como você avalia o atendimento do Analista da Ouvidoria?



3,97

Média nota da Demanda | 5,00

Como você avalia a solução apresentada para sua demanda?



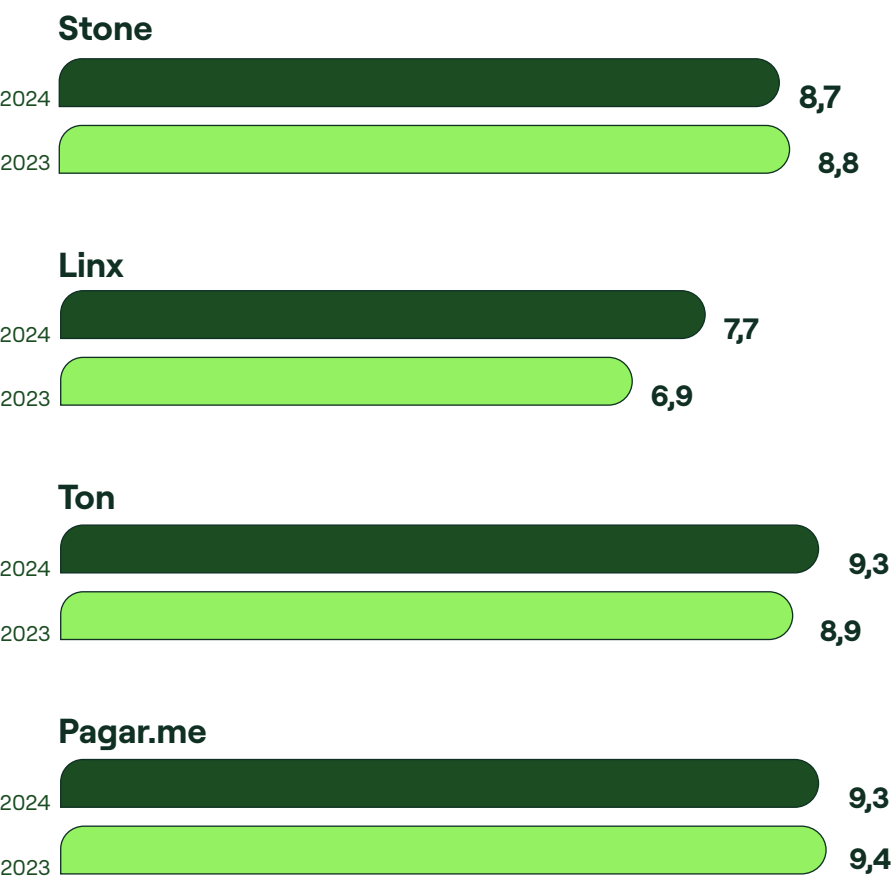
Reclame Aqui

As notas do Reclame Aqui das marcas Ton e Linx demonstraram crescimento no ano, enquanto que, na marca Stone, a nota se manteve estável no período.

A nota geral da Linx aumentou 11,6%, resultado direto da mudança na estratégia de resolução de casos. A partir dela, passamos a concluir os atendimentos na plataforma somente após a validação do cliente, garantindo que o problema foi, de fato, solucionado.

Já o Ton teve grande destaque no Reclame Aqui, consolidando sua reputação e chegando a liderar o ranking de melhor empresa entre os Bancos Digitais e Bancos Tradicionais.

Evolução no Reclame Aqui



03

Impulsionando Negócios e Renda

ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Gerando valor para empreendedores de todo o Brasil

GRI 2-6 | 3-3 Inclusão Produtiva e Financeira | 3-3 Inovação e tecnologia nos produtos | 203-2

Para melhor atender as Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPMEs), contamos com um portfólio completo e integrado de soluções que, desde sua concepção, são pensadas considerando seu potencial em ajudar o empreendedor no dia a dia de seu negócio.

Acreditamos que ao ampliar o acesso a serviços financeiros como contas, cartões e crédito, estamos promovendo a inclusão de mais pessoas na cadeia produtiva brasileira, contribuindo para a geração de renda e o fortalecimento da economia nacional.

Além de oferecer soluções financeiras acessíveis, acreditamos que o conhecimento também é um pilar essencial para a gestão eficiente e sustentável dos negócios (saiba mais na página 31).

REDE FINANCEIRA PELA AMAZÔNIA

Em 2024, aderimos à Rede Financeira pela Amazônia, iniciativa do Inter-American Development Bank (IDB) e do IFC – International Finance Corporation.

O objetivo das 46 instituições participantes do movimento é promover a inclusão financeira e a inovação, buscando sinergia estratégica entre iniciativas públicas e privadas para gerar impacto positivo em uma das regiões mais importantes do Brasil e do mundo.

A rede de financiamento, que compõe o programa Amazônia Sempre, discute 30 propostas que envolvem soluções financeiras inclusivas e financiamento para pequenas e médias empresas locais.

STONE VENCE PRÊMIO POR OPERAÇÃO COM DFC

A StoneCo foi reconhecida com o prêmio DFI-Backed Deal of the Year pela LatinFinance, graças à realização de uma operação inédita de securitização internacional com a U.S. International Development Finance Corporation (DFC).

A ação foi pioneira ao viabilizar a securitização de recebíveis de cartão de crédito originados por instituições financeiras não sistêmicas, que representam cerca de 20% do mercado. Com apoio da DFC, a Stone estruturou um modelo que permitiu retirar essas dívidas do balanço da companhia, liberando recursos para ampliar sua atuação junto às MPMEs. Um dos diferenciais foi a criação de um mecanismo de *hedge* cambial, viabilizando a transação em moeda estrangeira.

O reconhecimento reforça o nosso papel como agentes de inovação financeira e inclusão, e representa um avanço estratégico na ampliação do acesso ao crédito e no fortalecimento de empreendedores de todo o Brasil.



Soluções de crédito

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

Por meio de nossas soluções de crédito, ampliamos a atuação no ciclo operacional dos clientes, oferecendo apoio em seus desafios financeiros e viabilizando investimentos.

Do micro ao médio empreendedor, criamos soluções de crédito pensadas a partir das suas necessidades, com facilidades ligadas ao funcionamento do negócio, como pagamento no ritmo das vendas e juros que diminuem quando o empreendedor vende mais.

Ao proporcionar acesso a crédito, contribuimos para a inclusão financeira dos empreendedores, permitindo que eles possam acessar capital para melhorias, reformas, expansões, aquisição de equipamentos, pagamento de fornecedores e quitação de dívidas, o que fortalece a fidelidade à marca e consolida a Stone como parceira estratégica.

Conheça, a seguir, mais detalhes sobre as novidades em crédito lançadas no último ano:

Em 2024, expandimos nosso portfólio de soluções de crédito, oferecendo aos empreendedores novas opções para impulsionar seus negócios. Ao final do último ano, a carteira de crédito totalizou R\$ 1,2 bilhão, um avanço de 286% em relação a 2023.

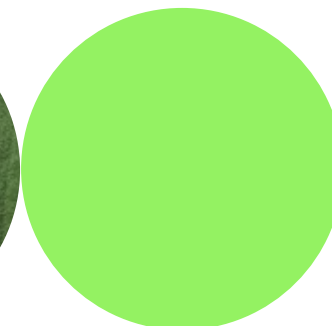
Limite da Conta: crédito rápido para o negócio girar

Trata-se de um limite pré-aprovado oferecido a partir de análises de crédito. Para usar, o cliente ativa esse limite na conta Stone e pode fazer retiradas até o valor disponível. Conforme for pagando, o valor devolvido volta a ficar disponível para retirar novamente. O pagamento acontece aos poucos e é diário, feito com parte dos recebimentos, e acontece enquanto o limite estiver em uso.

Capital de Giro Stone: acesso ao crédito

O empréstimo Stone é simples e pode ser obtido de forma totalmente digital ou com a opção de apoio de um especialista. O pagamento é realizado de forma prática, com retenção automática dos recebimentos de maquininhas, Pix, boleto e canais digitais.

O pagamento acontece aos poucos, ao longo do período de duração de cada parcela, sem pesar no bolso do cliente.



Cartão de crédito para micro, pequenos e médios

Em 2024, lançamos o novo cartão da Stone. Entre as principais vantagens, o cliente pode utilizar o dinheiro das vendas realizadas nas maquininhas para aumentar o limite do cartão, além de contar com isenção de anuidade.

Para os clientes que têm dificuldade de acesso ao crédito, contamos com uma modalidade que permite acessar um cartão de crédito com limite mais baixo e ir construindo seu relacionamento conosco ao cumprir requisitos de fácil entendimento e atingimento. O cliente tem acesso a até dois aumentos de limites em um curto período de tempo.

A outra modalidade disponível permite que o cliente separe um valor que será utilizado como garantia. Com isso, o cliente vai se habituando a realizar compras com o cartão de crédito sem perder o dia do pagamento da fatura e entendendo a dinâmica do produto.

PAPERLESS

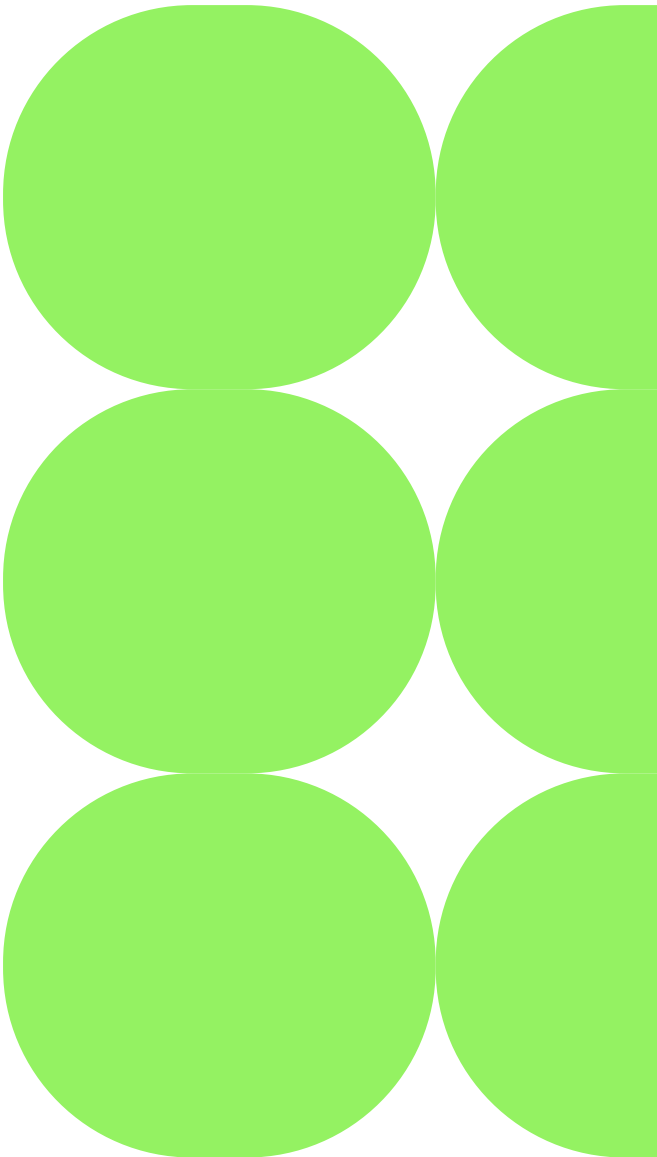
Desde seu lançamento, nosso cartão de crédito visa trazer suas experiências de forma digital. Nosso *Welcome Kit*, por exemplo, é minimalista, trazendo as informações essenciais para início do uso do produto, indicando nossos canais digitais para aprofundamento dos temas. Além disso, nossas emissões de faturas são 100% digitais: são milhares de folhas de papel economizadas por mês.



Saúde financeira: parcelamento de fatura

Sabemos que o cartão de crédito, quando mal administrado, pode se tornar um vilão na vida financeira dos nossos clientes. Pensando nisso, além de oferecer uma das taxas de juros mais baixas do mercado no crédito rotativo, também temos uma taxa competitiva no parcelamento de fatura, uma forma de financiamento incentivada para os clientes que não conseguem pagar a totalidade da fatura na data de seu vencimento.

Contamos com planos de curta e longa duração, além de trazer uma experiência única de gestão do financiamento contratado, dando total transparência ao cliente, que pode consultar sempre o plano contratado, os valores cobrados, o que já foi pago e o que ainda está por vencer.



Reserva Financeira

GRI 3-3 Inovação e Tecnologia nos Produtos

Manter uma reserva financeira é um dos maiores desafios enfrentados pelos empreendedores. No dia a dia dos negócios imprevistos podem surgir, e contar com uma reserva de recursos pode ser decisivo para superar períodos de baixa receita ou aproveitar oportunidades inesperadas.

Reconhecendo essa necessidade, desenvolvemos a funcionalidade reserva financeira que ajuda pequenos e médios empreendedores a construir e gerenciar suas reservas de forma simples e prática, promovendo a saúde financeira dos negócios.

Com ela, é possível reservar uma parte dos recebíveis diretamente na conta do cliente, sem burocracia. Essa reserva pode ser usada para emergências, investimentos no negócio ou como fundo de segurança para períodos de instabilidade.

O cliente pode guardar um valor pontual, agendado ou recorrente, além de definir um percentual das suas vendas de acordo com sua escolha.

A funcionalidade também permite a criação de metas e objetivos. Além disso, os rendimentos podem ser acompanhados pelo *app* e os resgates realizados a qualquer momento.

O dinheiro rende 100% do CDI a cada 30 dias do recurso investido e, para estimular o cliente a poupar, ele ainda concorre a prêmios ao girar a Roleta Premiada*.

*Sujeito a elegibilidade.



Ao longo de 2024, concluímos o *rollout* dessa funcionalidade, que passou a estar disponível para **100%** da nossa base de clientes.



Alavancando negócios por meio do conhecimento

GRI 2-6 | 3-3 Inclusão Produtiva e Financeira

Acreditamos que o sucesso dos empreendedores está diretamente ligado ao conhecimento e à gestão eficiente de seus negócios. Por isso, oferecemos ferramentas práticas e ensinamentos valiosos para que os empreendedores possam tomar decisões mais assertivas e crescer de forma sustentável.

Reconhecendo os desafios do dia a dia empreendedor, promovemos conteúdos e projetos voltados para planejamento financeiro, formação de poupança, resiliência financeira, prevenção à

inadimplência e superendividamento através do nosso *hub* de conteúdo ou iniciativas do Instituto Stone e Instituto Propague.

Para facilitar o acesso a esse conhecimento, nossa plataforma de conteúdo oferece uma área dedicada à gestão financeira, com materiais práticos para ajudar pequenos e médios empreendedores a organizar o caixa, entender os custos, planejar as vendas e controlar o estoque, auxiliando-os a manter as contas em ordem e crescer com mais segurança.



Para ter acesso a esses e a muitos outros conteúdos, basta acessar o nosso novo *hub* de conteúdos

Conheça nossa
[Política de Educação Financeira.](#)



UNINDO FORÇAS PARA DISSEMINAR CONHECIMENTO

A Stone se uniu ao Foodness para oferecer capacitação gratuita aos empreendedores do setor de alimentos e bebidas. A iniciativa oferece não apenas conhecimento teórico, mas também práticas e ferramentas para a gestão e lucratividade dos negócios.

Com videoaulas apresentadas por Re Cruz, CEO do Foodness, o projeto traz um conteúdo educativo sobre temas essenciais para a sustentabilidade dos negócios no setor, como controle de estoque e cálculo do Custo da Mercadoria Vendida (CMV), além de planilhas que ajudam na gestão da operação no dia a dia.



Indique e cresça com o Renda Ton

O Renda Ton é a evolução do Renda Extra, nosso programa de indique e ganhe, no qual o empreendedor pode ganhar uma comissão ao indicar nossas máquinas. Seu foco são os clientes que buscam evolução profissional e que enxergam em nosso produto uma oportunidade de crescimento financeiro.

O programa é flexível, pensado para se adaptar à rotina dos participantes, que podem indicar novos clientes diretamente pelo celular, enquanto toda a logística de entrega e suporte ficam sob a responsabilidade da StoneCo.

Para maximizar os resultados, oferecemos o Educa Ton, uma plataforma repleta de conteúdos exclusivos sobre vendas e educação financeira, ajudando cada participante a alcançar seu potencial.

Franquias: capilaridade e conexão em todo o Brasil

GRI 203-2 | 413-1

Nosso canal de franquias permite ampliar a presença das nossas marcas no território brasileiro, levando ao empreendedor de regiões afastadas dos grandes centros um alto nível de serviço financeiro e tecnológico, que, muitas vezes, não estavam acessíveis localmente.

Nossos franqueados fortalecem as comunidades onde estão presentes, por exemplo, ao promover ações como a participação em eventos e feiras de negócios, ao oferecer espaços para encontros e capacitações ou quando, em parceria com a Stone, desenvolvem projetos que geram impacto local, criando oportunidades para empreendedores e impulsionando o desenvolvimento econômico e social.

Os franqueados, por manterem raízes nas regiões onde atuam, constroem relações de confiança com os comerciantes locais, consolidando a presença da StoneCo e promovendo um vínculo duradouro com as comunidades.

Nosso modelo de franquia

Para garantir que a nossa cultura e padrões operacionais sejam mantidos nas franquias, contamos com um rigoroso e concorrido processo seletivo, com elevados níveis de exigência para a aprovação final.

Para se tornar franqueado, é essencial ter um vínculo forte com a comunidade local, habilidades comerciais, espírito empreendedor e dedicação para operar diretamente a franquia.



O processo de seleção valoriza o relacionamento do candidato com a comunidade, seu potencial de ser um transformador local e sua capacidade operacional, garantindo que ele possa representar a marca com excelência e integridade.

Os aprovados são submetidos a um processo completo de *onboarding*, que inclui treinamentos e orientações que seguem o Manual de Excelência Operacional da Companhia.

A StoneCo ainda adota medidas robustas de governança, como um código de conduta exclusivo para franquias, um canal de ouvidoria dedicado e auditorias regulares. Desse modo, garantimos que os franqueados atuem em conformidade com nossos valores e padrões, oferecendo a seus clientes o nível de qualidade que prezamos e o Jeito Stone de Servir.



Engajamento

A agenda de eventos das franquias da Stone é um pilar muito importante para fortalecer a cultura e o engajamento entre os nossos franqueados.

Anualmente, realizamos a convenção anual de franqueados, que é um marco de celebração e aprendizado.

Em 2024, o evento contou com a participação de 385 franqueados e nota

máxima no NPS (100). Na ocasião, foram reconhecidas e premiadas as franquias que se destacam como referência no canal, fortalecendo a cultura, o desenvolvimento e o reconhecimento das melhores operações.

Além do evento anual, os franqueados também promovem iniciativas locais, organizando eventos para levar conhecimento, capacitação e a cultura da empresa aos seus times e colaboradores.



