



Relatório Anual
de Sustentabilidade **2011**

ITAÚSA

Homenagem a **José Carlos Moraes Abreu**



Em 18 de março de 2012, faleceu José Carlos Moraes Abreu. Desde maio de 2011, era presidente de honra da Itaúsa.

Advogado, formado pela Universidade de São Paulo em 1944, José Carlos Moraes Abreu dedicou mais de 50 anos de sua vida ao Conglomerado Itaúsa e teve papel extremamente relevante no desenvolvimento da Itaúsa e suas controladas, apoiando os fundadores Olavo Setubal e Eudoro Vilela nos mais diversos e importantes desafios, tanto no setor financeiro quanto industrial.

Além de sua rica trajetória na Itaúsa e suas controladas, Moraes Abreu foi também membro do Conselho Monetário Nacional (CMN), de 1975 a 1984. Foi membro do Conselho de Administração da Itaúsa de maio de 1966 a abril 2011, tendo sido presidente de setembro de 2008 a abril de 2011.

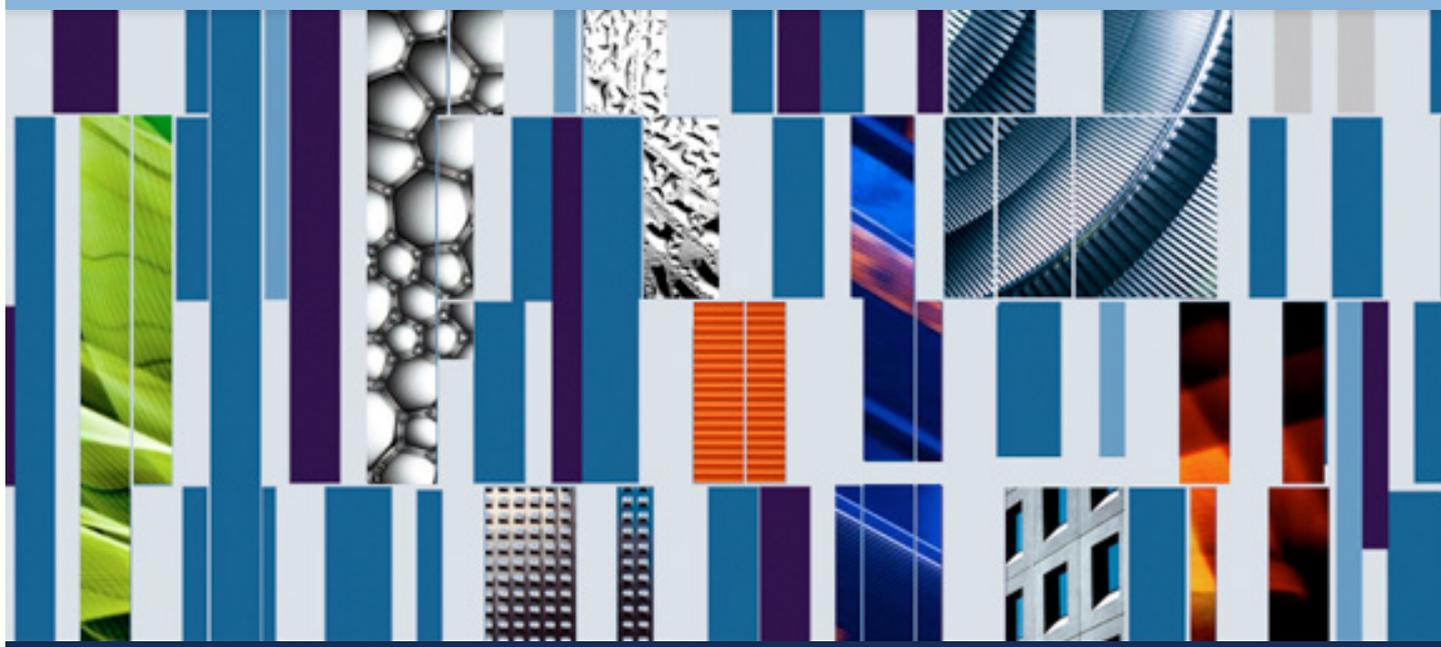
Já no Itaú Unibanco S.A., José Carlos Moraes Abreu foi membro do Conselho de Administração de 1964 a março de 2003, tendo sido presidente do Conselho de Administração em 1985 e vice-presidente de 1986 a março de 2003. Foi ainda diretor presidente de março de 1985 a junho de 1990 e diretor geral entre 1976 e 1985.

Sua contribuição ao grupo é inestimável. Ao longo de sua vida foi um grande banqueiro, um homem de muito bom senso e um exemplo de ética empresarial.

Sumário

Sobre o relatório	3
A evolução dos relatórios	5
O processo de materialidade	5
O Diálogo com Especialistas	6
Materialidade final	6
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	7
Mensagem do Presidente	8
O Conglomerado Itaúsa	10
História	11
Negócios	15
Visão de sustentabilidade	18
Governança corporativa	19
Compromissos	20
Conselhos e diretoria	21
Itaúsa – Investimentos S.A.	21
Acordo de Acionistas da Itaúsa	25
Mercado de capitais	26
Riscos e oportunidades	30
Estratégia e gestão	32
Gestão da sustentabilidade	33
Planejamento estratégico	41
Ética e transparência	43
Cultura organizacional	45
Marcas fortes	46
Criação de valor para o acionista	48
Desempenho	50
Resultados e indicadores da holding	51
Resultados e indicadores das controladas	53
Prêmios e reconhecimentos	56
Índice remissivo GRI	61
Índice remissivo GRI	62
Indicadores das controladas	66
Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes	83
Informações corporativas	85
Créditos	86

Sobre o relatório



Para a definição do conteúdo do Relatório Anual de Sustentabilidade 2011, a Itaúsa desenvolveu um processo de materialidade com as seguintes etapas: a análise do Relatório Anual de Sustentabilidade Itaúsa 2010 e da apresentação feita, em novembro de 2011, pela Itaúsa na reunião pública em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec); recebeu sugestões dos gestores e CEOs das empresas do Conglomerado Itaúsa com os temas que seriam relevantes para o relatório da *holding*; e, por fim, a realização do Diálogo com Especialistas, em 31 de janeiro de 2012, que concluiu um processo consistente e inovador de materialidade na organização.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Itaúsa – Investimentos Itaú S.A. (Itaúsa) publica seu relatório anual de sustentabilidade com base nas orientações da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão 3.1, que tem por objetivo comunicar os resultados da gestão do Conglomerado Itaúsa aos seus públicos estratégicos.

As informações apresentadas abrangem os resultados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011 e trazem os desempenhos da Itaúsa, em sua atividade de *holding* pura, e os resultados econômicos, sociais e ambientais obtidos no período como controladora das empresas Itaú Unibanco Holding S.A., no setor financeiro, e Duratex S.A., Elekeiroz S.A. e Itautec S.A., no setor industrial. **GRI 3.1** **GRI 3.6** **GRI 3.7** **GRI 3.8**

Para a definição do conteúdo do Relatório Anual de Sustentabilidade 2011, a Itaúsa desenvolveu um processo de materialidade em seis etapas que envolveram diversos públicos da sociedade. O conteúdo apresentado levou em consideração os temas relevantes identificados na materialidade e sua distribuição está descrita no Índice remissivo deste relatório.

A principal mudança no escopo da publicação é a abordagem em relação a *holding* e sua atuação junto às controladas. Com a materialidade, o conteúdo passou a refletir o papel da Itaúsa como controladora e os resultados de sua atuação na orientação dos negócios das empresas do Conglomerado Itaúsa. Governança corporativa é, portanto, o tema central que conduz a narrativa dos desempenhos da Itaúsa em 2011. O relatório também segue a nova versão de indicadores da GRI 3.1. **GRI 3.11**

A presente publicação atende ao nível de aplicação A+, de acordo com a declaração de exame emitida pela *Global Reporting Initiative* (GRI). O conteúdo das informações de sustentabilidade e das informações das demonstrações contábeis, foram auditadas pelos auditores independentes da *PricewaterhouseCoopers* (PwC), que emitiram o “relatório de asseguração” e o “relatório sobre as demonstrações contábeis”, respectivamente. As demonstrações contábeis disponibilizadas na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), na BM&FBOVESPA e no site www.itausa.com.br, contemplam o padrão internacional de reporte *International Financial Reporting Standards* (IFRS). Não houve reformulações de informações de relatórios anteriores.

GRI 3.9 **GRI 3.10** **GRI 3.13**

Desde 2000, o relatório é apresentado anualmente. A partir desta edição, ele deixará de ter sua versão impressa, em mais uma demonstração do compromisso da Itaúsa com a sustentabilidade na condução de suas atividades. Com duração de quatro meses, o processo de elaboração deste documento contou com a dedicação de diversos colaboradores das empresas do Conglomerado Itaúsa, responsáveis pela apuração e validação das informações. **GRI 3.3**

Informações adicionais ou esclarecimentos sobre este relatório podem ser encaminhados para os seguintes canais de comunicação: pelos sites www.itausa.com.br e www.itaunibanco.com.br/ri, via página Fale Conosco, ou para os e-mails: comunicacao.corporativa@itausa.com.br, investidores@duratex.com.br; sustentabilidade@elekeiroz.com.br, e sustentabilidade@itaotec.com. **GRI 3.4**

A evolução dos relatórios

Nos últimos três anos, a Itaúsa vem promovendo um processo consistente de aprendizado e evolução em seu relatório de sustentabilidade. Em 2009, primeiro ano seguindo as diretrizes da GRI, atendeu ao nível C e, em 2010, o nível B. **GRI 3.2**

A experiência adquirida nesse período e disseminada às empresas do Conglomerado Itaúsa, que também adotam as diretrizes da GRI na produção de seus relatórios, tem permitido que o processo de relato seja utilizado efetivamente como uma ferramenta de gestão, ajudando a identificar temas relevantes, riscos, oportunidades e as boas práticas desenvolvidas pela Itaúsa e suas controladas.

O processo de materialidade

A decisão pela aplicação de um processo de materialidade reforça a evolução da Itaúsa na elaboração de seus relatórios de sustentabilidade. O grande desafio foi estruturar uma materialidade que atendesse às características específicas da Itaúsa, *holding* pura, ampliando o entendimento sobre suas atividades e atuação nas controladas.

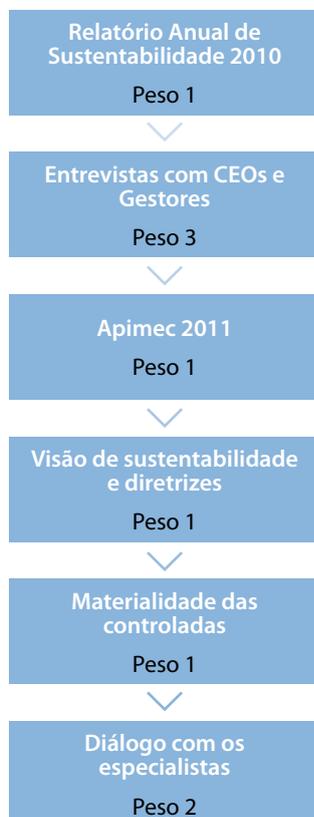
A materialidade do Relatório Anual Itaúsa 2011 teve seis etapas, com pesos diferenciados para a sua consolidação final. A primeira etapa envolveu a análise do Relatório Anual de Sustentabilidade Itaúsa 2010, com a extração dos compromissos assumidos e dos principais temas reportados. Na fase seguinte, seis gestores e CEOs das empresas do Conglomerado Itaúsa apresentaram os temas que, na visão desses executivos, seriam relevantes para o relatório da Itaúsa.

A apresentação feita pela Itaúsa na reunião pública anual em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), em novembro de 2011, forneceu subsídios sobre as informações e os comunicados que direcionaram a *holding* no ano, e a consolidação dos temas mais relevantes identificados na materialidade das empresas controladas contribuiu para compor o painel de questões para o relato da Itaúsa.

Por fim, a realização do Diálogo com Especialistas, em 31 de janeiro de 2012, concluiu um processo consistente e inovador de materialidade na organização.

GRI 3.5 GRI 4.14 GRI 4.15 GRI 4.16

O PROCESSO DE MATERIALIDADE EM SEIS ETAPAS



O Diálogo com Especialistas



O evento teve por objetivo reunir profissionais que há anos ajudam a estabelecer no Brasil a sustentabilidade empresarial, seja atuando e desenvolvendo mecanismos de gestão, experiências inovadoras ou modelos de cooperação entre os setores, seja fluindo com maneiras de comunicar e engajar a sociedade nesse processo.

O conhecimento e a experiência de cada um dos participantes foram fundamentais na construção deste relatório, que atende à complexidade das atividades da Itaúsa, e ao seu compromisso com a transparência e prestação de contas para seus públicos de relacionamento.

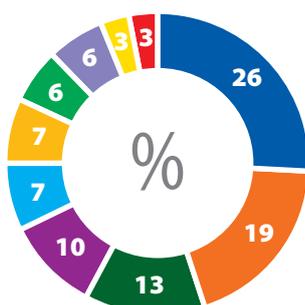
O Diálogo contou com a presença de 12 especialistas, entre consultores do tema, profissionais do setor financeiro e de veículos de comunicação, representantes de ONGs e de entidades representativas, os quais ajudaram no debate, com reflexões e entendimentos sobre questões desafiadoras para a publicação de um relatório de sustentabilidade que atenda às características e às singularidades da *holding* pura Itaúsa.

Como resultado do Diálogo, foram apontados 04 aspectos (Perfil, Governança corporativa, Sustentabilidade e Relatório), com 40 temas específicos.

Materialidade final

Como resultado das seis etapas descritas no processo de materialidade, os temas relevantes para o Relatório Itaúsa 2011 foram: **GRI 1.2** **GRI 3.5** **GRI 4.17**

MATERIALIDADE ITAÚSA 2011



- Governança corporativa
- Planejamento estratégico
- Gestão para a sustentabilidade
- Desempenho nos negócios
- Ética e Transparência
- Gestão de pessoas
- Criação de valor para o acionista
- Cultura organizacional
- Marcas fortes
- Investimentos

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração GRI 1.1



“A Itaúsa vive de desafios. O nosso foco é agir com determinação no presente e, ao mesmo tempo, criar as bases para o futuro. Essa foi a nossa atitude nos últimos 45 anos e assim será também nos próximos.”

Estamos prontos para o futuro.

No ano de 2011 nós, da Itaúsa, dedicamos tempo, energia e disposição para aprimorar o nosso modelo de Governança Corporativa, com o objetivo de nos prepararmos para as próximas décadas.

A Itaúsa é uma *holding* pura, com características muito particulares, formada por um grupo de empresas sólidas: Itaú Unibanco, Duratex, Elekeiroz e Itautec, as quais têm participações expressivas nos segmentos em que atuam. A Itaúsa tem como pilares a ética, a transparência, a geração de valor para a sociedade e a criação de valor para os acionistas.

As decisões na Itaúsa são tomadas conjuntamente, respeitando a filosofia operacional, as diretrizes básicas, a visão de sustentabilidade e os diversos instrumentos de apoio à gestão, desenvolvidos ao longo do tempo. Exemplos são o Acordo de Acionistas, o Código de Ética, o Regimento Interno e tantas outras ferramentas que nos permitiram construir um dos conglomerados empresariais mais importantes deste país.

Nossos compromissos são públicos, nosso diálogo com a sociedade é permanente, nosso relacionamento com investidores é franco, nossos acordos com os controladores são transparentes e nossas regras são claras. Sempre nos inspiramos nessa visão. Nossas empresas estão presentes em diversos países e ganham, a cada dia, mais importância no cenário global. Com a mesma importância fazemos questão de investir continuamente no mercado local, gerar empregos, distribuir riqueza, apoiar a educação e as expressões artísticas, ajudando a sociedade a ser cada vez melhor.

A Itaúsa vive de desafios. O nosso foco é agir com determinação no presente e, ao mesmo tempo, criar as bases para o futuro. Essa foi a nossa atitude nos últimos 45 anos e assim será também nos próximos.

Este relatório é uma demonstração concreta dessa decisão. Estamos inaugurando uma modalidade de relato incomum de *holding* pura, cujas atividades são realizadas pelas suas controladas. Para tanto, dentre outras iniciativas, fizemos um Diálogo com Especialistas, que nos auxiliou na construção da nossa Matriz de Materialidade. Muito do conteúdo expresso nas páginas a seguir resultou da manifestação livre desses especialistas, e isso foi um aprendizado muito bom para todos nós e que irá se aprimorar nos anos que virão.

Entre avanços, reflexões, novos desafios, fizemos de 2011 um ano extremamente positivo. Os dados que sustentam essa afirmação encontram-se neste documento. Estamos prontos para evoluir nessa trajetória, porque o futuro é hoje, amanhã e sempre.

Muito obrigado.

Carlos da Camara Pestana

Presidente do Conselho de Administração

Mensagem do Presidente



“A Itaúsa vem trabalhando para ter certeza de que a sua Visão de Sustentabilidade é compreendida, aplicada e disseminada em todas as empresas. E estamos fazendo isso de forma abrangente, enfrentando aspectos como cultura organizacional, políticas de sucessão, remuneração, e de decisão de investimento.”

O ano de 2011, apesar das incertezas econômicas na Europa e do aumento da inadimplência no mercado interno, se encerrou com conquistas expressivas para a Itaúsa e as suas controladas. E os números foram muito consistentes: o lucro líquido do ano foi de R\$ 4,8 bilhões e o patrimônio líquido em 31/12/2011 era de R\$ 29,3 bilhões. O total de ativos no final do período somou R\$ 31,0 bilhões, sendo que desse valor, R\$ 29,0 bilhões representavam nossa participação nas empresas controladas, reafirmando a nossa vocação, responsabilidade e confiança no Brasil, no mercado produtivo e nas companhias abertas.

Os resultados financeiros vêm propiciando o crescimento consistente do banco e das empresas. E tudo isso é fruto de muito trabalho, pautado pelos princípios e valores que norteiam a Itaúsa nos seus 45 anos de existência. É dessa maneira que continuaremos construindo e fortalecendo a cada dia, com transparência, ética, respeito ao ser humano e determinação para fazer bem feito e com embasamento; as nossas bases que irão perenizar essas escolhas para as gerações futuras.

Um dos diferenciais desse caminho está no modelo de Governança Corporativa que vem, ao longo da história, permitindo a cada negócio traçar suas estratégias de maneira consistente. Esse modelo demonstra a capacidade da *holding* de imprimir sinergia, proporcionar o amadurecimento dos conselhos, desenvolver e implementar processos mais claros, rápidos e modernos. Com isso, é possível otimizar a autonomia das controladas, para que elas tenham condições de crescer com sustentabilidade, refletindo em benefícios para as pessoas, as empresas, a sociedade e o meio ambiente.

Em 2011, foram concluídos importantes e bem-sucedidos desafios de expansão. O primeiro consolidou a integração entre o Itaú e o Unibanco, criando um novo banco com o melhor das duas instituições. No período em que esse ciclo, iniciado há três anos se encerrou, o Itaú Unibanco atingiu um lucro líquido de R\$ 13,8 bilhões e um crescimento de 18,2% em relação ao exercício anterior. Ao completar 60 anos de vida, também no ano passado, a Duratex teve um lucro líquido de R\$ 372 milhões, e investiu R\$ 635 milhões no aumento de sua capacidade produtiva, em todos os segmentos de atuação, metais e louças sanitárias e painéis de madeira industrializada. A Elekeiroz, por sua vez, ampliou em 70% a capacidade de produção de ácido 2-etil hexanoico. Também aumentou em 20% a produção da unidade de gás oxo, o que garante a autossuficiência dessa matéria-prima.

Já na Itautec foram direcionados R\$ 68,7 milhões em P&D, o que possibilitou o lançamento de produtos inovadores e alinhados às mais avançadas tecnologias disponíveis no mercado. Também investimos R\$ 13,5 milhões em imobilizado operacional, com destaque para a expansão da fábrica de cofres.

Temos trabalhado para ter certeza de que nossa visão de sustentabilidade é compreendida, aplicada e disseminada em todas as empresas. E estamos fazendo isso de forma abrangente, enfrentando aspectos como cultura organizacional,

políticas de sucessão, remuneração, e de decisão de investimento, constantemente implantando novas dinâmicas a partir das oportunidades observadas, dos resultados atingidos, avaliações dos funcionamentos dos comitês e conselhos. Por exemplo, na Elekeiroz, a Itaúsa dedicou, no ano passado, tempo e energia para estruturar um programa de sucessão do CEO. Trata-se de um importante avanço que levará benefícios não apenas para a empresa, mas para todo o Conglomerado Itaúsa. **GRI 1.1**

Outra decisão substancial para as empresas industriais que compõem a Itaúsa e sob a influência do Conselho de Administração foi, em 2010, a contratação de consultorias externas (BCG e Bain), que impactaram o planejamento estratégico de 2011. Atualmente, a discussão estratégica continua com mais vigor e permeando as diversas áreas e instâncias de cada empresa, já sem a ajuda das consultorias.

No que se refere às pessoas – fortalecimento nas políticas de recursos humanos –, destacamos o avanço nos processos de avaliação de desempenho e de remuneração. Dedicamos especial atenção na composição de nossos quadros executivos e técnicos, mesclando a experiência e habilidade de nossos melhores profissionais a novos talentos do mercado.

