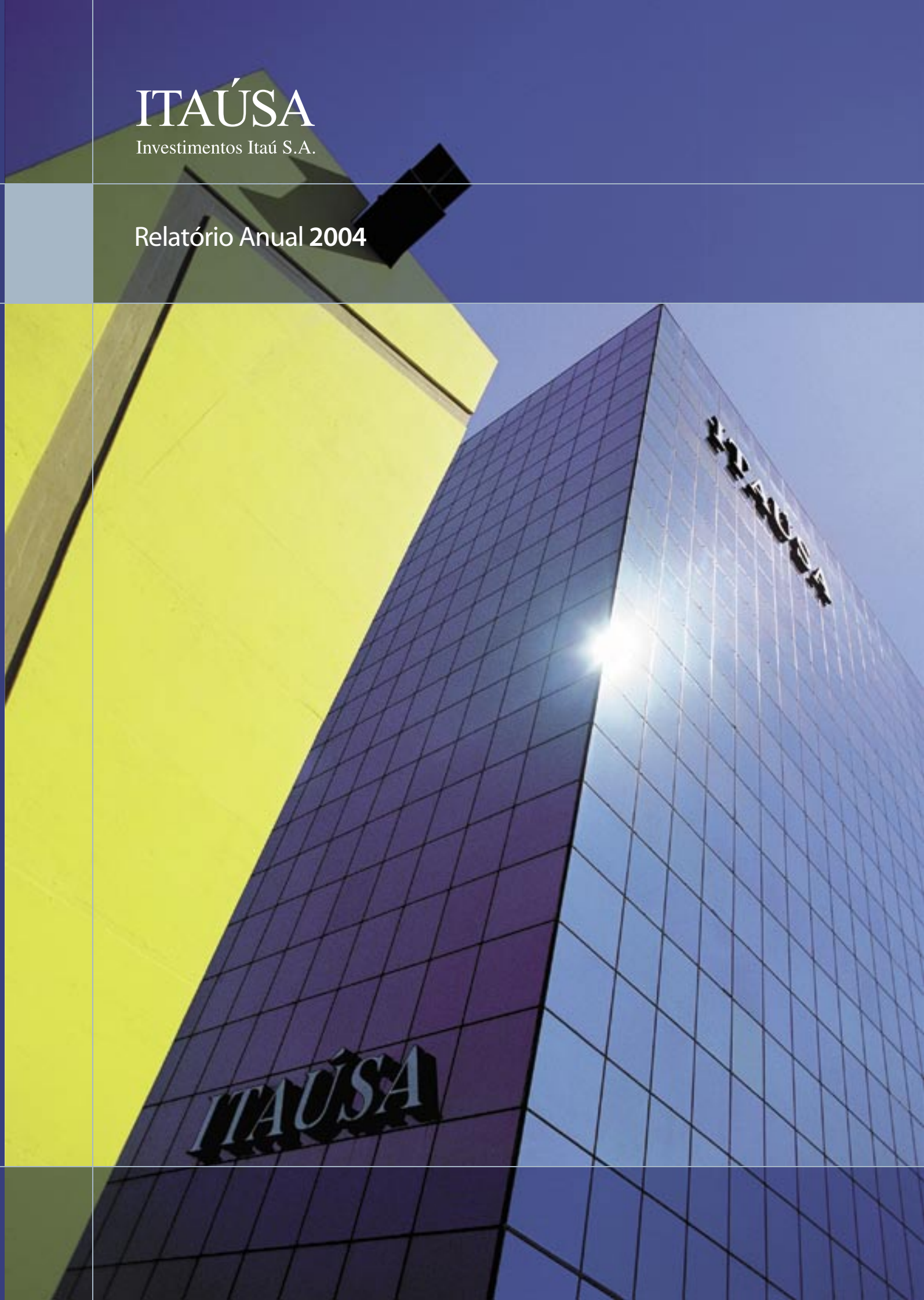


# ITAÚSA

Investimentos Itaú S.A.

## Relatório Anual 2004



## Perfil



A Itaúsa - Investimentos Itaú S.A., *holding* pura de capital aberto, é a controladora do segundo maior grupo empresarial privado brasileiro em receita bruta – R\$ 33,8 bilhões em 2004. Ela define, centraliza e alinha a visão para o desenvolvimento e gestão dos negócios, os valores empresariais que direcionam a sua atuação, as macroestratégias, inclusive as estratégias financeiras das empresas controladas. Ao mesmo tempo, preserva a autonomia operacional de cada uma das empresas, permitindo a adoção de estratégias específicas de acordo com as exigências das respectivas áreas de atuação: financeira (mercado financeiro, mercado de capitais, seguros, previdência privada e capitalização), industrial (eletrônica de informática e de consumo, painéis de madeira, louças e metais, sanitários, química) e imobiliária.

Do alinhamento promovido pela Itaúsa resulta a aplicação, em todas as companhias, das diretrizes básicas estipuladas: cultura organizacional única; respeito às pessoas; valorização do capital humano; ética nos negócios; padronização contábil; criação de valor para os acionistas de forma contínua e sustentável; solidez; e vocação para a expansão, com base na tecnologia de gestão e produção. A seleção e o intercâmbio das melhores práticas de gestão nas empresas do grupo, a criação de diferenciais competitivos e a busca incessante de resultados positivos diferenciados em todas elas, tornam-se assim naturais.

As empresas da Itaúsa atuam comprometidas com o desenvolvimento sustentado do País sob todos os seus aspectos, assegurando o crescimento e a sustentabilidade dos seus próprios negócios. Para tanto, adotam uma conduta rigorosamente ética e transparente, a fim de que a sociedade tenha a percepção clara do compromisso mantido pela Organização.