SELO DE EXCELÊNCIA EM Franchising

Recebemos, pelo segundo ano consecutivo, o Selo de Excelência em Franchising, concedido pela Associação Brasileira de Franchising (ABF). O reconhecimento é uma das mais importantes certificações do setor de franquias no Brasil e avalia o desempenho das redes franqueadoras com base na satisfação dos próprios franqueados, atestando que a franqueadora mantém altos padrões de qualidade no suporte, treinamento e operação das franquias.



CONSULTORES DE NEGÓCIO STONE

GRI 413-1

Em 2024, desenvolvemos uma iniciativa piloto chamada **Consultores Stone**, com o objetivo de educar financeiramente nossos clientes por meio de agentes e franquias Stone. O projeto contribuiu para reforçar nosso vínculo, viabilizando acesso à educação financeira personalizada e de qualidade, além de melhorar a percepção de marca e valor agregado aos produtos e serviços.

Para as franquias, a ação promoveu a melhoria na performance, estimulando o reconhecimento dos agentes, senso de

pertencimento e apropriação do tema trabalhado no dia a dia. O projeto contou com 25 horas de capacitação e uma taxa de evolução de aprendizagem de 79% dos participantes nas práticas desenvolvidas:

- > Mentalidade Empreendedora;
- > Planejamento Estratégico;
- > Gestão Financeira Lucrativa;
- > Precificação, Endividamento e Gerenciamento de Crise;
- > Marketing e Comunicação para Vendas.



25 horas
de capacitação



79% dos
participantes
com evolução de
aprendizagem

Parcerias com foco em inovação

A inovação ganha força quando é construída em rede. Por isso, desenvolvemos parcerias que fortalecem nosso ecossistema, conectando empreendedores e empresas a oportunidades, tecnologia e muito conhecimento.

Conheça, a seguir, algumas ações que se destacaram em 2024:

Programa Empreendedores: conexão e inovação no varejo

Dedicamos especial atenção às empresas que compõem nosso ecossistema, as quais são especializadas em tecnologia para o varejo e serviços. Para apoiar o desenvolvimento dessas empresas, criamos o **Programa Empreendedores**, estruturado em quatro eixos:

- > **Talentos;**
- > **Experience StoneCo;**
- > **Educação;**
- > **Parcerias.**

Cada um desses pilares foi pensado para que os empreendedores possam nos conhecer mais profundamente, interagir entre si e compartilhar experiências e conhecimentos.

No pilar de Talentos, os participantes têm acesso às melhores ferramentas de recrutamento do mercado, ampliando suas chances de atrair talentos ao aproveitar a força da nossa marca.

No pilar Experience StoneCo, oferecemos experiências únicas de imersão na nossa cultura organizacional, abrindo as portas para fortalecer ainda mais as conexões, através do contato direto com nossos sócios, líderes e interface de programação de aplicação.

No âmbito das Parcerias, proporcionamos acesso exclusivo a uma rede de parceiros estratégicos, com foco em temas como redução de custos, capacitação de equipes e suporte especializado. Essa iniciativa permite que os empreendedores se organizem de forma mais eficiente e recebam o apoio necessário para suas demandas específicas.

Por fim, no pilar de Educação, promovemos mentorias, treinamentos, eventos de capacitação e inspiração, além de oferecer trilhas de conteúdo exclusivas para empreendedores.

Essas ações são complementadas com experiências como viagens de *benchmark*, que ampliam o horizonte de aprendizado e inovação, contribuindo para o crescimento contínuo de todos os envolvidos no ecossistema.

Números do programa



Stone Partner Program

O Stone Partner Program foi lançado em 2019 com o propósito de impulsionar negócios por meio da tecnologia financeira. Desde então, o programa cresceu e já conta com mais de 500 empresas parceiras*, consolidando-se como um verdadeiro ecossistema de inovação e colaboração no setor de pagamentos.

Com a missão de ajudar empresas de todos os segmentos e tamanhos a desenvolverem e integrarem suas soluções a serviços financeiros, o programa oferece acesso à tecnologia, insights de mercado, treinamentos, ferramentas e consultorias especializadas. Dessa forma, os parceiros aprimoram a experiência de seus clientes ao mesmo tempo que fortalecem e expandem seus próprios negócios.

O programa disponibiliza uma *stack* completa de tecnologias financeiras que permitem o desenvolvimento de soluções de gestão, controle de vendas, faturamento e *back office*, além de mais de 50 benefícios exclusivos, como remuneração diferenciada, eventos, treinamentos e consultoria de marketing.

*O Stone Partner Program atende um portfólio diversificado de empresas softwares de gestão (ERPs e PDVs), plataformas de *e-commerce*, *gateways* de pagamento, além de agências de desenvolvimento e consultorias de *e-commerce*.

CONECTANDO, INOVANDO E IMPULSIONANDO O SETOR

O Stone Partner Program promove anualmente mais de dez eventos proprietários, entre eles os Partner Talks, encontros estratégicos para troca de conhecimento, o Partner Garage, um *hackathon* imersivo voltado para inovação, e o Partner Summit, o maior evento do programa, que reúne os principais *players* do setor.

Além disso, a Stone participa ativamente de eventos de grande relevância no mercado, como Autocom, VTEX Day e Fórum E-commerce Brasil, fortalecendo sua presença e conectando seus parceiros às principais tendências do setor.

Em 2024, os eventos do programa reuniram mais de 1.500 participantes, reforçando o compromisso da Stone com a capacitação e o crescimento dos negócios que fazem parte do ecossistema.



04

Impacto Social

ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Nossa estratégia de impacto social

GRI 413-1

A estratégia de impacto da StoneCo está direcionada a gerar valor mensurável para o negócio através do fortalecimento das diversas comunidades em que atua e de experimentos que testam novos mercados e soluções que promovem inclusão produtiva.

Com isso, pretendemos oferecer soluções que ampliem a geração de valor econômico e social para clientes e suas comunidades, integrando práticas sustentáveis para melhorar a eficiência, identificar novas oportunidades de crescimento e fortalecer a posição no mercado.

Como forma de tornar tudo isso possível, contamos com a gestão de uma Diretoria de Impacto e Sustentabilidade. Seu objetivo é identificar alavancas relevantes à execução dessa estratégica, trabalhando transversalmente com diferentes áreas da Companhia para viabilizar projetos e iniciativas de impacto social nas seguintes frentes:



COMUNIDADES COMO VETORES DE IMPACTO POSITIVO

Em 2024, realizamos uma pesquisa em parceria com a Yunus Social Business para elaborar nossa tese de impacto social. A metodologia envolveu entrevistas com os principais públicos da StoneCo, análise de evidências de impacto, identificação de tendências de mercado e avaliação de novos indicadores de impacto.

A partir desse estudo, entendemos a importância de priorizarmos desenvolvimento e gestão de comunidades.

O fortalecimento comunitário permite que um grupo de pessoas que partilham algo em comum, desenvolvam suas habilidades, competências, conhecimento, estruturas e pontos fortes, de modo a assumirem maior controle de suas jornadas gerando uma riqueza interna que beneficie a própria comunidade.

O Instituto Stone: impacto que faz o Brasil girar

GRI 203-1

Lançado em abril de 2024, o Instituto Stone surgiu como o braço filantrópico da Companhia. Seu objetivo é catalisar iniciativas de impacto social e possibilitar a geração de renda e mobilidade social por meio de investimentos estratégicos e estruturação de projetos autorais em parceria com organizações da sociedade civil.

Com uma proposta de valor focada em Educação de Jovens Talentos, Inclusão Produtiva e Empreendedora e Geração de Conhecimento, o Instituto integra compromissos de sustentabilidade e promove o impacto social alinhado às nossas estratégias. Além disso, busca ser uma plataforma de excelência para gestão e captação de recursos para entidades apoiadas, com foco em educação e inclusão produtiva. Do lado corporativo, procura atuar como um veículo de governança e investimento social para mitigar

riscos e gerar valor (inovação) ao servir à missão da Companhia.

Para alcançar diferentes regiões do país, são priorizadas parcerias e projetos que operam de forma integrada e em rede, que sejam capazes de ampliar o alcance das ações e maximizar seus resultados.

O financiamento das iniciativas é realizado com recursos próprios da Companhia e também por meio de Leis de Incentivo Fiscal, como a Lei Rouanet, a Lei do Esporte, o Fundo da Infância e da Adolescência (FIA), o Fundo do Idoso, o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) e o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS).

Esses recursos são direcionados para apoiar as vertentes de educação e inclusão produtiva. As organizações são selecionadas via edital.

Em 2024, o valor investido de maneira filantrópica por meio de recursos próprios foi de R\$ 8,9 milhões. Por meio de leis de incentivos foi aportado o valor de R\$ 4,7 milhões, totalizando R\$ 13,6 milhões.

Ao todo, foram beneficiados:



10,4 mil
empreendedores



74,8 mi
jovens talentos

Nossa Proposta de Valor



Educação de Jovens Talentos



Inclusão Produtiva e Empreendedora



Geração de Conhecimento

A Governança do Instituto

Com vistas a assegurar a transparência e eficiência no uso dos recursos e na condução das iniciativas, o Instituto Stone adota uma governança estruturada, composta por:

- **Conselho Deliberativo**, formado por Diretores da StoneCo.
- **Conselho Fiscal**, com membros independentes do Conselho de Administração da StoneCo.

Os projetos passam por avaliações de impacto, e seu potencial de gerar valor à sociedade é monitorado por meio de indicadores.

Rede Instituto Stone

Em 2024, o Instituto Stone lançou sua primeira chamada pública para selecionar projetos e organizações por meio das leis de incentivo: a Rede Instituto Stone. O objetivo foi buscar iniciativas inovadoras que compartilham o compromisso de fortalecer comunidades e ampliar o impacto social.

Cada projeto passou por uma avaliação institucional aprofundada, focada em verificar sua sinergia com os pilares do Instituto Stone e sua capacidade de se alinhar à tese de investimento social proposta pela organização.

Ao todo, foram recebidas propostas de 362 organizações de 22 estados brasileiros. Ao final do processo seletivo, 16 projetos se mostraram mais aderentes e com capacidade de atuar de forma sistêmica, promovendo as causas de Educação para Jovens Talentos e Inclusão Produtiva e Empreendedora.

Projetos e parcerias

Ao longo do ano, diversos projetos e organizações foram apoiadas pelo Instituto Stone. Conheça, a seguir, as principais iniciativas e como elas geraram valor para a comunidade em 2024.





Educação de Jovens Talentos

Instituto Alpha Lumen

O Instituto Alpha Lumen é uma entidade sem fins lucrativos que promove soluções de impacto social por meio de pesquisa, desenvolvimento e aplicação de projetos de inovação em metodologias de aprendizagem e tecnologias digitais voltadas a ações educativas.

Seu objetivo é democratizar o conhecimento e apoio ao talento, ampliando oportunidades a adultos, jovens e crianças com superdotação e altas habilidades, prioritariamente de baixa renda, para formar lideranças capazes de refletir a construção da própria história e impactar positivamente seu entorno.

Com uma metodologia que trabalha sete tipos de inteligência, o Instituto Alpha Lumen desenvolve também jovens talentos artísticos, contando com uma orquestra própria: a Orquestra Órion.

Em 2024, protagonizou o evento beneficente Alpha in Concert, realizado em parceria pelo Instituto Alpha Lumen, Instituto Stone e DKS Agência, no Teatro B32 em São Paulo. Toda a renda arrecadada durante a realização do evento foi destinada ao fundo de apoio para jovens de escolas públicas atendidos pelos projetos do Instituto Alpha Lumen.

Além disso, o Instituto Stone apoiou a realização da 10ª edição do Clube dos Sonhos – programa de seleção de bolsistas para a Escola de Aplicação do Instituto Alpha Lumen, em São José dos Campos (SP). O processo seletivo ocorreu de agosto a dezembro, com a divulgação em escolas públicas, recebendo um total de 2.644 inscrições. Em dezembro, em seu evento de encerramento realizado pela primeira vez na cidade de São Paulo (SP) em espaço cedido pelo Insper, 26 novos bolsistas foram selecionados para receber apoio financeiro em 2025.



Instituto Apontar

O Instituto Apontar busca transformar vidas de crianças e adolescentes de baixa renda com traços de altas habilidades e superdotação, por meio de programas de contraturno escolar com foco na formação ética, cultural e acadêmica.

Um de seus principais programas, estruturado em parceria com o Instituto Stone e a Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro, é o Programa A+, que tem como objetivo potencializar o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes com traços de altas habilidades nas áreas de matemática,

literatura, inglês e habilidades socioemocionais. O programa atua por meio do atendimento no contraturno em 18 polos, abrangendo 11 Coordenadorias Regionais de Educação do município e totalizando 420 jovens atendidos.

Novo Ensino Suplementar

O Novo Ensino Suplementar tem como missão ser um centro de excelência na formação de jovens talentos para as áreas de Matemática, Inteligência Artificial e Ciência de Dados, reunindo estudantes de destaque, provenientes de famílias que vivem com até dois salários mínimos.

Em 2024, 92 alunos foram apoiados pelo programa, que além de contar com aulas aprofundadas em disciplinas de exatas e inglês, no contraturno do Ensino Médio, oferece notebooks e uma bolsa permanência de R\$ 100 a R\$ 1.500.

Programa de Bolsas Permanência PUC-Rio

O Programa de Bolsas Permanência é um programa piloto de bolsas universitárias criado em parceria com a Associação de Antigos Alunos da PUC Rio e o Instituto Semear. Seu objetivo é garantir que estudantes bolsistas (de fundos

filantrópicos da PUC Rio ou provenientes do Prouni), matriculados em cursos de alto desempenho no ENADE, tenham as condições necessárias para seguir na universidade, oferecendo auxílio financeiro, suporte acadêmico, profissional e emocional ao longo de suas trajetórias.

Além da bolsa permanência, os alunos recebem acesso a uma Trilha Formativa para Empregabilidade, mentorias especializadas, e suporte contínuo com assistentes sociais e psicólogos.





Inclusão Produtiva e Empreendedora

Instituto da Providência

O Instituto da Providência atua há 65 anos no combate à pobreza e no acesso a oportunidades e direitos para uma população em situação de extrema vulnerabilidade. Através da Metodologia das 3 Fases, uma tecnologia social proprietária e reconhecida pela Fundação Banco do Brasil, a organização atua na inclusão social produtiva de mulheres, com atuação em unidades próprias no Rio de Janeiro (RJ), e através de organizações sociais certificadas na metodologia por todo o Brasil.

Em 2024, 480 mulheres foram atendidas pelo programa, recebendo capacitação empreendedora e capital semente para dar o pontapé inicial em seus negócios próprios.

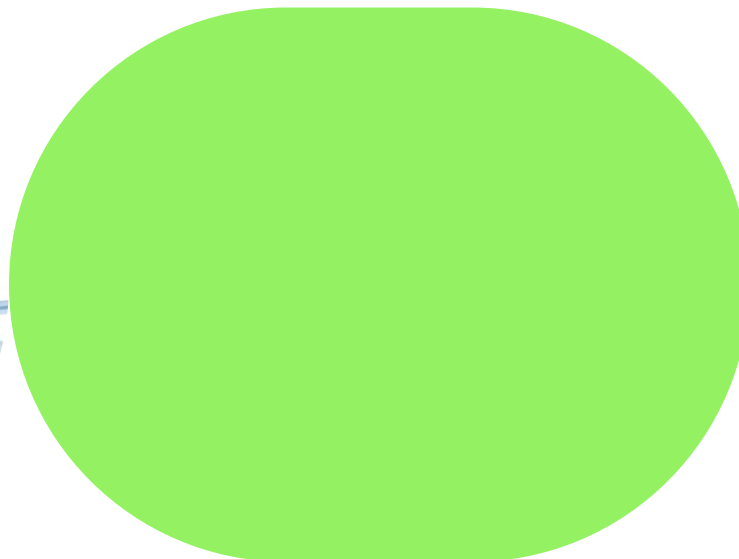
Acelera Ton

O Acelera Ton é uma iniciativa de capacitação gratuita, estruturada em parceria com a Ago Social, com foco na geração de renda para o público empreendedor. O seu objetivo é apoiar

empreendedores de pequenos negócios a potencializar seu crescimento através da conquista de uma renda extra, utilizando uma ferramenta do negócio da StoneCo: o Renda Ton (saiba mais na página 32).

A formação foi desenhada para ser acessível, com conteúdo dinâmico e aplicável a diversos perfis de empreendedores. Através de um curso de curta duração, os participantes aprendem ferramentas de gestão, como controle financeiro, marketing digital e planejamento estratégico. Os conteúdos são divididos em seis módulos: Financeiro, Formalização, Expansão, Vendas, Empreender e Impacto.

Os resultados de 2024 mostram que, a partir da capacitação empreendedora gratuita e da possibilidade de geração de renda através do Renda Ton, 34,8% dos participantes aumentaram sua faixa de renda em pelo menos um nível. Cerca de 8,7% dos participantes agora têm pelo menos mais uma fonte de renda, e 74% aumentaram sua percepção em relação à capacidade de empreender.



Geração de Conhecimento

Stone Lab

O Stone Lab é uma parceria entre o Instituto Stone e a PUC Rio, criado para impulsionar a pesquisa e o desenvolvimento em tecnologia. A sua missão é enfrentar desafios sociais e contemporâneos, buscando soluções práticas que melhorem a vida das pessoas e promovam o uso responsável dos recursos naturais.

Por ser um laboratório multidisciplinar, o Stone Lab reúne projetos de áreas como Matemática, Física, Química, Informática e Engenharias. A ideia é criar um ambiente colaborativo, onde diferentes áreas do conhecimento possam se conectar e gerar soluções inovadoras.

Inaugurado em abril de 2024, o Stone Lab financia 11 projetos inovadores. Ao longo do ano, também impulsionou a troca de conhecimentos através de palestras sobre temas como computação quântica e doenças neurodegenerativas.

Outros

Diante das diretrizes estabelecidas pelas Leis de Incentivo Federal, bem como outras necessidades da sociedade, que não necessariamente se encaixam nas teses temáticas de investimento social do Instituto Stone, em 2024 realizamos investimentos também nas organizações:

- Hospital de Amor
- Movimento Arredondar
- Movimento União BR

Uma corrente de solidariedade: apoio ao RS durante as enchentes

Em maio de 2024, fortes chuvas atingiram o estado do Rio Grande do Sul, resultando em enchentes que representaram uma das maiores catástrofes climáticas da história da região. Ao todo, 139 municípios foram severamente atingidos, impactando 5,8 milhões de pessoas.

São negócios, famílias e comunidades inteiras impactadas, com perdas econômicas e humanas.

Diante desse cenário, a StoneCo se mobilizou para apoiar colaboradores, clientes e comunidades das áreas afetadas, reforçando o nosso compromisso com as pessoas em um momento de extrema necessidade.

Apoio aos colaboradores

Para os colaboradores diretamente impactados pelas enchentes, disponibilizamos medidas emergenciais como adiantamento do 13º salário, ajuda de custo para alimentação e apoio habitacional temporário.