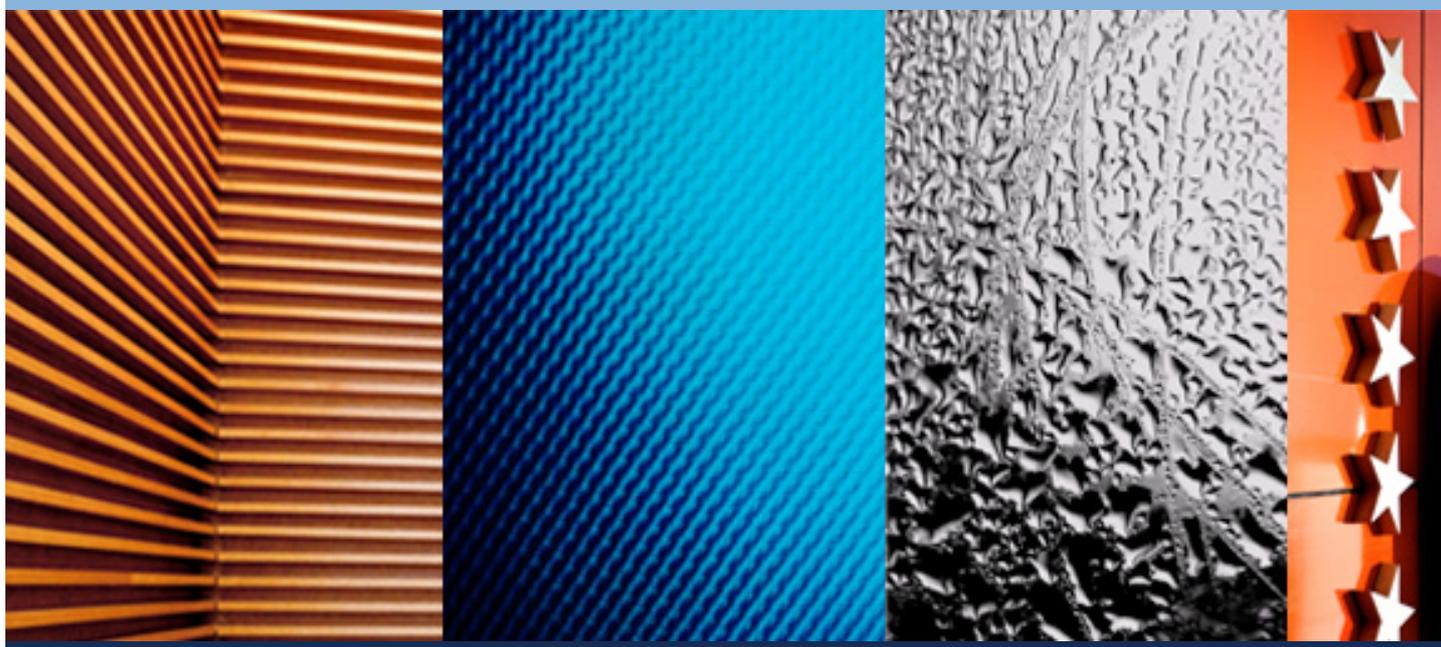
Também estamos revisando a cultura das empresas, no sentido de fortalecer os valores que são os pilares da Itaúsa, além de agregar ou aprimorar conceitos que abrangem os objetivos comuns do Conglomerado Itaúsa. Com isso, buscamos o alinhamento estratégico necessário para nos mantermos, cada vez mais, motivados e produtivos. Nesse sentido, tanto no banco como em todas as empresas, estamos dando mais peso no foco ao cliente (está explícito na missão do banco) e ao colaborador. No banco, temos desenvolvido um amplo trabalho de sustentação da nova cultura e do Nosso Jeito de Fazer, somado à evolução nos processos de avaliação de desempenho, remuneração e treinamento.

Enfim, a Itaúsa continuará empenhada em fazer de suas controladas, organizações mais rentáveis, éticas e sustentáveis. Boa leitura.

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

Presidente

O Conglomerado Itaúsa



Com mais de 45 anos de atuação, a Itaúsa é uma sociedade de participações (*holding*) pura de capital aberto. As principais empresas do Conglomerado Itaúsa são companhias de capital aberto, que atuam nos mercados nacional e internacional, com marcas fortes, reconhecidas e respeitadas: Itaú Unibanco, Duratex, Elekeiroz e Itaotec.

História

A história do Conglomerado Itaúsa começou em 6 de maio de 1966, com a criação do primeiro banco de investimento do país, de capital aberto, o Banco Federal Itaú de Investimentos S.A., logo após a institucionalização dessa atividade pelo Banco Central do Brasil, que proveio com o objetivo de realizar, por meio de recursos próprios ou de intermediação e aplicação de recursos de terceiros, operações de participação ou de financiamento de médio e de longo prazo, para suprir o mercado de capital fixo ou de movimento, bem como, para viabilizar outras atividades monetárias vigentes.

A alteração de denominação para Banco Itaú de Investimentos S.A. ocorreu em novembro de 1970. A partir de maio de 1973, a instituição passou a denominar-se Banco Itaú Português de Investimento S.A., dando início a uma fase de expansão na área específica de bancos de investimento e, com um acúmulo simultâneo de expressiva carteira de ações, tornou-se acionista expressivo de diversas instituições financeiras.

Devido ao desenvolvimento dessas instituições, o Banco Itaú Português de Investimento S.A. passou a ter dupla atuação: como *holding* e como banco de investimento. Naquele contexto, decidiu-se reformular seus objetivos, deixando de ser um banco de investimento para se constituir como a empresa líder das Instituições Financeiras Itaú, uma *holding* que liderava, naquela ocasião, mais de 50 sociedades.



Duratex: História - Em 1977 - primeira chapa prensada na Linha II, em Botucatu – SP

Em 9 de dezembro de 1974, a Assembleia Geral de Acionistas aprovou a nova denominação: Investimentos Itaú S.A., e o objeto social foi redefinido para apoiar empresas privadas nacionais nas quais houvesse participação de capital. Na época, cada uma das empresas do Conglomerado Itaúsa exercia posição de liderança em seus setores de atuação. Com a criação da Itaúsa, as políticas decisórias das controladas se tornaram um diferencial na gestão empresarial no mercado brasileiro e solidificaram as escolhas estratégicas e operacionais das atividades da área de serviços financeiros e da área industrial.

A Duratex, nos anos 1970, já se destacava como a segunda maior produtora mundial e a primeira nacional de chapas duras de fibras de madeira. No início da década de 1980, graças ao aumento da capacidade produtiva, constitui-se a Duratex Comercial Exportadora, que lançou uma forte ofensiva ao mercado internacional.

No final de 1979, a Itaúsa fundou a Itaú Tecnologia S.A. (Itautec), dando início a operações na área de tecnologia. Os produtos e serviços desenvolvidos nos primeiros anos atenderam a demanda do Banco Itaú e, posteriormente, passou a atender o mercado, em geral.

A vocação para o setor industrial foi reforçada em 1982, quando a Itaúsa, em busca da diversificação de suas atividades, adquiriu a participação acionária da Elekeiroz do Nordeste, Indústria Química S.A. A empresa, localizada no Estado de Pernambuco, responsável pela fabricação de produtos químicos, entre eles o octanol, plastificantes derivados e fertilizantes. Quatro anos depois, a *holding* assumiu o controle acionário da empresa.

A razão social Itaúsa – Investimentos Itaú S.A., teve a sua alteração efetuada na Assembleia Geral de 30 de abril de 1991. A partir dessa data foi incorporada a denominação “Itaúsa”, que se transformou em uma das marcas mais consagradas pelo mercado.

A década de 1990 dá início a um período de grandes investimentos na expansão dos negócios. Em 1995, o Itaú assumiu o controle acionário do Banco Francês e Brasileiro S.A., criando o Itaú Personalité. No mesmo ano, a Duratex realiza a aquisição integral da empresa argentina Piazza Hermanos, que passou a ser denominada Deca Piazza.

Dois anos depois, o banco fortaleceu sua presença no mercado do Rio de Janeiro ao adquirir o Banco Banerj S.A. Em 1998, assumiu o controle acionário do Banco do Estado de Minas Gerais S.A. e do Banco Del Buen Ayre, que foi incorporado ao Itaú Argentina (atual Itaú Buen Ayre).

Nos anos 2000, esse modelo de crescimento é reforçado. Em 2000, o Banco Itaú adquire o controle acionário do Banco do Estado do Paraná S.A. e, em 2001, o do Banco do Estado de Goiás S.A., consolidando a expansão pela incorporação de bancos estaduais. A associação com o BBA Creditanstalt, em 2002, cria o Itaú BBA, maior banco de atacado do país. A marca Itaú foi considerada pela consultoria internacional Interbrand, a marca mais valiosa do Brasil. Já a Elekeiroz encerrou o período com a aquisição do controle acionário da Ciquine Companhia Petroquímica, em Camaçari (BA), voltando a atuar na fabricação de álcoois.

O ano de 2003 foi marcado pela reorganização societária do Banco Itaú S.A., que resultou na criação do Banco Itaú Holding Financeira S.A., responsável pelo controle das empresas financeiras do Conglomerado Itaúsa.

Em 2006, os acordos com o Bank of America culminaram na aquisição do BankBoston no Brasil e em mercados latino americanos, como Chile e Uruguai. Também teve início o processo de compra (todos concluídos em 2007) do *private banking* do BankBoston e da totalidade do capital do BankBoston Internacional, com sede em Miami e do BankBoston Trust Company Limited, em Nassau, nas Bahamas, consolidando o crescimento do Itaú nos mercados interno e externo. No ano seguinte, o Itaú concluiu a aquisição da carteira do ABN Amro em Miami e Montevideú.

Em 2008, os controladores da Itaúsa e da Unibanco Holdings comunicam ao mercado a assinatura de um contrato de associação visando à unificação das operações financeiras do Itaú e do Unibanco de modo a formar o maior conglomerado financeiro privado do Hemisfério Sul.



Itaú Unibanco

A associação deu origem ao Itaú Unibanco, um banco de capital nacional, com o compromisso, a solidez, a vocação e a capacidade econômica para se transformar num parceiro para o desenvolvimento das empresas brasileiras e do país, e com capacidade de participar do novo cenário competitivo global.

O conglomerado resultante da associação apresentava escala, expertise e forte base de capital, que o capacitou e reforçou sensivelmente a oferta de crédito ao mercado, correspondendo às demandas de empresas e pessoas físicas.

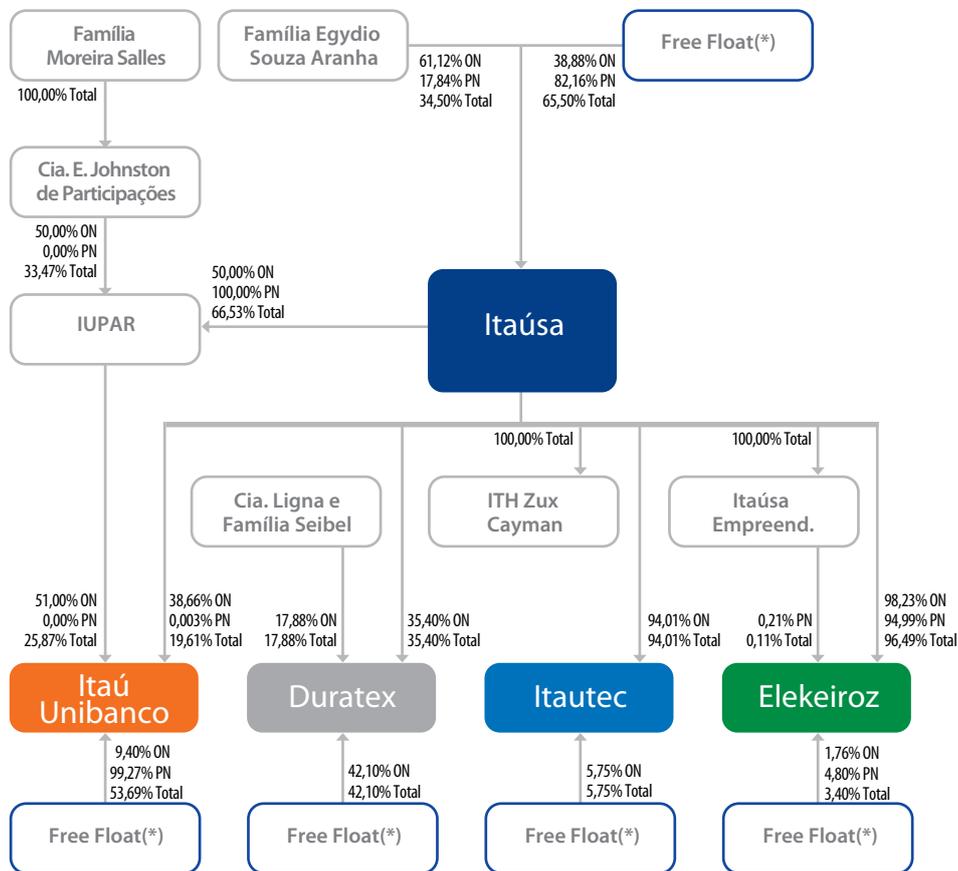
Também em 2008, a Duratex amplia sua participação no segmento de louças sanitárias ao adquirir a Ideal Standard, com fábricas em Jundiaí (SP), e Queimados (RJ), e a Cerâmica Monte Carlo, em Cabo de Santo Agostino (PE). Em junho de 2009, associou-se à Satipel, criando a maior indústria de painéis de madeira do Hemisfério Sul e uma das maiores do mundo.

Em agosto de 2009, foi celebrada a associação do Itaú Unibanco com a Porto Seguro, uma importante decisão estratégica que unificou as operações de seguros residenciais e de automóveis. A Porto Seguro passou a ocupar posição de destaque

nos ramos de automóvel e residência, ao Itaú Unibanco coube a participação de 30% nos resultados da companhia.

É esse o modelo de sucesso e crescimento orientado que tem pautado os 45 anos de atuação da Itaúsa – Investimentos Itaú S.A., uma sociedade de participações (*holding*) pura de capital aberto. As principais empresas do Conglomerado Itaúsa são companhias de capital aberto, que atuam nos mercados nacional e internacional, com marcas fortes, reconhecidas e respeitadas: Itaú Unibanco Holding S.A., Duratex S.A., Elekeiroz S.A., e Itautec S.A. **GRI 2.1** **GRI 2.6**

ESTRUTURA ACIONÁRIA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011



(*) Excluindo as ações detidas por controladores e as ações em tesouraria.

Negócios

As principais empresas do Conglomerado Itaúsa se destacam nos seus setores de atuação: área de serviços financeiros e área industrial. **GRI 2.2**



O **Itaú Unibanco Holding S.A.**, (Itaú Unibanco), controlada em conjunto pela Itaúsa, tem como principais controladas o Itaú Unibanco S.A. e o Itaú BBA S.A. É uma instituição financeira com ações negociadas em três mercados: Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBOVESPA), Bolsa de Comércio de Buenos Aires (BCBA) e Bolsa de Valores de Nova York (*New York Stock Exchange – Nyse*). Está entre os dez maiores bancos do mundo por valor de mercado e a sua marca, pela oitava vez consecutiva, é reconhecida pelo estudo da consultoria Interbrand, como a mais valiosa do Brasil, com valor de R\$ 24,3 bilhões, 18% superior ao apresentado em 2010 e 130% maior do que em 2008 (ano da associação entre Itaú e Unibanco).

Referência no mercado de capitais, pelo sétimo ano consecutivo, o Itaú Unibanco manteve-se entre as empresas selecionadas para compor, em 2012, o Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBOVESPA (ISE) e pela 12ª vez consecutiva foi selecionado para compor a carteira do *Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)*, em sua edição 2011/2012. Assim, é o único banco latino-americano a participar da composição do índice desde a sua criação.



Visão

Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

Itaú Unibanco

Itaú Unibanco

Com 4,9 mil agências e postos de atendimento bancário, o Itaú Unibanco tem capilaridade nacional e, em 2011, concluiu a remodelação da rede de atendimento do varejo, estruturada em uma nova plataforma de relacionamento com os clientes, que reformulou conceitos de atendimento e a identidade visual das agências, atingindo 1.500 unidades reformadas, sendo que 535 unidades foram remodeladas no decorrer do ano passado. Já no mercado externo, o Itaú Unibanco atua nas Américas, na Europa e na Ásia, somando 20 países atendidos.

Na área industrial, as principais empresas controladas ocupam posições de destaque nos seus segmentos, como a Duratex S.A., que reúne a produção de painéis de madeira industrializada, louças e metais sanitários; a Elekeiroz S.A., do setor petroquímico; e a Itautec S.A., do setor de tecnologia.



Com mais 60 anos de atuação, a **Duratex S.A.** (Duratex) é líder no mercado nacional e o maior fabricante de painéis de madeira industrializada do hemisfério sul. É um dos dez maiores produtores mundiais de louças e metais sanitários, e a comercialização de produtos com as marcas Duratex, Deca, Hydra e Durafloor, atinge cerca de 35 países. Mantêm unidades de produção nas regiões nordeste, sul e sudeste do Brasil, escritórios comerciais nos Estados Unidos e Bélgica, além de uma planta industrial de metais sanitários na Argentina. A Duratex possui elevado grau de autossuficiência florestal e com baixa distância de abastecimento para as suas unidades de produção.



Companhia presente no setor petroquímico, a única produtora integrada da América Latina de oxo-álcoois, anidridos ftálico e maleico e plastificantes, matérias-primas utilizadas pelos setores da construção civil, automotivo, vestuário e outros, a **Elekeiroz S.A.** (Elekeiroz), com 117 anos de existência, destaca-se pelo pioneirismo, no Brasil, na produção de inúmeros insumos químicos e na pesquisa e desenvolvimento de produtos sustentáveis. Desenvolve sua atividade produtiva em dois *sites* estrategicamente instalados: um em Camaçari (BA), no maior Polo Petroquímico do Brasil, e o outro na grande São Paulo, na cidade de Várzea Paulista, no raio geográfico do maior mercado consumidor de insumos industriais do país.



Já no segmento de tecnologia, a **Itautec S.A.** (Itautec), empresa com mais de 32 anos de vida e sediada em São Paulo, é uma das maiores companhias brasileiras de soluções de automação bancária, automação comercial, computação pessoal e corporativa e serviços tecnológicos. A Itautec tem a maior rede própria de serviços de informática do Brasil, com cerca de 3.700 municípios atendidos por meio de 33 filiais de serviços e dez laboratórios de suporte, e detém a 10ª maior base instalada de máquinas de autoatendimento bancário Automatic Teller Machine (ATM) do mundo e a 3ª na América Latina, de acordo com levantamento da consultoria Retail Banking Research. Com capacidade de produção em alta escala e soluções tecnológicas diversificadas para atender à demanda nacional, a Itautec, além de exportações diretas, possui seis subsidiárias: Argentina, Espanha, Estados Unidos, México, Paraguai e Portugal, que abastecem o mercado externo com produtos e serviços da marca. **GRI 2.3** **GRI 2.5** **GRI 2.7**

A Itaúsa, *holding* pura de capital aberto, tem sede na cidade de São Paulo e é responsável pelas decisões financeiras e estratégicas, as quais oferecem às empresas do Conglomerado Itaúsa as melhores condições de expansão de suas atividades. Além disso, sem interferir na autonomia operacional, a Itaúsa leva para as controladas a visão e os valores que norteiam a gestão dos negócios, pautados na Filosofia operacional, nas Diretrizes básicas e na Visão de Sustentabilidade.

GRI 2.4 **GRI 4.8**

Filosofia operacional

- Gestão rigorosa e profissional dos investimentos;
- Participação na elaboração das políticas relacionadas às decisões financeiras das empresas, como endividamento e riscos;
- Asseguração da autonomia das operações nas empresas das quais participa;
- Diversidade de operação, com foco definido de negócio.

Diretrizes básicas

- Valorização do ser humano;
- Ética, responsabilidade social e transparências nos negócios;
- Vocação para expansão com base na tecnologia de gestão e forte base de capital próprio;
- Criação de valor para os acionistas de forma contínua e sustentável;
- Trabalho em equipe;
- Formação e desenvolvimento interno de pessoas para ocupar postos de liderança nas empresas.

Visão de sustentabilidade

A Itaúsa orienta, estimula e apoia as empresas a integrar o tema sustentabilidade no desenvolvimento de seus negócios e promove o alinhamento de suas práticas sociais, culturais e ambientais para a geração de valor para a sociedade em uma cadeia de compartilhamento e riqueza.



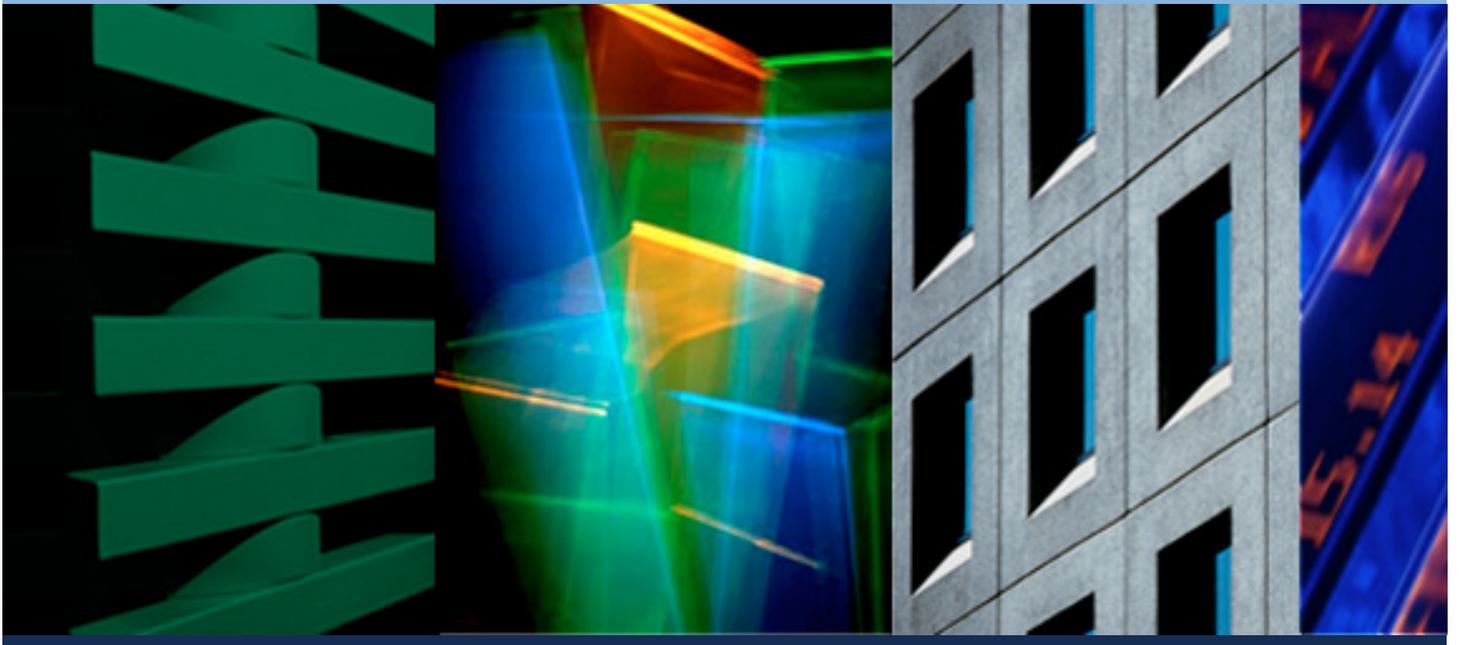
Itautec

A geração de valor deve contemplar, além dos aspectos econômico-financeiros, a contribuição para a preservação dos recursos naturais, o acesso ao conhecimento e à cultura e a redução das desigualdades sociais. As diretrizes dessa atuação são:

- Valorização do capital humano;
- Autonomia operacional das empresas;
- Liderança nos setores de atuação;
- Marcas fortes;
- Internacionalização das empresas;
- Estrutura de capital;
- Investimentos;
- Disseminação da cultura organizacional.