Em nome dessa transparência, todas as principais empresas operacionais controladas – Duratex, Itaútec Philco e Elekeiroz – formularam normas de conduta. Em 2000, o Banco Itaú, que desde a fundação já mantinha um código de conduta rigoroso, reforçou seu compromisso com a sociedade ao tornar público seu Código de Ética.

A qualidade da gestão e os resultados obtidos pela Itaúsa a colocaram, pelo segundo ano consecutivo, entre as corporações listadas no *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSWI), que avalia o valor econômico, a adoção de práticas de governança corporativa e responsabilidade social, cultural e ambiental.

A Itaúsa, ao final de 2004, acumulava patrimônio líquido de R\$ 17,2 bilhões e ativos de R\$ 134,2 bilhões. O lucro líquido registrado no ano atingiu R\$ 4,1 bilhões e o valor de capitalização mercado totalizou R\$ 14,6 bilhões.

## Relatório Anual 2004

	Perfil
2	Mensagem da Administração
5	Desempenho dos Negócios
8	Mercado de Capitais e Desempenho das Ações
10	Gestão de Riscos
12	Governança Corporativa
14	Ativos Intangíveis
15	Reconhecimentos
16	Gestão de Pessoas
	Responsabilidade Social
18	Clientes
19	Fornecedores
19	Atuação Social
21	Atuação Cultural
21	Gestão Ambiental
25	Demonstrativo do Valor Adicionado
26	Indicadores de Desempenho Econômico e Social
	Área de Serviços Financeiros
28	Banco Itaú Holding Financeira
31	Itaúsa Portugal
	Área Industrial e Imobiliária
33	Duratex
35	Itautec Philco
37	Elekeiroz
39	Itaúsa Empreendimentos
40	Administração e Diretoria
40	Informações Corporativas
41	Demonstrações Financeiras Consolidadas



## Mensagem da Administração

### Cenário Econômico

O crescimento econômico do Brasil em 2004 foi o melhor dos últimos dez anos, com evolução do PIB acima de 5%. Essa recuperação resultou em aumento do emprego e da renda, com a criação de cerca de 1,5 milhão de postos de trabalho até dezembro, e maior demanda de bens e serviços. O ano foi marcado também por forte retomada dos investimentos, com crescimento de 10,9%, e dinamismo nas exportações, com superávit histórico de US\$ 33,7 bilhões na balança comercial e de US\$ 11,7 bilhões em conta corrente (2% do PIB).

Outro fator positivo foi o recuo da inflação medida pelo IPCA, que atingiu 7,6%. Para 2005, a meta estabelecida pelo Banco Central é de 5,1%. O esforço para reduzir a alta de preços intensificou-se a partir de setembro, o que levou a taxa Selic a encerrar 2004 em 17,75% ao ano.

Mesmo com a reversão da tendência declinante das taxas de juros, o crédito livre cresceu 12,7% em termos reais, passando de R\$ 241,3 bilhões (14% do PIB) em dezembro de 2003, para R\$ 271,9 bilhões (14,8% do PIB) em dezembro de 2004. Destaca-se ainda, a evolução de 19,8% no crédito à pessoa física. O crédito à pessoa jurídica evoluiu 8,1%. O aumento do crédito ocorreu simultaneamente à queda na inadimplência: de 13,8% para 11,7% em pessoa física e de 4,0% para 3,1% em pessoa jurídica, dados que sugerem uma perspectiva positiva.

Em 2005, o desenvolvimento dependerá da continuidade do ajuste fiscal e do comportamento do setor externo. Em 2004, o ajuste fiscal elevou o superávit primário de 4,25% para 4,61% do PIB. Esse fato proporcionou queda da dívida pública em relação ao PIB – de 57,0% em janeiro para 51,8% em dezembro – e situou o déficit público acumulado em 12 meses abaixo de 3,0% do PIB pela primeira vez desde 1994.

Hoje, acreditamos que a economia brasileira esteja menos vulnerável a riscos externos, como o da desvalorização do dólar, da alta do preço do petróleo e de eventual queda na cotação das *commodities* exportadas.

Todas as áreas de negócios da Itaúsa registraram crescimento, em um período também de grandes avanços nas práticas de governança corporativa. Isso nos propiciou constar pela segunda vez do *Dow Jones Sustainability World Index*, fazendo parte do seleto grupo de 318 empresas do mundo todo.



## Itaúsa

Com esse cenário favorável para a economia brasileira, todas as áreas de negócios da Itaúsa registraram crescimento. No consolidado do conglomerado para o exercício 2004, a receita bruta totalizou R\$ 33,8 bilhões e o lucro líquido atingiu R\$ 4,1 bilhões, crescendo respectivamente 21,5% e 24,2% em relação ao exercício de 2003, e compondo rentabilidade de 23,7% sobre o patrimônio líquido.

A confiança na economia brasileira estimulou investimentos adicionais de R\$ 2,2 bilhões, montante 50,1% superior à aplicação de recursos de 2003, prioritariamente direcionados a investimentos em tecnologia, tanto na área financeira como na industrial, com maior volume absorvido pelo Banco Itaú.

Orgulhamo-nos por constar, pelo segundo ano consecutivo, do *Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI)*, que relaciona 318 empresas, de 24 países, escolhidas entre as 2.500 maiores empresas por valor de mercado do Dow Jones Global Index, reconhecidas pela adoção de práticas diferenciadas de governança corporativa e responsabilidade social, cultural e ambiental.