Além disso, por meio do programa Acolhe 360°, foi oferecido atendimento 24/7 com suporte psicológico, social, jurídico e financeiro, garantindo acolhimento e direcionamento personalizado para atender às necessidades de cada colaborador em necessidade.

O Hospital Digital Vitta também esteve à disposição para consultas médicas e psicológicas online, enquanto campanhas de doação interna (*matching funding*) arrecadaram recursos para reforçar o auxílio às famílias mais vulneráveis.



Colaboradores

Acolhimento para nossas pessoas impactadas e em situação de risco

- > Acolhe 360°: canal aberto 24/7 para colaboradores, com direcionamentos para o hospital digital
- > Apoio emergencial de hospedagem para afetados diretamente
- > Envio de água a colaboradores
- > Adiantamento do 13º salário
- > Um salário e ajuda de custo de ½ salário mínimo para despesas com alimentação
- > Acompanhamento individual de forma periódica aos afetados
- > Proteção Remuneração Variável para time comercial
- > Campanha de *matching fund* para auxiliar colaboradores mais afetados
- > Revisão do fluxo de trabalho dos Agentes Stone

Suporte aos clientes

Reconhecendo que os empreendedores são essenciais para a recuperação econômica das regiões atingidas, implementamos uma série de ações para aliviar um pouco o impacto financeiro da tragédia em nossos clientes e dar um fôlego aos negócios durante o período de reabertura e retomada das atividades.

Entre as ações implementadas, destacam-se a postergação de pagamentos de empréstimos por três meses e a isenção de mensalidades.

Proteção aos franqueados

Implementamos um pacote de auxílio para franquias localizadas em regiões afetadas, garantindo suporte financeiro e operacional. Entre as iniciativas, destacam-se a isenção temporária da cobrança de *royalties* e *marketing* e a proteção da alíquota de remuneração variável atrelada ao atingimento de metas.

Ação nas comunidades

Por meio do Instituto Stone, nos unimos ao Movimento União BR para oferecer suprimentos essenciais e participar de projetos de reconstrução civil nas áreas mais impactadas.

Colaboradores voluntários organizaram ações de distribuição de alimentos, água potável, roupas e itens essenciais, além de oferecer apoio direto em abrigos e cozinhas solidárias.

Clientes

Pacote de *pricing* e benefícios especiais

- Postergação de pagamentos de empréstimos em três meses + pausa nas comunicações de cobrança;
- Adiamento do pagamento de recibos de antecipação de crédito por dois meses;
- Parcelamento da mensalidade de software para clientes em regiões afetadas.

Franquias

Benefícios e isenções para fortalecer a rede Para Franquias:

- Direcionamento de pacote de auxílio para franquias em regiões afetadas;
- Isenção da cobrança de *royalties* e *marketing* dos franqueados;
- Suspensão temporária do desconto da parcela de expansão das franquias recém expandidas;
- Proteção da alíquota de remuneração (variável pelo atingimento de metas).

Comunidade

Aporte em ONGs parceiras e indicação de voluntariado presencial via franqueados

- Aporte do Instituto Stone ao Movimento União BR, especialista no apoio emergencial de catástrofes ambientais;
- Fornecimento de marmitas, água, suprimentos e projetos de reconstrução civil;
- Voluntariado presencial de pessoas da região para a distribuição de água, itens de limpeza, marmitas, entre outros.

05

Nossas Pessoas

ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Unidos pelo empreendedor: o nosso time

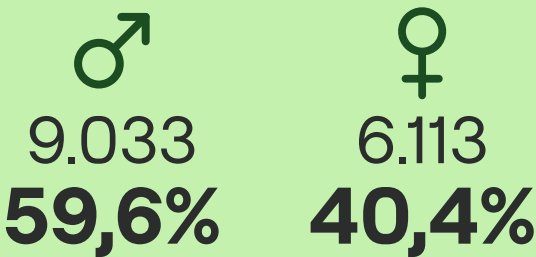
O empreendedor é a nossa razão de existir. Para transformar seus sonhos em resultados, contamos com um time dedicado, que cria e entrega soluções completas e integradas para apoiar cada aspecto do negócio.

Encerramos 2024 com 15.146 colaboradores em nosso time – um número que se manteve estável em relação a 2023, quando haviam 15.459 pessoas em nosso quadro.

Nosso time em números*

GRI 2-7 | 405-1 | TC-SI-330a.1

Por gênero

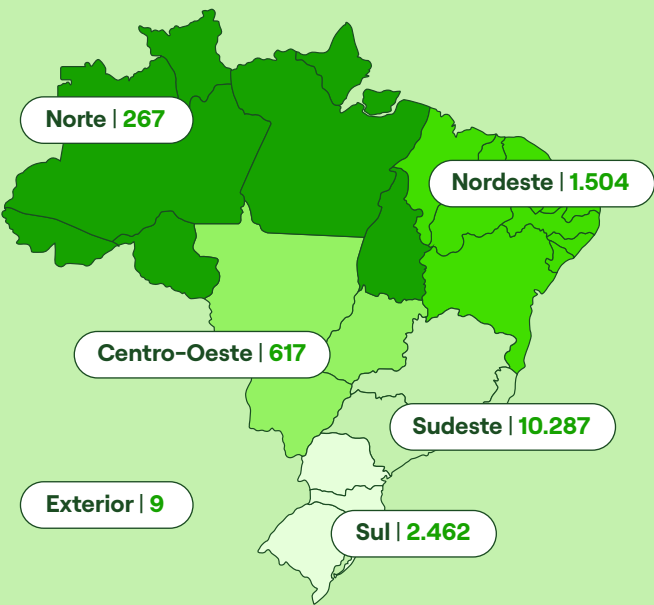


Total 15.146

Mulheres em cargos de liderança



Por região



Colaboradores terceiros

GRI 2-8

Além de nossos colaboradores próprios, nosso time é reforçado por 3.218** trabalhadores terceirizados, que complementam nossas equipes e oferecem suporte em diversas frentes na StoneCo. 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.

*Apenas colaboradores próprios. O número total de colaboradores próprios corresponde a todas as empresas subsidiárias da StoneCo, e não foram considerados as empresas associadas, cuja StoneCo não possui participação majoritária. Por essa razão, o número difere do reportado em nosso relatório 20-F.

** Correspondia a 22,1% da nossa força total de trabalho, em dezembro de 2024.

#VemPraStone: nossos programas de atração de talentos

Acreditamos que atrair talentos é essencial para manter nossa cultura viva, forte e em constante evolução.

Na busca por talentos valorizamos pessoas que acreditam no nosso propósito e se identificam com os nossos valores, demonstrando proatividade, resiliência, capacidade de somar em equipe e disposição de aprender e compartilhar conhecimento.

Apresentamos, a seguir, os principais programas de atração de talentos da StoneCo.

Recruta Stone

O Recruta Stone é o nosso programa de *trainee*. O seu objetivo é atrair e desenvolver jovens talentos que compartilhem de nosso propósito e cultura, além de formar profissionais dispostos a enfrentar desafios e contribuir com a inovação e o crescimento sustentável da StoneCo.

Os selecionados têm a oportunidade de vivenciar uma imersão completa em nossos negócios, desenvolvendo tanto habilidades técnicas quanto comportamentais, enquanto assumem desafios que impulsionam seu crescimento e o da Companhia.

Em 2024, convidamos o time de talentos da casa para somar com a iniciativa e ampliar sua visibilidade e sucesso. A partir de uma campanha de indicação, nosso time pôde indicar recém-formados que apresentassem perfil inovador, empreendedor e alinhado aos nossos valores.



Ao todo, recebemos mais de 23 mil inscrições. Ao final do processo, 57 pessoas foram contratadas, oito delas *trainees*, sendo cinco mulheres e três homens. Essa turma terá a oportunidade de crescer em uma das trilhas de desenvolvimento que optar por seguir:

- > **Trilha de Negócios, somando aos times de Finanças, Marketing, Pessoas e Produto; ou**
- > **Trilha de Operações, unindo forças com os times Vendas e Logística.**

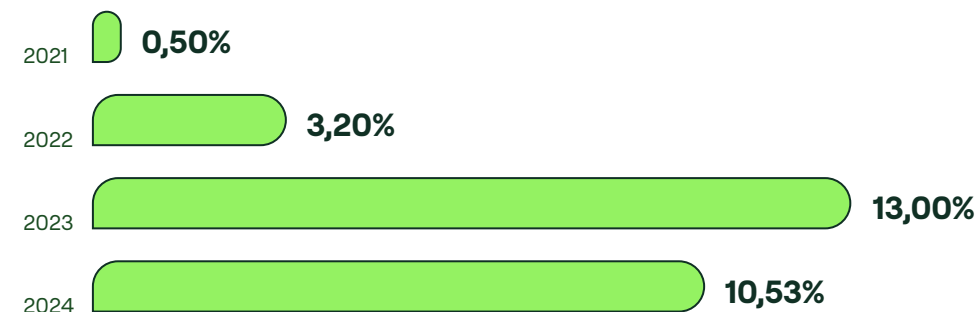


Recrutamento interno

Também reconhecemos e aproveitamos os talentos internos, oferecendo aos colaboradores que buscam novos desafios a oportunidade de ocupar novas posições em outras áreas por meio do programa de recrutamento interno.

Em 2024, mais de 600 vagas internas foram abertas. Ao todo, 422 pessoas foram movimentadas internamente através do programa. Esse número equivale a 10,53% das contratações da StoneCo no período.

Evolução das contratações decorrentes de mobilidade interna



Transformando potencial em potência

GRI 3-3 Saúde, bem-estar e desenvolvimento de colaboradores | 401-1 | 404-2

Como forma de manter viva uma cultura da inovação e de crescimento, cultivamos um ambiente em que o aprendizado contínuo acompanha toda a jornada do colaborador, ao mesmo tempo em que apoia a Companhia no atingimento de seus objetivos.

Em 2024, consolidamos a Universidade Stone Educa como nossa estrutura central de formação, promovendo uma jornada educacional contínua e integrada. A iniciativa se organiza em quatro Academias Educacionais, cada uma voltada ao desenvolvimento de competências essenciais para o negócio.

Academia de Liderança

A Academia de Liderança é estruturada em três perfis – Primeira Liderança, Liderança Intermediária e Liderança de Negócio – e aborda os desafios específicos de cada nível.

O programa combina três eixos de desenvolvimento:

1. **Ciclos de Negócio:** oferecem formações sobre temas como Liderança, Estratégia Organizacional e Finanças;
2. **Desenvolvimento de Competências:** foca em habilidades específicas de liderança, promovendo capacitações contínuas ao longo do ano;
3. **Desenvolvimento de Conhecimento Técnico:** possibilita a formação em conteúdos relacionados à função, incluindo capacitações de curta duração e programas mais aprofundados, como bolsas para MBAs e pós-graduações.



Academia de Gestão

Também conhecida como Jeito Stone de Fazer, ela oferece treinamentos que atendem a todas as áreas da StoneCo e permitem aos colaboradores conhecerem métodos eficientes que fomentem a excelência operacional.

O objetivo é garantir que nosso time tenha as ferramentas e o conhecimento necessários para executar com eficiência e qualidade, alinhando processos e entregas ao padrão de excelência que buscamos em tudo o que fazemos.

Academia de Cultura

Também chamada de Jeito Stone de Ser, é dedicada a aprofundar o aprendizado sobre o que significa viver o dia a dia na StoneCo. Com conteúdos que se aplicam a todos, independentemente da área ou função, essa Academia promove formações que fortalecem a nossa identidade cultural. Ela permite o desenvolvimento de *soft skills* e aborda temas como Diversidade e Inclusão, contribuindo para preparar as pessoas para construir relações mais fortes e ambientes de trabalho mais colaborativos.

Academias de Negócio

Foram criadas para oferecer conhecimentos específicos que impulsionam a estratégia e os resultados de cada área.

Atualmente, contamos com quatro Academias: Academia de Vendas, Academia de Relacionamento com o Cliente (RC), Academia de Logística e Academia de Tecnologia. Cada uma é estruturada para atender às particularidades e desafios de sua área, fortalecendo nosso compromisso com a alta performance e o crescimento sustentável.

Na Linx, o compromisso com o desenvolvimento contínuo das nossas pessoas é estruturado em Escolas voltadas ao desenvolvimento dos times nas principais frentes de negócio:

Escola de Vendas

Impactando entre colaboradores e franqueados, com foco em varejo, técnicas de vendas e comunicação estratégica.

Escola de Tecnologia

Promovemos a capacitação de nossos times de nossos times de engenharia e produto, com destaque para o programa On Code Tech e parcerias com Microsoft, Google e AWS.

Escola de Líderes

Com foco no desenvolvimento de líderes estratégicos e operacionais, conduzimos programas voltados para inteligência emocional, comunicação e gestão estratégica, abrangendo diferentes níveis de liderança. As iniciativas promoveram líderes preparados para inspirar e engajar suas equipes, com alto índice de satisfação entre os participantes.

Escola de Franquias

Promovemos a capacitação de franqueados em gestão financeira, estratégica e operacional, fortalecendo a excelência na execução. Essa iniciativa tem sido fundamental para impulsionar um crescimento sustentável e garantir a eficácia na operação das franquias.

Indicadores de treinamento

GRI 404-1

Investimos R\$ 11 mi em ações de treinamento e capacitação. Ao todo, realizamos mais de 500 mil horas de treinamento, o que equivale a 36,4 h por colaborador.

Média de horas de treinamento realizadas, por gênero

Por gênero	2023	2024
Homens	32,2	36,28
Mulheres	30,4	36,49
Total	31,5	36,37

Média de horas de treinamento realizadas, por categoria funcional*

Por categoria funcional	2024
Aprendiz/Estagiário	24,68
Operação	57,49
Analista	10,76
Especialista	8,89
Primeira Liderança	19,46
Liderança Intermediária	18,51
Liderança de Negócio	7,45
Total	36,37

*GRI 2-4: Em 2024, ajustamos as categorias funcionais. Como não foi possível adaptar o histórico para que as classes coincidissem, iniciamos uma nova série histórica para esse indicador.

Cada passo conta: nosso modelo de avaliação de desempenho

GRI 404-3

Nosso modelo de avaliação de desempenho vai além dos resultados. Aqui, valorizamos também a forma como eles são alcançados, garantindo que todos estejam alinhados com as metas e objetivos da organização. A ideia é ter avaliações justas, que considerem o desempenho em equipe e ajudem no desenvolvimento contínuo de cada um.

Na Stone, o processo inclui *checkpoints* trimestrais, avaliações semestrais de liderança e uma avaliação 360° anual. Além disso, incentivamos feedbacks constantes e a criação de Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs), oferecendo um acompanhamento mais próximo e direcionado ao longo da jornada do colaborador.

Já na Linx, nosso modelo de avaliação de desempenho é anual, com foco no *Fit Cultural* e nos resultados.

Em 2024, 99,5% do time teve o seu desempenho avaliado, por meio dos nossos processos de avaliação.

Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira* por gênero

Por gênero	2022	2023	2024
Homens	96,0%	99,0%	99,6%
Mulheres	95,6%	98,9%	99,4%
Total	96,3%	99,0%	99,5%

Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira por categoria funcional**

Por categoria funcional	2024
Aprendiz/Estagiário	100,0%
Operação	99,6%
Analista	99,5%
Especialista	99,6%
Primeira Liderança	99,7%
Liderança Intermediária	98,8%
Liderança de Negócio	97,6%
Total	99,5%

*Foram desconsideradas da base de cálculo os admitidos nos três últimos meses de 2024 e os afastados por doença ou acidente de trabalho.
**GRI 2-4: Em 2024, ajustamos as categorias funcionais. Como não foi possível adaptar o histórico para que as classes coincidisse, iniciamos uma nova série histórica para esse requisito do indicador.



Uma cultura forte centrada no cliente

Conectando pessoas e fortalecendo a nossa cultura

Em 2024, tivemos um marco importante para a Cultura Stone: a inauguração do nosso novo escritório em São Paulo (SP), localizado no bairro de Pinheiros. Mais do que um ambiente de trabalho, o espaço é um símbolo da nossa cultura organizacional e dos valores que fazem parte da nossa essência.

Do conceito às salas de reunião intencionalmente nomeadas com os estabelecimentos de nossos clientes, **o escritório tangibiliza o nosso propósito e reforça diariamente a nossa principal razão de existir: o cliente.**

Projetado para estimular a colaboração, nosso escritório proporciona encontros constantes entre times, criando um ambiente para a troca de ideias e o desenvolvimento de soluções.

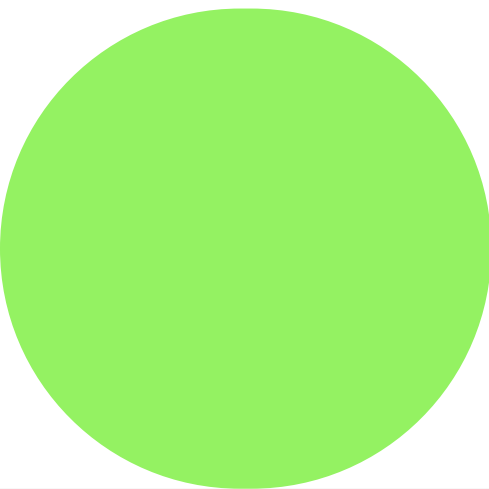
O Jeito Stone de engajar e celebrar

Uma das principais expressões da nossa cultura e do Jeito StoneCo de fazer acontecer são os nossos rituais de cultura. Cada um tem um propósito claro: fortalecer a cultura e impulsionar os negócios.

Confira, a seguir, alguns deles:



Principais rituais de cultura da StoneCo



Workshops de Liderança

Desde 2021, são promovidos workshops mensais com a alta liderança, focados em alinhamento estratégico, discussão de resultados e troca de ideias.

Em 2024, aconteceram dez workshops, com 500 participações.

10 edições

Aproximadamente
500 participações

NPS médio
86,9

Bate-papos

Encontros mensais com os colaboradores para apresentar resultados, fortalecer a cultura e realizar trocas.

Em 2024, foram realizados cerca de 11 Bate-papos, com uma média de 1.200 participantes ao vivo.

11 edições

Cerca de
1.200
participantes em
cada edição

NPS médio
83,4



Recruta Stone

Evento voltado para os selecionados do nosso Programa de *Trainee* - e um de nossos principais rituais de cultura. Na ocasião, ocorre a apresentação dos projetos propostos pelos finalistas e o anúncio dos aprovados.

Best Friday

A Best Friday é um dos principais rituais da Companhia, com ações focadas em engajar, cuidar e preparar os times de operação, tecnologia e suporte ao cliente.

UAU

Evento do time de Relacionamento com o Cliente, voltado a alinhar as estratégias de negócio ao dia a dia da operação, além de engajar, reconhecer, reforçar a cultura e fortalecer o senso de pertencimento.