Um dos compromissos filosóficos da Itaúsa é ter certeza de que a sustentabilidade é uma questão estratégica em todas as empresas e que, independentemente do estágio, do grau de maturidade em que se encontram e das particularidades dos negócios, cada controlada pratica, compartilha e dissemina a mesma visão de sustentabilidade, com o compromisso de aperfeiçoamento contínuo.

Governança corporativa



A partir da liderança do Conselho de Administração, da gestão integrada e do apoio dos comitês estratégicos, da construção de instrumentos de ação como, Regimento Interno, Código de Ética, Acordo de Acionistas, entre outros compromissos públicos, a Itaúsa demonstra, cotidianamente, que é uma organização sólida e que aplica as melhores práticas de governança corporativa.

Compromissos

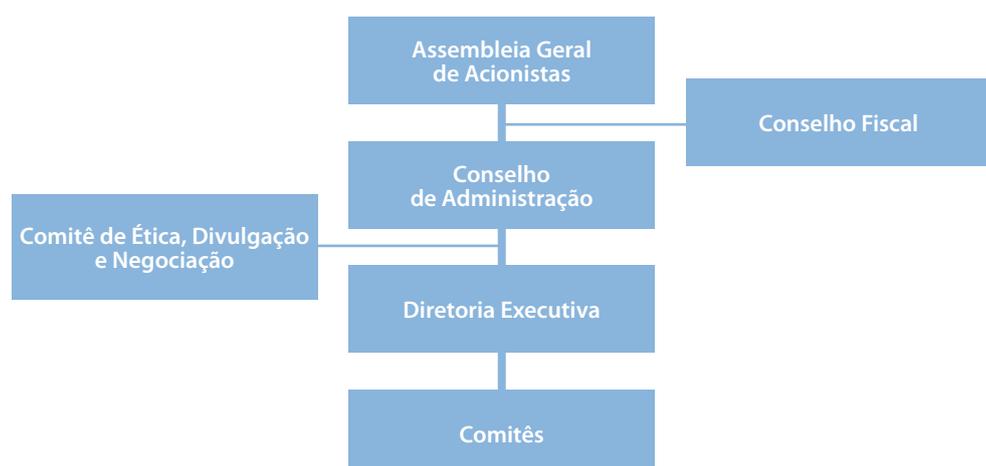
Para a Itaúsa a ética nos negócios, a satisfação dos clientes, a sustentabilidade e a geração de valor para os acionistas são premissas que fundamentam suas atividades. Mesmo com uma atuação em setores diversos, como financeiro e securitário; indústrias de painéis de madeira, louças e metais sanitários, química e eletrônica, incluindo segmentos de computação, automações bancária e comercial, e serviços tecnológicos, a visão Itaúsa de gestão, alicerçada nos princípios de valorização do capital humano, na ética nos negócios e na geração de valor para os acionistas, de forma perene e sustentável, é disseminada e colocada em prática por todas as empresas do Conglomerado Itaúsa.



Duratex: Área de Vivência Ambiental Piatan - Agudos (SP).

A partir da liderança do Conselho de Administração, da gestão integrada e do apoio dos comitês estratégicos, da construção de instrumentos de ação como, Regimento Interno, Código de Ética, Acordo de Acionistas, entre outros compromissos públicos, a Itaúsa demonstra, cotidianamente, que é uma organização sólida e que aplica as melhores práticas de governança corporativa. O aprimoramento de seus conselheiros e da governança é um processo que evolui continuamente. **GRI 4.9**

GRI 4.1 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ITAÚSA



Conselhos e Diretoria

Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.

Conselho de Administração

Em concordância com as melhores práticas que regem as companhias abertas e em linha com o modelo de Governança Corporativa praticado pela Itaúsa, na Assembleia Geral Ordinária (AGO), de 29 de abril de 2011, foi eleito José Sergio Gabrielli de Azevedo, indicado por acionistas minoritários, como membro independente do Conselho de Administração. Essa decisão visa proporcionar equilíbrio e harmonia entre os controladores, os quais, na sua maioria, pertencem aos núcleos familiares.



Duratex

Nessa instância, merece destaque a aprovação do regimento interno na reunião do Conselho de Administração de 8 de agosto de 2011. Com o regimento reafirmou-se que a missão do Conselho de Administração é proteger e valorizar o patrimônio da companhia e maximizar, por meio da atuação da Diretoria, o retorno de seus investimentos. O Conselho, tendo presente a natureza de *holding* pura da Itaúsa, acompanha regularmente a evolução dos negócios de suas controladas e coligadas.

Em relação ao seu funcionamento, para um melhor desempenho de suas funções, o Conselho pode criar comitês ou grupos de trabalho com objetivos definidos, que serão compostos por administradores ou terceiros designados pelo próprio Conselho. Os comitês deverão adotar regimentos próprios aprovados pelo Conselho.

Quanto à sua interação com o Conselho Fiscal, ficou definido que ambos os Conselhos devem reunir-se anualmente para tratar de assuntos de interesse comum. No âmbito das normas de funcionamento, dentre outras medidas, o Conselho de Administração deve procurar, sempre que possível, obter decisões de consenso. Cada Conselheiro tem direito a um voto e as deliberações são consideradas aprovadas por maioria de votos dos presentes.

O Conselho de Administração é composto de 3 a 12 membros, eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de um ano, renovável, e tem um Presidente e de

um a três Vice-Presidentes escolhidos pelos Conselheiros entre os seus pares. A composição em 31 de dezembro de 2011 contava com seis membros efetivos. O Presidente do Conselho, Carlos da Camara Pestana, não ocupa nenhuma Diretoria na *holding*: **GRI 4.2** **GRI 4.3**

Presidente

Carlos da Camara Pestana

Vice-Presidentes

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

Alfredo Egydio Setubal

Conselheiros

José Sergio Gabrielli de Azevedo

Paulo Setubal

Rodolfo Villela Marino

Conselheiros Suplentes

Ricardo Egydio Setubal

Ricardo Villela Marino

Conselho Fiscal

Com atuação ininterrupta desde 1997, o Conselho Fiscal da Itaúsa é regido pela Lei 6.404/76, e tem a missão de fiscalizar os atos da administração e emitir pareceres e opiniões a respeito das atividades da companhia, com especial atenção para as demonstrações contábeis.

A composição do Conselho Fiscal permite de 3 a 5 membros efetivos, inclusive com a participação de profissionais independentes do grupo controlador, e igual número de suplentes. Em 31 de dezembro de 2011 o Conselho contava com três membros efetivos, sendo que um deles foi indicado e eleito pelos acionistas preferencialistas:

Presidente

Tereza Cristina Grossi Togni

Conselheiros

Luiz Alberto de Castro Falleiros

Paulo Ricardo Moraes Amaral

Conselheiros Suplentes

João Costa

José Roberto Brant de Carvalho

Luiz Antonio Careli

Comitê de Ética, Divulgação e Negociação

O Comitê de Ética, Divulgação e Negociação surgiu da unificação, em 2006, do Comitê de Divulgação e do Comitê de Negociação e já tinha como responsabilidade proteger a conduta ética de seus administradores e colaboradores signatários das Políticas de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e a de Negociação de Valores Mobiliários, a fim de garantir a transparência das informações prestadas a todos os públicos de relacionamento do Conglomerado Itaúsa. Com a aprovação do Código de Ética da Itaúsa pelo Conselho de Administração, em reunião de 19 de dezembro de 2011, a ética ganhou ainda mais relevância no rol de atribuições desse núcleo e decidiu-se, a partir dessa data, alterar o seu nome para Comitê de Ética, Divulgação e Negociação.

O Princípio Ético de administração da Itaúsa visa manter uma *performance* eficiente, sustentável, alicerçada em conduta íntegra e voltada à construção de interações criativas e positivas com todos os públicos e com as comunidades impactadas pelas operações das empresas do Conglomerado Itaúsa.

Esse princípio é o norte moral da Itaúsa. As diretrizes a seguir dão materialidade a seus propósitos e orientam com clareza os administradores da *holding* na definição das estratégias, políticas e práticas da instituição e das empresas controladas.

GRI 4.9

O conjunto de diretrizes que enaltece os compromissos da Itaúsa está agrupado em dois pilares:

- Cidadania Corporativa;
- Administração, transparência e prestação de contas.

E das normas que balizam os relacionamentos com os públicos estratégicos:

- Partes Relacionadas;
- Colaboradores;
- Clientes e Consumidores;
- Fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios e comerciais;
- Concorrentes;
- Setor público;
- Terceiro Setor;
- Mídia.

Para uma gestão transparente do Código de Ética, a Itaúsa dispõe de canal específico de comunicação para receber denúncias, dúvidas e questões de interpretação, reclamações e sugestões. Trata-se de um serviço que garante aos manifestantes total proteção contra represálias, e a certeza de que as apurações são realizadas e conduzidas com profissionalismo, imparcialidade, sigilo e confidencialidade. Manifestações anônimas também são recebidas. **GRI 4.6** **GRI 4.4**

Integram o Comitê de Ética, Divulgação e Negociação, além do Diretor de Relações com Investidores, mais 2 a 10 pessoas indicadas anualmente pelo Conselho de Administração entre os membros desse próprio Conselho, da Diretoria da Itaúsa e de suas controladas. A responsabilidade pela convocação de reuniões é do Diretor de Relações com Investidores.

Composição do Comitê de Ética, Divulgação e Negociação em 31 de dezembro de 2011:

Presidente

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

Membros

Alfredo Egydio Setubal

Henri Penchas (Diretor de Relações com Investidores)

Ricardo Egydio Setubal

Rodolfo Villela Marino

Leia mais sobre o [Código de Ética da Itaúsa](#).

Diretoria

A administração e representação da Itaúsa competem à Diretoria, que é eleita pelo Conselho de Administração. Composição da Diretoria em 31 de dezembro de 2011:

Diretor Presidente

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

Diretores Vice-Presidentes

Henri Penchas (Diretor de Relações com Investidores)

Jairo Cupertino

Roberto Egydio Setubal

Acesse os links para conhecer a íntegra do [Regimento Interno do Conselho de Administração](#) e o [Código de Ética da Itaúsa](#).

Acordo de Acionistas da Itaúsa

Em conformidade com as melhores práticas de boa governança corporativa, a fim de evitar conflitos de interesses, e promover a harmonia entre as partes relacionadas, firmou-se em 10 de maio de 2011, entre as famílias Villela e Setubal, acionistas controladores da Itaúsa, o Acordo de Acionistas, que tem como objetivo garantir e dar transparência às bases de atuação dos controladores na gestão das principais questões de ordem estratégica da *holding*. **GRI 4.5** **GRI 4.6** **GRI 4.7**

GRI 4.8 **GRI 4.10**

Trata-se de um instrumento público, que explicita o funcionamento das regras e do exercício de poder, regulamenta as transações de compra e venda de ações e a preferência de aquisição, no âmbito dos grupos controladores, e garante as condições de equilíbrio e de exercício de poder para a continuidade dos negócios com respeito a todos os públicos relacionados.



Mercado de capitais

Há mais de 45 anos que a Itaúsa é uma empresa de capital aberto. Um mercado em evolução no Brasil e que se aprimorou muito nos últimos anos. A Itaúsa tem orgulho de fazer parte dessa história e de contribuir para o seu desenvolvimento.

Além da *holding*, as principais empresas controladas também integram o mercado de capitais, com participações em diferentes índices da BM&FBOVESPA e, em alguns índices, com uma representação expressiva.



É importante destacar que, além do compromisso com a *performance* e a rentabilidade de suas ações, a Itaúsa tem um forte vínculo com as práticas de sustentabilidade e de boa governança implementadas pela BM&FBOVESPA. É listada no Nível 1 de Governança Corporativa, participa da Bolsa de Valores Sociais & Ambientais (BVA&A) e integra os dois índices de sustentabilidade: o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Índice Carbono Eficiente (ICO2), e os três índices de Governança: o Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), o Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT) e o Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado (ITAG).



Outro compromisso que fortalece a posição de transparência da *holding* perante o mercado e a sociedade é a adesão, em 15 de agosto de 2011, ao Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, uma iniciativa da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA), que estabelece princípios, regras e recomendações com o objetivo de contribuir para o aprimoramento das práticas de governança corporativa, fomentando a sustentabilidade e a perenidade das companhias abertas brasileiras, assim como a criação de valor no longo prazo.



No mercado internacional de ações, a Itaúsa foi selecionada pela oitava vez consecutiva para compor a carteira do *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) em sua edição 2011/2012. E pelo quinto ano consecutivo ocupa a liderança no setor de Serviços Financeiros nas dimensões Ambiental e Social.



ISE: O Índice de Sustentabilidade Empresarial reflete o desempenho de ações de empresas comprometidas com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial. Referência para o investimento socialmente responsável, atua como indutor de boas práticas no meio empresarial brasileiro.



IGC: O Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada mede o desempenho de ações de empresas que apresentam bons níveis de governança corporativa (forma de gerir uma empresa). Para que uma ação faça parte do IGC, é necessário que a empresa emissora seja listada em um dos segmentos especiais da Bolsa, que são o Novo Mercado, o Nível 1 e o Nível 2.



ITAG: É o Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado. *Tag Along* significa extensão do prêmio de controle, ou seja, esse índice acompanha o desempenho de ações de empresas que oferecem mais vantagens aos acionistas minoritários, no caso de alienação do controle.



BVS&A: A Bolsa de Valores Sociais & Ambientais é um programa pioneiro no mundo, inspirado no modelo operacional de uma bolsa de valores. Funciona como ambiente de encontro entre “investidores socioambientais” – público interessado em contribuir com a melhoria da educação e do meio ambiente no país – e “ações socioambientais”, representadas por projetos que precisam de recursos financeiros para se tornar realidade.

Podem ser inscritos na BVS&A projetos de ONGs de todo o país, voltados para educação e meio ambiente. Depois de analisados e aprovados, eles são listados no site www.bovespasocial.org.br, onde o público pode escolher aqueles com os quais deseja contribuir, fazer suas doações por meio de cartão de crédito ou boleto bancário, além de acompanhar seu andamento, o que garante maior transparência ao processo.

Fonte: *site* da BM&FBOVESPA.

O modelo de Governança Corporativa da *holding* adota diversos instrumentos para dar visibilidade às suas decisões, como a Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante, as reuniões em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), as teleconferências de resultados para analistas, e uma estrutura dedicada de Relações com Investidores. Dispõe também de diversas ferramentas de comunicação: e-mail *Alert* informativo de Ato ou Fato Relevante, que é enviado aos usuários cadastrados depois que as autoridades competentes são comunicadas; um completo *website* bilíngue (português e inglês), que reúne todas as informações relacionadas à Gestão e aos papéis da organização, como estrutura acionária, desempenho das ações, atas de assembleias, políticas, acordos entre acionistas entre dezenas de outros materiais e conteúdos de interesse público.

Estrutura Acionária (em milhares, exceto onde indicado)

ITAÚSA - INVESTIMENTOS ITAÚ S.A.

QUANTIDADE DE ACIONISTAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011: 28.596

Acionistas	Ações Ordinárias	Ações Preferenciais	Total de Ações			
Controladores	1.036.956	61,12%	483.408	17,84%	1.520.364	34,50%
<i>Free Float</i>	659.671	38,88%	2.226.747	82,16%	2.886.417	65,50%
Total de Ações em Circulação	1.696.627	100%	2.710.155	100%	4.406.782	100%
Tesouraria			8.700		8.700	
Total de Ações Emitidas	1.696.627	100%	2.718.855		4.415.482	

Desempenho das ações

VALORIZAÇÃO DAS AÇÕES PREFERENCIAIS – ITSA4

Evolução de R\$ 100 investidos em 28 de dezembro de 2001 até 29 de dezembro de 2011

Valorização Média Anual em Reais

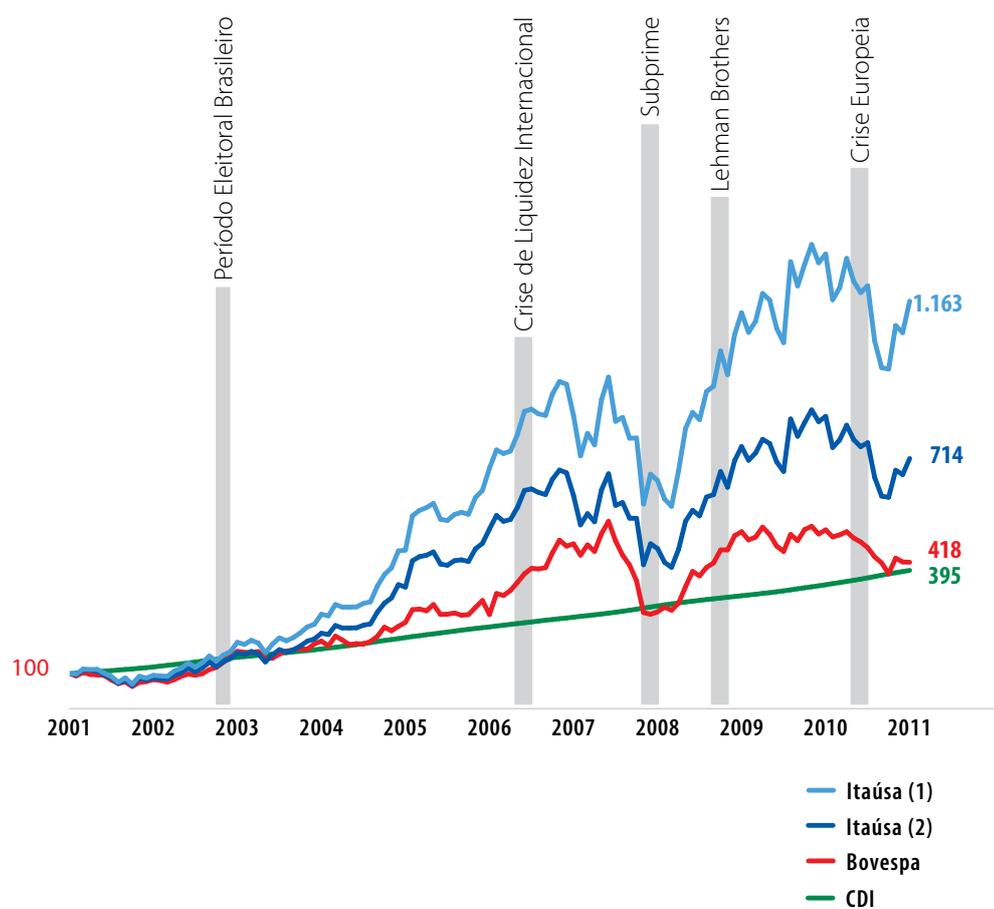
	Itaúsa(1)	Itaúsa(2)	Ibov. (3)	CDI (4)
10 anos	27,81%	21,73%	15,38%	14,72%
5 anos	11,13%	6,85%	9,24%	11,08%
12 meses	-10,36%	-14,40%	-18,11%	11,59%

(1) Com reinvestimento de dividendos

(2) Sem reinvestimento de dividendos

(3) Ibovespa

(4) Certificado de Depósito Interbancário



Desconto Itaúsa

Um dos indicadores mais utilizados pelos analistas, acionistas e investidores do mercado de capitais para avaliar o investimento na Itaúsa, diz respeito à diferença entre o valor de mercado verificado pela companhia, em comparação com o valor de mercado teórico, que se obtém por meio da “soma das partes” que a compõem.

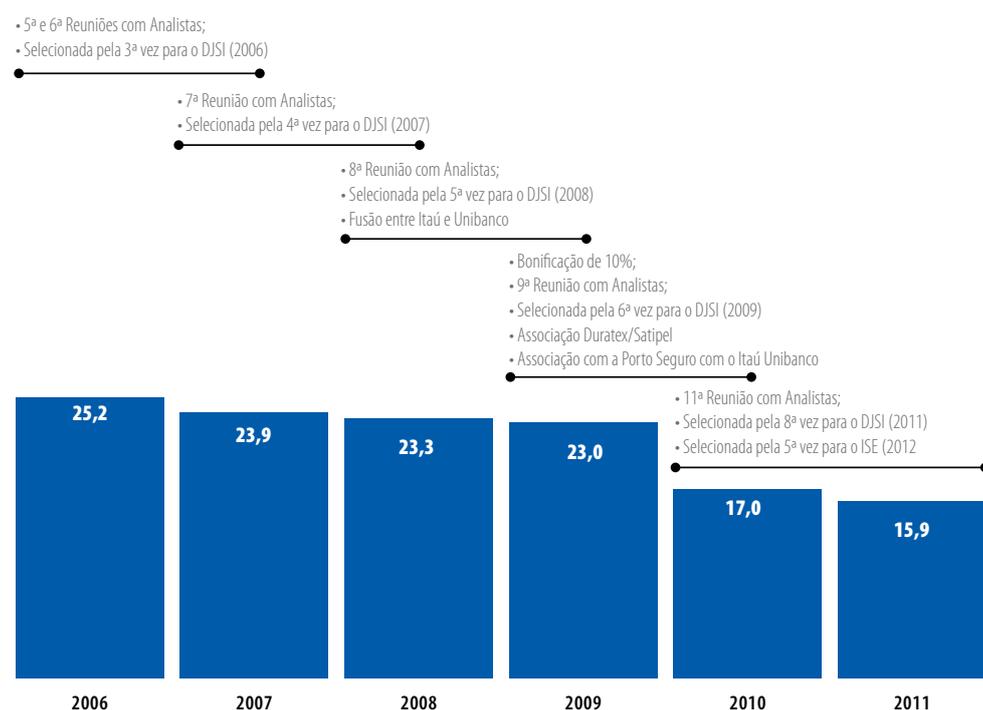
Dessa forma, o valor “justo” de ações da Itaúsa seria composto pela soma do valor de mercado de suas participações nas companhias abertas controladas. À diferença deste valor para o valor de mercado, efetivamente verificado pela Itaúsa, se dá o nome de desconto.