E demos novos avanços em governança corporativa: o Banco Itaú Holding Financeira (Itaú), que também integra o *Dow Jones Sustainability World Index*, criou o Comitê de Auditoria independente, antecipando-se às determinações da Lei Sarbanes-Oxley, que amplia as exigências de controle para as empresas listadas na Bolsa de Valores de Nova York. A Duratex abriu caminho para listagem no Nível 1 de Governança Corporativa da Bovespa, ao eliminar as Partes Beneficiárias, em um processo que se estenderá por quatro anos, surpreendendo positivamente o mercado, e ainda ampliando o seu dividendo mínimo de 25% para 30% do lucro líquido.

Para o Itaú, o ano foi marcado pela expansão do crédito, que cresceu 19,5% no acumulado do ano, e pelo foco no atendimento ao cliente. Essas prioridades se mantêm para 2005, amparadas por três grandes operações: 1) O lançamento da financeira Taii, com marca e identidade próprias, destinada a financiar o consumo de não-correntistas das classes econômicas "C" e "D". Encerramos o ano de 2004 com 30 lojas concentradas em São Paulo e no Rio de Janeiro e a meta para 2005 é abrir mais 120 lojas nas principais

capitais do Brasil; 2) A associação com a Companhia Brasileira de Distribuição (CBD), do Grupo Pão de Açúcar, para a oferta, com exclusividade, de produtos e serviços financeiros diferenciados aos clientes das 555 lojas da CBD em todo o Brasil; 3) O aumento para 50% na participação do Banco na Credicard, assumindo a liderança de mercado entre os emissores de cartões de crédito, e a aquisição da Orbitall.

As receitas do Itaú evoluíram para R\$ 30,1 bilhões e o lucro líquido atingiu R\$ 3,8 bilhões, com um retorno sobre o patrimônio líquido de 27,0%. O índice de Basiléia, o quociente de solvabilidade, situou-se em 20,6%, substancialmente acima do limite de 11% estabelecido pelo Banco Central. O Itaú também reforçou sua posição de liderança entre os bancos latino-americanos com o maior valor de mercado em bolsa: R\$ 44,1 bilhões (US\$ 16,6 bilhões).

Na área industrial, a Duratex consolidou um ciclo de investimentos em expansão de capacidade, que significou aportes de R\$ 890 milhões nos últimos cinco anos, e pôde aproveitar as oportunidades da retomada econômica especialmente em produtos de madeira. A receita cresceu 20%, para R\$ 1,2 bilhão, e o lucro líquido atingiu R\$ 125,3 milhões, 95,7% acima do ano anterior, com forte geração de caixa – o EBITDA somou R\$ 311,4 milhões, com expansão de 38,6%.

A Itautec Philco comprovou sua vocação de empresa inovadora, conquistando pelo quarto ano consecutivo o mais importante prêmio mundial de design na área tecnológica, o iF Design Award, concedido em Hannover, na Alemanha. Os produtos premiados foram o Mini PoS, solução compacta de caixa com monitor para pontos-de-venda, e o Tira-Teima.Net, o mais moderno e compacto terminal de consulta de preços por leitura de código de barras. Com uma diversificada linha de produtos – automação bancária e comercial, informática, eletroeletrônicos, componentes e serviços – a receita líquida somou R\$ 1,5 bilhão, 17,8% acima do ano anterior, e o lucro líquido foi de R\$ 22,5 milhões.

Na Elekeiroz, a comemoração dos 110 anos de existência veio acompanhada da rentabilidade recorde sobre o patrimônio, de 24,6% ao ano. A receita líquida de R\$ 704 milhões foi 26% superior à do ano anterior e o lucro líquido dobrou, passando de R\$ 37,2 milhões para R\$ 70,8 milhões. Um dos destaques do ano foi o início dos investimentos para a modernização das linhas de produção do complexo de Camaçari, incluindo uma nova linha de ácido 2 etil hexanóico, que deverá entrar em operação no segundo trimestre de 2005. Esse produto, hoje importado em sua totalidade, é destinado à indústria de tintas e vernizes, segmento em que a Elekeiroz já tem importante presença.

Com uma visão de sustentabilidade dos negócios, as empresas do Grupo desenvolveram seu papel de fomentadoras do desenvolvimento nas três dimensões: econômica, social e ambiental. Nesse aspecto, destacamos as iniciativas da Fundação Itaú Social e do Instituto Itaú Cultural, que contribuem para o desenvolvimento do Brasil, centralizando sua ação em projetos de educação e democratização da cultura.

As perspectivas econômicas são positivas para 2005, mas acreditamos que reunimos as condições necessárias para obtermos resultados consistentes em longo prazo, independentemente de cenários econômicos. Essa certeza deriva do apoio de nossos acionistas, da dedicação e comprometimento dos colaboradores e da confiança de nossos clientes, a quem agradecemos pelos resultados que alcançamos.