Move

Organizado pelo time de Logística, com o foco em gerar conexão, reforçar a união pelo propósito da companhia, reconhecer pessoas, fortalecer a cultura, apresentar os resultados do time e seu impacto no negócio.

Storm

Evento do time de Inside Sales, com o objetivo de alinhar a estratégia para atrair clientes, fortalecer o senso de pertencimento, engajamento e reconhecimento do time.

Renda Experience

Voltado a fidelizar e estreitar o relacionamento e pertencimento com os parceiros Renda Extra (saiba mais

na página 32), através de lançamentos de produtos, conteúdo, conexão e reconhecimentos.

Stone Day

O Stone Day tem como principal objetivo unir os franqueados Stone de todo Brasil para alinhar a estratégia e cultura da companhia, além de alinhar expectativas de venda, produto e direcionamento.

Conecta

O Conecta é o principal evento do time Digital Natives, voltado para reforçar a união, o senso de pertencimento e a importância do time, abordando sua missão, futuro e impacto nos negócios.

Experiência do time

TC-SI-330a.2

Com o objetivo de entender as necessidades do nosso time, identificar desafios e traçar ações de engajamento, realizamos quinzenalmente a nossa Pesquisa de Clima, pelo método de pulso contínuo. Por meio dela, avaliamos 12 dimensões, incluindo carreira, bem-estar, felicidade e desenvolvimento profissional.

Com base nos resultados, criamos planos de melhoria contínua que fortalecem nosso compromisso com o desenvolvimento das pessoas e com a construção de uma cultura de engajamento.

Em 2024, os resultados da Pesquisa de Clima mostraram um leve crescimento do eNPS, que atingiu valor 60, um ponto superior em relação ao ano anterior (59). A adesão média no ano foi de 66,6%.

As respostas coletadas são anônimas e transformadas em métricas, analisadas pelos times de pessoas para identificar oportunidades de melhoria.



Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3 Diversidade, Equidade e Inclusão

O nosso verde é plural e acolhe todas as pessoas. Buscando promover um ambiente de respeito e acolhimento que valorize nossas diferenças, desejamos que cada pessoa se sinta segura e respeitada de ser quem é.



Censo StoneCo 2024: conhecendo nosso time

Em 2024, reafirmamos nosso compromisso com a inclusão e a diversidade ao lançar o Censo Stone, uma iniciativa que contou com um engajamento de 54% do time. O Censo foi realizado de forma 100% anônima e conduzido com o apoio de uma consultoria especializada, garantindo confiabilidade e imparcialidade nos dados obtidos.

Os resultados obtidos, foram compartilhados em etapas com Business Partners, Diretoria e lideranças da Companhia. O diagnóstico reflete um ambiente diverso e apontam para oportunidades de aumentar a representatividade e inclusão, especialmente em níveis de liderança.

Com base nos dados coletados, iniciamos a execução de um plano de ação com as seguintes iniciativas:

- Revisão de treinamentos e conteúdos educacionais com foco em preconceito, assédio e segurança psicológica;
- Comunicações sobre o Código de Ética e canais de denúncia;
- Revisão da representatividade de gênero em contratações para níveis de liderança;
- Revisões de conteúdos considerando adaptações para neurodivergentes e pessoas com deficiência;
- Participação de pessoas de diferentes times, grupos sub-representados, lideranças e BPs na construção do nosso posicionamento de DE&I.

NOVA TRILHA DE DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

Em 2024, lançamos a nova Trilha de Diversidade, Equidade e Inclusão, focada na inclusão da pessoa com deficiência.

O conteúdo, disponível na Universidade Estuda Stone, é uma oportunidade do time aprender mais sobre como tornar o ambiente mais inclusivo e acolhedor. Entre os temas abordados estão o capacitismo e liderança para PcDs.

Ao todo, 224 pessoas foram treinadas.

Jornada de fortalecimento da diversidade

Nos comprometemos a ser agentes ativos na promoção de um ambiente seguro e inclusivo, onde todas as vozes sejam ouvidas, respeitadas e valorizadas. A essência de “ser quem você é” nos guia, inspirando a construção diária de um ambiente que celebra e valoriza as singularidades.

Ao longo do ano, implementamos agendas durante os meses temáticos de diversidade, com uma série de iniciativas voltadas para fortalecer o sentimento de pertencimento entre os colaboradores e promover a conscientização.

Mês do Orgulho LGBTI+

Durante o mês do Orgulho LGBTI+, lançamos uma campanha interna com o compartilhamento de conteúdos informativos sobre a comunidade LGBTI+ e a importância de ser uma pessoa aliada nessa causa.

Encerrando o mês celebrativo, convidamos todo o time para participar de webinar em que houve muita troca, celebração e aprendizado.

Mês da Consciência Negra

Durante o mês da Consciência Negra, lançamos a campanha interna Negritude é Potência, e convidamos o nosso time a refletir sobre a importância que a negritude traz para a cultura Stone e para a construção de um ambiente de inovação e crescimento.

Para celebrar, foram realizadas **Roda de Conversa sobre Negritude, sessão de letramento** e um **Pocket Show** especial com o artista Caio Prado. Além disso, o Guia de Boas Práticas étnico-raciais foi atualizado, contendo novas práticas e orientações.



Indicadores de diversidade

GRI 405-1 | TC-SI-330a.3

Diversidade dos colaboradores por nível funcional

Por gênero	2024	
	Homens	Mulheres
Liderança de Negócio	79,5%	20,5%
Liderança Intermediária	67,0%	33,0%
Primeira Liderança	60,7%	39,3%
Especialista	79,1%	20,9%
Analista	57,8%	42,2%
Operação	56,7%	43,3%
Aprendiz/Estagiário	37,4%	62,6%
Geral	59,6%	40,4%

Por faixa etária	2024		
	Abaixo de 30 anos	de 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Liderança de Negócio	2,4%	74,0%	23,6%
Liderança Intermediária	10,6%	83,2%	6,1%
Primeira Liderança	30,7%	67,5%	1,8%
Especialista	21,6%	74,6%	3,9%
Analista	48,0%	49,5%	2,5%
Operação	43,4%	54,6%	2,1%
Aprendiz/Estagiário	97,3%	2,7%	0,0%
Geral	40,2%	57,1%	2,6%

Ambiente de trabalho seguro e saudável

GRI 3-3 Saúde, Bem-Estar e Desenvolvimento dos Colaboradores | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8

Para apoiar a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável contamos com o FAP Online, sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), implementado com base em normas e diretrizes reconhecidas de gestão do tema.

O sistema abrange todas empresas do grupo e seus colaboradores, independentemente da natureza profissional ou do risco das atividades. Entre suas funcionalidades, a ferramenta facilita processos como a emissão de Comunicações de Acidentes de Trabalho (CATs) e acompanhamento de exames ocupacionais.

Além da gestão digital, investimos em prevenção e conscientização. Oferecemos conteúdos na plataforma **Studa**, realizamos conversas sobre

segurança e promovemos treinamentos obrigatórios baseados em normas regulamentadoras, como a NR-16. A nossa CIPA também atua para minimizar riscos e reforçar uma cultura de segurança.

Rotineiramente realizamos avaliações para identificar os riscos nos ambientes de trabalho, incluindo as atividades externas. Essa análise abrange riscos físicos, ergonômicos, de ruído e verifica a adequação da iluminação. Com base nos resultados, adotamos medidas corretivas e preventivas, sempre em conformidade com as Normas Regulamentadoras.

Além disso, realizamos estudos periódicos sobre os acidentes de trabalho, investigando suas causas principais. Com essas informações,

tomamos as providências necessárias para reduzir a ocorrência de novos acidentes e melhorar as condições de segurança para o exercício das atividades laborais.

Para promover e facilitar o acesso de nossos colaboradores a serviços de saúde, oferecemos planos de saúde, check-ups, vacinação e telemedicina, além de ações voltadas à saúde mental e física.

Participação dos colaboradores

A participação, consulta e comunicação dos colaboradores no sistema de saúde e segurança do trabalho são asseguradas via Orelhão, onde eles podem enviar dúvidas e feedbacks.

Em algumas das empresas do grupo, temos a instalação de CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio), constituída por trabalhadores eleitos e indicados pela empresa.

A comissão realiza reuniões mensais previstas nas normas internas. Todas as decisões tomadas em comissão, passam por avaliação pelo time interno do DP, para entender sua aplicabilidade.



SAÚDE DO VERDE

O Saúde no Verde é uma iniciativa da StoneCo, criada com o objetivo de promover o bem-estar e a saúde dos nossos colaboradores de forma integral. Estruturado em três pilares principais — assistência à saúde, qualidade de vida e saúde mental. O programa busca incentivar a mudança de hábitos, a prevenção de doenças e o acesso a informações relevantes sobre o cuidado com a saúde.

Através de uma série de recursos e canais de atendimento, a StoneCo oferece suporte contínuo aos seus colaboradores. Dentre eles, destacamos:

- **Acolhe360:** Atendimento telefônico disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, pelo número 0800 774 9467.
- **Ambulatórios:** Localizados nos escritórios da empresa no Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP).
- **Atendimento Psicológico – Hospital Digital:** Acesso via WhatsApp pelo número (11) 4949-3663.
- **Time Clínico:** Suporte especializado por e-mail, através do gestaoclinica@stone.com.br.

Além disso, a StoneCo disponibiliza atendimento especializado em psiquiatria e consultas com psicólogos, planos de cuidados personalizados e integrados, e conteúdos exclusivos sobre hábitos saudáveis por meio da plataforma Studa.

Segurança e eficiência na operação logística

GRI 403-7 | 403-9

As **Normas de Segurança** e a **Norma de Frota** orientam toda a nossa operação logística da StoneCo, garantindo que a segurança seja uma prioridade. Para reforçar essas diretrizes, contamos com o time de **Guardians**, especialistas que aplicam treinamentos práticos desde a contratação de novos colaboradores, bem como conduzem reciclagens.

Nossa frota é 100% rastreada, o que permite monitorar desvios como excesso de velocidade. Respeitamos rigorosamente os limites das vias, com limite de velocidade máxima permitido de 90 km/h para as operações logística e comercial.

Além disso, para assegurar a qualidade e segurança da frota, os condutores realizam checklists dos veículos diretamente por aplicativo, garantindo que estejam sempre em condições adequadas para a operação.



Benefícios

GRI 3-3 Saúde, Bem-Estar e Desenvolvimento dos Colaboradores | 401-2 | 403-6

Nosso pacote de benefícios foi elaborado pensando no equilíbrio entre múltiplos aspectos, abrangendo as dimensões física, emocional, familiar, financeira, intelectual e social:

- › **Bem-estar físico:** os destaques incluem descontos em medicamentos, *quick massage* nos escritórios, planos de saúde e odontológico e acesso a plataforma online para obter descontos em academias e terapias. Também contamos com o Hospital Digital, plataforma de telemedicina que oferece consultas online com médicos, especialistas e psicólogos, funcionando 24h por dia.
- › **Bem-estar emocional:** contamos com o Acolhe 360°, oferecendo suporte psicológico, social e financeiro, além de acompanhamento terapêutico online e o benefício para cuidados estéticos.

› **Bem-estar familiar:** oferecemos auxílio-creche, suporte para filhos com deficiência, kit *baby*, licença parental estendida e assistência veterinária para *pets*.

› **Para o bem-estar financeiro:** inclui auxílio home office, cartão multibenefícios, clube de descontos, empréstimo consignado, estacionamento com desconto, vale-refeição e vale-transporte.

› **Bem-estar intelectual:** é incentivado com parcerias educacionais, cursos de idiomas e biblioteca nos escritórios.

› **Bem-estar social:** nosso time pode aproveitar a parceria com o SESC, kit Boas Festas, vale-turismo e outras iniciativas que incentivam momentos de lazer e cultura.

Também oferecemos diversas iniciativas para promover um ambiente de trabalho saudável e flexível para nossa equipe. Em alguns dos nossos escritórios, contamos com espaços tranquilos que ajudam a aliviar o estresse diário e proporcionam momentos de relaxamento.

Para garantir maior equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, possibilitamos acordos de trabalho remoto.

Além disso, reconhecemos a importância da parentalidade e oferecemos licença parental remunerada tanto para o cuidador principal quanto para o cuidador não principal. Após o período de licença, garantindo um retorno ao trabalho mais confortável e acolhedor às mães, contamos com instalações especiais para amamentação.

06

Meio Ambiente



ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Nossa abordagem ambiental

GRI 3-3 Ecoeficiência das Operações

Buscamos equilibrar o crescimento dos negócios com a responsabilidade ambiental. Nossa abordagem está amparada no uso consciente e eficiente dos recursos naturais do ecossistema, no consumo sustentável dos materiais utilizados nos processos internos e na conscientização dos nossos colaboradores e demais *stakeholders* quanto à importância do uso ecoeficiente dos recursos.

Formalizamos os aspectos relevantes de nossa atuação ambiental na **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)** e na **Política de Sustentabilidade**. Os documentos apresentam a nossa visão de longo prazo e preveem como critérios ambientais devem ser incorporados em decisões estratégicas, como a escolha de insumos e a avaliação de riscos ambientais e climáticos.



Gestão de resíduos

GRI 3-3 Ecoeficiência das Operações | 306-1 | 306-2

Nosso objetivo é reduzir a quantidade gerada de resíduos e garantir a destinação adequada dos materiais produzidos.

Estamos comprometidos com boas práticas de logística reversa e reciclagem, assegurando a correta destinação dos equipamentos e resíduos oriundos de nossas operações.

O tema é gerenciado de forma proativa em nossa cadeia logística e escritórios administrativos, visando mitigar riscos.

Em nossas operações, utilizamos identificações padronizadas em recipientes e áreas de descarte para facilitar a separação correta dos resíduos. A coleta seletiva ao longo das áreas de trabalho é realizada com apoio de colaboradores devidamente treinados e equipados com os equipamentos de proteção individual (EPIs) adequados.

O transporte interno dos volumes gerados é responsabilidade do time de Facilities, enquanto o transporte externo fica a cargo de empresas contratadas ou da prefeitura, dependendo da unidade geradora.

Também investimos em ações de educação ambiental para conscientizar os colaboradores sobre a importância do gerenciamento adequado dos resíduos. Nesse sentido, disponibilizamos na plataforma Studa (saiba mais na página 52) uma trilha de educação corporativa voltada para o tema.

Além disso, monitoramos indicadores de geração de resíduos para avaliar a eficácia das ações em relação aos objetivos estabelecidos. Nos baseamos em normas e legislações aplicáveis para garantir a conformidade legal e as melhores práticas de gerenciamentos. Essas ações estão definidas em nosso Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS).

Logística própria a serviço da circularidade

GRI 3-3 Ecoeficiência das Operações

Nossa logística própria é um diferencial estratégico em nosso modelo de circularidade, permitindo realizar reparos diretamente no ponto de uso das máquinas, sem necessidade de enviá-las a um Centro de Distribuição (CD).

Com isso, reduzimos os custos operacionais, agilizamos o atendimento ao cliente e diminuímos o tempo de inatividade dos equipamentos, oferecendo uma experiência mais eficiente e ágil.

Recuperar os ativos localmente também contribui com a nossa estratégia de redução de emissões de carbono, ao diminuir o deslocamento das maquininhas.

Além disso, mantivemos a nossa estratégia de recuperação de terminais. Com isso, evitamos a compra de novos equipamentos, reduzindo o volume de compras em 61%, e contribuindo para a diminuição do impacto ambiental da operação.

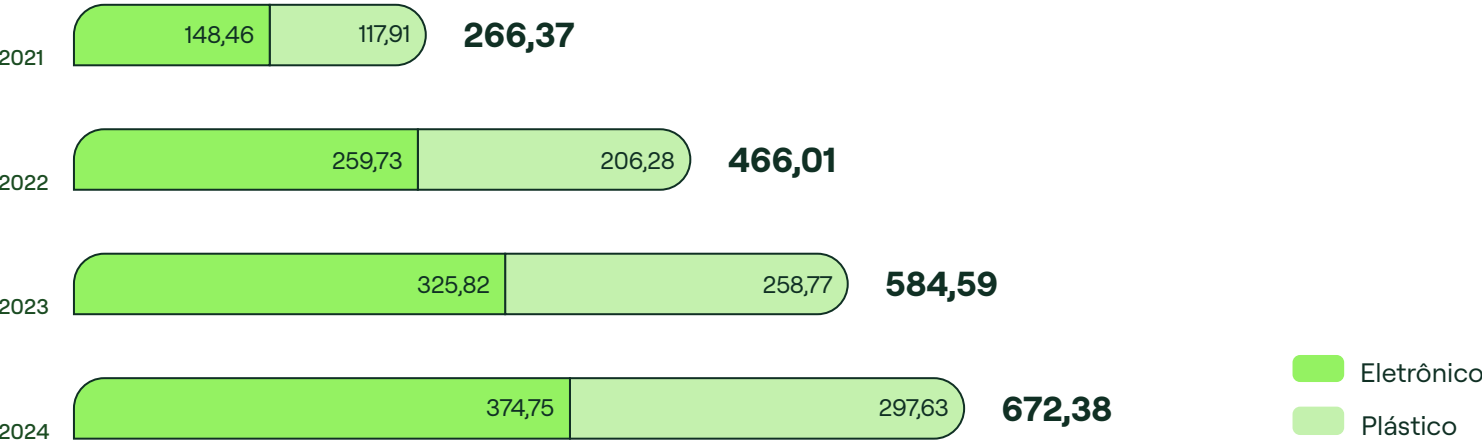
Paralelamente, no mesmo período, ampliamos nossas operações de recuperação, tornando os processos mais eficientes, minimizando desperdícios.

Para os equipamentos que não podem ser reparados, adotamos práticas de descarte adequado ou a reutilização de componentes por meio de parcerias com empresas certificadas.



Materiais reaproveitados (em toneladas)	2021	2022	2023	2024
Plástico	117,91	206,28	258,77	297,63
Eletrônico	148,46	259,73	325,82	374,75
Total de materiais reaproveitados	266,37	466,01	584,59	672,38

Toneladas de resíduos provenientes de terminais que são reaproveitadas



VERTICALIZAÇÃO E SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE REPARO

Como parte da estratégia de verticalização e primarização da operação de reparo, implementamos um laboratório próprio para manutenção dos terminais.

Essa iniciativa permite o reparo cosmético e funcional das maquininhas, aumentando sua vida útil e reduzindo a necessidade de novas compras. Com maior controle de qualidade, menor taxa de perdas e mais agilidade no processo, os terminais retornam mais rapidamente aos clientes, otimizando o uso dos recursos e reduzindo impactos ambientais.

Em 2024, o laboratório recuperou 46 toneladas de terminais, reforçando o compromisso com a economia circular e o reaproveitamento de peças na cadeia logística.

Emissões

GRI 3-3 Ecoeficiência das Operações | 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 com auditoria independente.