Em novembro de 2001, com o objetivo de conhecer em detalhes as necessidades da comunidade de analistas e identificar o “porquê” do desconto histórico da Itaúsa ser expressivo, foi realizada uma pesquisa, considerada inédita, com os Analistas do Mercado de Capitais. Na época, constatou-se que o indicador de desconto era cerca de 50%. Desde então, a Itaúsa vem trabalhando no sentido de aprimorar a gestão dos seus ativos e dar mais transparência ao seu modelo de Governança.

Como resultado de um conjunto de ações contínuas, esse desconto vem diminuindo ano a ano e o percentual apurado pela *holding* em 31 de dezembro de 2011 foi de 15,9%.

Para efeito desse cálculo, é considerada a cotação das ações mais líquidas, sendo estimado o valor de mercado total da companhia e de suas subsidiárias. O cálculo detalhado desse desconto está disponível em www.itausa.com.br.

HISTÓRICO DOS DESCONTOS (%)



Riscos e oportunidades **GRI 1.2** **GRI 4.11**

Riscos

Para entender os riscos inerentes à atividade da Itaúsa, é preciso primeiro saber que o propósito da controladora é a gestão de participações societárias. Assim sendo, ficam evidentes que os riscos a que a Itaúsa está sujeita são os riscos geridos pelas suas controladas e que são aqueles inerentes aos negócios de suas controladas, tanto os tangíveis quanto os intangíveis.

Por iniciativa da Itaúsa, foi feito um amplo levantamento dos riscos das empresas industriais Duratex e Itaotec. Como resultado desse trabalho se constituiu uma matriz de riscos, que levou em consideração a opinião de dezenas de gestores. Esse diálogo possibilitou identificar, qualificar e avaliar cada risco. O processo permitiu a construção de um mapa diversificado, por meio do qual a identificação dos diferentes fatores de risco é muito clara, facilitando a eleição de prioridades e a tomada de decisões.



Duratex

Já no cenário macroeconômico, diante das previsões de agravamento da crise econômica mundial, em 2012, as diretrizes da Itaúsa são de reforçar os processos de gerenciamento de riscos, protegendo os seus ativos, a fim de garantir o equilíbrio e a sustentabilidade dos negócios do Conglomerado Itaúsa.

A gestão de riscos nas controladas



Itaú Unibanco – No segmento de serviços financeiros, a gestão de risco permeia toda a organização. Os objetivos globais são definidos na alta administração, e nessa instância, com a participação de comitês, são mensurados e definidas metas e parâmetros para cada unidade de negócio. Para o monitoramento e a análise de risco existem unidades de controle, que apoiam a administração nesse processo.

Já nas indústrias, existe um trabalho integrado de gestão de riscos, por meio de comitês, que visa maximizar recursos e aprendizados, a fim de que as soluções encontradas beneficiem, na medida do possível, todas as empresas.



Duratex – O controle e o gerenciamento de riscos envolvem o Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos e uma Comissão de Riscos. Trata-se de um formato de gestão que reúne representantes das áreas estratégica, executiva e operacional, permitindo agilidade das análises e decisões para a solução dos problemas. Em 2011, realizou-se um estudo formal de mapeamento dos riscos, na forma de matriz. Uma vez identificados, foi atribuído um peso e uma classificação, de acordo com a possibilidade de ocorrência entre baixa, média e alta. A partir dessa categorização, passou-se a estruturar um plano de ação para mitigar àqueles riscos de maior probabilidade de ocorrência e de alto impacto na operação.



Elekeiroz – Governança e riscos são compromissos interligados, que estão sob a responsabilidade estratégica da alta direção. Cabe ao Comitê de Governança e Riscos gerir, desenvolver mecanismos de controle e de aperfeiçoamento dos processos, alinhados aos valores da companhia, a fim de minimizar situações de vulnerabilidade para o negócio.



Itautec – A Itautec adota ferramentas e processos para mitigar os principais riscos relacionados aos seus negócios, de forma a manter os resultados esperados e a perenidade em cada uma das operações. Mantém um Comitê de Auditoria e de Gestão de Riscos que tem entre suas atribuições debater e analisar com as diretorias responsáveis políticas e sistemas de mensuração e gestão de riscos e zelar para que a Diretoria-Executiva desenvolva controles internos confiáveis. Em 2010, o órgão contratou empresa especializada para elaborar análise de riscos corporativos que serviu de base para o primeiro plano anual de auditoria interna, realizado no exercício de 2011. Os trabalhos de auditoria resultaram em planos de ação que vão permitir aprimoramentos e o monitoramento de processos e atividades considerados críticos ao desenvolvimento sustentável dos negócios.

Oportunidades

As oportunidades da Itaúsa também são avaliadas considerando os setores de atuação e os perfis dos negócios das controladas. Por meio do Conselho de Administração da *holding*, as análises de oportunidades compreendem as áreas de tecnologia e de inovação; aquelas que contribuem para uma melhor eficiência operacional, bem como as iniciativas ambientais que proporcionam impactos positivos na redução da emissão de gases de efeito estufa (GEE). **GRI EC2** **GRI 1.2** **GRI 4.11**

Estratégia e gestão



Historicamente, compromissos assumidos pela Itaúsa em linha com a Visão de sustentabilidade transformam-se em compromettimentos de todas as controladas, tendo em vista a natureza dos temas relacionados a essa temática.

Gestão da sustentabilidade

A gestão da sustentabilidade no Conglomerado Itaúsa é feita de forma descentralizada, com base na Visão de sustentabilidade e nas Diretrizes estabelecidas pela *holding* para as empresas controladas. Historicamente, compromissos assumidos pela Itaúsa em linha com a Visão de sustentabilidade transformam-se em comprometimentos de todas as controladas, tendo em vista a natureza das questões relacionadas a essa temática.

Foi assim, por exemplo, quando a Itaúsa aderiu ao Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da BMF&BOVESPA, o que levou a Itaútec e a Elekeiroz a fazerem o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), a partir do ano base 2010 (o Itaú Unibanco e a Duratex já haviam adotado a prática). O mesmo ocorreu quando a Itaúsa tornou-se signatária do *Carbon Disclosure Project* (CDP) ou quando decidiu elevar para “B” o nível de aplicação do relatório da GRI: a Itaútec e a Elekeiroz acompanharam a *holding*. Em 2011, quando a Itaúsa decidiu evoluir para o nível de aplicação “A” da GRI, a Itaútec e a Elekeiroz a seguiram. Assim, tanto a Itaúsa como as quatro principais empresas controladas, Itaú Unibanco, Duratex, Elekeiroz e Itaútec, atingiram o maior nível de aplicação de relatórios da GRI.

O processo de integração que ocorre na dimensão ambiental é mais intenso entre as controladas da área industrial, que estruturaram uma agenda comum e, sem comprometer a autonomia de cada empresa, atuam com sinergia. Esse processo de integração ocorre por meio dos Núcleos Ambientais, onde especialistas e executivos das empresas reúnem-se pelo menos duas vezes ao ano para alinhar e debater temas como inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), indicadores de desempenho GRI e processos de auditoria e de verificação independentes, entre outros, sob a coordenação da Gerência Executiva de Sustentabilidade.

A ênfase da gestão da sustentabilidade dessas empresas em temas ambientais ocorre porque nos setores em que atuam – tecnologia, química, painéis, louças e metais sanitários – são maiores os riscos e as oportunidades contidas em questões como eficiência energética, gestão de resíduos, reciclagem, tratamento de efluentes, reuso de água ou emissões atmosféricas. De tão abrangentes, tais questões repercutem sobre o desempenho econômico e social das empresas, razão pela qual assumem dimensões estratégicas.

Já o Itaú Unibanco, empresa da área de serviços financeiros do Conglomerado Itaúsa, adota um conjunto de políticas e de procedimentos direcionados à sustentabilidade em seus negócios, os quais estão alinhados às tendências de mercado, às regulamentações e às demandas de clientes e da sociedade. São elas: Política Corporativa de Ética e Combate à Corrupção e à Propina, Política Corporativa de Avaliação de Produtos, Operações e Processos, Política Corporativa de Sustentabilidade, Política Corporativa de Risco Socioambiental, Política de Gestão e Controle de Riscos. A estratégia de sustentabilidade nos negócios

define três focos prioritários: diálogo e transparência, riscos e oportunidades socioambientais e educação financeira. Aplica, também, auditoria socioambiental, de processo de riscos socioambientais em operações de crédito Pessoa Jurídica, e avaliação do processo de análise do risco socioambiental em operações de crédito *corporate* (Itaú BBA).

Além disso, realiza investimentos sociais e culturais, por meio da Fundação Itaú Social, do Instituto Unibanco e do Itaú Cultural, focadas em educação de qualidade e desenvolvimento da consciência crítica. Em 2011, seus investimentos sociais e culturais alcançaram cerca de R\$ 294 milhões.



Duratex: Rino Mania - Projeto Educacional nas Escolas Municipais - em Agudos – SP

Outro fator que contribui para agregar qualidade à gestão da sustentabilidade das controladas é o processo de internacionalização dos negócios. As empresas que mantêm relacionamentos comerciais com clientes dos Estados Unidos e da Europa são mais questionadas nos mercados locais sobre práticas socioambientais, colocando em perspectiva uma nova estratégia de relacionamento e de prestação de contas nesses mercados.

Como parte desse processo de evolução e aprimoramento constante na gestão sustentável dos negócios, a Itaúsa realizou em janeiro de 2012, pela primeira vez, um Diálogo com Especialistas, descrito no capítulo [Sobre o relatório](#).

No ano passado, a gestão da sustentabilidade das empresas industriais do Conglomerado Itaúsa evoluiu na qualidade dos inventários de emissões atmosféricas, do relato da sustentabilidade e dos indicadores de desempenho. Nesse último item, a implantação de uma solução em *Enterprise Resource Planning* (ERP), um sistema integrado de gestão empresarial, juntamente com ferramentas de controle de compartilhamento e armazenamento de dados com maior segurança e verificação de acesso, permitiram a migração da base de dados existente nas empresas desde 2004. Com isso, consolidou-se uma série histórica de sete anos de indicadores ambientais.

À reorganização dos indicadores ambientais somou-se um esforço pela melhoria e evolução dos dados, buscando uma relação mais adequada entre produto e emissões. A partir de 2012, essas informações serão levadas de forma menos técnica e mais didática aos executivos, com o objetivo de deixar claras as conexões entre os números e o dia a dia da empresa.

As empresas industriais elegeram cinco temas a serem monitorados pelos indicadores: água, energia, resíduos sólidos, efluentes e emissões atmosféricas. Além desses, cada companhia tem o seu conjunto específico de indicadores complementares. A partir de março de 2012 as unidades industriais passaram a ter metas nos cinco indicadores básicos, que são considerados de forma diferenciada em cada empresa, em função da especificidade dos processos industriais. As metas para o consumo de água, por exemplo, são distintas. Na Itautec leva-se em conta a quantidade de horas trabalhadas; na Deca e Metais, por milhares de peças produzidas; na Duratex painéis (MDP, MDF, chapa de fibra), utiliza-se m³ produzido.

Em relação à água e energia elétrica, as três empresas industriais evoluíram na gestão dos indicadores de desempenho em 2011. A ferramenta de ERP proporcionou maior governança sobre os dados e o monitoramento foi reforçado. Foram definidos critérios claros para cada um dos indicadores e, em 2012, serão formalizados os procedimentos e a documentação, de tal forma que a gestão poderá ser feita de modo padronizado.

Uma iniciativa do Itaú Unibanco, o Programa TI Verde, iniciado em 2009, promoveu um importante avanço em 2011 com a reforma de uma área de 1.000 m² do Centro de Processamento de Dados (CPD), localizado na Avenida do Estado (região central da cidade de São Paulo). Essa remodelação, realizada numa primeira etapa em uma parte do CPD inaugurado há 30 anos, já possibilitou a redução de 40% no consumo de energia. A previsão é que os 4.000 m² que compõem esse CPD sejam totalmente reformados até 2013. Além dessa economia expressiva, o projeto, considerado crítico por interferir nas operações centrais do banco, inclui outras melhorias como ventilação, redução do uso de ar-condicionado, instalação de paredes com isolamento térmico e aprimoramento dos sistemas de cabeamento.

A regulamentação da Política Nacional de Resíduos Sólidos deverá impactar as atividades de grande parte das indústrias brasileiras, e isso ocorrerá também no Conglomerado Itaúsa, especialmente na Itautec e, com menor intensidade, na Duratex e na Elekeiroz. Por essa razão, em 2011 as empresas dispensaram grande atenção a esse tema, revendo procedimentos de logística e distribuição, bem como construindo sistemas de logística reversa.

A Itautec avalia a gestão de resíduos pelo tripé *compliance*, oportunidade e custo. *Compliance* porque o tema é regulado por lei, a Política Nacional de Resíduos Sólidos, que está em processo de regulamentação por meio de Grupo de Trabalhos

Temáticos (GTT), coordenados por órgãos públicos federais. É também uma oportunidade, na medida em que os clientes da Itautec passam a demandar por serviços de descartes ambientalmente corretos, isso porque, segundo a lei federal nº 12.305/10, toda a cadeia de valor (fabricantes, importadores, distribuidores, vendedores e consumidores) passa a ser corresponsável pela coleta e destinação ambientalmente correta de produtos no final da vida útil, quando já são considerados obsoletos.

Assim, para explorar a oportunidade, a Itautec mantém um estruturado processo de logística reversa, por meio do qual recebe os produtos obsoletos devolvidos para reciclagem. A lei permite a cobrança dos serviços de destinação ambientalmente adequada. Atualmente, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da consciência ambiental, os serviços não têm sido cobrados de pessoas físicas, pois ainda representam baixo volume anual. Para clientes pessoa jurídica, em face dos altos volumes, os pedidos são tratados sob demanda, por meio da área comercial. Por fim, o tema também representa custo, já que o Brasil tem uma dimensão continental, e o sistema de logística nos estados mais distantes da região sudeste torna-se um grande desafio para se conciliar eficiência com baixo custo. Além disso, existem divergências entre regulações estaduais específicas em relação à Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS – Lei nº 12.305/10).



Instituto Itaú Cultural: Ocupação Haroldo de Campos

A empresa atualmente atende as demandas por meio de 33 filiais próprias localizadas em todos os estados brasileiros e para minimizar o trânsito de resíduos pelo país deverá implantar novos minicentros regionais de reciclagem, para captar e processar localmente, enviando para São Paulo apenas aquilo que não puder ser reciclado na localidade. O primeiro foi implantado na cidade de Curitiba, que exigiu a homologação de empresas locais que pudessem atender aos critérios ambientais para processar localmente materiais menos complexos.

O processo desenvolvido pela Itautec ao longo dos anos permite reciclar 100% dos componentes dos microcomputadores e das embalagens.

Na Elekeiroz o controle de efluentes líquidos provenientes da operação industrial no *site* de Várzea Paulista conta, desde 2004, com um emissário particular de 4 km responsável pelo envio regular para a estação de tratamento da Companhia de Saneamento de Jundiaí (CSJ). A Elekeiroz participou desse projeto intermunicipal pioneiro, em parceria com o poder público local. No *site* de Camaçari os efluentes oriundos dos processos produtivos são coletados internamente e enviados de modo contínuo para tratamento final pela Empresa de Proteção Ambiental (Cetrel S.A.), responsável pelo tratamento dos efluentes líquidos gerados pelas empresas instaladas no Polo Petroquímico. Nesse *site* foi instalada uma caldeira que utiliza parte dos efluentes para a geração interna de energia elétrica.

A maior parte do produto comercializado nos dois *sites* da Elekeiroz é a granel líquido, dispensando a necessidade de embalagens. Os demais são expedidos em tambores, parte dos quais reciclados ou em embalagens retornáveis, como *Bigbags* e IBCs (*isocontainers* – tanques de pequeno volume).

Em face da complexidade da gestão dos resíduos gerados nas operações industriais, foi constituído um Grupo de Resíduo, composto por especialistas de todas as empresas do Conglomerado Itaúsa, que elaborou critérios para a homologação e a avaliação de fornecedores para tratamento de resíduo, que contempla auditoria documental e física. Uma vez homologado pelos profissionais da área ambiental, o fornecedor é contratado e inicia a prestação de serviços. Contudo, se a empresa for reprovada, seja por falta de documentação, armazenamento inadequado de resíduo, potencial contaminação de solo ou de água, o contrato é rescindido e o fornecedor deixa de ser uma alternativa para as empresas da área industrial.

Ainda no âmbito da gestão de resíduos, por meio do Comitê de TI Verde, que tem o objetivo de identificar, mapear e mensurar oportunidades que levem em conta as esferas econômica, social e ambiental das áreas de TI, o Itaú Unibanco vem atuando na destinação correta e no reaproveitamento dos resíduos gerados em reformas de diversas áreas da organização. Como, por exemplo, na reformulação do CPD, que gerou duas toneladas de cabos como resíduos, os quais foram descartados de maneira adequada com a participação de empresas especializadas. Além disso, todo o lixo eletrônico (computadores, impressoras, monitores e outros equipamentos eletrônicos) oriundo das diversas áreas do banco é coletado e descartado adequadamente; do material enviado para reciclagem (plásticos, aços, metais e outros componentes), o índice de reaproveitamento é próximo de 96%.

A seguir, os principais destaques da gestão de sustentabilidade das empresas do Conglomerado Itaúsa.



Itaú Unibanco – Ao longo de 2011, o Itaú Unibanco deu continuidade à intensa reflexão sobre sua estratégia de sustentabilidade que, desde 2009, vem envolvendo representantes dos seus públicos estratégicos de relacionamento, colaboradores de todas as áreas de negócios da organização, e toda a alta administração. Ao final desse processo colaborativo, o banco definiu o conceito de *performance* sustentável, que aparece em sua visão, bem como seu Mapa da Sustentabilidade:

- Para o Itaú Unibanco, *performance* sustentável significa gerar valor compartilhado para colaboradores, clientes, acionistas e sociedade, garantindo a perenidade do negócio;
- O Mapa da Sustentabilidade representa a integração da sustentabilidade à agenda de negócios do Itaú Unibanco, e está organizado em três focos estratégicos: Diálogo e Transparência, Educação Financeira, Riscos e Oportunidades Socioambientais.

A seriedade e responsabilidade que o Itaú Unibanco conduz o tema sustentabilidade em seus negócios tem sido reconhecida no Brasil e no exterior. Em junho de 2011, o banco foi reconhecido como *Sustainable Bank of the Year* (Banco Sustentável do Ano), pelo jornal britânico *Financial Times* e pela *International Finance Corporation* (IFC), instituição para o setor privado do Banco Mundial, um dos mais relevantes prêmios mundiais sobre sustentabilidade no setor financeiro. O Itaú Unibanco mais uma vez foi reconhecido pelo *Guia Exame de Sustentabilidade*.

Além disso, durante o Encontro entre Líderes de 2011, Roberto Setubal e Pedro Moreira Salles compartilharam com 12 mil gestores os novos focos da agenda estratégica do banco para os próximos anos: meritocracia e eficiência. Entendida a meritocracia como um instrumento para reconhecer e diferenciar os profissionais de acordo com seu desempenho relativo, e a eficiência como um compromisso para agilizar processos que envolvam toda a organização, as áreas de negócios e os colaboradores na busca pela diminuição das despesas e o aumento de receitas.

Outra prioridade consolidada em 2011 diz respeito à clareza, à transparência e à agilidade na prestação de informações e nas relações com clientes. Por meio do Programa Transparência 100% foram realizadas mudanças operacionais para dar maior clareza aos contratos, substituir termos técnicos em extratos e faturas, implantar o envio de alertas por SMS a cada movimentação de cartão de crédito, entre outras medidas adotadas para simplificar e deixar mais transparente a comunicação com clientes. Na outra ponta, o banco vem monitorando sua posição nos *rankings* de reclamações. No Procon São Paulo, o Itaú Unibanco passou da 2ª posição em 2010 (1.708 queixas) para a 3ª colocação em 2011 (1.383), representando uma redução de 19% no total de reclamações. Já no acumulado dos *rankings* mensais do Banco Central do Brasil (Bacen) do ano passado, o banco apareceu com 4.480 reclamações, sendo 2.153 procedentes e 2.327 improcedentes.

Uma iniciativa diz respeito à parceria do Itaú Unibanco firmada com o projeto *Bike Rio*, uma ação de mobilidade urbana, para estimular o uso da bicicleta como meio de transporte. Trata-se de uma parceria com a Prefeitura do Rio de Janeiro e a Empresa Serttel (detentora da tecnologia e administradora da operação) para empréstimo de bicicletas em 60 pontos da capital carioca. Para reforçar essa atuação, foi feita uma parceria com a ONG Transporte Ativo, a fim de desenvolver rotas alternativas para ciclistas, pesquisas e campanhas de educação no trânsito.

O projeto coloca à disposição dos cidadãos bicicletas que podem ser utilizadas das 6h às 22h, por intervalos de uma hora, durante todo o dia. Os usuários devem se cadastrar e pagar uma taxa mensal de R\$ 10 – ou uma diária de R\$ 5 – e respeitar 15 minutos de descanso antes de iniciar um novo período de aluguel.



Duratex – No decorrer de 2011, a empresa investiu R\$ 26,7 milhões em ações ambientais, sendo destaque o tratamento de efluentes, a coleta de resíduos e a manutenção de áreas florestais. O valor é 51,7% maior do que o destinado em 2010 a ações da mesma natureza.