Cordialmente,

Olavo Egydio Setubal  
Presidente do Conselho de Administração



# Desempenho dos Negócios

## Principais Indicadores das Empresas Controladas pela Itaúsa

R\$ Mil	Ano	Área Financeira e de Seguros		Área Industrial			Consolidado / Conglomerado (2)
		Banco Itaú Holding Financeira Consolidado	Seguros Previdência e Capitalização (1)	Duratex	Itautec Philco	Elekeiroz	
Ativos Totais	2004	130.338.643	15.302.720	1.812.552	949.165	492.463	134.232.984
	2003	118.737.862	11.228.307	1.668.115	982.973	440.961	122.330.235
Receitas Operacionais (3)	2004	30.063.311	7.518.958	1.188.226	1.502.491	703.971	33.775.017
	2003	24.791.306	5.883.143	989.602	1.275.581	554.860	27.801.294
Lucro Líquido	2004	3.775.616	736.950	125.293	22.527	70.839	4.069.389
	2003	3.151.820	664.553	64.017	10.403	37.187	3.277.284
Patrimônio Líquido	2004	13.971.082	3.246.204	990.436	326.990	287.436	17.198.877
	2003	11.879.208	2.427.419	936.591	313.178	235.020	14.759.584
Rentabilidade Anualizada (LL/ PL) %	2004	27,02%	22,70%	12,65%	6,89%	24,65%	23,66%
	2003	26,53%	27,38%	6,84%	3,32%	15,82%	22,20%
Ativo Permanente	2004	3.118.823	1.593.149	1.156.683	169.860	225.074	4.627.885
	2003	3.208.592	1.368.116	1.104.146	197.089	216.516	4.676.623
Investimentos no Período	2004	2.015.902	106.321	139.343	32.299	29.876	2.173.204
	2003	1.261.935	455.085	172.850	29.183	10.448	1.447.529
Geração Interna de Recursos (4)	2004	9.587.404	2.854.244	212.741	83.851	86.896	10.016.024
	2003	8.774.634	2.529.777	138.884	78.531	56.201	9.000.791
Dividendos Pagos	2004	1.372.564	212.460	58.110	8.715	20.414	1.474.607
	2003	1.107.949	194.009	25.700	8.715	11.020	1.227.972
Despesas com Pessoal	2004	3.573.445	128.000	240.415	259.275	55.092	4.146.613
	2003	3.376.103	122.047	215.011	213.253	40.230	3.862.780
Benefícios Espontâneos	2004	258.065	14.940	14.704	6.883	5.503	285.183
	2003	191.344	9.910	14.343	5.963	3.164	214.662
Nº de Funcionários	2004	45.316	2.009	5.951	5.234	787	57.288
	2003	42.450	1.871	5.829	5.046	770	54.095
Impostos Pagos e Provisionados	2004	3.362.678	300.767	288.951	135.354	20.221	3.886.996
	2003	2.606.985	244.131	223.237	155.752	35.949	3.070.980

(1) Os dados relativos às empresas seguradoras, de previdência e capitalização consolidados no Banco Itaú Holding Financeira S.A. estão também sendo apresentados separadamente de modo a evidenciá-los.

(2) Os dados do consolidado/conglomerado apresentam valores líquidos das eliminações de consolidação e dos resultados não-realizados de operações intercompanhias.

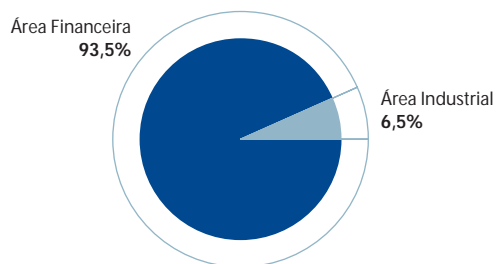
(3) Seguindo tendência mundial, as Receitas Operacionais por área de atuação foram obtidas conforme segue:

- Banco Itaú Holding Financeira S.A.: somatório das Receitas da Intermediação Financeira, Receitas de Serviços, Receitas de Prêmios de Seguros, Capitalização e Planos de Previdência e outras Receitas Operacionais.
- Seguros, Previdência e Capitalização: considera as Receitas de Prêmios de Seguros, Capitalização, Planos de Previdência, Receitas Financeiras e Ganhos de Capital.
- Duratex, Itautec Philco e Elekeiroz: considera as Receitas Líquidas de Vendas de Produtos e/ou Serviços.

(4) Engloba os recursos provenientes das operações:

- acrescidos da despesa de provisões para créditos de liquidação duvidosa;
- não consideradas as variações das provisões matemáticas de capitalização e previdência e consideradas as variações de sinistros a liquidar, os créditos e os débitos de operações com seguros e as despesas de comercialização diferidas de seguros, previdência e capitalização.

### Composição do Lucro



### Principais Indicadores de Resultados da Itaúsa

R\$ mil	Controladora		Minoritários		Conglomerado	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Lucro Líquido Total	1.561.263	1.962.392	1.716.021	2.106.997	3.277.284	4.069.389
Lucro Líquido Recorrente	1.823.275	2.646.772	2.014.894	2.686.890	3.838.169	5.333.662
Resultado Extraordinário	(262.012)	(684.380)	(298.873)	(579.893)	(560.885)	(1.264.273)
Patrimônio Líquido	7.636.181	8.879.419	7.123.403	8.319.458	14.759.584	17.198.877
Rentabilidade (LL/PL) (%)	20,45	22,10	24,09	25,33	22,20	23,66
Dividendos/Juros sobre o Capital Próprio	613.283	696.775	614.689	777.832	1.227.972	1.474.607