Escopo 1

Em 2024 nossas emissões de escopo 1 totalizaram 8.350,16 toneladas de CO₂ equivalente. A principal fonte de emissão do escopo 1 foi a combustão móvel, proveniente do consumo de combustível pelos equipamentos e automóveis, que representa 98,94% das emissões do escopo 1.

Em 2024 tivemos uma redução de 4,75% das emissões de escopo 1 em relação a 2023.

Escopo 1 (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Combustão estacionária	10,09	6,24	5,45
Combustão móvel	7.459,53	8.627,75	8.261,78
Emissões fugitivas	52,6	132,57	82,93
Total	7.522,21	8.766,56	8.350,16

Escopo 2

No mesmo período, foram emitidas 296,97 toneladas de CO₂ equivalente de origem renovável referentes ao uso de etanol e a da fração de biodiesel utilizada nos diesel e etanol anidro na gasolina comercial.

Escopo 2 (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Eletricidade - localização	146,50	250,25	296,98
Eletricidade - compra	231,92	182,98	222,88

Escopo 3

As emissões indiretas relacionadas ao escopo 3 totalizaram 25.225,77 toneladas de CO₂ equivalente. O aumento em relação a 2023 se deve, sobretudo, à inclusão da contabilização de nossas Emissões Financiadas, que correspondem a 47,82% do total das emissões de Escopo 3.

Apesar do expressivo crescimento, essa inclusão representa um avanço no controle, na responsabilidade sobre as emissões da nossa cadeia de valor e na transparência das informações divulgadas.

ROTAS INTELIGENTES

Visando alinhar nossa logística a princípios ambientais, empregamos sistemas de roteirização geográfica que utilizam algoritmos para maximizar a eficiência das rotas dos Green Angels, responsáveis pelas entregas e suporte técnico aos clientes.

Esses sistemas processam dados em tempo real, realizando varreduras para identificar novas ordens de serviço em locais próximos aos atendimentos já programados. Com isso, é possível realizar ajustes nas rotas, permitindo um maior número de atendimentos em menos tempo, reduzindo custos operacionais e emissões efetivadas.

Escopo 3 (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Bens e serviços comprados	17,68	359,60	299,46
Transporte e distribuição (upstream)	724,29	1.156,14	4.727,62
Resíduos e efluentes	51,28	233,12	171,82
Viagens a negócios	4.093,22	3.084,58	2.728,18
Emissões casa-trabalho	-	6.453,79	5.171,89
Franquias	-	78,78	63,74
Investimentos			12.063,06
Total	4.886,47	11.366,01	25.225,77

Energia

GRI 302-1 | SASB TC-SI-130a.1

Como parte de nossos esforços para reduzir o consumo de energia, adotamos a prática de desligar as luzes e o ar-condicionado todos os dias úteis às 22h, religando-os às 6h. Também, instalamos sensores de presença nos banheiros, o que contribui para a eficiência energética e gera uma economia significativa em nossas operações.

Nosso escritório do Passeio, no Rio de Janeiro (RJ), e o escritório Birman, em São Paulo (SP), possuem a certificação LEED Gold, que atesta práticas sustentáveis em construções.

Total de energia consumida

	2023		2024	
Total de energia consumida	Litros	GJ	Litros	GJ
Combustível não renovável				
Óleo Diesel*	156.820,27	6.053,26	211.410,59	7.441,08
Gasolina*	4.609.692,37	157.651,48	4.326.942,15	128.168,48
GNV*	30.345,26	758,63	28.986,53	1.067,26
Combustível renovável				
Etanol	677.622,53	14.297,84	992.541,30	21.179,70
Subtotal	5.474.480,43	178.761,21	5.559.880,57	136.676,82

*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.

	2023		2024	
Energia Elétrica	KWh	GJ	KWh	GJ
Não renovável	4.770.553,60	17.173,99	4.171.247,02	15.016,49
Renovável	1.754.315,20	6.315,53	1.400.905,23	5.043,26
Subtotal	6.524.868,80	23.489,53	5.572.152,25	20.059,75

	2023	2024
Total de energia (GJ)	202.250,74	156.736,57

Água

GRI 303-5 | SASB TC-SI-130a.2

Toda a água utilizada nos escritórios da Companhia é destinada ao consumo humano, sendo proveniente de abastecimento municipal ou de outras empresas fornecedoras de água potável.

Em relação ao consumo, implementamos redutores e temporizadores nas torneiras, o que não só ajuda a diminuir nossos custos, mas também incentiva o uso responsável desse recurso vital para o meio ambiente.

Em 2024, o total de água consumida foi de 1.767,81 m³.

Água consumida (em Megalitro)

	2023	2024
Total	13,25	17,67

1.

Do total do volume consumido em 2024, 1,26 ML se deu em áreas de stress hídrico, o que representa 7% do consumo total de água da Companhia.
2.

A identificação das áreas com stress hídrico ocorreu com base no Índice Integrado de Seca (IIS6) do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais, do Governo Federal do Brasil de 2024 (disponível pelo [link](#)).
3.

Não temos os dados de consumo de água dos polos, pois são incluídos nos valores do condomínio.
4.

Toda água consumida é água doce oriunda da fonte de terceiros (abastecimento municipal). Não há nenhum tipo de captação.
5.

Para alguns escritórios, não temos os dados de água, por serem incluídos no condomínio, sem descrição da quantidade de consumo.
6.

Metodologia de cálculo: foram utilizados os valores de metros cúbicos disponibilizados nas contas de água e posteriormente convertidos nas demais unidades de medida.

07 Governança

ODS
Relacionados



Temas
Materiais



Nosso modelo de gerir

GRI 2-9 | 2-11 | 3-3 Governança, Ética e Integridade dos Negócios

Somos uma empresa de capital aberto, listada na Nasdaq, uma das maiores bolsas de valores do mundo.

Nossa estrutura de governança é formada pela 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*).

Assembleia Geral

A Assembleia Geral é nossa última instância de decisão, sendo convocada anualmente para deliberar sobre a eleição dos membros do Conselho e a aprovação das demonstrações financeiras anuais da StoneCo. Além disso, pode ser convocada de forma extraordinária para discutir outros assuntos de interesse da Companhia ou de seus acionistas.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é responsável por definir as diretrizes estratégicas da Companhia e supervisionar a sua gestão, garantindo o alinhamento de interesses dos acionistas. Adicionalmente, cabe ao órgão nomear e destituir os membros da Diretoria.

Nosso Conselho de Administração é formado por oito membros, eleitos com mandato vigente até a Assembleia Geral seguinte à da eleição ou indicação, sendo permitida

a reeleição. Dos oito membros, sete são independentes, não exercendo nenhuma função executiva na Companhia, incluindo o Presidente do Conselho de Administração.

O Conselho de Administração delega determinados poderes aos seus Comitês de Assessoramento, com o objetivo de proporcionar análises técnicas e recomendações especializadas sobre alguns temas, apoiando no cumprimento de suas responsabilidades.

Em 2024, a composição e a eficácia do órgão foram aperfeiçoadas com a entrada de novos conselheiros, incluindo especialista em tecnologia.

Para consultar mais informações sobre tempo de mandato dos conselheiros e suas experiência profissional, acesse o [link](#).

Diretoria

A Diretoria da StoneCo é composta por oito Diretores (*Officers*), eleitos pelo Conselho de Administração nos termos do Estatuto Social da Companhia. O órgão é responsável, entre outras atribuições, pela execução da estratégia definida pelo Conselho de Administração, gestão eficiente do negócio e representação perante terceiros.

Comitês de Assessoramento

O Conselho de Administração conta com o apoio de quatro Comitês de Assessoramento na supervisão da execução das estratégias e diretrizes corporativas. São eles:

Comitê de Risco: O Comitê é composto por três membros independentes, e é responsável por assessorar o Conselho de Administração na supervisão da estrutura de gerenciamento de riscos, incluindo o apetite a riscos da Companhia, bem como o cumprimento de requerimentos legais e regulatórios.

O Comitê se reúne trimestralmente ou sempre que necessário.

Comitê de Auditoria: O Comitê é composto por três membros independentes, e é responsável por assessorar o Conselho de Administração com relação aos seguintes temas:

- Qualidade e integridade de informações financeiras e contábeis, controles internos e auditoria interna;
- Qualidade, independência e performance da auditoria independente;
- Conformidade da Companhia em relação a padrões éticos, políticas, planos, processos e observância a requerimentos legais e regulatórios;
- Avaliação de transações com partes relacionadas em observância às regras da Securities and Exchange Commission (SEC).

O Comitê se reúne mensalmente ou sempre que necessário.

Comitê Financeiro: O Comitê é composto por três membros, e é responsável por assessorar o Conselho de Administração nos temas envolvendo:

- Alocação de capital e estratégias de gestão de capital da companhia;
- Estrutura de capital;
- Investimentos e retornos;
- Endividamento;
- Operações de mercado de capitais.

O Comitê se reúne trimestralmente ou sempre que necessário.

Comitê de Pessoas e Remuneração:

Composto por três membros, o Comitê auxilia o Conselho de Administração na revisão e aprovação da estrutura de remuneração e metas da diretoria e alta liderança.

Fóruns de Assessoramento

Além dos comitês que apoiam o Conselho de Administração, a empresa também possui fóruns que assessoram a Diretoria Executiva em suas tomadas de decisão. Ao todo são 13 fóruns, entre eles o Fórum de Estratégia, Fórum de Riscos e Fórum de Ética.



Remuneração dos administradores

GRI 2-19 | 2-20

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria é dividida entre salário fixo, benefícios e remuneração variável por performance.

A remuneração fixa corresponde ao montante pago mensalmente, à título de pró-labore. Já a remuneração variável é paga mediante o atingimento dos objetivos estratégicos do ano e a performance individual dos administradores.

Os indicadores e metas que servem de gatilho para o pagamento são definidos e revisados anualmente, de modo a refletir mudanças na estratégia e planejamento de resultados da StoneCo.

Cerca de 50% da remuneração variável anual é diferida em até quatro anos por meio da entrega de ações e está vinculada ao desempenho e ao *fit* cultural com a Companhia.

O processo para determinação da tese de remuneração é feito utilizando pesquisas de mercado do setor de atuação da Companhia, garantindo a competitividade. O Comitê de Pessoas e Remuneração é responsável pela validação dos valores finais.



Ética sempre!

GRI 3-3 Governança, Ética e Integridade dos Negócios | 2-23

Como o balizador das nossas condutas na organização, contamos com o **Código de Ética** StoneCo, que é um verdadeiro guia sobre como agimos, tomamos decisões e cuidamos das nossas relações, sempre refletindo os valores que nos tornam quem somos.

O documento destaca os princípios que devem orientar todo o time no dia a dia de suas atividades. O respeito às pessoas é fundamental e isso significa promover

um ambiente inclusivo, onde não há espaço para discriminação. Também tratamos de responsabilidade e transparência em todos os nossos relacionamentos, seja com clientes, fornecedores e parceiros, valorizando a honestidade em cada interação.

Não toleramos comportamentos que vão contra esses valores.

Conheça a íntegra do Código de Ética da StoneCo.





Programa de Integridade

Para apoiar a implementação do Código de Ética e demais políticas que disciplinam as condutas, contamos com um **Programa de Integridade**, estruturado em três frentes:

- 1. Prevenção:** Políticas normativas, como o Código de Ética, a Política Anticorrupção e a Norma de Consequências, campanhas de acultramento e treinamentos internos para reforçar práticas éticas.
- 2. Detecção:** Avaliação de integridade de nossos terceiros, entidades públicas e beneficiários de doações, monitoramento contínuo de transações e interações internas para identificação de desvios.
- 3. Remediação:** Captação e tratativa estruturada de denúncias.

Em 2024, ampliamos a nossa capacidade de atuar de forma preventiva e proativa, implementando um conjunto de iniciativas que permitem a detecção de irregularidades antes da efetivação de denúncias formais e que também contribuem para fortalecer a gestão de consequências.

No período, também criamos uma área dedicada à Prevenção de Fraudes Internas, que implementa o monitoramento ativo de registros e sistemas e realiza análises detalhadas das interações entre colaboradores e terceiros, identificando proativamente comportamentos atípicos.

Orelhão: nosso canal de denúncias

GRI 2-25 | 2-26

Promovemos um ambiente de trabalho transparente e seguro para todos. Estamos aptos a receber denúncias de infração ao Código de Ética ou outras condutas de forma anônima ou não, a critério do denunciante.

As situações podem também ser comunicadas ao gestor direto, ao business partner do time, ao time de Compliance ou no Orelhão – nosso canal de denúncia oficial aberto a todos.

Os relatos recebidos por essa via são geridos por empresa independente e especializada, assegurando sigilo absoluto e garantindo o primeiro tratamento ao relato.

Prevenção à lavagem de dinheiro

Em 2024, a nossa **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Combate ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PLD-FTP)** foi atualizada em conformidade com a Circular 3.978/2020 do Banco Central do Brasil, reforçando nosso compromisso com integridade, transparência e segurança.

Além de estabelecer diretrizes para identificar, prevenir e reportar atividades suspeitas, a nova versão do documento também incorpora ações de fortalecimento dos processos e controles internos, aprimorando a atuação da **área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro**.

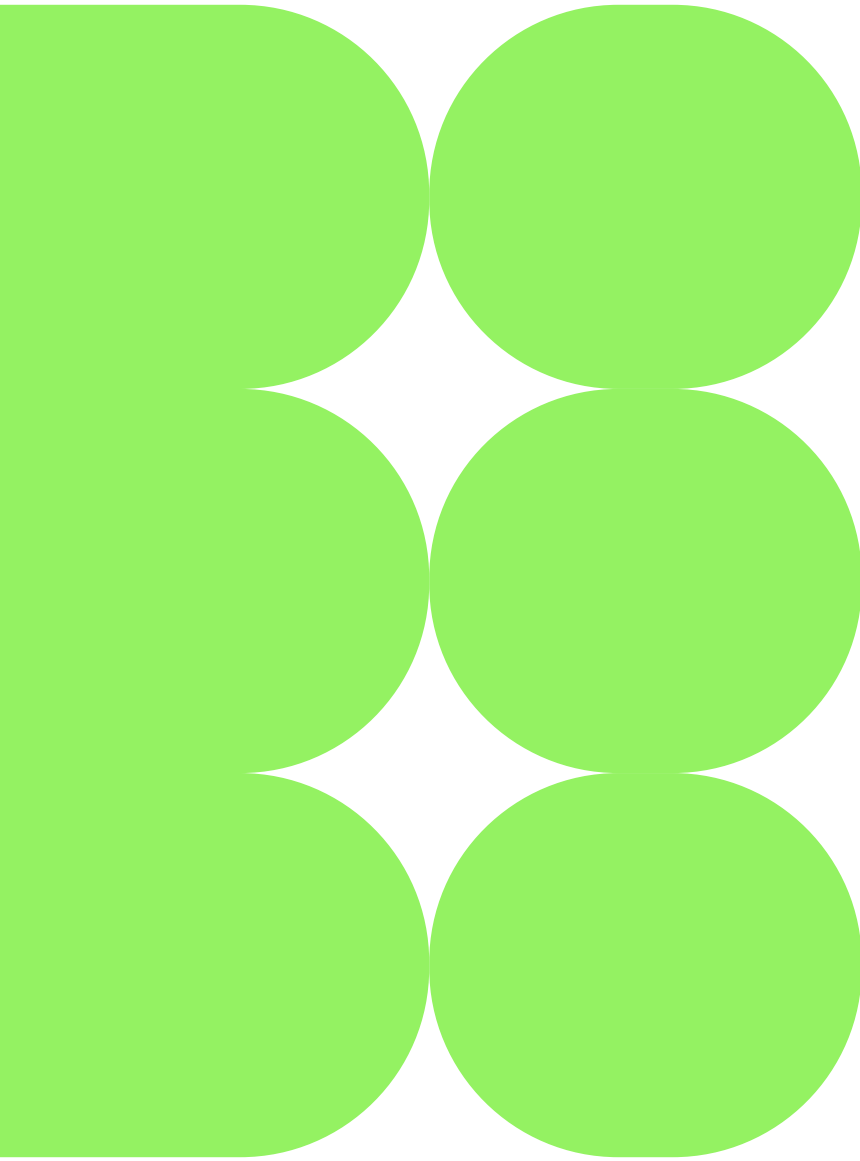
Entre as principais diretrizes da política, destacam-se:

- > **Dever de Conhecer o Cliente (Know Your Customer - KYC):** Todos os colaboradores devem seguir procedimentos para verificação da identidade e perfil de risco de cliente.
- > **Monitoramento Contínuo:** Implementação de ferramentas e controles para monitorar transações e identificar atividades atípicas.
- > **Treinamento e Capacitação:** Todos os colaboradores devem ler a política e participar dos treinamentos obrigatórios disponibilizados no Studa para compreender a importância da prevenção e como aplicá-la no dia a dia.
- > **Comunicação de Situações Suspeitas:** Qualquer indício de atividade suspeita deve ser imediatamente reportado ao setor de Conformidade, garantindo uma atuação rápida e eficaz.

Além de atualizar a Política, implementamos o **Programa de PLD-FTP**, com o objetivo de fortalecer a governança da Companhia, proteger sua reputação e garantir o cumprimento das obrigações regulatórias.

Também adquirimos ferramentas robustas de mercado para os processos de *onboarding* de clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores, assim como sistema de monitoramento transacional.

Adicionalmente, com o objetivo de disseminar conhecimento acerca do tema, realizamos 14 treinamentos, enviamos pílulas de conhecimento e divulgamos conteúdos internamente e em nossas redes sociais em celebração ao Nacional do Combate à Lavagem de Dinheiro.



Conflitos de interesse

GRI 2-15

Todos os nossos colaboradores devem reportar situações de conflito de interesses, quando aplicável, para que a área interna de mitigação de conflitos atue de forma adequada, comunicando as partes envolvidas sobre o status e as ações tomadas para resolução.

Dessa forma, é garantida transparência aos acionistas e ao mercado, assegurando o alinhamento aos interesses da Companhia.

Para evitar conflitos envolvendo as lideranças, o Comitê de Auditoria revisa e aprova as transações com partes relacionadas, que são divulgadas conforme a regulamentação da Securities and Exchange Commission (SEC) e de acordo com a Política de Transações com Partes Relacionadas.

Periodicamente, a StoneCo divulga essas transações, que incluem aquelas realizadas com sociedades controladoras, membros da alta liderança e quaisquer negócios controlados, direta ou indiretamente, por investidores controladores ou administradores, ou sobre os quais possuem influência significativa.

Compromissos STNE

GRI 2-23 | 205-2

Por meio dos Compromissos STNE, fortalecemos nossa cultura de ética e integridade. Eles reúnem um conjunto de treinamentos obrigatórios, no qual o nosso time aprende e pratica os valores que mantêm nossos negócios alinhados às condutas esperadas.