A empresa também definiu a estrutura de governança do tema por meio da Comissão de Sustentabilidade na instância executiva, com o objetivo de implantar os temas definidos e priorizados pelo Comitê de Sustentabilidade do Conselho de Administração no planejamento até 2014. A Comissão é composta por executivos de diversas áreas operacionais, formando um grupo heterogêneo e multidisciplinar. Este grupo ao longo do ano definiu a nova Política ambiental e de mudanças climáticas e a Política de compras, já considerando critérios socioambientais e encaminhou outros temas para 2012.

Foi lançado em junho de 2011 o periódico eletrônico *Sustentabilidade Duratex*. O informativo mensal é utilizado para a divulgação de temas relacionados às práticas de sustentabilidade realizadas pela Duratex nos níveis social, econômico e ambiental.



Elekeiroz – Em 2011, o sistema de coleta e recuperação de gás carbônico para a venda a terceiros, em operação desde o ano passado no *site* de Camaçari (BA), respondeu pela redução das emissões de 4,9 mil toneladas de CO₂ na atmosfera.

Além dessa iniciativa, a empresa mantém diversos programas que, por meio de incentivo aos colaboradores, tem como objetivo a melhoria contínua dos sistemas produtivos e procedimentos laborais. No ano de 2011 foram realizadas 4.800 melhorias relacionadas à segurança operacional e dos colaboradores, preservação ambiental, reciclagem de materiais e redução de custos.



Elekeiroz

Todas as linhas de produção e produtos da Elekeiroz são certificados pela ISO 9001. A empresa coloca em prática também o Programa de Atuação Responsável, do *International Council of Chemical Associations*, administrado no Brasil pela Associação Brasileira da Indústria Química (Abiquim).



Itaotec – Em 2011, a Itaotec protocolou seu programa de Responsabilidade Pós-Consumo de equipamentos eletroeletrônicos na Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo, em cumprimento às resoluções da SMA-38. O programa contém a descrição de cada etapa do processo de logística reversa dos produtos e disposição final ambientalmente adequada.

Dando sequência ao processo de engajamento de fornecedores, foi realizado, em 2011, um seminário sobre a inserção da sustentabilidade na cadeia de suprimentos.

Visando compartilhar conhecimento e boas práticas de sustentabilidade com o público acadêmico, em 2011 a Itaotec recebeu a visita de 29 escolas em sua unidade industrial, em Jundiá (SP), totalizando 768 estudantes, número 20% superior na comparação com 2010. O objetivo do programa é permitir que os alunos de escolas, universidades ou cursos técnicos consolidem e vivenciem os conhecimentos adquiridos em sala de aula e conheçam o processo produtivo da Itaotec e o Centro de Reciclagem, que no ano destinou cerca de 5,0 mil toneladas de resíduos sólidos, dos quais 93% foram encaminhados para reciclagem.

Com o objetivo de contribuir para a disseminação de conhecimento, em 2011 a Itaotec aprimorou o *Guia do Usuário Consciente de Produtos Eletrônicos* e lançou a primeira versão do *Guia para o Gestor de TI Sustentável*.

Para saber mais sobre os desempenhos econômico, social e ambiental, acesse os relatórios anuais de sustentabilidade das principais empresas do Conglomerado Itaúsa: [Itaú Unibanco](#), [Duratex](#), [Elekeiroz](#), [Itaotec](#).

Planejamento estratégico

A Itaúsa define e alinha a visão para o desenvolvimento e gestão dos negócios, os valores empresariais que balizam a sua atuação e as estratégias financeiras das empresas. Ao mesmo tempo, preserva a autonomia operacional das controladas, permitindo a adoção de estratégias específicas de acordo com as exigências das respectivas áreas de atuação.



Itautec

Destaques estratégicos implementados pelas empresas do Conglomerado Itaúsa em 2011.



Itaú Unibanco – Após a integração total das operações em final de 2010, o Itaú Unibanco começou a colher os benefícios da unificação bem-sucedida e passou a focar, desde o início de 2011, na eficiência dos processos de gestão de custos. O banco inteiro e todos os negócios priorizaram esse objetivo e como resultado a instituição fechou o exercício com o índice de eficiência de 47,7%, melhor do que os 49,1% registrados no início de 2011. A meta é chegar ao final de 2013 com 41% de eficiência. Além dessa conquista importante, com a reestruturação do crédito ao consumidor, será possível oferecer serviços mais eficientes para 58 milhões de clientes correntistas e não correntistas. Também no Itaú BBA, foi criado o nicho *Ultra Large*, para se relacionar com as maiores companhias do Brasil. Outras estratégias com resultados muito positivos foram adotadas para pequenas e médias empresas, financiamento de veículos e crédito imobiliário. Nesses dois últimos o banco fechou 2011 com a liderança nesses segmentos.



Duratex – O foco estratégico para manter a liderança construída em mais de 60 anos no mercado foi sustentado no tripé expansão da capacidade produtiva, investimentos na infraestrutura operacional e na integração de processos. Na Divisão Deca ocorreram investimentos para a ampliação da capacidade de produção de metais sanitários e de louças, o que incluiu a aquisição da Elizabeth Louças Sanitárias, em João Pessoa (PB), que resultou em um acréscimo de 25% na produção de louças, além da implantação de um novo forno para a queima de louças na unidade de Cabo de Santo Agostinho (PE). Já na Divisão Madeira,

o destaque foi a conclusão de uma nova linha de impregnação de papéis e outra de revestimento em Baixa Pressão, que permitirão a expansão de capacidade de produção de produtos revestidos, de maior valor agregado, além de uma nova linha de fabricação de pisos laminados. Adicionalmente, foram realizados investimentos periféricos na unidade de Taquari, RS, para adequação da capacidade disponível.



Elekeiroz – Dedicou-se à revisão do planejamento estratégico, definindo as plataformas de atuação para os próximos cinco anos, que resultou na adequação do portfólio de projetos visando crescimento orgânico ou por meio de aquisições. Além disso, concluiu a ampliação em 70% da capacidade de produção de ácido 2-etil hexanoico, e em 20% da unidade de gás oxo, conquistando a autossuficiência na produção dessa importante matéria-prima para os álcoois.



Itautec – Em 2011, a Itautec consolidou sua estrutura operacional, por meio do aprimoramento das capacidades administrativas, financeiras e operacionais, que visam manter sua sólida posição entre as maiores e melhores empresas de tecnologia do Brasil e expandir sua presença no mercado internacional. Para viabilizar e tornar sua gestão estratégica mais assertiva, a Vice-Presidência de Estratégia e Novos Negócios, criada em 2010, atuou, com o apoio do Comitê de Estratégia, na definição das metas e diretrizes para o contínuo desenvolvimento dos negócios em cada segmento de atuação. O objetivo é diferenciar a Itautec como provedora de soluções de tecnologia e serviços, com claro direcionamento estratégico e vantagens competitivas em um mercado em que a inovação será cada vez mais um diferencial nos negócios.

Ética e transparência

Em dezembro de 2011, o Conselho de Administração da Itaúsa aprovou o Código de Ética do Conglomerado Itaúsa, estabelecendo o Princípio de Ética Itaúsa:

“Administramos a Itaúsa visando manter uma *performance* eficiente, sustentável, alicerçada em conduta íntegra e voltada à construção de interações criativas e positivas com nossos públicos e com as comunidades onde atuamos.”

O documento também detalha os compromissos da Itaúsa em relação aos dois temas essenciais: cidadania corporativa e administração, transparência e prestação de contas, nos quais estabelece um conjunto de 15 diretrizes para balizamento dos negócios.



Elekeiroz

Além disso, explicita os padrões de conduta para o relacionamento com partes relacionadas, colaboradores, clientes e consumidores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios e comerciais, concorrentes, setor público – em que se expõem as condições para a realização de doações a partidos políticos e candidatos –, terceiro setor e mídia.

Na mesma reunião, o Conselho de Administração atribuiu aos conselheiros e diretores da Itaúsa a responsabilidade de garantir que o Código de Ética seja respeitado, bem como a competência para diremir dúvidas de interpretação. Também indicou o Comitê de Ética, Divulgação e Negociação para receber e investigar notificações sobre possíveis violações éticas. O Comitê dispõe de canal específico para receber denúncias, dúvidas e questões de interpretação, reclamações, sugestões etc., e garante aos manifestantes direito ao anonimato e proteção contra represálias. **GRI 4.4** **GRI 4.6**

O Conselho de Administração da Itaúsa determinou que os códigos de ética ou de conduta das empresas controladas devem estar alinhados às diretrizes formuladas pela *holding*.

Transparência – A transparência faz parte da identidade cultural da Itaúsa e figura, no Código de Ética, como um compromisso do Conglomerado Itaúsa:

Administração, transparência e prestação de contas:

- Adotamos práticas de governança corporativa reconhecidas, e conduzimos a Itaúsa com diligência, honestidade, transparência e prudência;
- Não colocamos interesses pessoais acima dos valores e interesses da instituição;
- Respeitamos os interesses legítimos de cada parte, jamais beneficiando algum em detrimento dos demais, e administramos com imparcialidade e senso de justiça os conflitos e as divergências;
- Mantemos nossos públicos de relacionamento e a sociedade informados sobre os propósitos, comportamentos e resultados da instituição;
- Prestamos contas de forma tempestiva e correta, e nossas declarações, relatórios, comunicados e demonstrativos refletem com clareza, simplicidade e consistência a realidade da instituição;
- Garantimos a independência de nossos processos de gerenciamento de riscos, *compliance* e auditoria;
- Protegemos as informações não públicas (restritas, confidenciais, sigilosas e internas) de forma a evitar que seu vazamento prejudique a Itaúsa, nossos públicos de relacionamento e as relações de confiança que temos com eles;
- Não usamos as informações que circulam internamente com finalidades particulares.

A transparência é um valor incorporado ao dia a dia dos líderes, gestores e profissionais do Conglomerado Itaúsa. A transparência orienta o relacionamento da Itaúsa e suas controladas com o mercado de capitais. Reuniões com analistas são realizadas há 25 anos consecutivos pela Duratex, há 16 anos consecutivos pelo Itaú Unibanco e há 11 anos seguidos pela própria Itaúsa, sendo que a Itaútec e a Elekeiroz participam das reuniões da Itaúsa.

Como parte dos compromissos assumidos na adesão ao Nível 1 de Governança Corporativa da Bovespa em 2001, a Itaúsa promove reuniões públicas anuais em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec) para discutir seus resultados, estratégias e perspectivas para o futuro, visando sempre a disseminação da cultura do mercado de capitais.

A última reunião de 2011 aconteceu na cidade de São Paulo, no dia 29 de novembro de 2011, com um público presente de 173 pessoas que incluía analistas, profissionais de investimento, investidores, acionistas e imprensa especializada do Brasil e do exterior. No *site* da Itaúsa na internet, encontram-se disponíveis *links* para os conteúdos das apresentações sobre os resultados anuais da Itaúsa desde 2001. No site também é possível acessar a agenda futura de divulgação de resultados trimestrais e anuais, além das assembleias de acionistas.

Cultura organizacional

A introdução do Código de Ética aprovado em 2011 apresenta uma descrição sumária da identidade cultural da Itaúsa. O texto é reproduzido abaixo:

“A cultura Itaúsa é definida pelo conjunto dos valores e princípios de natureza ética e técnica que, ao longo do tempo, orienta seu percurso e alimenta sua conduta.”

“A vivência continuada desses valores e princípios inspira nossas políticas e práticas e, ao longo do tempo, impregna a atuação da instituição como um todo, estruturando a identidade Itaúsa.”

“Nas últimas décadas, quatro ideias-chave geradoras de valores e princípios ajudaram a explicar, em maior ou menor grau, a cultura e a identidade das instituições empresariais. São elas: ética, transparência, função social e sustentabilidade.”

Essa cultura, que nasceu com a instituição e foi reafirmada no ano passado com a aprovação do Código de Ética, é o que suporta todas as decisões e é, em grande parte, responsável pelos bons resultados alcançados. Ética, transparência, função social e sustentabilidade são os princípios que, aliados aos compromissos de rentabilidade e de retorno aos acionistas, continuarão direcionando nossas ações e estratégias para a construção de negócios perenes que contribuam para o desenvolvimento equilibrado do país.



Itaú Unibanco

A título de ilustração, pesquisas de clima realizadas pelas controladas com os seus colaboradores confirmaram que os níveis de aceitação da cultura organizacional e de motivação são muito positivos. No Itaú Unibanco, no período de 2009 a 2011, a satisfação dos colaboradores com a instituição avançou de 69% para 75%. Em pesquisa semelhante realizada na Elekeiroz, também em 2011, o percentual de satisfação averiguado foi de 64,75%.

Marcas fortes



Itaú Unibanco

A Itaúsa e as suas controladas são empresas de referência nos mercados em que atuam. São marcas bem posicionadas e sólidas que disseminam, praticam e fazem negócios com ética, transparência, respeito e geração de valor para todas as partes envolvidas.

ITAÚSA **Itaúsa**

- Pela 8ª vez consecutiva a Itaúsa foi selecionada para compor a carteira do *Dow Jones Sustainability World Index (DJSI)*:
 - Líder em seu setor (Serviços Financeiros) pelo 5º ano consecutivo;
 - Maior nota do setor em nove quesitos.
- *Ranking Melhores & Maiores da Revista Exame 2011* – A Itaúsa é a sexta colocada em faturamento entre os 200 maiores grupos empresariais do país.



Itaú Unibanco

- Para atender uma base diversificada de clientes pessoas físicas e jurídicas dos mais diferentes perfis, oferece um conjunto abrangente de serviços, como bancos de varejo, de atacado e de investimento; microfinanças; pequenas e médias empresas; cartões de crédito; crédito imobiliário; *Wealth Management and Services* (soluções de gestão de patrimônio, crédito, finanças e de sucessão para empresas); financiamento de veículos; tesouraria; seguros; previdência e capitalização. Todos são prestados de forma integrada pelos segmentos Banco Comercial, Itaú BBA e Crédito ao Consumidor;
- As campanhas de comunicação e educação financeira sobre crédito consciente e investimentos e previdência, lançadas no segundo semestre de 2011 no *YouTube*, com tutoriais de orientação específicos para cada um dos produtos, com o objetivo de auxiliar o planejamento financeiro dos consumidores, geraram, respectivamente, 7,7 e 2,3 milhões de *views*;
- Lançado em setembro de 2011, a Fanpage do Itaú Unibanco no *Facebook* ultrapassou, em 2012, a marca dos 1 milhão e 300 mil fãs, ocupando a liderança em número de seguidores de toda a categoria. O banco ainda detém a liderança no *Twitter*, no qual possui, atualmente, mais de 90 mil seguidores em seus sete perfis.



Duratex GRI 2.9

- Comemoração de 60 anos com projetos como o Rino Mania: 60 esculturas de rinocerontes decoradas por artistas ficaram expostas em pontos estratégicos da capital paulista e outras 15 percorreram 11 municípios dos estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Pernambuco, nos quais existem unidades fabris e industriais da Duratex. Nessas localidades a Rino Mania foi levada também a estudantes de Ensino Fundamental de 128 escolas da rede pública. No final, as 75 esculturas foram leiloadas e a renda obtida, de aproximadamente R\$ 600 mil, foi revertida para o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), as APAEs e outras entidades do terceiro setor;
- Aquisição da Elizabeth Louças Sanitárias;
- Anúncio da construção de duas novas fábricas de MDF com investimentos previstos de R\$ 1,2 bilhão.



Elekeiroz

- Sistema de coleta e recuperação de gás carbônico – redução de 4,9 mil toneladas de CO₂ na atmosfera;
- Investimentos de R\$ 63,5 milhões;
- Lançamento do plastificante Plastek 81, que emprega matéria-prima de fonte renovável com excelente desempenho nos transformadores de PVC.



Itaotec

- Contrato de fornecimento de ATMs para um grande banco do México;
- Implantação de importante projeto de biometria em uma grande instituição financeira nacional;
- Investimento de R\$ 82,2 milhões no ano, dos quais R\$ 68,7 milhões em pesquisa e desenvolvimento;
- Expressiva expansão do portfólio de produtos. Ao final de 2011, a linha de Computação reunia 16 modelos, entre *notebooks*, *netbooks* e *desktops*, sete plataformas de servidores, dois modelos *All-in-One* e o *TabWay*, o *tablet* da Itaotec;
- Em Automações, destaque para a ATM *Adattis Touchless 3D*, primeiro equipamento no mundo com essa tecnologia.

Criação de valor para o acionista

As empresas do Conglomerado Itaúsa são companhias abertas, que aplicam as melhores práticas de Governança Corporativa, produzem bons resultados ao longo do tempo, têm capacidade de investimento e oferecem retorno aos seus acionistas. Constituem-se como negócios que geram empregos, desenvolvimento para o país e divisas internacionais, além de estarem ancorados em práticas sustentáveis que preservam o meio ambiente, valorizam as diversidades, dispõem de capilaridade territorial, e criam produtos e serviços inovadores e de utilidade para os seus clientes e consumidores. A seguir, acompanhe algumas conquistas das controladas da Itaúsa:



Duratex



Itaú Unibanco

- A maior conquista de 2011 foi a finalização da integração do Itaú com o Unibanco. Essa integração operacional é uma importante melhoria que simplificará os processos internos e, agora, os esforços antes focados em sua execução serão realocados para o atendimento de milhões de clientes e para o desenvolvimento de novos produtos e serviços;
- Criação da primeira conta corrente exclusivamente eletrônica, a iConta, com transações ilimitadas e gratuitas, desenvolvida para clientes que optaram por usar exclusivamente os canais eletrônicos do banco (Itaú 30 horas na internet, telefone com atendimento eletrônico, celular, iPad e caixas eletrônicos);
- Importante ganho de escala em todos os segmentos e sinergias significativas em vários negócios.



Duratex

- Marcas fortes e reconhecidas;
- Produtos direcionados aos diferentes segmentos de consumo;
- Economias de escala: maior fabricante de painéis de madeira industrializada do Hemisfério Sul e um dos dez maiores produtores mundiais de louças e metais sanitários;

- Diversificação geográfica das plantas com proximidade a importantes centros consumidores;
- Elevado grau de autossuficiência florestal com baixa distância de abastecimento às plantas;
- Estrutura de capital equilibrada.



Elekeiroz

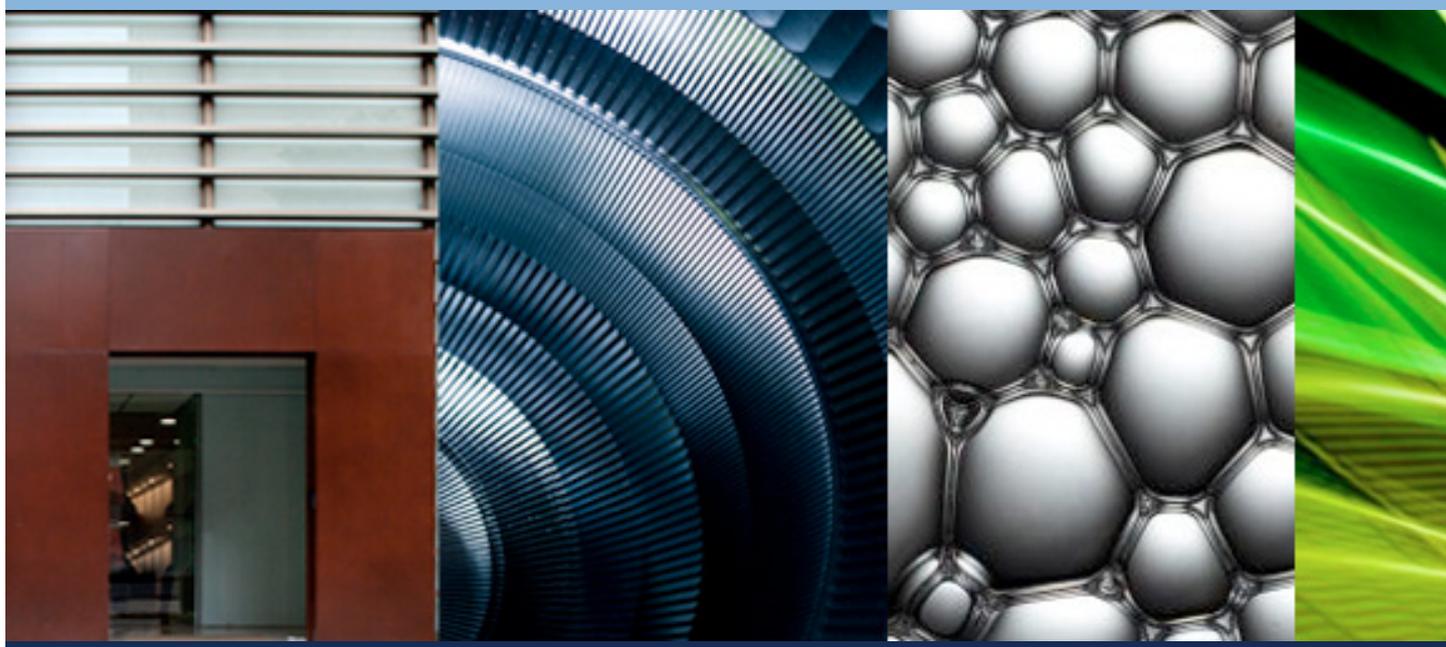
- Única produtora na América do Sul de Octanol, Butanol e Ácido 2-Etil Hexanóico;
- Líder da América Latina em Plastificantes, Anidridos Maleico e Ftálico;
- *Site* de Camaçari (BA), localizado no maior polo Petroquímico da América da Sul;
- *Site* de Várzea Paulista (SP) junto ao maior mercado consumidor do país;
- Autogeração de energia de cerca de 60% das necessidades do *site* de Várzea Paulista.



Itautec

- Mais de 32 anos de presença no mercado nacional;
- Habilidades superiores no desenvolvimento de produtos de maior valor agregado;
- Maior rede de serviços de tecnologia do país – 3.700 municípios atendidos;
- Capacidade de produção em alta escala;
- 10ª maior base instalada de ATMs no mundo;
- Pioneira em TI sustentável no Brasil.