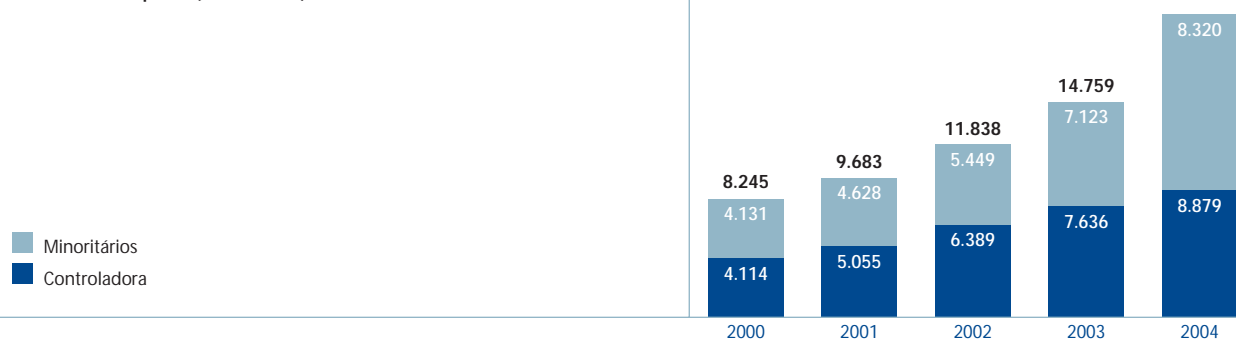
### Principais Indicadores Financeiros

Resultados por lote de mil ações - em R\$	2003	2004	Evolução (%)
Lucro Líquido	486,66	608,58	25,05
Valor Patrimonial	2.380,29	2.753,68	15,69
Preço da Ação ON (1)	3.303,85	4.578,75	38,59
Preço da Ação PN (1)	3.214,50	4.509,52	40,29
Capitalização de Mercado (2) - em R\$ mil	10.418.238	14.624.742	40,38

(1) Com base na cotação média do mês de dezembro de cada ano

(2) Calculado com base na cotação média das ações em dezembro de cada ano

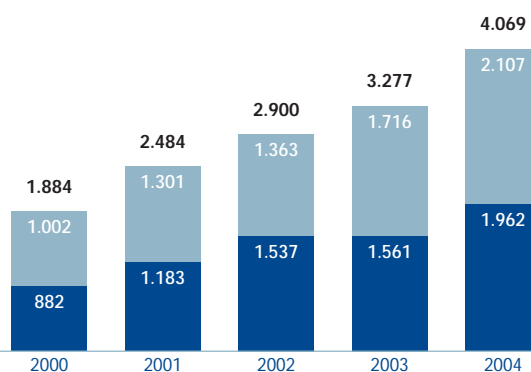
### Patrimônio Líquido (R\$ milhões)





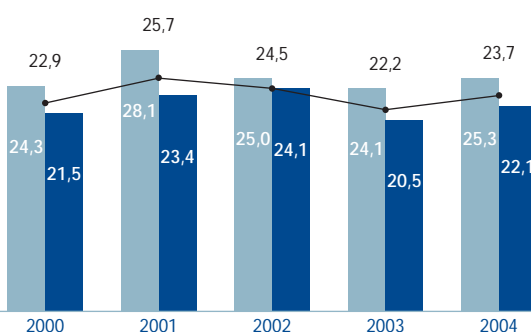
Lucro Líquido (R\$ milhões)

■ Minoritários  
■ Controladora



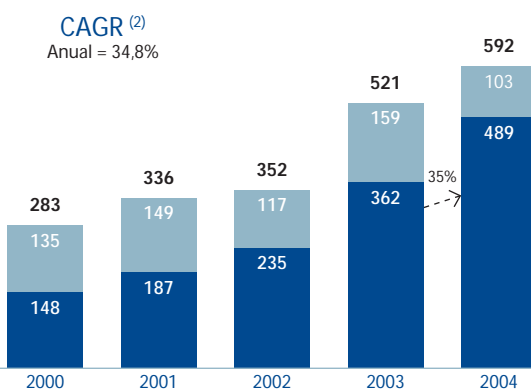
Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido (%)

■ Minoritários  
■ Controladora  
● Conglomerado



Dividendos/Juros sobre o Capital Próprio Pagos<sup>(1)</sup> (R\$ milhões)

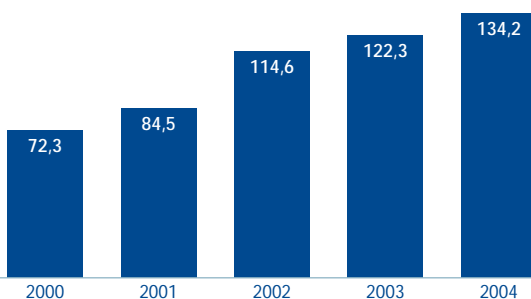
■ Dividendos Pagos Líquidos de Aumento de Capital  
■ Aumento de Capital



(1) Líquidos de IRRF

(2) CAGR - Compound Annual Growth Rate - Taxa Anual Composta de Crescimento

Ativos Totais (R\$ bilhões)