Os treinamentos do Compromisso STNE são dinâmicos e acessíveis, disponíveis nas nossas plataformas de educação. Todo mundo que entra na Companhia passa por eles durante o *onboarding*, com previsão de reciclagens anuais. Os temas incluem Código de Ética, Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Compliance, Confidencialidade, Canal de Denúncias e LGPD, além de outros conteúdos importantes para o dia a dia.

Em 2024, passamos a utilizar ferramentas de tecnologia (*bot*) para auxiliar no acompanhamento e reforço da necessidade de realização dos treinamentos. No período, 100% do nosso time foi comunicado sobre os procedimentos e as políticas de combate à corrupção, por meio de nossos Compromissos STNE.

Ao final do ano, 87,5% de todos os colaboradores já haviam recebido algum treinamento sobre combate à corrupção, pelo menos uma vez ao longo de sua jornada na Companhia. Em 2024, 43,3% tiveram o conteúdo reciclado no ano ou receberam treinamento na temática pela primeira vez.

Respeito aos Direitos Humanos

GRI 3-3 Direitos Humanos

Os compromissos da StoneCo com os direitos humanos estão formalizados nas **Políticas de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**, elaboradas com base na Declaração Universal dos Direitos Humanos e nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.

Por meio desses documentos, a Companhia reafirma sua responsabilidade de garantir um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e ético, adotando diretrizes para proteger e promover os direitos fundamentais em toda a sua cadeia de valor.

Essas políticas estabelecem compromissos, incluindo:

- **Não tolerância a qualquer forma de preconceito, discriminação, assédio moral ou sexual, trabalho análogo à escravidão, exploração infantil e tráfico humano;**

- **Proteção ativa da liberdade de expressão, segurança e demais direitos fundamentais;**
- **Compromisso ético na gestão de suas relações comerciais, com o direito de rescindir parcerias com *stakeholders* envolvidos em violações de direitos humanos.**

Além dessas diretrizes, a StoneCo implementa mecanismos de reporte de violações, garantindo que eventuais infrações sejam identificadas e tratadas de forma responsável.

A Companhia também mapeia a exposição de sua base de clientes e fornecedores a riscos como trabalho infantil, trabalho análogo ao escravo e exploração sexual. No caso dos fornecedores, a verificação ocorre durante o processo de homologação, em conjunto com um parceiro externo, e empresas que não atendem às exigências da StoneCo não são cadastradas.



Riscos sob controle

GRI 2-13

A StoneCo adota uma abordagem estruturada e integrada para a gestão de riscos, garantindo que decisões estratégicas sejam tomadas com segurança e alinhadas às melhores práticas do mercado.

A estratégia de controle se baseia em três linhas de defesa integradas:

- 1. **Primeira linha:** formada pelas áreas de negócios, que implementam políticas, controles e possuem ciência de que os fatores de riscos devem ser considerados em ações e decisões.
- 2. **Segunda linha:** conduzida pela Diretoria de Gestão de Riscos e Compliance, assegurando que todas as operações sigam as diretrizes e padrões estabelecidos.
- 3. **Terceira linha:** formada pelas auditorias internas e externas, que avaliam a eficácia dos controles e a implementação das práticas de gestão de riscos.

Entre os órgãos com funções dentro do nosso modelo de gerenciamento, temos o Conselho de Administração e seus comitês, com destaque para os Comitês de Risco, Financeiro e Auditoria, que realizam a supervisão dos processos e controles disponíveis.

A eles se somam a Diretoria Executiva, além da área de Gestão de Riscos, que atua diretamente no monitoramento e tratamento dos riscos da Companhia.

Assessorando a Diretoria, ainda contamos com o Fórum de Riscos coordenado pelo Chief Risk Officer, responsável por acompanhar e gerenciar os principais riscos da Companhia. O Fórum periodicamente relata à Diretoria Executiva os principais temas tratados, incluindo os riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC), proporcionando uma visão abrangente da exposição da Companhia a esses riscos e permitindo uma tomada de decisão mais assertiva.

Saiba mais detalhes sobre como gerenciamos riscos pelo [link](#).



Riscos sociais, ambientais e climáticos

GRI 2-13 | 2-23 | 2-24

A governança de **Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC)** foi desenhada para garantir a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação desses riscos, promovendo a integração entre diferentes áreas. Além disso, assegura que as estratégias corporativas estejam alinhadas aos princípios de responsabilidade social e ambiental e climática.

A estrutura conta com a atuação da Diretoria na definição do apetite por riscos, na execução das políticas e no monitoramento do alinhamento aos objetivos estratégicos e ao modelo de negócios. Com o apoio do Diretor de Riscos (CRO), a Diretoria desenvolve metodologias, supervisiona a implementação da gestão e assegura a conformidade com as diretrizes estratégicas.

O Fórum de Riscos assessora a Diretoria na tomada de decisões, enquanto o Fórum Central de Crédito delibera sobre propostas de crédito que envolvam a análise de Riscos Social, Ambiental e Climático, contando com recomendações técnicas especializadas da área.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Em 2024, lançamos a nossa **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**, que descreve as diretrizes e responsabilidades relacionadas a oportunidades e riscos sociais, ambientais e climáticos na Companhia.

A política se aplica a todas as partes interessadas, incluindo colaboradores, fornecedores, reguladores, investidores e a sociedade e é estruturada nos seguintes pilares:

- > **Responsabilidade Social:** Valorizar as pessoas e respeitar os direitos humanos.
- > **Responsabilidade Ambiental:** Usar os recursos naturais e materiais de forma eficiente e sustentável.
- > **Responsabilidade Climática:** Usar fontes de energia ecoeficientes e estar atento ao impacto de clima severo e mudanças ambientais de longo prazo nos negócios.

Segundo o documento, a avaliação de Riscos SAC deve seguir os seguintes princípios:

- > **Proporcionalidade:** adequação das regras e controles ao modelo de negócio, às operações e à complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da Companhia;
- > **Relevância:** adequação ao grau de exposição aos Riscos Social, Ambiental e Climático.

Nesse sentido, buscamos tomar decisões conscientes e responsáveis em nossa cadeia de valor. Para isso, realizamos de forma integrada e contínua, a identificação, avaliação, mensuração, monitoramento, controle, mitigação e reporte desses riscos, contando com múltiplas áreas da Companhia, que possuem diferentes responsabilidades e níveis de envolvimento.

Dentre as principais ações de Riscos SAC estão:

- > **Identificação e Avaliação:** identificamos e avaliamos os RSAC em várias áreas, incluindo clientes, garantias, terceiros, colaboradores, franqueados, produtos e serviços.
- > **Monitoramento e Relatórios:** mantemos registros de eventos de perdas relacionados a danos sociais, ambientais e climáticos e reportamos regularmente os RSAC aos órgãos de governança relevantes.



- > **Mitigação:** aplicamos restrições ou exclusões para operações e contrapartes com alto RSAC, com base em critérios definidos.
- > **Condições Contratuais:** estabelecemos condições mínimas em contratos para mitigar riscos legais relacionados a RSAC.
- > **Engajamento de stakeholders:** participamos ativamente de discussões sobre RSAC com entidades externas, promovendo a troca de boas práticas.
- > **Melhoria Contínua:** avaliamos regularmente a eficácia das ações implementadas e propomos melhorias.
- > **Transparência:** elaboramos e divulgamos um relatório anual sobre riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticos (GRSAC), o qual é enviado semestralmente ao Banco Central do Brasil.

Essa abordagem estruturada garante que as nossas operações sejam conduzidas de forma responsável e sustentável, mitigando riscos potenciais e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

Estratégias para o monitoramento de Riscos SAC

Acreditamos que a utilização de **análise de dados** sofisticada é crucial para uma gestão de riscos proativa e para a construção de um negócio mais resiliente.

Por isso, investimos continuamente no desenvolvimento e na utilização de **ferramentas avançadas de risk analytics** para aprimorar nossa capacidade de identificar, monitorar e gerenciar riscos socioambientais e climáticos. Nossas principais iniciativas incluem o **Radar RSAC** e o **Stone Climate**.

O Radar RSAC está intrinsecamente ligado à **classificação de risco socioambiental e climático de nosso cadastro de clientes**. A implementação dessa classificação permite uma visão granular da exposição a diversos riscos, facilitando a tomada de decisões estratégicas.

Adicionalmente, os *dashboards* associados ao Radar RSAC e ao Stone Climate fornecem **monitoramento contínuo de indicadores relevantes**, como as variações de TPV e volume de crédito, auxiliando na identificação precoce de possíveis impactos.

Esses modelos de monitoramento são ajustados e calibrados periodicamente para garantir sua eficácia.

Gestão de riscos climáticos

Adotamos uma abordagem integrada e estratégica para enfrentar os desafios das mudanças climáticas. A governança desse tema é conduzida de maneira transversal, com a participação da Diretoria de Impacto e Sustentabilidade e da Diretoria de Riscos, que atuam em conjunto para definir estratégias, monitorar o apetite por riscos climáticos e ajustar as práticas às mudanças regulatórias.

As diretrizes para a implementação dessas ações estão formalizadas na nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Riscos Climáticos na carteira de adquirência

Em 2024, iniciamos o desenvolvimento de um processo estruturado para a gestão de riscos climáticos, integrado às práticas de Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC). O projeto incluiu o mapeamento da carteira de adquirência em relação aos desastres naturais e riscos climáticos, utilizando dados do Adapta Brasil.

O objetivo desse mapeamento é enriquecer nossa análise e gestão da carteira, permitindo uma visão mais abrangente do risco climático associado a nossos clientes e às diferentes regiões em que atuamos, ao mesmo tempo em que possibilita a mitigação de riscos e o desenvolvimento de estratégias de longo prazo mais sustentáveis.

Com base nesses dados, podemos identificar e gerenciar áreas com maior

risco climático e explorar oportunidades e desafios em diversas localidades.

Os riscos climáticos analisados incluem eventos extremos, como risco hidrológico, e utilizamos metodologias de análise qualitativa e quantitativa para medir os impactos financeiros e operacionais, considerando:

> **Exposição:** Avaliação das áreas de risco onde há operações, clientes e parceiros, levando em conta a densidade populacional e ocupação de áreas vulneráveis;

> **Vulnerabilidade:** Impacto socioeconômico, infraestrutura urbana e capacidade de adaptação das regiões afetadas;

> **Ameaça Climática:** Dados históricos e projeções futuras de precipitação, temperatura e eventos extremos.



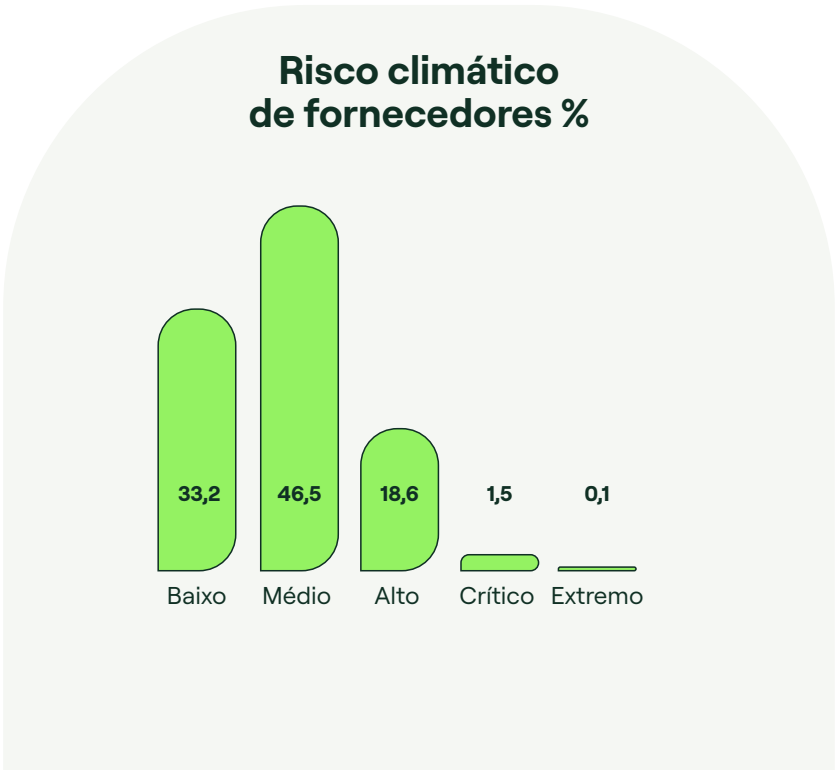
Riscos climáticos na cadeia de fornecedores

Reconhecendo a crescente importância da sustentabilidade em nossa cadeia de valor, em 2024 realizamos a avaliação de riscos climáticos físicos atrelados a mais de oito mil fornecedores e parceiros de negócio. Essa análise visa identificar potenciais vulnerabilidades climáticas que podem impactar as operações de nossos fornecedores e, consequentemente, a continuidade do nosso negócio.

A avaliação foi realizada com base em uma metodologia desenvolvida em parceria com o IBRACEM (Instituto Brasileiro de Certificação e Monitoramento), referência em avaliação de riscos e parceiro da StoneCo há mais de cinco anos.

A metodologia considerou a Taxonomia Verde da FEBRABAN e uma análise multivariada, avaliando a exposição a 11 riscos climáticos físicos, considerando o contexto geográfico, as atividades econômicas e o porte dos fornecedores. O processo utilizou recursos tecnológicos como Inteligência Artificial para análise de dados e avaliação dos resultados.

A análise dessas 11 variáveis indicou que 79% dos nossos fornecedores apresentam risco climático físico geral médio ou baixo, o que sugere baixo risco de desabastecimento iminente em nossa cadeia.



Análise e resposta a eventos climáticos

Em 2024 a Stone passou a realizar a análise e avaliação dos impactos de eventos climáticos severos em nossas operações e na atividade de nossos clientes, a partir de um sistema proativo.

Em situações como a severa tempestade que atingiu a região metropolitana de São Paulo em 11 de outubro de 2024, nossa área de Risco Socioambiental e Climático (RSAC) conduziu uma análise detalhada das consequências abrangendo a identificação de impactos diretos em nossa carteira de TPV, registros de ocorrências junto a colaboradores, como o aumento da presença nas sedes devido à falta de energia em suas residências, e a identificação de clientes afetados pela interrupção no fornecimento de energia elétrica.

A partir dessa análise, foi possível estimar perdas no TPV e compreender a extensão dos impactos em nossas operações. Essa capacidade de resposta rápida e análise precisa nos permite adotar medidas mitigatórias e de suporte de forma eficiente, minimizando os impactos para nossos clientes e para a Companhia.

Protegendo dados, garantindo confiança

GRI 3-3 Privacidade e Segurança de Dados | SASB TC-SI-220a.1 | TC-SI230a.2

Em um cenário digital cada vez mais dinâmico e desafiador, a gestão de privacidade e segurança da informação se consolidou como um pilar fundamental para a sustentabilidade e confiança dos negócios.

Nesse contexto, a proteção dos dados de clientes, parceiros e colaboradores é um compromisso estratégico de alta prioridade, pois não assegura somente a integridade das operações e a continuidade dos serviços, como também preserva a reputação da Companhia e garante a conformidade com normativas como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Para orientar as práticas voltadas ao tema, contamos com um conjunto de políticas corporativas, processos e procedimentos, além de seguirmos os principais *frameworks* de mercado. Também somos certificados pela normativa PCI DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard) para

serviço de adquirência e pela ISO 27.001, o que garante a conformidade com rigorosos controles de segurança.

Para mitigar riscos relacionados à segurança da informação e privacidade de dados, adotamos uma abordagem preventiva, com atualizações contínuas em nossos sistemas, controle proativo de vulnerabilidades, testes de penetração regulares e uma gestão adequada de acessos.

Além disso, mantemos um sistema de backups e práticas eficazes de monitoramento de *firewall*, que garantem a proteção dos dados de nossos clientes e asseguram a resiliência da nossa infraestrutura.

POLÍTICAS E NORMAS CORPORATIVAS QUE DEVEM ORIENTAR AS PRÁTICAS

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

Relações com Investidores

Somos uma empresa de capital aberto desde o ano de 2018, quando aconteceu a nossa oferta pública de ações na Nasdaq, a Bolsa de Valores de Nova York.

Desde então, buscamos manter com investidores e acionistas um relacionamento de proximidade e atenção às suas demandas, baseando nossa atuação em princípios de transparência e objetividade e comunicando de forma clara nossas estratégias de geração de valor.

Priorizamos a divulgação de informações precisas e atualizadas sobre o desempenho financeiro, metas e iniciativas estratégicas, por meio de relatórios trimestrais, conferência de resultados, reuniões periódicas e Investor Day.

Também participamos ativamente de eventos do setor, compartilhando

de forma proativa nossa visão de crescimento e inovação, e destacando iniciativas como a diversificação de serviços, o fortalecimento do ecossistema de parceiros e a adoção de tecnologias avançadas para apoiar o varejo brasileiro.

Visando assegurar que os interesses dos investidores estejam alinhados com a gestão e a tomada de decisões estratégicas, mantemos práticas robustas de governança corporativa, (saiba mais na página 76), além do compromisso com a adoção de práticas de sustentabilidade corporativa, comunicando de forma pública os resultados dessas iniciativas através do Relatório de Sustentabilidade.

Mais informações em nosso site de [Relacionamento com Investidores](#)



Parcerias éticas e responsáveis: nossos fornecedores

GRI 2-6 | 2-23

Nossos fornecedores desempenham um importante papel em nossa jornada de transformação dos negócios e no alcance dos objetivos e metas da organização.

Buscamos firmar relações justas, éticas e alinhadas aos nossos valores, estabelecendo parcerias que compartilhem do nosso propósito de impacto positivo.

Nossa cadeia de fornecimento inclui, principalmente, operações de logística, tecnologia, atendimento ao cliente, consultorias, auditorias e marketing.

O relacionamento com nossos fornecedores é pautado na isonomia, garantindo condições equilibradas para todos os participantes durante o processo de seleção. Além disso, nossa Política de Compras estabelece como critérios de contratação a capacidade técnica e comercial dos fornecedores.

Nossos fornecedores devem formalizar a adesão às nossas Políticas e Diretrizes, incluindo o Código de Ética, as políticas Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, Sustentabilidade e Segurança da Informação.





Avaliação de fornecedores

Após a seleção, nossos fornecedores passam por um processo de homologação e são classificados de acordo com a criticidade e relevância dos produtos e/ou serviços prestados à Companhia. Quanto maior a criticidade ou relevância, maior a exposição aos riscos inerentes à relação comercial e consequentemente mais critérios são utilizados na avaliação a que os fornecedores são submetidos.

Nesse processo, todos os fornecedores são submetidos a uma rigorosa

avaliação de riscos, através de uma ferramenta externa, que verifica o cumprimento de leis e normas aplicáveis, questões trabalhistas, criminais, regulatórias, tributárias, prevenção a lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo.