Desempenho



A Itaúsa e as suas controladas alcançaram em 2011 excelentes resultados, consequência do modelo de gestão equilibrado, que busca desempenho sustentável em todos os negócios.

Resultados e indicadores da *holding*

Resultados

Em 31 de dezembro de 2011 o patrimônio líquido da Itaúsa atingiu R\$ 29,3 bilhões, cerca de 12,1% superior ao saldo de 2010, que foi de R\$ 26,2 bilhões. Já o lucro líquido, de janeiro a dezembro de 2011, foi de R\$ 4,8 bilhões, cerca de 9,5% acima dos R\$ 4,4 bilhões obtidos em 2010. Quanto à rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio, em ambos os exercícios as performances foram de 17,5%.



Itautec

PRINCIPAIS INDICADORES DA ITAÚSA – EM MILHÕES, EXCETO ONDE INDICADO

	Controladora		Não Controladores		Conglomerado Itaúsa	
	31/12/11	31/12/10	31/12/11	31/12/10	31/12/11	31/12/10
Lucro Líquido	4.837	4.417	530	596	5.367	5.013
Lucro Líquido Recorrente	5.040	4.837	514	578	5.554	5.415
Patrimônio Líquido	29.341	26.159	2.949	2.877	32.290	29.036
Rentabilidade Anualizada sobre o Patrimônio Líquido Médio (%)	17,5%	17,5%	18,3%	21,4%	17,6%	17,9%
Rentabilidade Recorrente Anualizada sobre o Patrimônio Líquido Médio (%)	18,3%	19,2%	17,8%	20,8%	18,2%	19,3%

INDICADORES POR AÇÃO – EM R\$

	31/12/2011	31/12/2010	Evolução %
Lucro Líquido da Controladora	1,10	1,01	8,7
Lucro Líquido Recorrente da Controladora	1,15	1,11	3,4
Valor Patrimonial da Controladora	6,66	5,98	11,4
Dividendos/JCP Líquido	0,37	0,33	12,5
Preço da Ação PN ⁽¹⁾	11,18	13,14	(14,9)
Capitalização de Mercado ⁽²⁾ – em R\$ milhões	49.268	57.478	(14,3)

⁽¹⁾ Com base na cotação média das ações preferenciais no último dia do período.

⁽²⁾ Calculado com base na cotação média das ações preferenciais no último dia do período (cotação da ação PN média multiplicada pela quantidade de ações em circulação no final do período).

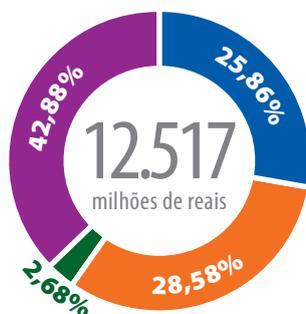
Indicadores

Público interno

A Itaúsa e as suas controladas somaram 122 mil colaboradores em 31 de dezembro de 2011. O valor distribuído a eles na forma de remuneração, encargos sociais e benefícios foi de R\$ 14 bilhões no acumulado do ano. No que diz respeito a investimento em programas de educação, treinamento e desenvolvimento, houve um acréscimo de 8,6% em 2011, atingindo R\$ 264 milhões, contra R\$ 243 milhões em 2010.

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO (DVA – CONSOLIDADO) **GRI EC1**

JANEIRO A DEZEMBRO 2011



- Pessoal
- Impostos, Taxas e Contribuições
- Remuneração de Capitais de Terceiros - Aluguéis
- Remuneração de Capitais Próprios

Em milhões de Reais	01/01 a 31/12/2011	%	01/01 a 31/12/2010	%
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	12.517		13.394	
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	12.517	100,00%	13.394	100,00%
Pessoal	3.237	25,86%	3.770	28,15%
Remuneração Direta	2.314		2.948	
Benefícios	639		579	
F.G.T.S.	284		243	
Impostos, Taxas e Contribuições	3.577	28,58%	4.299	32,10%
Federais	3.199		3.991	
Estaduais	88		77	
Municipais	290		231	
Remuneração de Capitais de Terceiros - Aluguéis	336	2,68%	312	2,33%
Remuneração de Capitais Próprios	5.367	42,88%	5.013	37,43%
Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio Pagos/Provisionados	1.308		1.191	
Lucros Retidos/(Prejuízo) do Período	3.529		3.226	
Participação dos Acionistas Não Controladores nos Lucros Retidos	530		596	

Resultados e indicadores das controladas

Resultados

Em 2011 o lucro líquido do Itaú Unibanco registrou R\$ 13,8 bilhões, resultado 18,2% maior do que o alcançado no ano anterior. No exercício, a rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio foi de 19,9%, contra 18,9% registrado em 2010. Já o total de ativos consolidados em 31 de dezembro de 2011 evoluiu 12,5% em relação ao final do ano anterior e atingiu R\$ 818,1 bilhões.

A despeito do cenário internacional adverso, o desempenho operacional do Itaú Unibanco possibilitou um avanço no *ranking* mundial da *Bloomberg* de valor de mercado de bancos. Em 2011, a instituição passou a ocupar a 8ª posição e, pelo terceiro ano consecutivo, o Itaú Unibanco figura entre os dez maiores bancos do mundo por esse critério.

No exercício de 2011, a receita líquida da Duratex totalizou R\$ 2,9 bilhões, com uma expansão de 8,3% sobre a auferida em 2010, reflexo da evolução de 17,9% no volume comercializado pela Divisão Deca e da melhora da receita líquida unitária em ambas as divisões – Deca e Madeira. O território nacional continua sendo o principal mercado, responsável por cerca de 95% do total das vendas no ano.



Elekeiroz

Já na Elekeiroz, a receita líquida no ano chegou a R\$ 776,7 milhões, representando uma queda de 8,7% em relação a 2010 (de 1,0% no mercado interno e de 41,3% nas exportações). A relação entre as exportações totais e a receita líquida, que em 2010 atingira 15%, sofreu redução de 10% em 2011.

A Itautec atingiu o lucro líquido de R\$ 44 milhões em 2011 e uma receita líquida consolidada de vendas e de serviços que somou R\$ 1,542 bilhão. A receita líquida, 1,9% inferior a 2010, é devido à menor atividade do segmento de automações registrada no primeiro semestre de 2011 e à queda no preço médio dos equipamentos de computação, em especial no segmento de varejo. A rentabilidade anualizada sobre o patrimônio líquido médio foi 8,3% versus 2,2% registrado em 2010.

PRINCIPAIS INDICADORES DAS EMPRESAS DO CONGLOMERADO ITAÚSA - IFRS

R\$ Milhões	Janeiro a Dezembro	Área de Serviços Financeiros		Área Industrial		Consolidado/ Conglomerado Itaúsa (1) (2)
		Itaú Unibanco Holding S.A.	Duratex S.A.	Itautec S.A.	Elekeiroz S.A.	
Ativos Totais	2011	818.136	6.814	1.176	654	312.002
	2010	727.082	6.171	1.081	633	275.492
Receitas Operacionais (3)	2011	124.877	2.970	1.542	777	56.238
	2010	104.414	2.742	1.571	851	47.492
Lucro Líquido	2011	13.837	375	44	15	5.367
	2010	11.708	467	12	45	5.013
Patrimônio Líquido	2011	73.941	3.693	538	477	32.290
	2010	65.875	3.453	514	466	29.036
Rentabilidade Anualizada sobre o Patrimônio Líquido Médio (%) (4)	2011	19,9%	10,5%	8,3%	3,1%	17,6%
	2010	18,9%	14,1%	2,2%	10,1%	17,9%
Geração Interna de Recursos (5)	2011	43.182	861	66	35	17.166
	2010	40.100	839	70	88	16.668

(1) O Conglomerado Itaúsa inclui: a consolidação de 100% das empresas controladas; e a consolidação proporcional à participação detida, das empresas sob controle conjunto.

(2) Os dados do Consolidado/Conglomerado Itaúsa apresentam valores líquidos das eliminações de consolidação e dos resultados não-realizados de operações intercompanhias. Os valores do Itaú Unibanco foram consolidados proporcionalmente a participação detida pela Itaúsa em dezembro de 2011 de 36,82% (36,57% em dezembro de 2010).

(3) As Receitas Operacionais por área de atuação foram obtidas conforme segue:

- **Itaú Unibanco:** Receita de Juros e Rendimentos, Ganho(Perdas) Líquido com Ativos e Passivos Financeiros, Receita de Dividendos, Receita de Prestação de Serviços Financeiros, Resultado de Operações de Seguros Previdência e Capitalização antes das Despesas com Sinistros e Comercialização e Outras Receitas Operacionais.
- **Duratex S.A., Itautec S.A. e Elekeiroz S.A.:** Vendas de Produtos e Serviços.

(4) Representa a relação entre o lucro líquido do período e o patrimônio líquido médio ((dez + mar + jun + set + dez) / 5).

(5) Refere-se aos recursos provenientes das operações obtidos pela Demonstração dos Fluxos de Caixa.

Indicadores

Público interno

Todas as empresas do Conglomerado Itaúsa trabalham alinhadas com os princípios e os valores disseminados pela *holding* no que diz respeito a estratégias e ações de valorização, de reconhecimento e de retenção de talentos, visando manter os melhores profissionais.



Itaú Unibanco: no ano, a empresa direcionou um total de R\$ 11 bilhões em remuneração fixa somada aos seus encargos e benefícios. Outros R\$ 114 milhões foram destinados à educação e desenvolvimento profissional. Merece destaque, em 2011, a conclusão do processo de integração do Itaú e do Unibanco, o fortalecimento da nova cultura da instituição e da disseminação do Nosso Jeito de Fazer,

um conjunto de dez atitudes e valores que direcionam todos os relacionamentos. A partir da implantação desses processos, os colaboradores passaram a ser analisados com base na meritocracia e na eficiência.



Duratex: o total de colaboradores registrou 10.668 profissionais, que receberam, no exercício, remuneração total de R\$ 315,5 milhões. Os investimentos em programas de capacitação direcionados a melhorias técnicas e desenvolvimento de competências interpessoais, além de subsídios a cursos de graduação, pós-graduação e idiomas, totalizaram R\$ 1,9 milhão.



Elekeiroz: encerrou 2011 com 796 colaboradores, os quais receberam uma remuneração que contabilizou R\$ 75,5 milhões. Recursos destinados à capacitação, educação e desenvolvimento somaram R\$ 1,2 milhão.



Itautec: o número de colaboradores diretos ao final do exercício chegou a 5.902, com destaque para a distribuição na forma de remuneração, encargos sociais e benefícios de um valor de R\$ 341,9 milhões. Na área de educação, em 2011, foram investidos R\$ 774,6 mil em treinamentos realizados pela Academia Itautec de Liderança, pela Academia Itautec Online, pela Escola de Vendas e em programas de capacitação e desenvolvimento profissional.

Prêmios e reconhecimentos GRI2.10



As empresas do Conglomerado Itaúsa receberam, em 2011, dezenas de prêmios e reconhecimentos, outorgados por uma grande variedade de instituições. Trata-se de mais uma demonstração de que estamos fazendo as escolhas certas e gerando valor para o mercado e para toda a sociedade.



Itaú Unibanco

- **FT/IFC Sustainable Finance Awards** – realizado pelo jornal britânico *Financial Times* e pela IFC (*International Finance Corporation*), é a maior premiação global para investimentos e práticas bancárias sustentáveis. O Itaú ganhou pela 3ª vez como o Banco Mais Sustentável das Américas e pela 1ª vez, como o Mais Sustentável do Mundo. Foi o primeiro banco brasileiro a ser escolhido na categoria principal do prêmio;
- **As Empresas Mais Admiradas no Brasil** – Promovida pela revista *CartaCapital*, elegeu o Itaú Unibanco como vencedor na categoria Banco de Varejo e como a 6ª empresa mais admirada do país;
- **Marca mais Valiosa do Brasil** – o Itaú Unibanco conquistou o primeiro lugar do *ranking* da consultoria Interbrand, sendo reconhecido como a Marca mais Valiosa do Brasil;
- **Prêmio As Empresas de Maior Prestígio no Brasil** – listado entre as 15 empresas de maior prestígio do Brasil no prêmio As Empresas de Maior Prestígio no Brasil, realizado anualmente pela revista *Época Negócios*, em parceria com o Grupo Troiano de Branding;
- **Top 1000 World Banks** – Elaborado pela revista britânica *The Banker*. O Itaú Unibanco conquistou o 1º lugar entre as instituições financeiras do país e a 34ª posição no *ranking* geral de bancos mundiais. Além disso, foi o 12º colocado na lista dos bancos mais lucrativos do mundo;
- **Safest Emerging Market Banks** – Outorgado pela revista *Global Finance*. Foram classificados os dez bancos mais seguros de mercados emergentes da América Latina, sendo o Itaú Unibanco a instituição brasileira mais bem colocada no *ranking*;
- **Private Banker International Awards 2011** – *Outstanding Private Banking in Latin America* – Desenvolvido pela revista britânica *Private Banker International*, reconhece as melhores organizações da indústria financeira;
- **Global Private Banking Awards – Best Private Bank in Brazil and Latin America** – O prêmio reúne informações de *private banks* para conferir-lhes destaques por excelência em suas atuações. As duas publicações organizadoras da premiação pertencem ao Grupo *Financial Times*;
- **IR Magazine Brazil Awards 2011** – Organizado pela publicação *IR Magazine*, o prêmio destacou o Itaú Unibanco na categoria *Grand Prix*, com o melhor programa de relações com investidores, considerando as empresas com capitalização de mercado acima de R\$ 3 bilhões;
- **Os 25 Melhores Bancos da América Latina** – O Itaú Unibanco lidera o *ranking*, publicado anualmente pela revista *América Economia*;

- **As Melhores da Dinheiro** – Promovido pela revista *IstoÉ Dinheiro*, elege as companhias de destaque no ano em cada setor. O Itaú Unibanco foi contemplado na categoria Melhor Governança Corporativa do setor bancário;
- **Best Investment Bank for Brazil** – Concedido ao Itaú BBA pela *Latin Finance*, uma das publicações mais importantes sobre finanças corporativas da América Latina;
- **Melhor Equipe de Research do Brasil** – Concedido pela revista *Institutional Investor* à equipe do Itaú BBA pelo segundo ano consecutivo; pela primeira vez, a equipe conquistou também o posto de melhor da América Latina;
- **Prêmio Intangíveis Brasil (PIB)** – Segundo o Grupo Padrão/DOM Strategy Partners, o Itaú Unibanco foi o vencedor do prêmio na categoria Governança Corporativa;
- **Melhor Cash Manager Brasil** – Outorgado ao Itaú BBA pela revista *Euromoney*;
- **BrandZ Top 100 Most Valuable Global Brands 2011** – Pela primeira vez, a marca Itaú figurou no *ranking* de marcas globais, elaborado pela *Millward Brown Optimor*. Ficou em 90º lugar no *ranking* geral e em 1º entre marcas de instituições financeiras latino-americanas;
- **Top of Mind** – Vencedor na categoria Bancos, segundo a pesquisa feita pela Associação Brasileira dos Anunciantes (ABA) em parceria com a Consultoria *TopBrands*. O Itaú Unibanco foi reconhecido pelo terceiro ano consecutivo;
- **Deal of the Year 2011 (Américas)** – Concedido pela *Project Finance International* ao Itaú BBA.



Duratex

- **Melhores do Agronegócio 2011** – Na 7ª edição do prêmio realizado pela revista *Globo Rural*, a Duratex foi vencedora na categoria Exploração Vegetal e Reflorestamento;
- **Top of Mind** – A Deca foi a marca mais lembrada no segmento de metais e louças sanitárias da revista *Casa & Mercado*, além de ter sido reconhecida como Empresa do Ano;
- **Top Móbile** – A Duratex conquistou, pela quarta vez consecutiva, o prêmio *Top Móbile*, um dos mais importantes do setor moveleiro do país. A empresa obteve a primeira colocação nas categorias Painéis de MDP e Painéis de MDF no segmento Fornecedores da Indústria;
- **Empresas que Mais Geram Valor ao Acionista** – A Duratex obteve a 2ª colocação na versão 2011 do prêmio elaborado pela revista *Capital Aberto*;
- **IDEA Brasil** – Extensão brasileira do prêmio americano *International Design Excellence Awards* (IDEA). Premiação Ouro recebida pela Torneira Deca Touch;

- **Durafloor** – Marca de grande penetração no segmento de pisos laminados, foi agraciada com os prêmios Anamaco, Pini e *Top of Mind* da revista *Casa & Mercado*;
- **Prêmio Green Building Brasil** – A Deca foi reconhecida como Empresa Sustentável de Produtos, Materiais e Tecnologias por apresentar ao mercado um portfólio de itens que aliam beleza, conforto e engajamento ambiental;
- **25º Prêmio Museu da Casa Brasileira** – Prêmio que incentiva o design no país. A Deca recebeu Menção Honrosa pelo Chuveiro Deca *Twin Spa*.



Elekeiroz

- **Jornada Europeia de Compositórios (JEC)** – A empresa foi destacada no evento ocorrido em Paris por ter contribuído para levar sua cliente de resinas, a MVC Soluções em Plástico, a conquistar o prêmio *Winner JEC 2011*. O projeto vencedor foi o de painéis de revestimentos feitos para o novo aeroporto de Carrasco, no Uruguai, que utilizou a linha de resinas Biopoli, produzida com fontes renováveis;
- A Elekeiroz ganhou da empresa *Sherwin-Williams*, uma das líderes no segmento de tintas no Brasil, o prêmio na categoria Maior Crescimento. A premiação, em sua 15ª edição, é conferida aos melhores fornecedores de matérias-primas. A Elekeiroz é fornecedora de anidrido ftálico, anidrido maleico e plastificantes;
- **Melhores & Maiores 2011, Revista Exame** – A empresa classificou-se, no setor Químico & Petroquímico, em 1º lugar em crescimento, em 1º lugar em liquidez corrente, e em 6º lugar entre as melhores do setor.



Itautec

- **World Finance Technology Awards 2011** – A Itautec conquistou três prêmios concedidos pelo *World Finance Technology Institute* (Inglaterra): *Automated Banking Branch Technology Of The Year Latin America*, que reconhece a capacidade de entrega no ambiente da agência em todos os pontos de contato com o cliente; *Retail Banking Systems Technology Provider Of The Year Latin America*, que evidencia a experiência no desenvolvimento de soluções focadas nos processos dos clientes; e *Security Technology Provider Of The Year Latin America*, que atesta a capacidade de oferecer soluções de segurança, monitoramento e combate a fraudes aos clientes;
- **Fintech 100 – Edição 2011** – Pelo terceiro ano consecutivo, foi reconhecida como a melhor empresa latinoamericana de tecnologia para o setor financeiro, ocupando a 29ª posição. O levantamento é realizado pela *IDC Financial Insights* e pelas publicações *American Banker* e *Bank Technology News*;
- **500 Melhores Empresas do Brasil** – Primeira colocada em governança corporativa no setor de eletroeletrônico, foi destaque em todos os outros aspectos analisados na edição 2011, publicada pela revista *IstoÉ Dinheiro*;

- **CW 300 – Destaque de *Hardware* de TI** – Destaque em automação comercial e bancária no *ranking* da *ComputerWorld*, que lista as 300 maiores empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Brasil;
- **Fórum de Marketing Empresarial** – Premiada na categoria Marketing Institucional na edição 2011 do Fórum de Marketing Empresarial realizado pelo Grupo de Líderes Empresariais (LIDE);
- **As 50 Empresas do Bem** – Reconhecida como uma das 50 empresas destaque em sustentabilidade na edição de 2011 da revista *IstoÉ Dinheiro*.

Índice remissivo GRI



Índice remissivo GRI **GRI 3.12**

A Itaúsa – Investimentos Itaú S.A. declara que seu Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 segue os critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI) e está alinhado ao padrão G3.1. Informa ainda que atende ao nível de aplicação A+ e que o conteúdo foi elaborado com base em um consistente processo de materialidade, que identificou os temas relevantes e a organização das informações deste relatório.

Respeitando sua característica de *holding* pura, foram apresentados 42 indicadores relativos aos Itens de Perfil, sendo 17 que tratam de Governança, Compromissos e Engajamento.

Além desses indicadores, com o novo modelo de relato da Itaúsa, a publicação traz os indicadores de desempenho das controladas que atenderam à materialidade da organização, refletindo o papel de orientadora de boas práticas e gestão sustentável da *holding* frente às empresas do Conglomerado Itaúsa.

O documento foi submetido à asseguarção, realizada pela *PricewaterhouseCoopers* (PwC) e à verificação do nível de aplicação pela GRI. A declaração da verificação da GRI está disponível [nesta página](#), e o relatório de auditoria externa, [nesta outra](#).