# Mercado de Capitais e Desempenho das Ações

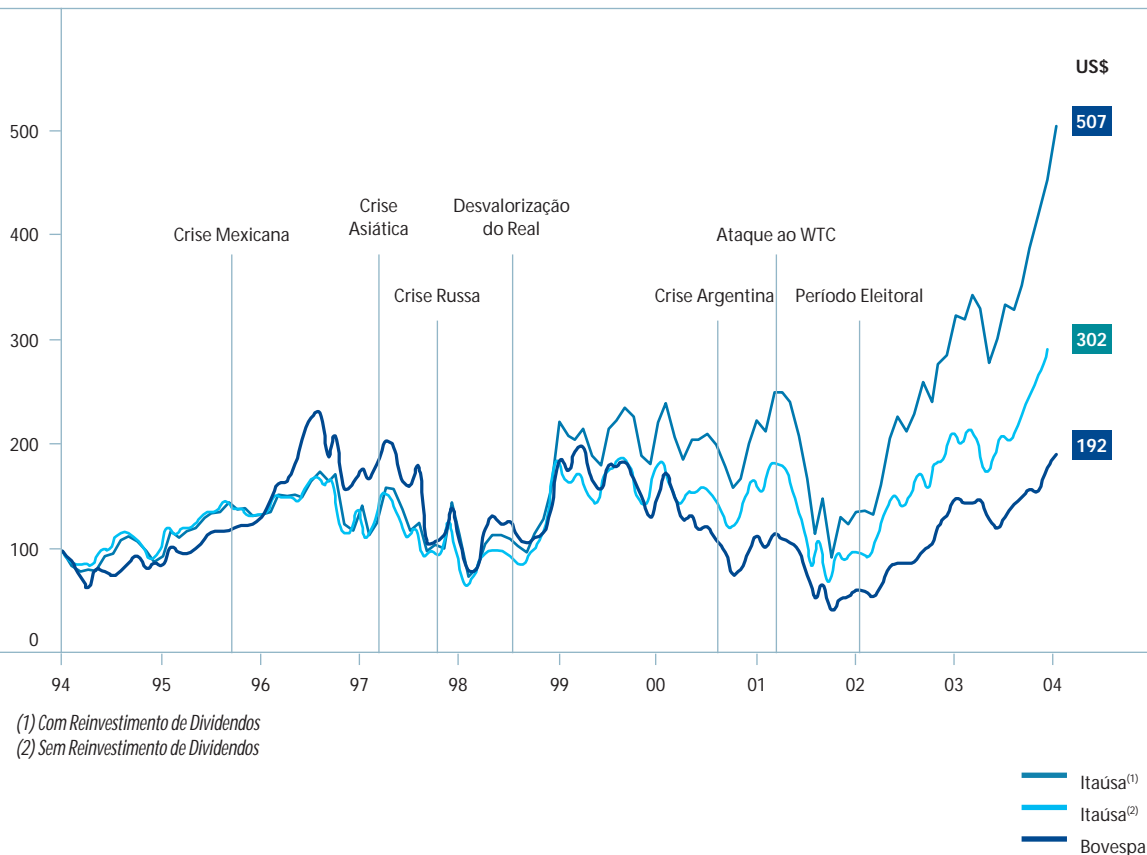
As ações da Itaúsa apresentaram valorização em dólar de 55,7%, para as preferenciais, na Bolsa de Valores de São Paulo durante o ano de 2004. No mesmo período, o Ibovespa registrou variação de 28,2%. No encerramento do ano, o valor de mercado da Itaúsa alcançou R\$ 14,6 bilhões, 40,4% acima de 2003.

Nos últimos dez anos, as ações preferenciais da Companhia somaram uma valorização de 17,62% em dólares, no caso de reinvestimento dos dividendos, e de 11,69%, sem reinvestimento. No mesmo período, a carteira teórica do Ibovespa, que reúne as ações mais negociadas, apresentou alta de 6,75% em dólares.

## Valorização das Ações Preferenciais\_Evolução de US\$ 100 Investidos em 30/dez/94 até 30/dez/04

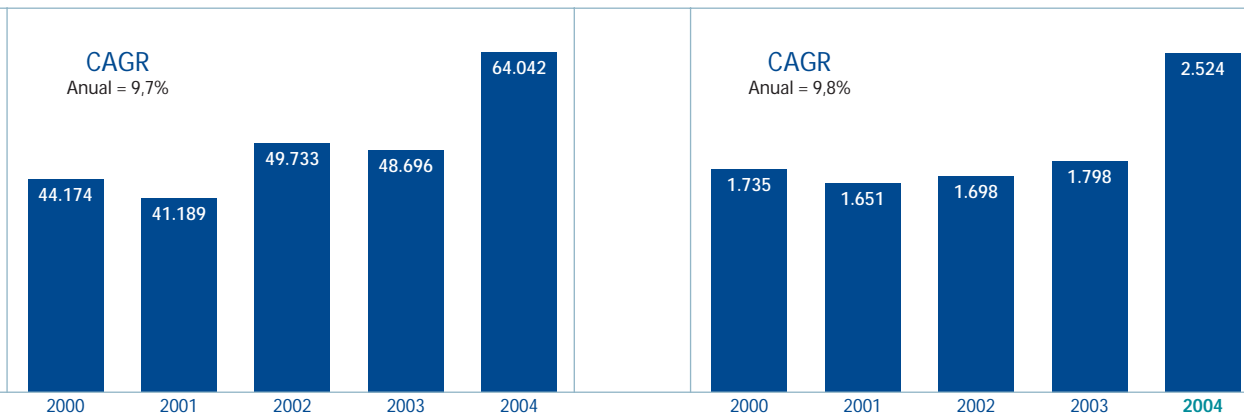
### Valorização Média Anual em Dólar

	Itaúsa <sup>(1)</sup>	Itaúsa <sup>(2)</sup>	Ibovespa	Itaú <sup>(2)</sup>
10 anos	17,62%	11,69%	6,75%	18,32%
5 anos	17,77%	11,22%	0,65%	11,65%
2004	55,67%	47,22%	28,23%	51,32%



Quantidade de Negócios

Volume de Negócios (R\$ milhões)



## Remuneração dos Acionistas

Desde 1998, a Itaúsa remunera seus acionistas por meio do pagamento de juros sobre o capital próprio. A diferença em relação ao pagamento de dividendos reside no efeito fiscal do juro sobre o capital próprio, que impacta positivamente o resultado, criando valor para o acionista.

Sobre o exercício de 2004, o Conselho de Administração propôs o pagamento de R\$ 592,2 milhões, o equivalente a 25,1% do lucro líquido do exercício.