Também são avaliados aspectos sociais, ambientais e climáticos (SAC), como a existência de licença ambiental e/ou embargos e infrações no IBAMA, além de questões de Direitos Humanos, como a verificação de registros de trabalho em condições análogas à escravidão.

Avaliamos 100% dos nossos fornecedores em relação a esses critérios durante o processo homologação, conforme descrito em nosso procedimento interno de homologação de fornecedores.

Após essa avaliação, classificamos o risco de cada fornecedor, que pode ser Baixo, Médio, Alto, Crítico ou Extremo.

Nos casos com incidência final de risco "Crítico", são realizadas avaliações especializadas e calibração do risco com as áreas técnicas da Companhia. Se após a análise o risco permanecer como

"Crítico", o fornecedor não poderá ser homologado na Companhia. Os casos classificados como "Extremos" são casos que apresentam ocorrências mais graves, considerados automaticamente inaceitáveis e inaptos a se tornarem fornecedores da Companhia.

Realizamos também o monitoramento periódico da base de fornecedores ativos, reavaliando os critérios e classificações de risco. A frequência do monitoramento é determinada pela data de vigência da homologação do fornecedor e da sua classificação de risco.

Anexos

Questões materiais para partes interessadas externas

Reconhecemos a importância da percepção de nossos *stakeholders* externos e buscamos identificar e valorizar os impactos externalizados gerados por nossas atividades empresariais, tanto nos grupos sociais quanto no meio ambiente. Acreditamos que, ao considerar essas externalidades, podemos promover ações benéficas para a sociedade, gerando valor de forma responsável e alinhada aos interesses de nossa cadeia de valor.

 Ecoeficiência das operações	 Inclusão produtiva e financeira
Stakeholders externos avaliados: Meio Ambiente e Sociedade Relevância do tópico para <i>stakeholders</i> externos: A promoção de um ambiente mais sustentável e responsável, ao reduzir o consumo de recursos naturais e minimizar resíduos e emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), contribui para a mitigação das mudanças climáticas, beneficiando comunidades e organizações ambientais. Isso fortalece a relação com <i>stakeholders</i> como ONGs, reguladores e investidores, que valorizam práticas sustentáveis, além de gerar benefícios sociais ao apoiar cadeias produtivas mais responsáveis e comunidades que dependem de recursos naturais. Tipo de impacto: Positivo e Negativo Métricas de Saída: ➤ Resíduos gerados ➤ % POS reutilizadas ➤ Energia consumida Métricas de Impacto: ➤ Resíduos não destinados (reutilizados e reciclados) ➤ Tonelada plástica evitada ➤ Emissões escopo 2	Stakeholders externos avaliados: Sociedade e Consumidores/usuários finais Relevância do tópico para <i>stakeholders</i> externos: A StoneCo fortalece comunidades locais e impulsiona os micro, pequenos e médios negócios. Isso fomenta o empreendedorismo e gera impactos sociais positivos de longo prazo, beneficiando tanto as comunidades quanto os investidores e os parceiros estratégicos que valorizam a inclusão e o desenvolvimento sustentável. Tipo de impacto: Positivo Métricas de Saída: ➤ Total investido no Instituto Stone ➤ Total de Parceiros no Renda Ton Métricas de Impacto: ➤ Total de jovens talentos impactados ➤ Total de Parceiros ➤ Especialistas no Renda Ton

 Direitos Humanos	 Privacidade e segurança de dados	 Qualidade do atendimento
Stakeholders externos avaliados: Consumidores/usuários finais e colaboradores externos (por exemplo, cadeia de suprimentos, contratados). Relevância do tópico para stakeholders externos: A garantia dos Direitos Humanos impacta diretamente os <i>stakeholders</i> externos ao proteger trabalhadores, clientes e comunidades. Ao prevenir práticas como trabalho forçado e infantil, além de promover a equidade e condições dignas de trabalho, a empresa reduz riscos sociais e regulatórios. Esse compromisso fortalece sua reputação e contribui para um ambiente de negócios mais justo e sustentável, gerando confiança entre investidores, parceiros e a sociedade em geral. Tipo de impacto: Positivo Métricas de Saída: ➤ Número de casos de discriminação (Orelhão) ➤ Total de fornecedores Métricas de Impacto: ➤ Total de casos com medidas corretivas tomadas ➤ Percentual de fornecedores avaliados	Stakeholders externos avaliados: Consumidores/usuários finais Relevância do tópico para stakeholders externos: A proteção de dados é fundamental para garantir a confiança de clientes e de parceiros, prevenindo o uso indevido de informações sensíveis. Vazamentos de dados e ataques cibernéticos podem causar impactos negativos na vida dos usuários, como fraudes e perdas financeiras. Assim, a segurança digital não é apenas um requisito regulatório, mas um fator crítico para a proteção dos direitos individuais e a estabilidade do setor financeiro. Tipo de impacto: Positivo Métricas de Saída: – Métricas de Impacto: ➤ Número de queixas por vazamento de dados ➤ Número de incidentes de segurança ➤ Perdas monetárias por não conformidade aos padrões de privacidade	Stakeholders externos avaliados: Consumidores/usuários finais Relevância do tópico para stakeholders externos: A excelência no atendimento impacta diretamente consumidores e pequenos negócios que dependem dos serviços da empresa para suas operações. Tipo de impacto: Positivo Métricas de Saída: ➤ Número total de clientes ➤ Total de atendimentos na ouvidoria ➤ Total de demandas recebidas pelos Encantadores Métricas de Impacto: ➤ Nota do reclame aqui, por marca ➤ Índices de satisfação da Ouvidoria ➤ Tempo médio de atendimento ➤ Percentual de resolução de demandas dos Encantadores

Nossas pessoas

Colaboradores

Colaboradores por gênero e região GRI 2-7

	2022			2023			2024		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Norte	70	171	241	74	171	245	83	184	267
Nordeste	458	950	1.408	447	1.057	1.504	460	1.044	1.504
Centro-Oeste	146	343	489	182	403	585	194	423	617
Sudeste	4.504	5.985	10.498	4.630	6.041	10.671	4.479	5.808	10.287
Sul	759	1.413	2.172	871	1.583	2.454	892	1.570	2.462
Exterior	-	-	-	-	-	-	4	5	9
Total	5.937	8.862	14.799	6.204	6.204	15.459	6.113	9.033	15.146

Colaboradores por tipo de contrato, gênero e região GRI 2-7

	2023				2024			
	Efetivos		Temporários		Efetivos		Temporários	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Norte	72	170	2	1	82	183	1	1
Nordeste	446	1.056	1	1	454	1.042	6	2
Centro-Oeste	181	403	1	-	193	422	1	1
Sudeste	4.517	5.966	113	75	4.394	5.755	85	53
Sul	864	1.575	7	8	887	1.562	5	8
Exterior	-	-	-	-	5	4	0	0
Total	15.250		209		14.983		163	

Colaboradores sem garantia de carga horária GRI 2-7

	2024	
	Feminino	Masculino
Norte	78	164
Nordeste	387	875
Centro-Oeste	178	389
Sudeste	2.258	3.698
Sul	471	837
Exterior	5	4
Total	3.377	5.967

Colaboradores por tipo de emprego, por gênero e região GRI 2-7

	2024			
	Tempo Integral		Período Parcial	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Norte	82	183	1	1
Nordeste	456	1.044	4	0
Centro-Oeste	193	422	1	1
Sudeste	4.396	5.758	83	50
Sul	889	1.567	3	3
Exterior	5	4	0	0
Total	6.021	8.978	92	55



Contratação

Número total e taxa de Contratados

GRI 401-1

2022			2023		2024	
	Número	Taxa*	Número	Taxa	Número	Taxa
Por gênero						
Masculino	3.209	36,0%	2.660	28,7%	2.475	26,5%
Feminino	2.088	35,0%	1.943	31,3%	1.765	27,9%
Por região						
Norte	114	47,0%	102	41,6%	105	39,6%
Nordeste	666	47,0%	449	29,9%	450	29,1%
Centro-Oeste	232	47,0%	220	37,6%	248	40,2%
Sudeste	3.532	33,0%	3.086	28,9%	2.683	25,1%
Sul	753	35,0%	746	30,4%	754	30,0%
Exterior	-	-	-	-	0	0,0%
Por faixa etária						
Menos que 30 anos	3.015	41,0%	2.525	35,2%	2.107	31,2%
Entre 30 e 50 anos	2.211	31,0%	2.015	25,3%	2.065	24,3%
Acima de 50 anos	71	22,0%	63	19,8%	68	17,4%

*Taxa de contratação: número de contratados / média anual do total de colaboradores.

	2024	
	Número	Taxa
Por categoria funcional*		
Liderança de Negócio	19	15,2%
Liderança Intermediária	71	10,2%
Primeira Liderança	39	2,7%
Especialista	415	34,5%
Analista	633	16,9%
Operação	2.940	35,6%
Aprendiz/Estagiário	123	65,1%

*As categorias funcionais foram reformuladas em 2024.

Desligamentos

Número total e taxa* de desligados

GRI 401-1

2022			2023		2024	
	Número	Taxa*	Número	Taxa	Número	Taxa
Por gênero						
Masculino	3.490	39,0%	2.388	25,8%	2.635	28,3%
Feminino	2.407	40,0%	1.809	29,2%	1.805	28,6%
Por região						
Norte	138	57,0%	78	31,8%	83	31,3%
Nordeste	520	37,0%	402	26,7%	441	28,5%
Centro-Oeste	245	50,0%	157	26,8%	210	34,0%
Sudeste	4.128	39,0%	2.911	27,3%	2.978	27,8%
Sul	841	39,0%	649	26,4%	726	28,9%
Exterior	-	-	-	-	2	31,6%
Por faixa etária						
Menos que 30 anos	2.917	40,0%	2.065	28,8%	2.084	30,8%
Entre 30 e 50 anos	2.819	40,0%	2.053	25,8%	2.250	26,5%
Acima de 50 anos	136	42,0%	79	24,8%	106	27,2%

*Taxa desligados: número de desligados / média anual do total de colaboradores.

Rotatividade total e rotatividade voluntária

	2022	2023	2024
Taxa de rotatividade total	38,6%	26,6%*	28,4%
Taxa total de rotatividade voluntária	19,5%	12,1%	13,5%

*A taxa de rotatividade total de 2023 foi corrigida (GRI 2-4)

Diversidade

Porcentagem de representação de gênero para cargos de gestão, equipe técnica e todos os outros funcionários

SASB TC-SI-330a.3

	2024			
	Gerência Executiva	Gerência não executiva	Funcionário técnico	Outros
Por gênero				
Masculino	79,5%	62,8%	75,2%	53,7%
Feminino	20,5%	37,2%	24,8%	46,3%

Participação feminina na força de trabalho

	2024
Mulheres no quadro de colaboradores	40,4%
Porcentagem de mulheres em todos os cargos de gestão	36,3%
Porcentagem de mulheres em cargos de gestão júnior	39,3%
Porcentagem de mulheres em cargos de gestão de topo*	20,5%
Porcentagem de mulheres em cargos de gestão em áreas geradoras de receitas	35,7%
Porcentagem de mulheres em cargos relacionados com STEM	24,8%

*Cargos de gestão com uma linha de reporte de, no máximo, dois níveis hierárquicos abaixo do CEO

Licença parental

GRI 401-3

Licença parental e taxas de retorno e retenção

	2024	
	Homem	Mulher
Colaboradores com direito a tirar licença parental em 2024	9.033	6.113
Colaboradores que tiraram a licença parental em 2024	430	312
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano vigente, e que cuja licença termina também no ano vigente	408	165
Total de empregados que tiraram a licença parental no ano anterior, e que cuja licença termina no ano vigente	13	122
Total	421	287
Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental e continuaram empregados doze meses após seu retorno	297	168
Total de funcionários que retornaram no ano anterior	382	251
Taxa de retorno	100%	100%
Taxa de retenção	77,7%	66,9%

*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.

Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-1 | 403-8

O FAP Online, nosso sistema de saúde e segurança do trabalho, é baseado nas seguintes normas:

- NR 1 Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO)
- NR 4 Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)
- NR 5 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)
- NR 6 Equipamentos de Proteção Individual (EPI)
- NR 7 Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)
- NR 10 Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade
- NR 11 Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais
- NR 12 Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos
- NR 17 Ergonomia
- NR 23Proteção Contra Incêndios

Relatos

GRI 403-2

Os colaboradores podem relatar inconformidades e perigos ocupacionais identificados através do canal Orelhão (saiba mais na página 80). A confidencialidade dos dados de saúde dos colaboradores é garantida pelo sistema de saúde e segurança utilizado pela Companhia, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esses dados são registrados apenas no sistema FAP Online e na folha de pagamento, sem acesso por líderes ou Business Partners.

Acidentes

403-9

Acidentes de trabalho entre colaboradores próprios

	2022	2023	2024	
	Número	Número	Número	Índice**
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	1*	0,03
Acidentes de trabalho com con-sequência grave (exceto óbitos)	13	13	100	3,15
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória***	156	130	101	13,18

*Óbito de colaborador decorrente de acidente de trânsito. Ações implementadas pela StoneCo em decorrência do evento: suporte psicológico, traslado, passagem aérea, assistência funeral e sepultamento, manutenção do plano médico no período de 24 meses, orientação sobre benefícios previdenciários e securitários. **Os índices foram calculados considerando 1.000.000 de horas. ***Em todos os anos da série histórica, os principais tipos de acidentes de trabalho são: acidentes típicos, colisão, distensão, quedas e torções.

Absenteísmo

	2022	2023	2024
Taxa de absenteísmo*	4,87%	4,86%	4,66%

*A taxa de afastamento considera apenas os colaboradores da Stone e é calculada pela fórmula: Taxa de Afastamento (%) = (Total de dias de atestados, incluindo afastamentos por INSS) / (Total de colaboradores Stone x Dias úteis no período).

Meio Ambiente

Resíduos

GRI 306-3 | 306-4 | 306-5

Volume total de resíduos gerados, em toneladas*

	2023			2024		
	Total	Reciclados e Reutilizados	Aterro	Total	Reciclados e Reutilizados	Aterro
Perigoso	24,36	24,36	0,00	28,73	28,73	0,00
Eletrônico das POs	20,96	20,96	0,00	15,85	15,85	0,00
Equipamentos eletrônicos	3,34	3,34	0,00	10,09	10,09	0,00
Lâmpadas, pilhas e baterias	0,06	0,06	0,00	2,80	2,80	0,00
Não perigoso	55,50	47,96	7,54	91,92	65,49	26,43
Comum	7,54	0,00	7,54	26,43	0,00	26,43
Reciclados misturados	0,72	0,72	0,00	0,02	0,02	0,00
Vidro	0,02	0,02	0,00	0,07	0,07	0,00
Metal	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
Papel e papelão	46,27	46,27	0,00	64,57	64,57	0,00
Plástico	0,86	0,86	0,00	0,38	0,38	0,00
Tecido (uniformes Stone)	0,09	0,09	0,00	0,45	0,45	0,00
Total	79,86	72,32	7,54	120,65	94,22	26,43

*Os dados contemplam os resíduos gerados nos escritórios e Centros de Distribuição da Stone. Exceto pelos Centros de Distribuição, onde a empresa que realiza a reciclagem é contratada diretamente pela Stone, nas demais porções das nossas operações, a reciclagem ou recuperação é realizada por empresas e cooperativas de reciclagem contratadas pelos condomínios que administram os prédios onde operamos.

Emissões

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

Emissões de GEE por escopo e categoria (tCO₂e)

	2023		2024	
	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)
Escopo 1	8.766,57	43,20%	8.350,16	24,65%
Combustão estacionária	6,24	0,03%	5,45	0,02%
Combustão móvel	8.627,75	42,47%	8.261,78	24,39%
Emissões fugitivas	132,57	0,50%	82,93	0,25%
Escopo 2	182,99	0,90%	296,98	0,88%
Eletricidade - localização	250,26		296,98	0,87%
Eletricidade - compra	182,99	0,90%	222,88	
Escopo 3	11.366,04	55,90%	25.225,77	74,47%
Bens e serviços comprados	359,61	1,77%	299,46	0,88%
Transporte e distribuição (upstream)	1.156,15	5,69%	4.727,62	13,95%
Resíduos e efluentes	233,13	1,15%	171,82	0,51%
Viagens a negócios	3.084,59	15,18%	2.728,18	8,05%
Emissões casa-trabalho	6.453,79	31,77%	5.171,89	15,27%
Franquias	78,79	0,39%	63,74	0,19%
Investimentos	-	-	12.063,06	35,61%
TOTAL	20.315,60	100%	33.872,91	100%

Emissões de GEE biogênico por escopo e categoria (tCO₂e)

	2023		2024	
	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade (%)
Escopo 1	2.930,784	67,27%	3.294,557	70,7%
Combustão estacionária	0,754	0,02%	0,799	0,0%
Combustão móvel	2.930,030	67,26%	3.293,758	70,7%
Escopo 3	1.425,797	32,73%	1.365,876	29,3%
Transporte e distribuição (upstream)	48,065	1,10%	171,906	3,7%
Viagens a negócios	47,088	1,08%	54,921	1,2%
Emissões casa-trabalho	1.330,644	30,54%	1.138,672	24,4%
Resíduos e efluentes	-	-	0,377	0,0%
Emissões biogênicas totais	4.356,581	100,00%	4.660,453	100%

Governança Corporativa

Diversidade nos órgãos de governança

GRI 405-1

	2023				2024			
	Conselho de Administração		Diretoria		Conselho de Administração		Diretoria	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Por gênero								
Masculino	6	85,7%	11	78,6%	7	87,5%	6	75,0%
Feminino	1	14,3%	3	21,4%	1	12,5%	2	25,0%
Total	7	100%	14	100%	8	100%	8	100%
Por faixa etária								
Menos que 30 anos	0	0%	2	14,3%	0	0%	1	12,5%
Entre 30 e 50 anos	2	28,6%	8	57,1%	1	12,5%	4	50,0%
Acima de 50 anos	5	71,4%	4	28,6%	7	87,5%	3	37,5%
Total	7	100%	14	100%	8	100%	8	100%

Índice de conteúdos GRI

DECLARAÇÃO DE USO	GRI USADA	NORMA(S) SETORIAL(AIS) DA GRI APLICÁVEL(EIS)
A StoneCo relatou, em conformidade com as Normas GRI, para o período de 1.º de janeiro de 2024 e 31 de dezembro de 2024.	GRI 1: Fundamentos 2021	Não são reportados conteúdos setoriais.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
CONTEÚDOS GERAIS					
A organização e suas práticas de relato					
2-1	Detalhes da organização	Nome jurídico: StoneCo Ltd. País onde opera: Brasil. Sede: pág. 120. Composição acionária: acesse o link .			
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	O Formulário 20-F inclui todas as subsidiárias e associadas enquanto o Relatório de Sustentabilidade inclui apenas as subsidiarias. Consideramos subsidiárias todas as empresas em que a StoneCo possui 50% ou mais de participação acionária e, como associadas, empresas nas quais não temos participação majoritária. Para acessar a lista completa de empresas subsidiárias e associadas, acesse o Formulário 20-F pelo link .			
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Págs. 4 e 120. O período coberto pelo relato financeiro é o mesmo do Relatório de Sustentabilidade.			