GRI	Reportado	Página
1 ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	Integral	7, 9
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Integral	6, 30, 31
2 PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1 Nome da organização.	Integral	14
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Integral	15
2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	Integral	16
2.4 Localização da sede da organização.	Integral	16
2.5 Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	Integral	16
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Integral	14
2.7 Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	Integral	16
2.8 Porte da organização.	Integral	Grande porte
2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Integral	47
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	Integral	56
3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
3.1 Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	Integral	04
3.2 Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Integral	05
3.3 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc).	Integral	04
3.4 Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo.	Integral	05

GRI	Reportado	Página
Escopo e limite do relatório		
3.5 Processo para definição do conteúdo.	Integral	05, 06
3.6 Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, joint ventures, fornecedores).	Integral	04
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Integral	04
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras instalações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Integral	04
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Integral	04
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Integral	04
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Integral	04
3.12 Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	Integral	62
Verificação		
3.13 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Integral	04 e 83
4 GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO		
4.1 Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimentos de estratégias ou supervisão da organização.	Integral	20
4.2 Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor.	Integral	22
4.3 Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	Integral	22
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações.	Integral	23, 43
4.5 Relação entre remuneração e o desempenho tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	Integral	25
4.6 Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Integral	23, 25, 43
4.7 Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros.	Integral	25
4.8 Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	Integral	16, 25
4.9 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Integral	20, 23
4.10 Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	Integral	25
Compromissos com iniciativas externas		
4.11 Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Integral	30, 31
4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Integral	Os compromissos são assumidos pelas controladas e refletem o posicionamento da Itaúsa

GRI	Reportado	Página	
4.13 Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais.	Integral	A participação em associações e outros organismos atende a critérios que envolvem às atividades específicas e relacionamentos institucionais das controladas e refletem o posicionamento da Itaúsa	
Engajamento dos stakeholders			
4.14 Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Integral	05	
4.15 Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	Integral	05	
4.16 Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupos de <i>stakeholders</i> .	Integral	05	
4.17 Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	Integral	06	
DIVULGAÇÕES PADRÃO			
Econômico (EC)			
Aspectos	Performance econômica	Integral	08, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 41, 42, 51, 52, 53, 54
	Presença no mercado	Integral	15, 16, 48, 49
	Impactos econômicos indiretos	Integral	33
Meio Ambiente (EN)			
Aspectos	Materiais	Integral	33
	Energia	Integral	33, 35
	Água	Integral	33, 35
	Biodiversidade	Integral	33, 71, 72
	Emissões, efluentes e resíduos	Integral	33, 34, 35, 36, 37, 39, 40
	Produtos e serviços	Integral	35, 36, 37
	Conformidade	Integral	35, 36
	Transporte	Não reportado	----
	Geral	Integral	33, 34, 34, 37, 39
Social (SO)			
Emprego			
Aspectos	Relações entre empregados e diretoria	Integral	38, 45
	Saúde e segurança no trabalho	Integral	40
	Treinamento e educação	Integral	52, 55
	Diversidade e igualdade de oportunidades	Integral	43

GRI	Reportado	Página	
Direitos Humanos (HR)			
Aspectos	Práticas de investimento e de processo de compra	Integral	43
	Não-discriminação	Integral	43
	Liberdade de associação e negociação coletiva	Integral	43
	Trabalho infantil	Integral	43
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	Integral	43
	Práticas de segurança	Integral	43
	Direitos indígenas	Integral	43
Sociedade (SO)			
Aspectos	Comunidade	Integral	34, 68, 73
	Corrupção	Integral	43, 44
	Políticas públicas	Integral	43, 44
	Concorrência desleal	Integral	43, 44
	Conformidade	Integral	43, 44
Responsabilidade sobre o produto (PR)			
Aspectos	Saúde e segurança do cliente	Integral	36, 40, 44
	Rotulagem de produtos e serviços	Parcial	36
	Comunicação e marketing	Integral	38, 40, 44
	Conformidade	Integral	44
DESEMPENHO ECONÔMICO			
Descrição sobre as formas de Desempenho Econômico			
Desempenho econômico			
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA), incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos para provedores de capital e governos. (ES – Indicador essencial)	Integral	52
EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades para a organização devido a mudanças climáticas. (ES – Indicador essencial)	Integral	31

Indicadores das controladas

Os indicadores das controladas apresentados nesta publicação atendem à materialidade realizada pela Itaúsa para o Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 e respeitam o levantamento de informações e a materialidade aplicada ao relatório de cada uma das empresas do Conglomerado Itaúsa.

Assim, são apenas reproduzidas aqui as informações e resultados que fazem parte do processo de relato das controladas.

DESEMPENHO ECONÔMICO

EC2 Implicações financeiras, riscos e oportunidades para a organização devido a mudanças climáticas (ES – Indicador essencial).



Itaú Unibanco

O tema mudanças climáticas é considerado nas iniciativas do foco estratégico Riscos e Oportunidades Socioambientais do banco e faz parte do conjunto de informações disponibilizadas no *Carbon Disclosure Project* (CDP) e nos índices de sustentabilidade (ISE e DJSI) de que a organização participa.

Como empresa do setor financeiro, as emissões resultantes de suas atividades não são significativas, e por isso, não apresentam risco regulatório relevante. O risco diz respeito às possíveis novas regulamentações sobre emissões relacionadas às atividades financiadas pelo banco.

Em relação às oportunidades, buscamos atuar no desenvolvimento de produtos financeiros que ajudem a direcionar recursos para uma economia de baixo carbono, especialmente no que se refere à eficiência energética e à energia limpa. Um bom exemplo é a destinação de recursos a clientes, de linha de captação externa da *International Finance Corporation* (IFC), que visa investir em sustentabilidade, eficiência energética e produção mais limpa.

Alguns produtos oferecidos em 2011 foram:

- Fundo Itaú Ecomudança – reverte 30% de sua taxa de administração a projetos de organizações sem fins lucrativos que visam reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa (GEE). De 2009 até 2011, foram direcionados R\$ 1,72 milhão a programas de 12 entidades;
- Financiamento Itaú BBA – voltado para a promoção de crescimento no setor eólico. Em 2011, foram mais de R\$ 1 bilhão em projetos contratados com esse perfil, ante R\$ 100 milhões em financiamento de projetos eólicos no ano anterior.



Duratex

Os riscos atrelados a possíveis mudanças climáticas são decorrentes da mudança do ambiente regulatório e das consequentes demandas relativas à redução de emissões de gases de efeito estufa ou à elaboração de produtos com desempenho superior. Entre os impactos previstos, estão a redução da produtividade florestal em caso de regime irregular de chuvas, o aumento dos investimentos em pesquisa e o desenvolvimento de produtos ecoeficientes no cultivo de florestas e em melhorias para a redução de emissões.

Nas oportunidades apresentadas pelas mudanças climáticas, a Duratex, como empresa líder nos seus segmentos de atuação, tem capacidade de investimento para se adequar a cenários mais desafiadores e liderar o movimento de mudanças com possível captura de *market share*. Além disso, desde 2000, a companhia realiza o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) contemplando todas as unidades a partir de 2011. E, desde 2007, a Duratex tem quantificado o estoque de carbono nas florestas plantadas do estado de São Paulo que abastecem as plantas industriais. Para aprimorar o levantamento dos dados, será contratada, em 2012, uma consultoria especializada para estender o cálculo às áreas florestais de Minas Gerais e do Rio Grande do Sul.



Elekeiroz

Os riscos e implicações financeiras estão associados à ocorrência de eventos climáticos extremos, aqui entendidos como as definições e qualificações feitas pelos diversos painéis internacionais que estudam e tratam desse assunto. Entre esses eventos, destacam-se períodos com precipitações pluviométricas muito acima ou muito abaixo das médias históricas, com possíveis transtornos no fornecimento de energia (períodos de estiagem), ou na logística e transporte de produtos no caso de enchentes.

Outro risco diz respeito a regulações e legislações internacionais que levantam barreiras e restrições a produtos que utilizem em sua composição matérias primas de fontes não renováveis. Neste caso, a Elekeiroz vem se posicionando para aproveitar oportunidades como a de ofertar produtos com matérias primas de fonte renovável, com destaque para as resinas da linha Biopoli e o Plastek 81.

A Elekeiroz realizou em 2010 seu primeiro inventário de gases de efeito estufa (GEE) com auxílio de empresa especializada, de modo a quantificar e qualificar suas emissões. Na planta de Camaçari (BA), foi iniciada em setembro de 2010 a implementação de um projeto de coleta e envio de CO₂ para outra empresa usuária do gás via tubulação. Essa medida gerou redução direta de 1.034 ton de CO₂ em 2010 e de 4.924 ton de CO₂ em 2011.



Itautec

A Itautec opera em conformidade com as mais rigorosas exigências ambientais dos países onde está presente – são exemplos a fabricação de produtos isentos de insumos tóxicos e com baixo consumo de energia. A constante busca por certificações e a manutenção de certificação da norma NBR ISO 14001 em seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA) são alguns dos instrumentos que a empresa utiliza para minimizar riscos ambientais. Não obstante, a Itautec pode ser impactada por mudanças regulatórias, associadas a mudanças climáticas nos mercados onde atua.

Ainda, para se precaver de eventuais aumentos de demanda e desbalanceamento na oferta de componentes, entre outros riscos na aquisição de insumos, incluindo

os associados a mudanças climáticas que possam afetar seus fornecedores, a companhia mantém parcerias estratégicas com fabricantes globais com capacidade de abastecimento em diferentes cenários.

Em um cenário em que a preocupação com o meio ambiente é uma realidade nos mercados em que a Itautec opera, o desenvolvimento e a comercialização de produtos energeticamente eficientes e isentos de substâncias tóxicas é uma oportunidade de novos negócios, ou seja, um diferencial competitivo da Itautec.

Para conhecer a relação completa de riscos acesse o formulário de referência disponível em www.cvm.gov.br ou o *site* de relações com investidores do Itaú Unibanco, [Duratex](#), [Elekeiroz](#) e [Itautec](#).

EC9 Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos (AD – Indicador adicional).



Itaú Unibanco

Avaliação de impacto – Linha Microfinanças

Entre os impactos observados, destacam-se:

- os clientes atendidos têm a oportunidade de melhorar suas condições sociais com o pacote crédito, seguro e orientação (geração de renda, emprego e ascensão social);
- a orientação educativa, que inclui educação financeira e acompanhamento do agente de crédito, aumenta as habilidades dos microempreendedores (orientação sobre o fluxo de caixa, ciclo econômico, separação entre despesas pessoais e despesas do negócio etc.).

Não existem no mercado *benchmarks* de microfinanças relacionados a impactos econômicos indiretos. Para 2012, o banco vai estudar a utilização de indicadores compatíveis com os do *Mix Market* (www.mixmarket.org), organização de *benchmarking* internacional em microfinanças, para identificar um *peer group* compatível com o Itaú Microcrédito e monitorar os indicadores.

A organização não conta com uma avaliação quantitativa dos impactos sociais, mas sim uma avaliação qualitativa, feita pelos agentes de crédito e supervisores, que acompanham de perto o desenvolvimento de seus clientes durante as visitas e a renovação do crédito. As informações serão compiladas em uma base de dados.

Também iniciamos um trabalho para identificar microempreendedores individuais em regiões com as maiores oportunidades para o microcrédito – o mapeamento de *geomarketing* –, o qual nos trará mais conhecimento sobre as regiões onde atuamos. Além disso, serão desenvolvidos, no segundo semestre de 2012, indicadores para medir o impacto social do nosso produto.

Avaliação de impacto – Comunidade

Fundação Itaú Social

A Fundação Itaú Social, constituída em 2000, atua de maneira a apoiar programas de melhoria de políticas públicas na área educacional, desenvolver tecnologias e metodologias que possam ser replicadas em larga escala em parceria com os governos municipais, estaduais e federal e desenvolver mecanismos de avaliação sistemática de projetos sociais.

Com alcance nacional, a Fundação Itaú Social concentra seus investimentos em quatro temas de atuação: Gestão Educacional, Educação Integral, Leitura e Escrita e Avaliação de Projetos Sociais. Em 2011, foi a única instituição brasileira convidada a participar da Feira de Inovação do encontro anual do Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas (ONU), realizada em julho, em Genebra, na Suíça. O evento reuniu 600 participantes de todo o mundo e teve como tema a educação – o que estimulou a discussão sobre experiências que contribuem para manter e acelerar o cumprimento das Metas de Desenvolvimento do Milênio e da agenda Educação para Todos, compromissos assumidos pela ONU.

Um exemplo de iniciativa é a Olimpíada da Língua Portuguesa Escrevendo o Futuro que investe na formação de professores tendo em vista a melhoria do ensino, da leitura e escrita nas escolas públicas brasileiras.

Para contribuir com a ampliação e consolidação da educação integral, a Fundação Itaú Social desenvolve uma série de iniciativas, como o Prêmio Itaú-Unicef e o Programa Jovens Urbanos, além de estabelecer parcerias com secretarias de Educação por todo o país, colaborando na estruturação das políticas de educação integral e na formação dos profissionais que atuam em sua implantação.

Além dos cursos, o programa realiza também seminários que compõem um espaço para debate sobre métodos e avaliações, contando com a presença e a contribuição de especialistas em avaliação e de representantes do setor público e do terceiro setor. Em 2011, foram realizados quatro seminários regionais sobre o tema – em Salvador, São Paulo, Goiânia e Curitiba – e um seminário internacional, no Rio de Janeiro. Divulgamos, ainda, os impactos dos nossos programas por meio de relatórios publicados no site da Fundação.

O Instituto Unibanco, criado em 1982, tem direcionado o foco de sua atuação para a qualificação das escolas públicas de ensino médio, estratégico para a formação da juventude. Suas iniciativas, assim como o desenvolvimento de novas tecnologias e metodologias educacionais, estão alinhadas com os princípios do Itaú Unibanco de trabalhar em parcerias com o poder público e investir na melhoria das políticas públicas.

Outra iniciativa que se transformou em política pública é o programa Jovem de Futuro que a partir de 2012 terá sua tecnologia transferida para as redes públicas

de ensino médio dos estados do Ceará, Goiás, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará e São Paulo.

Desde sua fundação, em 1987, o Instituto Itaú Cultural tem atuado como um agente de grande importância para o estudo, a preservação e a divulgação da memória artística brasileira.

Em 2011, o Itaú Cultural teve a presença de mais de 200 mil pessoas em sua sede, localizada em São Paulo. O público virtual do site do instituto totalizou cerca de 12,7 milhões de acessos únicos. Foram desenvolvidos 369 eventos e lançados 20 produtos. Desses, 23.470 foram distribuídos. No programa Rumos, o Instituto teve 2.891 inscritos nos editais de Artes Visuais, Educação, Cultura e Arte e Jornalismo Cultural. Desses, 79 foram selecionados.

DESEMPENHO AMBIENTAL

Energia

EN7 Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas (**AD – Indicador adicional**).



Itaú Unibanco

Pensando no futuro de suas operações, na qualidade dos serviços, na segurança e em maior eficiência, o banco iniciou, em 2008, o programa de transformação e modernização de seu Data Center primário. O programa, responsável por reformar o Data Center em plena operação, utiliza critérios baseados nas melhores práticas de mercado para aumentar a capacidade de densidade elétrica dos ambientes (W/m²), contribuindo diretamente para a obtenção de maior eficiência energética e de refrigeração, diminuição de custos e riscos operacionais e otimização do espaço físico.



Duratex

A matriz energética da Duratex é formada por recursos naturais renováveis, como a biomassa. Mais de 50% da matriz corresponde à energia gerada a partir dessa fonte, o que reflete o empenho na adoção de tecnologias limpas. Além disso, ações são implementadas nas unidades industriais visando o aumento da eficiência ou a economia de energia. Iniciativas como o reaproveitamento de calor excedente do forno na unidade de louças na cidade de Jundiaí (SP), a utilização preferencial de luz natural em novas edificações (ou reformas) e a instalação de mecanismos de aquecimento solar de água em vestiários reforçam a preocupação da empresa com o tema.



Itautec

As iniciativas para redução no consumo de energia elétrica estão previstas no Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado conforme a Norma NBR ISO 14001 desde 2003 e recertificado desde então. A empresa também conta com um Programa de Gestão Ambiental específico para monitorar o consumo de energia elétrica na unidade industrial e que inclui a orientação dos funcionários para práticas sustentáveis relativas à economia de energia.

Biodiversidade**EN14** Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na Biodiversidade (AD – Indicador adicional).**Itaú Unibanco**

Riscos e oportunidades socioambientais – Pequenas e Médias Empresas

Desde 2007, o banco realiza a avaliação de risco socioambiental na concessão de crédito para pequenas e médias empresas. Esse processo de análise de risco socioambiental foi certificado com a norma de qualidade ISO 9001, em maio de 2010, e recertificado em maio de 2011.

No ano, também houve a reformulação da Política de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco Holding S.A. e a Política Setorial de Risco Socioambiental da Área Empresas foi ajustada para refletir as alterações da política corporativa.

Com base na política da área e no Manual de Procedimentos de análise de risco socioambiental, aplicam-se ferramentas como a Lista Proibida, a Lista Restrita, a categorização socioambiental, o questionário de autodeclaração socioambiental, a análise de risco socioambiental, as diretrizes setoriais, as visitas a clientes e um canal de comunicação externo.

Todos os ramos de atividade foram classificados por meio de categorização socioambiental, considerando os riscos associados ao setor em que atuam. A partir dessa categorização, realiza-se a análise de risco socioambiental na concessão de crédito para empresas consideradas A (alto potencial de risco) e B (médio potencial de risco), que tenham envolvimento em crédito igual ou superior a R\$ 5 milhões.

Para os setores com atividades enquadradas na Lista Restrita (madeira, pesca, amianto ou armas e munições), a análise de risco socioambiental ocorre em empresas com proposta de crédito a partir de R\$ 1 milhão.

**Duratex**

A atuação da Duratex na gestão de impactos na biodiversidade ocorre principalmente nas atividades ligadas ao manejo florestal. A empresa contribui para a diversidade de fauna, flora e *habitats* preservados em decorrência da conservação da vegetação nativa, da proteção contra a caça clandestina e da prevenção e do combate aos incêndios florestais, cujas medidas, incluem sistema de vigilância permanente e brigadas de incêndio próprias, conforme o plano de manejo florestal.

As atividades ligadas à fabricação de metais e louças sanitárias e de produtos de madeira não causam impactos negativos significativos na biodiversidade. A Duratex não pratica o desmatamento das plantações florestais, realizado apenas em áreas já antropizadas por atividades anteriores de agricultura ou pecuária. Além disso, as fazendas florestais mantêm significativos trechos conservados de cerrado e Mata Atlântica intercalados a plantações de eucalipto e pinus que abrigam

espécies ameaçadas de extinção, tais como a suçuarana (ou onça-parda), o urubu rei, o jacaré de papo amarelo e o tamanduá-bandeira.

São 49.620,7 hectares correspondentes a áreas protegidas com alta biodiversidade de um total de 231.689,1 hectares. Além disso, a organização mantém uma área de 615,5 hectares de mata da Reserva Natural Olavo Egydio Setúbal, uma Reserva Particular do Patrimônio Natural Estadual (RPPN), localizada na unidade Florestal de Lençóis Paulista (SP). Diferentes estudos científicos têm o apoio da Duratex para estudar e monitorar a vida silvestre nas fazendas florestais. A intenção é aprimorar a gestão ambiental, garantindo que a produção da madeira ocorra de maneira cada vez mais ecoeficiente.

Produtos e serviços

EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços (ES – Indicador essencial).



Itaú Unibanco

Ao final de 2011, aproximadamente 100 mil clientes já haviam aderido ao extrato em PDF, com uma média de adesão de 12 mil clientes por mês.

Também na Área Empresas, a simplificação de formulários para Proposta de Abertura de Conta (PAC) e de Câmbio representou a redução de cerca de 7 milhões de folhas de papel pelo banco. As pequenas e médias empresas ainda têm à sua disposição o Contador de Sustentabilidade Itaú Comexpress. Com essa ferramenta, a cada contrato de câmbio assinado digitalmente no Itaú 30 Horas contabiliza-se a quantidade de folhas de papel poupada e a emissão de gases de efeito estufa (GEE) evitada na produção das mesmas. O contador exhibe esses dados para o cliente.

Desde o lançamento da assinatura digital de contratos de câmbio, em 2009, mais de 6,2 milhões de folhas de papel foram poupadas, superando a estimativa de atingir 5,7 milhões até o final de 2011. A quantidade de gases de efeito estufa que deixaram de ser emitidos para a atmosfera é de mais de 24,8 toneladas de CO₂.

Já no produto Microcrédito, a concentração geográfica do agente de microcrédito busca melhorar a produtividade desse profissional e o atendimento ao cliente, bem como diminuir a necessidade de deslocamento. Além disso, os agentes de crédito utilizam o transporte público (uso de serviços coletivos).



Duratex

Os produtos da Duratex são desenvolvidos com cuidado ao meio ambiente e com base no compromisso com a preservação de recursos naturais. Um dos destaques é a oferta de produtos da divisão Deca que resultam em soluções de maior eficiência de água. A empresa está se estruturando para atender às novas exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos e conta com iniciativas para orientar os clientes sobre o correto descarte das embalagens que recebem a identificação de material reciclável.



Itautec

A fabricação de equipamentos segue preceitos ambientais e rígidos padrões internacionais, a exemplo da diretiva *Restriction Certain of Hazardous Substances* (RoHS), da Comunidade Europeia, que restringe o uso de substâncias químicas nocivas como chumbo, cádmio, mercúrio e cromo hexavalente, entre outras. A companhia produz, desde 2007, *desktops*, *notebooks*, *netbooks* e servidores em linha com a RoHS e busca, em 2012, a certificação por organismo independente de seu processo produtivo com base na diretiva.

Os produtos da linha de computação também são registrados na *Electronic Product Environmental Assessment Tool* (EPEAT), ferramenta de avaliação ambiental criada pela Agência de Proteção Ambiental Americana (EPA) e pela organização não governamental *Greener Electronics Council*, que avalia 51 critérios ambientais na concepção e produção de equipamentos eletroeletrônicos. Dos produtos registrados pela Itautec desde 2009, 78,3% atingiram o maior nível de aderência (*gold*), por atender com excelência no mínimo 75% dos 51 requisitos solicitados.

A empresa ainda produz equipamentos adequados aos índices do programa voluntário de conservação de energia, *Energy Star*, criado pela EPA e pelo Departamento de Energia dos Estados Unidos. A redução média do consumo de energia em 2011, em relação às gerações anteriores de equipamentos, foi de 30% para *desktops* e de 10% para *notebooks*, sem prejuízo ao desempenho dos produtos.

Conformidade

EN28 Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais (ES – Indicador essencial).



Na **Duratex**, foram detectadas três ocorrências que resultaram em assinaturas de Termos de Ajustamento de Conduta com os Ministérios Públicos Estaduais locais e o pagamento de um total de R\$ 49.762,39. Na unidade industrial de Uberaba (MG), a empresa se comprometeu a fazer as melhorias necessárias na Estação de Tratamento de Efluentes (ETE). Nas cidades de Taquari (RS) e Itapetininga (SP), a medida compensatória diz respeito à recuperação florestal das áreas envolvidas.



Em 2011, não houve multas significativas (acima de R\$ 500 mil) ou sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos ambientais nas



empresas **Itaú Unibanco** e **Itautec**.

Geral**EN30** Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo (AD – Indicador adicional).**Itaú Unibanco**

Em 2011, o Itaú Unibanco investiu R\$ 6,37 milhões no tratamento e disposição dos resíduos e tratamento de emissões e R\$ 1,01 milhão em prevenção e gestão ambiental, totalizando R\$ 7,38 milhões.