# Gestão de Riscos

A empresas que integram a Itaúsa mantêm uma rígida política de gestão de riscos, visando a garantir a solidez e a sustentabilidade de seus negócios. Na área financeira, o conceito é o de buscar a melhor relação risco-retorno. A avaliação é feita com base em ferramentas de análise de risco, com VaR (*Value at Risk*) que levam em conta limites prefixados para a realização de negócios e o cenário conjuntural. O objetivo é obter a agregação de valor ao capital empregado e oferecer informação e proteção aos investimentos dos clientes. Já a área industrial procura eliminar ou minimizar o potencial de perda decorrente de fatores conjunturais ou operacionais.

O Banco Itaú Holding Financeira (Itaú) antecipou-se às determinações do Novo Acordo de Capital da Basileia, a vigorar a partir de 2007, e adotou as novas regras de controle para monitoramento e mitigação de riscos. Seus modelos de alocação de capital obedecem rigorosamente às especificações do Comitê da Basileia. A análise é feita sobre um banco de dados com históricos superiores a três anos. O monitoramento permite à direção do Banco uma visão consolidada dos riscos, tornando as decisões da Instituição mais ágeis e seguras.

Também faz parte da política interna atender às normas de reserva de capital para riscos de operações prefixadas e de exposição a moedas estrangeiras, conforme determinam as regras e os modelos fixados pelo Banco Central do Brasil.

O Itaú considera a existência dos seguintes riscos:

**Mercado** – Decorrente da variação no valor dos ativos e passivos causada pelas incertezas e mudanças nos preços e taxas de mercado (juros, ações, cotações de moedas estrangeiras e preços de *commodities*);

**Crédito** – Causado pela incerteza relacionada ao recebimento de um valor comprometido. Por meio de modelos estatísticos, as Instituições calculam a perda potencial da carteira de crédito. A análise toma como base a qualidade e a concentração na carteira, bem como a classificação de risco dos clientes que a integram;

**Liquidez** – Provocado pelo eventual nível de reservas inferior ao de obrigações. O Itaú se protege desse risco com a adoção de monitoramento e análise permanentes de ativos e passivos, a fim de manter limites de reservas adequados a todas as suas operações;

**Operacional** – Representado pelas perdas internas causadas por gestão inadequada ou por fatores externos. A Organização busca sempre modernizar e reavaliar seus processos de gestão para minimizar suas perdas. A cobertura de apólices de seguro de diferentes naturezas busca proteger as operações de fatores externos.

A área industrial procura eliminar ou minimizar possíveis perdas decorrentes das variações conjunturais do mercado e restringir os riscos operacionais. As empresas focam sua gestão de riscos nos seguintes itens:

**Mercado** – Faz parte da política a constante busca pela redução de custos operacionais, financeiros e administrativos. No segmento de consumo, a atuação em faixas de produto de maior valor agregado assegura menor oscilação do volume de vendas. Há também a preocupação em acompanhar as tendências do consumo nos setores em que as companhias atuam, para buscar nichos de mercado de alta rentabilidade.



— **Câmbio** – Risco decorrente da existência de dívida em moeda estrangeira e pela importação de insumos e matérias-primas. Essa exposição é minimizada ou anulada por operações de *hedge* e pelas receitas das empresas decorrentes de exportações.

— **Estoque** – A administração eficiente dos estoques controla e reduz o risco de obsolescência e o custo financeiro da operação;

— **Crédito Operacional** – Com uma carteira pulverizada em milhares de clientes em todo o Brasil, as companhias apresentam baixo risco de perda nos créditos concedidos. Ainda assim, um comitê responsável avalia a concessão de crédito a clientes na Itautec Philco e na Duratex, com base na análise de balanços e acompanhamento setorial, entre outras práticas. Valores em atraso por 60 dias (Duratex) e 90 dias (Itautec Philco) são 100% provisionados como créditos de recebimento duvidoso.

— **Operacional** – Coberto por apólices de seguro para diferentes tipos de risco (danos materiais, responsabilidade civil, etc.). Programas de manutenção preventiva asseguram as boas condições da área industrial e minimizam perdas e a necessidade de paralisações eventuais;

— **Tecnológico** – Investimentos em pesquisa e desenvolvimento constituem a tônica da política de combate ao risco de obsolescência nas empresas.

— **Ambientais** – A empresas se propõem ao cumprimento rigoroso da legislação ambiental; tratam seus resíduos, emissões e efluentes, reutilizam e reciclam água e materiais, além de perseguir a mínima utilização possível de recursos naturais e de energia. Na Duratex, o manejo florestal é concebido de forma a reduzir o impacto no solo, na fauna e na flora.

# Governança Corporativa

A Itaúsa trabalha continuamente para aprimorar e disseminar as práticas de governança corporativa, garantindo a transparência nas suas ações, o respeito aos investidores e a ampla divulgação de resultados. Como reflexo dessa gestão, a empresa figurou, em 2004, pelo segundo ano consecutivo, no *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSWI), índice que destaca as companhias com capacidade de criação de valor para o acionista em longo prazo, administração qualificada e compromisso social, cultural e ambiental. A *holding* foi também uma das primeiras corporações brasileiras a aderir ao Nível 1 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo e a integrar o Índice de Governança Corporativa (IGC).

Em 2004, foi lançado o Programa de Reinvestimento de Dividendos, que beneficia acionistas da Itaúsa e do Banco Itaú Holding Financeira (Itaú), ao permitir o investimento automático dos dividendos na compra de ações preferenciais ou ordinárias da empresa. O ano também foi marcado pelos esforços em adaptar o Conglomerado às exigências da lei Sarbanes-Oxley, que estabelece uma série de normas a serem seguidas por companhias que negociam ações na Bolsa de Nova York e que passam a vigorar em 2006.