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
2-4	Reformulações de informações	Págs. 54, 55 e 98. 1) Dados de pessoas por categoria funcional – modificamos as categorias que foram utilizadas nos relatos passados. Com isso, reformulamos os dados históricos, quando foi possível. Anteriormente, adotávamos para a classificação funcional dos indicadores relacionados a colaboradores as seguintes categorias: Diretoria e <i>Heads</i>; Gerência; Coordenação (coordenadores + especialistas); Analistas e Operacional. Para padronizar todos os indicadores e garantir maior consistência nos relatos, o time de People propôs a adequação das categorias funcionais, alinhando-as à trilha de carreira da Companhia. A nova estrutura passou a adotar as seguintes categorias: Liderança de Negócio; Liderança Intermediária; Primeira Liderança; Especialista; Analista; Operacional e Aprendiz/Estagiário. 2) Dados de <i>turnover</i> – realizamos um ajuste no dado reportado no Relatório de Sustentabilidade 2023. A alteração não acarretará consequências relevantes.			
2-5	Verificação externa	Pág. 118.			
Atividades e trabalhadores					
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 8, 27, 31 e 90. Para mais informações sobre o setor de atuação da Companhia, outras relações de negócio e entidades <i>downstream</i> que compõem a nossa cadeia de valor, consulte a seção “Business Overview” (págs. 68 a 87) do Formulário 20-F, disponível pelo link .			
2-7	Empregados	Págs. 49, 95 e 96. Em 2024, houve uma redução de cerca de 300 pessoas em relação ao ano anterior, principalmente devido à reorganização da estrutura de Software.			
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Pág. 49.			
Governança					
2-9	Estrutura de governança e composição	Pág. 76. Mais informações sobre a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês podem ser consultadas pelo link .			
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	A nomeação de membros do Conselho de Administração considera as diretrizes presentes no Estatuto Social da Companhia (págs. 24 a 27) e no Acordo de Acionistas (págs. 145 e 190). Nesse processo são observados critérios como independência, competências relevantes para a Companhia e histórico profissional. Ainda que a Diversidade não seja um critério direto para a seleção dos membros, buscamos garantir uma equipe com olhares complementares e valorizamos a pluralidade na composição do time.			

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 76			
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Págs. 11 e 12			
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Págs. 11, 83 e 84.			
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Págs. 4 e 12.			
2-15	Conflitos de interesse	Pág. 81			
2-16	Comunicação de preocupações críticas	A alta administração conta com uma estrutura de alçadas para garantir que determinados temas cruciais sejam submetidos para conhecimento e aprovação prévia do Conselho de Administração (como M&A, investimentos, celebração de empréstimos e financiamentos) ou dos Comitês aplicáveis (como, por exemplo, transações com partes relacionadas, apetite de riscos financeiros e não financeiros, etc). Monitoramos e comunicamos de forma eficiente as preocupações relevantes que devem ser encaminhadas ao Conselho de Administração, mas não acompanhamos de forma sistemática o número ou a frequência das naturezas dessas comunicações.			
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Todos os requisitos	Informação indisponível/incompleta	Em 2024, não foram realizadas iniciativas para desenvolver o conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência dos membros do Conselho de Administração sobre desenvolvimento sustentável.
2-18	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança		Todos os requisitos	Informação indisponível/incompleta	A Companhia não realiza avaliação de desempenho dos membros do Conselho de Administração.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
2-19	Políticas de remuneração	Pag 78. Para o processo de definição da remuneração fixa e variável dos membros da alta governança, seguimos nossas políticas internas de Bônus Anual e Reajuste, bem como nossa tese de remuneração. Atualmente, não temos determinações detalhadas sobre pagamentos de rescisão ou regras de devolução (<i>clawback</i>) de bônus e incentivos. Bônus de atração podem ser utilizados, dependendo do perfil e da situação da pessoa contratada, mas não são uma prática obrigatoriamente aplicada a todos os membros do mais alto órgão de governança ou aos altos executivos. Quando aplicados, esses valores são validados pela Diretoria de Pessoas. A Companhia não oferece benefícios de aposentadoria em nenhum nível hierárquico.			
2-20	Processo para determinação da remuneração	Pág. 78. Durante os processos de determinação da remuneração da Administração não há um processo de votação formal de <i>stakeholders</i> onde se pode apurar os resultados das votações.			
2-21	Proporção da remuneração total anual		Todos os requisitos	Restrições de confidencialidade	Informação omitida por ser considerada estratégica e confidencial pela Companhia.
Estratégia, práticas e políticas					
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 5.			
2-23	Políticas de compromissos	Págs. 11, 78, 81, 84 e 90.			
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Págs. 11, 16 e 84.			
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Pág. 24, 25 e 80.			
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Pág. 80.			

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Atuamos em conformidade com normas expedidas pelo Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários, Agência Nacional de Proteção de Dados, dentre outros. Para estarmos 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 2024 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 e a sua adequação é priorizada. Consideradas significativas as não conformidades identificadas no âmbito de inspeção ou que a sanção monetária corresponda a 1% do capital da Companhia.			
2-28	Participação em associações	Participamos 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			
Engajamento de <i>Stakeholders</i>					
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Págs. 17 e 24.			
2-30	Acordos de negociação coletiva	A Companhia define as condições de trabalho e os termos de emprego com base em instrumentos de negociação coletiva. Atualmente, 100% dos colaboradores estão cobertos por convenções ou acordos coletivos.			
Conteúdos sobre temas materiais					
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 12.			
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 12.			

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
CONTEÚDOS TEMÁTICAS					
Governança, ética e integridade dos negócios					
3-3	Gestão do tema material	Págs. 76 e 78.			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Não realizamos avaliação de riscos relacionados à corrupção em nossas operações.			
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 81. 100% dos membros do Conselho de Administração foram comunicados e treinados em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Não monitoramos os dados de treinamento de colaboradores em políticas e procedimentos de combate à corrupção discriminados por região e categoria funcional.	item “c”	Informação indisponível/incompleta	Não monitoramos os dados de treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção discriminados por região e categoria funcional, tampouco por tipo de parceiros de negócio.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	A Companhia não está citada/envolvida em processos judiciais e/ou condenações relacionadas a práticas de corrupção. Também não houve, no período de relato, comunicações via Orelhão a respeito de casos dessa natureza.			
Ecoeficiência operacional					
3-3	Gestão do tema material	Págs. 69, 70 e 72.			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 73. Não utilizamos energia de resfriamento, aquecimento ou vapor. Também não realizamos venda de energia gerada.			
303-5	Consumo de água	Pág. 74. Não realizamos armazenamento de água.			
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Págs. 72 e 103. Gases incluídos no cálculo: CO2 , CH4 , N2O e HFCs. Não houve mudanças significativas em emissões que gerassem a necessidade de novos cálculos de emissões no ano-base.			
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)				
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)		Os resultados consideram dados consolidados das empresas das quais temos o controle operacional.		

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
306-3	Resíduos gerados	Pág. 102.			
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Pág. 102.			
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Pág. 102.			
Saúde, bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores					
3-3	Gestão de tema material	Págs. 64 e 67.			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Págs. 52, 97 e 98.			
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Pág. 67. Consideramos “unidades operacionais importantes” como todas as nossas operações próprias, exceto franquias.			
401-3	Licença maternidade/paternidade	Pág. 100			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado	Págs. 64 e 101.			
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Págs. 64 e 101. Atualmente não temos uma política com especificações acerca de processos para que os colaboradores se retirem de situações de trabalho que acreditem possam lhes causar acidente de trabalho ou doença profissional.			
403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	Pág. 64.			
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho.	Pág. 64.			
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	Pág. 64.			
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Págs. 64 e 67.			
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.	Págs. 64 e 66.			
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Págs. 64 e 101.			
403-9	Acidentes de trabalho	Págs. 66 e 101. Nosso sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional não inclui colaboradores terceirizados, e não possuímos a gestão de dados de acidentes dos mesmos.			

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Págs. 54.			
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 52. Não oferecemos programas de assistência para transição de carreira visando facilitar a empregabilidade continuada e a gestão de final de carreira devido a aposentadoria ou rescisão do contrato de trabalho.			
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pág. 55.			
Diversidade, equidade e inclusão					
3-3	Gestão do tema material	Pág. 61.			
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Págs. 49, 63 e 105.	Item "b.iii".	Informação indisponível/incompleta	Os dados de raça foram omitidos, em função da evolução de nossos processos internos de monitoramento. Esperamos trazer informações mais robustas e representativas em ciclos de reporte futuros, alinhadas ao amadurecimento contínuo da nossa gestão sobre o tema.
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Nossos relatórios periódicos de Equidade Salarial podem ser encontrados pelo link .	Todos os requisitos	informação indisponível/incompleta	Não realizamos o monitoramento desse dado conforme solicitado pela diretriz.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2024, foram registrados 56 relatos ligados à discriminação, sendo 29 deles comprovados e seis considerados parcialmente procedentes. Para os casos aplicáveis, foram tomadas providências em linha com a Norma de Consequências da Companhia, que incluem medidas disciplinares como advertências, suspensões e desligamentos.			
Inclusão produtiva e financeira					
3-3	Gestão do tema material	Págs. 27 e 31.			
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Pág. 40.			
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos				
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Págs. 33, 35 e 39. Nossas operações não atuam de forma isolada, mas de maneira integrada, tanto entre as diferentes frentes do negócio quanto entre as empresas do grupo. Dessa forma, ao calcular o percentual de operações com programas voltados à comunidade, consideramos a atuação dos programas implementados em cada parte do nosso modelo de negócio, e não apenas as operações individualmente. Com isso, consideramos que 100% das nossas operações implementaram engajamento, avaliações de impacto e/ou programas de desenvolvimento voltados à comunidade.	Itens "a.ii", "a.vi", "a.vii" e "a.viii".	Informação indisponível/incompleta	A avaliações de impacto ambiental não é aplicável ao nosso modelo de negócio. Atualmente, não monitoramos ativamente processos como consulta ampla à comunidade local, mecanismos formais de queixas e participação em conselhos e comissões. No entanto, estamos avaliando formas de contabilizar e implementar esses processos de maneira estruturada no futuro.
Privacidade e segurança de dados					
3-3	Gestão do tema material	Pág. 88.			

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA	OMISSÃO		
			Requisito omitido	Motivo	Explicação
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Em 2024, foi recebida uma queixa por suposta de violação de privacidade por parte externa não confirmada pela Companhia posteriormente. A entidade reguladora realizou o envio da referida petição de titular à Companhia. Quanto ao quesito, observa-se que não houve perda de dados de clientes. No mesmo período, em ações de monitoramento, a Stone detectou um episódio de comprometimento de credencial com potencial acesso indevido de dados de clientes. A Companhia tratou a ocorrência seguindo os procedimentos e políticas internas de resposta a incidentes e o incidente foi comunicado à ANPD, bem como aos titulares afetados - que foram compensados com mecanismos de monitoramento de documentos para evitar eventuais prejuízos. Após a comunicação, e até o presente momento, não foram recebidos novos pedidos e/ou solicitações posteriores da ANPD nem dos titulares afetados.			
Inovação e tecnologia nos produtos					
3-3	Gestão do tema material	Págs. 27, 28 e 30.			
Qualidade do atendimento					
3-3	Gestão do tema material	Págs. 22 e 24.			
Direitos Humanos					
3-3	Gestão do tema material	Pág. 82.			

Índice de conteúdo SASB

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA
Pegada Ambiental da Infraestrutura de <i>Hardware</i>		
TC-SI-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede elétrica, (3) porcentagem renovável	Pág. 73. Energia total consumida: 156.736,75 GJ Porcentagem da rede elétrica: 12,80% Porcentagem renovável: 16,73%
TC-SI-130a.2	1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada um em regiões com estresse hídrico de base Elevado ou Extremamente Elevado	Pág. 74.
TC-SI-130a.3	Discussão da integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades do data center	Não aplicável. Atualmente, utilizamos data centers de terceiros e, com base na análise das emissões de Escopo 3 relacionadas ao consumo de energia desses data centers, não identificamos impactos ambientais significativos. No entanto, monitoramos periodicamente esses indicadores, incluindo as emissões anuais de Escopo 3 e o consumo de energia, para avaliar possíveis necessidades de ação.
Privacidade de dados e liberdade de expressão		
TC-SI-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	Pág. 88.
TC-SI-220a.2	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Utilizamos informações em conformidade com as regras definidas nos acordos e contratos com clientes, bem como com as Políticas e Aviso de Privacidade das Companhias. A inviabilidade da obtenção de dados quantitativos decorre das diferentes permissões e restrições estabelecidas em cada acordo e contrato citado.
TC-SI-220a.3	Total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à privacidade do usuário	R\$ 1.039,78, decorrente de multa em um processo resultante em condenação.
TC-SI-220a.4	(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	Os dados solicitados não estavam disponíveis para divulgação no período de reporte.
TC-SI-220a.5	Países onde os produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, à filtragem de conteúdo ou censura	Nossos produtos e serviços não estão sujeitos, em nosso melhor conhecimento, a qualquer tipo de monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura por governos.
Segurança de Dados		
TC-SI-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII), (3) número de usuários afetados.	Número de Violações de Dados: 3 Percentual que são Violações de Dados Pessoais: 0% Número de Usuários Afetados: 0

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA
Recrutamento e gerenciamento de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada		
TC-SI-330a.1	(1) Empregados estrangeiros e (2) localizados no exterior	Empregados estrangeiros: Ao final de 2024, haviam 20 colaboradores estrangeiros, seja com visto definitivo ou visto temporário, representando 0,17% dos colaboradores ativos. Empregados localizados no exterior: Pág. 49.
TC-SI-330a.2	Engajamento dos colaboradores	Pág. 60.
TC-SI-330a.3	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão, (2) equipe técnica e (3) todos os outros funcionários	Págs. 63 e 99. Os dados relacionados à composição de diversidade da companhia estão em fase de consolidação, em função da evolução de nossos processos internos de monitoramento. Esperamos trazer informações mais robustas e representativas em ciclos de reporte futuros, alinhadas ao amadurecimento contínuo da nossa gestão sobre o tema.
Gerenciamento de riscos de disrupção tecnológica		
TC-SI-520a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos legais associados a regulamentações de comportamento anticompetitivo	Atuamos 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 2024 foram monitoradas pelo time de Conformidade Regulatória e não foram identificadas sanções significativas ou impactantes ao negócio do ponto de vista financeiro ou reputacional, incluindo sanções relacionadas a comportamentos anticompetitivos.
TC-SI-550a.1	Número de (1) problemas de desempenho e (2) interrupções de serviço; (3) tempo total de inatividade do cliente	Linx: > Número de problemas de desempenho: 1.109 > Interrupções de serviço: 198 > Tempo total de inatividade do cliente: 239h e 39m Stone: Ao longo de 2024, não registramos ocorrências de problemas de desempenho ou interrupções de serviço causadas por incidentes de segurança. No entanto, considerando indisponibilidades ou interrupções de serviço com impacto para o cliente, contabilizamos um total de 50 incidentes, abrangendo tanto fatores internos quanto externos.
TC-SI-550a.2	Descrição dos riscos de continuidade de negócios relacionados a interrupções de operações	Os riscos corporativos, inclusive aqueles relacionados à continuidade dos negócios estão descritos na seção “Risk Factors” do Formulário 20-F da Companhia, disponível pelo link .

Asseguração

GRI 2-5



KPMG Auditores Independentes Ltda.
Rua Verbo Divino, 1400, Conjunto Térreo ao 801 - Parte,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo - SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas da
StoneCo Ltd.
São Paulo - SP

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre os indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade 2024 da StoneCo Ltd.

Conclusão
Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre os indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no "Relatório Anual de Sustentabilidade 2024" ("Relatório") da StoneCo Ltd. ("Companhia") referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preparado em conformidade com as normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com os controles internos da Companhia aplicáveis ("Critérios").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que os indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG) constantes no "Relatório Anual de Sustentabilidade 2024" da StoneCo Ltd. referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 não foi preparado, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com as normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e com os controles internos da Companhia aplicáveis.

Base para a conclusão
Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e a ISAE 3000 (revised) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membros independentes filiadas ao IFBAC internacional, é uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian entity audit company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with the KPMG international network, a private English company limited by guarantee.

1



Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements, emitidas pelo CFC e IAASB*, respectivamente. Essa norma requer que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Responsabilidades da administração da Companhia pelo Relatório

A administração da Companhia é responsável pelo(a):

- desenho, implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório que estão livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- seleção dos critérios adequados para a preparação das informações constantes no Relatório e a referência apropriada aos critérios utilizados ou a descrição desses critérios; e
- preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório em conformidade com os critérios.

Nossas Responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se as informações constantes no Relatório da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, preparadas em conformidade com os Critérios estão livres de distorção relevantes, independentemente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da Companhia.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre as informações não financeiras constantes no Relatório da StoneCo Ltd. que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

- a. planejamos os trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Companhia, a relevância das informações divulgadas, o volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- b. obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membros independentes filiadas ao IFBAC internacional, é uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian entity audit company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with the KPMG international network, a private English company limited by guarantee.

2



- c. realizamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório; e
- d. avaliamos o processo para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, em conformidade com os Critérios.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que em trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 30 de maio de 2025

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6

Flavia Cordeiro Gonçalves
Contador CRC 2SP290557/O-2

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membros independentes filiadas ao IFBAC internacional, é uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian entity audit company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with the KPMG international network, a private English company limited by guarantee.

3

Verificação do Inventário de Emissões GEE



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, 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: 871-24
Ano do Inventário: 2024
Nível de Confiança: Razoável

Informações Detalhadas: Declaração de Verificação Nº 871-24 anexa a este certificado

São Paulo, 16 de abril de 2025

INSTITUTO TOTUM
Fernando Giachini Lopes – Diretor Técnico
Av. Paulista, 2439 – 13º andar – Cj. 132
Consolação – São Paulo/SP - Brasil



ABNT NBR
ISO/IEC 14065

QVV 0009

FM.REL.116.01

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

Créditos

Informações Corporativas

GRI 2-1

Sede StoneCo

4º andar, Harbour Place, 103 South Church Street, P.O. Box 10240, Grand Cayman, KY1-1002, Ilhas Cayman

Expediente

GRI 2-3

Coordenação geral do projeto

Diretoria de Impacto e Sustentabilidade

Contato

sustentabilidade@stone.com.br

Consultoria GRI, redação, diagramação e revisão

[Ricca Sustentabilidade](#)

Fotos

Luke Garcia

Asseguração

KPMG

Data de publicação

Maio de 2025

stone co