**Duratex**

Em 2011, a companhia investiu R\$ 26,7 milhões em proteção ambiental, sendo destaques R\$ 8,8 milhões no tratamento de efluentes; R\$ 11,9 milhões na coleta de resíduos; R\$ 2,1 milhões em preservação florestal, R\$ 1,8 milhão em ações ambientais, R\$ 227,4 mil em tratamento de água e R\$ 1,6 milhão em sistemas de exaustão. Adicionalmente, além desses valores, R\$ 385,6 mil foram provisionados para atividades de passivo ambiental.

**Itautec**

A Itautec destinou R\$ 1,2 milhão à gestão ambiental de seus processos e remediação ambiental, sendo R\$ 917 mil para a manutenção dos processos operacionais e R\$ 234 mil para projetos de remediação ambiental em andamento.

Práticas trabalhistas e trabalho decente**Emprego****LA1*** Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero (ES – Indicador essencial).

*Nota: O indicador completo LA1 das controladas está disponível nos relatórios anuais de sustentabilidade das empresas. Para esta publicação, da Itaúsa, foi considerado apenas o total de colaboradores.

**Itaú Unibanco****COLABORADORES PRÓPRIOS E TERCEIROS**

Região	2011	
	Próprios	Terceiros
Sul	8.306	3.171
Sudeste	74.981	24.606
Centro-Oeste	4.081	1.204
Nordeste	5.637	2.354
Norte	1.235	374
Total	94.240	31.709

**Duratex****COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO**

	2011	
	Brasil	Exterior
Funcionários	10.390	171
Estatutários	13	0
Estagiários	107	0
Terceiros	1.929	0
Total	12.439	171

**Elekeiroz****DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES POR REGIÃO**

	2011
Camaçari	387
São Paulo	3
Várzea Paulista	406
Total	796

**Itautec****COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO**

	2011	
	Brasil	Exterior
Funcionários	5.761	141
Estatutários	7	0
Estagiários	65	0
Terceiros	434	0
Total	6.267	141

Relações entre os trabalhadores e a governança**LA4** Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva (**ES – Indicador essencial**)

A totalidade dos trabalhadores (100%) das empresas do Conglomerado Itaúsa é abrangida por acordos de negociação coletiva.

DIREITOS HUMANOS**Práticas de investimento e de processos de compra**

HR1 Percentual e número total de acordos e contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a preocupações com direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos (**ES – Indicador essencial**).

**Itaú Unibanco**

Em 2011, o Itaú Unibanco celebrou um Contrato de Compra e Venda de Ações para a aquisição de 49% do Banco CSF S.A. (Banco Carrefour) – até o começo de 2012, aguardava a conclusão da operação pelo Banco Central. Os contratos de investimento não possuem cláusulas com foco em direitos humanos ou são submetidos a avaliações referentes ao tema.

**Duratex**

Os contratos de financiamento do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para a realização dos projetos da Duratex foram concedidos mediante a apresentação de declarações firmadas pela empresa de que inexistem contra si e seus dirigentes, condenações em razão de discriminação de raça ou gênero, trabalho escravo, trabalho infantil, assédio moral e sexual e crimes ambientais. No ano, a Duratex não realizou investimentos significativos que demandassem avaliações referentes a direitos humanos. A Duratex é signatária do Pacto Global e apoia o Instituto Ethos.

**Itautec**

No ano, não ocorreram contratos de investimentos significativos que demandassem avaliações referentes a direitos humanos.

HR2 Percentual de empresas contratadas, fornecedores e outros parceiros de negócio significativos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos, e as medidas tomadas (**ES – Indicador essencial**).

**Itaú Unibanco**

Em 2011, não foram identificados casos de violação de direitos humanos, de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, de trabalho forçado ou análogo ao escravo nas operações do Itaú Unibanco e dos fornecedores significativos.



Duratex Em outubro de 2011, a empresa desenvolveu o Questionário GFD – Gestão de Fornecedores Duratex, que aborda diversos critérios de avaliação dos fornecedores, incluindo os relativos a direitos humanos. O método de avaliação e o fluxo do questionário para disponibilização das informações estará concluído em 2012 e será aplicado a todas as empresas fornecedoras da Duratex.

**Itautec**

Visando a responsabilidade socioambiental em toda a sua cadeia produtiva e para promover o aperfeiçoamento de seus parceiros comerciais, a Itautec realizou

em 2011 seu segundo *Workshop* de Fornecedores. No evento, que contou com a participação 24 empresas, foi debatida a importância da adoção de requisitos de sustentabilidade na cadeia de suprimentos.

Nos processos de seleção, a Itautec analisa desde a qualidade dos insumos e as condições financeiras até o cumprimento de exigências tributárias, sociais e ambientais. Ao final de 2011, a Itautec mantinha 1.002 fornecedores produtivos ativos, sendo 836 nacionais e 166 estrangeiros. Do volume total de compras no exercício, 80% foram realizadas com 43 empresas, 18% com 149 e os 2% restantes com 810 empresas.

SOCIEDADE

Corrupção

SO2 Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (ES – Indicador essencial).



Itaú Unibanco

Os riscos relacionados à corrupção estão especificados na Política Corporativa de Ética e Combate à Corrupção e à Propina do banco. A avaliação desses riscos ocorre nas rotinas de monitoramento, que em 2011 foram aplicadas ao Itaú Unibanco S.A. e são realizadas por áreas como Controles Internos, Controles Financeiros, Gestão de Riscos etc. As denúncias são feitas por meio da Ouvidoria e da Inspetoria.

Em 2011, não foram denunciados nem apurados casos de corrupção e propina nem ocorreram ações judiciais contra a organização e/ou seus colaboradores.



Duratex

A Duratex tem as diretrizes para o tratamento de questões de corrupção em três documentos corporativos: o Código de Ética e Conduta, a Política Corporativa de Prevenção e Combate a Atos Ilícitos, e a Política para Recepção e Tratamento de Denúncias. Essas diretrizes são incorporadas na Política de Compras e aplicadas na gestão ética e transparente de fornecedores, em *compliance* com as Convenções da OIT e os dez princípios do Pacto Global.

A Duratex ainda mantém um canal aberto para denúncias anônimas de colaboradores e terceiros. As denúncias são analisadas pela Comissão de Ética e, se confirmadas, podem levar à advertência do infrator e a outras penalidades internas, não eximindo-o de responder legalmente por seus atos. Em 2011, a companhia não recebeu nenhuma comunicação, interna ou externa, relatando casos de corrupção.



Itautec

A companhia combate e repudia qualquer tipo de corrupção, posição claramente expressa em seu Código de Ética e Conduta. O documento é entregue a todos os colaboradores no momento da admissão, independentemente do cargo a ser

preenchido, e estes se comprometem a adotar os princípios éticos e padrões de conduta valorizados pela Itaotec. Os profissionais também contam com um canal específico para relatar qualquer tipo de desvio em relação aos comportamentos esperados e incentivados pela companhia e expressos no Código, assim como conflitos de natureza ética, estando garantido o anonimato. Em 2011, não houve unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção na Itaotec.

Políticas públicas

S05 Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies (ES – Indicador essencial).



Itaú Unibanco

O Itaú Unibanco atua de maneira a contribuir para que as boas práticas de gestão e relacionamento desenvolvidos ao longo de sua história possam ser empregadas também em parcerias com os governos para estimular o aperfeiçoamento das políticas públicas e multiplicar os benefícios gerados para um número cada vez maior de pessoas.

Os investimentos sociais e culturais são coordenados e geridos por três instituições: Fundação Itaú Social, Instituto Unibanco, e Instituto Itaú Cultural. Cada uma dessas organizações tem projetos, objetivos e metas distintos, mas atuam de maneira complementar, e têm sido responsáveis por significativos avanços em áreas prioritárias como a educação de crianças e adolescentes, o desenvolvimento da cidadania e a valorização da arte e história brasileiras.

Em 2011, os investimentos sociais e culturais do banco alcançaram o valor aproximado de R\$ 293,8 milhões, com destaque para o total de recursos destinados à educação e cultura, que atingiram o montante de R\$ 184,2 milhões.

No ano, foram investidos ainda R\$ 54,8 milhões em outros projetos por meio da Lei Rouanet. Esses recursos foram empregados em 66 projetos espalhados por oito estados brasileiros. Por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, o Itaú Unibanco destinou R\$ 12 milhões a 13 projetos relacionados a esportes de alto rendimento, esporte educacional, participação e lazer em 12 estados brasileiros.

Fundação Itaú Social

Um dos principais desafios para o desenvolvimento da educação no país é a formulação de estratégias de gestão que influenciem positivamente a capacitação profissional de educadores e administradores, além de fortalecer e aprimorar macroestratégias das secretarias públicas educacionais. Nesse contexto, a Fundação Itaú Social desenvolve uma série de programas e ferramentas que contribuem para a ampliação do debate sobre o tema. Uma dessas iniciativas é Ciclo de Debates em Gestão Educacional, série de eventos que tem como objetivo disseminar conteúdos aos gestores de educação.

A Fundação também cria e elabora materiais para assessorar as escolas a partir de projetos como o de Melhoria da Educação no Município – programa implantado em 15 municípios do estado do Paraná e cujo objetivo é ajudar os gestores públicos a desenvolver planos de educação municipais – e o Brasil Hoje – cujo objetivo é formar gestores públicos ao realizar a gestão de dados que podem ser úteis para que eles tomem decisões em seus municípios. O trabalho durante o projeto Brasil Hoje resultou em um site que reúne, em linguagem mais simples, dados de indicadores relativos à educação nos municípios disponibilizados pelo IBGE e por diversos outros sites.

Por meio da Fundação Itaú Social, o banco também incentiva a participação de seus funcionários em ações sociais apoiadas pelos Conselhos Municipais dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes. O órgão também apoia as secretarias de educação por meio do programa Itaú Criança, que possui uma frente batizada de Direito à Educação, centrada no incentivo à leitura.

Para saber mais sobre esses e outros programas que envolvem políticas públicas, acesse www.fundacaoitausocial.org.br.

Instituto Unibanco

A capacidade de inserção no mercado de trabalho formal, aumento na geração de renda e desenvolvimento social são fatores que dependem intensamente do nível de escolaridade alcançado por cada indivíduo durante seu amadurecimento. O Instituto Unibanco, criado em 1982, tem direcionado o foco de sua atuação para a qualificação das escolas públicas de Ensino Médio, estratégico para a formação da juventude. Suas iniciativas, assim como o desenvolvimento de novas tecnologias e metodologias educacionais, estão alinhadas com os princípios do Itaú Unibanco de trabalhar em parcerias com o poder público e investir na melhoria das políticas públicas.

Os projetos do Instituto Unibanco são desenvolvidos em regiões urbanas com amplo contingente de jovens na faixa etária correspondente ao Ensino Médio e atendem a mais de 160 mil estudantes em todo o país. Entre seus objetivos estão a diminuição da evasão escolar, o aprimoramento da gestão das escolas públicas, a capacitação de professores e o desenvolvimento de novos métodos para avaliar e requalificar as instituições públicas de ensino.

Mais informações sobre o Instituto Unibanco e suas iniciativas estão disponíveis no <http://ww2.itaubanco.com.br/institutounibanco/Default.aspx>



Duratex

As posições defendidas pelas empresas industriais do Conglomerado Itaúsa têm como objetivo a implantação de medidas que preservem a capacidade competitiva da indústria brasileira e possibilitem o seu crescimento e desenvolvimento em bases sustentáveis. Para a realização de tais objetivos, a Duratex conta com as seguintes diretrizes de atuação em associações e órgãos de governo:

- a) A fundamentação técnica para a imposição de medidas que coíbam importações fora das condições normais de mercado;
- b) A denúncia de medidas que geram guerra fiscal entre as Unidades da Federação e proposição de medidas que possam coibir ou contrabalançar os efeitos danosos das ações de guerra fiscal implementadas por alguns estados;
- c) O combate à pirataria, à sonegação de impostos e a outras formas ilegais de atuação;
- d) A defesa intransigente da ética e da atuação formal nas relações da indústria com seus empregados, fornecedores, clientes e governo;
- e) A elaboração de propostas de redução da carga de impostos e de isonomia tributária entre setores industriais;
- f) A defesa de políticas de fomento ao desenvolvimento tecnológico e à inovação e ao aumento do valor adicionado e do conteúdo tecnológico gerado pela indústria brasileira;
- g) A defesa do meio ambiente e ações de sustentabilidade.



Itaútec

A Itaútec busca se aproximar dos governos e colaborar com a formulação de políticas públicas que contribuam para o aprimoramento de suas atividades e diminuam possíveis impactos socioambientais nas comunidades. Exemplo desse posicionamento foi a participação em grupos de trabalho estruturados pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) para a regulamentação do descarte de resíduos eletroeletrônicos, aprovada pela Lei 12.305/10, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

S06 Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país. (AD – Indicador adicional).



Itaú Unibanco

O apoio concedido pelo Itaú Unibanco aos candidatos que participam de campanhas políticas é distribuído de acordo com os princípios e valores de transparência e ética sobre os quais se baseia a atuação da organização. Para assegurar uma conduta adequada nesse processo existe o Comitê de Contribuição Política, composto por conselheiros e executivos do banco, além de uma política específica para doações a campanhas eleitorais.

Essa política determina que todos os recursos sejam direcionados exclusivamente aos candidatos, impossibilitando doações a comitês partidários e partidos políticos. Os valores destinados a esse fim também seguem rigorosamente a legislação que regulamenta as doações para campanhas eleitorais.

O Comitê de Avaliação Política é responsável por analisar o histórico dos candidatos e suas plataformas políticas e por selecionar os candidatos cujas propostas mais valorizam o mercado competitivo, a meritocracia e o desenvolvimento social. Em 2011, não houve nenhuma contribuição dessa natureza realizada pelo banco.



Duratex

Não houve nenhuma contribuição financeira em 2011.



Itaútec

De acordo com o Código de Ética e Conduta da Itaútec, a companhia poderá efetuar contribuições a partidos políticos e candidatos, em conformidade com a legislação vigente, após a análise das plataformas e trajetórias dos candidatos a fim de escolher, depois de ampla avaliação e debate, aqueles que oferecem as propostas julgadas mais eficientes para atingir o desenvolvimento sustentável e a melhoria das condições de vida dos brasileiros. Os recursos são contabilizados pela empresa seguindo rigorosamente a legislação que regulamenta as doações para campanhas eleitorais. Em 2011, não foram feitas contribuições financeiras a partidos políticos ou candidatos.

Concorrência desleal

S07 Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados (**AD – Indicador adicional**).

No exercício de 2011, as empresas do Conglomerado Itaúsa não foram objeto de ação judicial por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO

PR6 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio (**ES – Indicador essencial**).



Itaú Unibanco

Com o objetivo de atuar de maneira ética e transparente, diversas normas internas orientam as ações de marketing do banco, como o Código de Ética Corporativo, o Nosso Jeito de Fazer (Cultura Corporativa), o Guia Corporativo de Segurança da Informação, a Gestão Corporativa de Crises e o Guia para Continuidade de Negócios.

Além disso, o Itaú Unibanco adere a diversos códigos de autorregulação existentes no mercado, como os do Banco Central do Brasil (Bacen), da Superintendência de Seguros Privados (Susep), do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), entre outros. A conformidade ao cumprimento dessas normas e códigos voluntários é feita por meio de pesquisas de mercado, canais de atendimento ao cliente e da gestão conjunta das áreas de Controles Internos, *Compliance*, Jurídico e de negócios.

**Duratex**

A comunicação da Duratex destinada a seus clientes e consumidores é pautada por princípios estabelecidos em seu Código de Ética e Conduta, o que inclui o compromisso com a veracidade das informações divulgadas e a proibição da mercantilização infantil em sua publicidade.

**Itaútec**

A Itaútec não mantém programas de adesão a códigos voluntários relacionados à promoção, propaganda e políticas de marketing. Seu Código de Ética e Conduta estabelece os princípios que regem o relacionamento com seus clientes de acordo com padrões éticos e de respeito para com os consumidores.

PR7 Número de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado (**AD – Indicador adicional**).

**Itaú Unibanco**

O Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) considerou o anúncio "Banco Mais Sustentável do Mundo" regular e arquivou, por unanimidade, a representação em face do Itaú Unibanco na sessão de 01/03/2012 da Câmara Especial de Recurso do Conselho de Ética.

**Duratex**

No ano, não foram registradas denúncias ou reclamações referentes a violações de códigos de autorregulamentação publicitária ou ações de publicidade, promoção e patrocínio, nem de violação à privacidade dos clientes.

**Itaútec**

No exercício, não foram registrados casos de não conformidade relacionados à comunicação de marketing, publicidade, promoção ou patrocínio.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade 2011

Aos Administradores

Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.

Introdução

Fomos contratados para realizar um serviço de asseguração limitada sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 da **Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.** do exercício social findo em 31 de dezembro de 2011.

Responsabilidade da administração sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade 2011

A administração da **Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.** é responsável pela elaboração e apresentação do Relatório Anual de Sustentabilidade 2011, de acordo com os critérios e as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1). Esta responsabilidade inclui o desenho, a implementação e a manutenção de controles internos para a adequada elaboração e apresentação do Relatório Anual de Sustentabilidade 2011.

Responsabilidade do profissional

Nossa responsabilidade é de emitir um relatório de asseguração limitada das informações divulgadas no Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 da **Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.** do exercício social findo em 31 de dezembro de 2011 com base no trabalho realizado.

Procedimentos Aplicados

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade para Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão NBC TO 3000, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade. Esta norma exige o cumprimento com os padrões éticos, o planejamento e a realização do serviço para obtermos asseguração limitada de que nenhuma questão tenha chegado ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que o Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 da **Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.** não esteja de acordo com os critérios e as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1), em todos os seus aspectos relevantes.

Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor independente, incluindo a avaliação dos riscos do Relatório de Sustentabilidade não cumprir significativamente com os critérios e as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* (GRI-G3.1). Dentro do escopo do nosso trabalho, realizamos os seguintes procedimentos, entre outros: (i) o planejamento dos trabalhos considerando a relevância e o volume das informações

apresentadas no Relatório Anual de Sustentabilidade 2011; (ii) a obtenção do entendimento dos controles internos; (iii) a constatação, com base em testes, das evidências que suportam os dados quantitativos e qualitativos do Relatório Anual de Sustentabilidade 2011; (iv) entendimento dos procedimentos e da metodologia de cálculo para a consolidação dos indicadores; v) confronto por base amostral dos indicadores divulgados no Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 com as informações qualitativas e quantitativas; vi) entrevistas com gestores responsáveis pelas informações por meio de visitas à unidade administrativa da empresa; e (vii) confronto das informações de natureza financeira com os registros contábeis.

Em um serviço de asseguarção limitada, os procedimentos de obtenção de evidências são mais limitados do que em um serviço de asseguarção razoável; portanto, obtém-se um nível de asseguarção substancialmente menor do que seria obtido em um serviço de asseguarção razoável. Conseqüentemente, não é possível expressar, e não expressamos, uma opinião de asseguarção razoável sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade objeto de nossos trabalhos.

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo verificar se os dados incluídos no Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 da **Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.** no que tange à obtenção de informações qualitativas, à medição e aos cálculos de informações quantitativas, se apresentam em conformidade com os critérios e as diretrizes para relatórios de sustentabilidade do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1). As opiniões, informações históricas e informações descritivas e sujeitas a avaliações subjetivas e a avaliação de conformidade legal das informações contidas no Relatório Anual de Sustentabilidade 2011 *não foram contempladas* no escopo dos trabalhos desenvolvidos. Adicionalmente, destacamos que as informações relativas a determinados indicadores que apresentam medidas técnicas podem apresentar variações, uma vez que a precisão depende da natureza do indicador e está sujeita ao método utilizado como referência.

Conclusão

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos *faça crer que o Relatório Anual* de Sustentabilidade 2011 da **Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.** relativo ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2011, não atenda, em todos os aspectos relevantes, aos critérios descritos acima (Escopo e limitações).

São Paulo, 26 de abril de 2012.



PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Manuel Luiz da Silva Araújo
Contador CRC 1RJ039600/O-7 "S" SP



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Itaúsa S.A.** apresentou seu relatório “Relatório Anual de Sustentabilidade 2011” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 11 de maio de 2012

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



O “+” foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque Itaúsa S.A. submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 4 de maio de 2012. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

Informações corporativas

ITAÚSA – Investimentos Itaú S.A.

Praça Alfredo Egidio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal

04344-902 – São Paulo – SP

www.itausa.com.br

Itaú Unibanco Holding S.A.

Praça Alfredo Egidio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal

04344-902 – São Paulo – SP

www.itaunibanco.com.br

Duratex S.A.

Av. Paulista, 1.938 – 5º andar

01310-942 – São Paulo – SP

www.duratex.com.br

Elekeiroz S.A.

Rua Dr. Edgardo de Azevedo Soares, nº 392

13224-030 – Várzea Paulista – SP

www.elekeiroz.com.br

Itautec S.A. – Grupo Itautec

Avenida Paulista, 2.028 – 15º andar – Bela Vista

01310-200 – São Paulo – SP

www.itautech.com.br

Créditos

Coordenação Geral

Superintendência de Comunicação Corporativa do Itaú Unibanco

Gerência de Relações Públicas e Reconhecimentos

Colaboração

Área de Planejamento e Negócios Proprietários

Diretoria e Equipe de Relações com Investidores – Itaúsa Investimentos Itaú S.A.

Itaú Unibanco Holding S.A.

Duratex S.A.

Elekeiroz S.A.

Itautec S.A.

Coordenação e Consultoria de Projeto Gráfico

CDN Publicidade

Consultoria de Conteúdo, de GRI e de Processo de Materialidade

Scriba Comunicação Corporativa

Fotos

Banco de imagens Itaú Unibanco, Duratex, Elekeiroz e Itautec

Leonardo Wen

Christina Rufatto

Nosso agradecimento especial às pessoas que autorizaram o uso de suas imagens e a todos os parceiros internos que contribuíram para a elaboração deste relatório.