A Itaúsa, desde 2002, concede aos preferencialistas o *Tag Along*, que garante o direito de receber, no caso de alienação da companhia, 80% do valor pago aos controladores por meio da oferta pública do adquirente. O Itaú, Duratex, Itautech Philco e Elekeiroz também garantem este direito a seus acionistas.

Em 2002, a Itaúsa adotou uma nova Política de Divulgação de Ato ou Fato relevante, seguindo instrução da CVM, mas optou por ir além das exigências legais. Também em 2002, implementou uma Política de Negociação de Valores Mobiliários de emissão da própria companhia, instaurando os comitês de Divulgação e Negociação que administram essa prática e estão subordinados ao Conselho de Administração.

Em 2004, a Itaúsa promoveu reunião com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), para a apresentação dos resultados de todas as companhias controladas pela *holding*. Mantém, ainda, um site de Ralações com Investidores. Desde 1997, promove também a publicação, na mídia impressa e via Internet, de seus resultados trimestrais, além de, desde 2001, promover teleconferências sobre os balanços trimestrais.

As empresas que integram a *holding* Itaúsa absorvem as práticas de governança corporativa desenvolvidas pela controladora.

O Itaú integra o Nível 1 de Governança Corporativa da Bovespa e pelo quinto ano consecutivo também foi listado no *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSWI). Em 2004, instituiu um Comitê de Auditoria único para o Conglomerado Financeiro Itaú, composto por três membros independentes do corpo executivo. A iniciativa segue os dispositivos da Resolução nº 3.198 do Conselho Monetário Nacional, da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) e da Securities and Exchange Commission (SEC). Também em 2004 deu início às adaptações para o cumprimento da Seção 404 da SOX, por meio da análise, teste e documentação dos controles internos.

Na Duratex, em 2004, foram adotadas medidas para fortalecer a estrutura de capital, preservar direitos de acionistas minoritários e preparar o ingresso no Nível 1 de Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa), dentre as quais destacam-se a extinção gradual das Partes Beneficiárias (PB), títulos emitidos em 1964 e que garantiam a seus portadores uma participação de 10% do lucro líquido anual da Companhia. Essa participação será reduzida na base de 2,5% anuais até a plena extinção do direito, no final de 2006. Também ficou estabelecido que o dividendo mínimo passa a ser de 30% do lucro líquido, em vez dos 25% previstos até então.



## Avanços na Disseminação da Cultura

2000	2001	2002	2003	2004	
<p><b>Duratex</b> _Aumento do free-float _Criação da área de RI</p> <p><b>Itaú</b> _Membro do Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI) _Site de RI _Código de Ética</p>	<p><b>Itaúsa e Itaotec</b> _Site de RI</p> <p><b>Itaúsa e Itaú</b> _Nível 1 de Governança Corporativa</p> <p><b>Itaú</b> _Conselheiros Independentes _Membro do DJSWI</p> <p><b>Duratex</b> _Prêmio Platina Apimec São Paulo</p> <p><b>Itaúsa</b> _1ª Reunião na Apimec</p>	<p><b>Itaúsa</b> _1ª Teleconferência com Analistas</p> <p><b>Itaotec</b> _Criação da área de RI</p> <p><b>Itaú</b> _Membro do DJSWI _Melhor Gov. Corp. da América Latina (CLSA) _Selo Animec _Companhias Abertas _Menção Honrosa em Gov. Corp. da América Latina (<i>IR Magazine</i>)</p>	<p><b>Itaúsa, Itaú, Duratex, Elekeiroz e Itaotec Philco</b> _Tag Along _Política de Divulgação</p> <p><b>Itaúsa e Itaú</b> _Política de Negociação</p>	<p><b>Itaúsa</b> _Selo Animec _Companhias Abertas</p> <p><b>Itaú</b> _Melhor Profissional de RI</p> <p><b>Itaúsa e Itaú</b> _Membros do DJSWI _Melhor Gov. Corp. em Mercados Emergentes</p>	<p><b>Itaúsa e Itaú</b> _Membros do DJSWI</p> <p><b>Itaú</b> _Comitê de Auditoria _Adesão aos Princípios do Equador</p> <p><b>Duratex</b> _Extinção das Partes Beneficiárias e aumento dos dividendos para 30%</p>

## Auditoria Independente

A política de atuação da Itaúsa - Investimentos Itaú S.A., empresas controladas, ou integrantes do mesmo grupo econômico, na contratação de serviços não-relacionados à auditoria externa dos auditores independentes, fundamenta-se nos princípios internacionalmente aceitos que preservam a independência do auditor. Esses princípios consistem em: a) o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho; b) não deve exercer funções gerenciais no cliente; c) não deve promover os interesses de seu cliente.

No período, foram contratados, pela controlada Banco Itaú Holding Financeira S.A., com a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, serviços relacionados à auditoria externa para pleno atendimento à regulamentação da Lei Sarbanes-Oxley, seção 404, em montante de R\$ 1.730 mil, representando 13,9% do valor dos honorários.

Não foram prestados pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes e partes relacionadas serviços não-relativos à auditoria externa em patamar superior a 5% do total dos honorários relativos aos serviços de auditoria externa.

# Ativos Intangíveis

As empresas controladas pela *holding* Itaúsa reúnem uma série de atributos específicos ou comuns que lhes conferem diferenciais competitivos e as colocam em posição de destaque nos mercados e setores em que atuam.

## Marcas

A Itaúsa promove a constante gestão das marcas de suas corporações, bem como dos produtos e serviços colocados à disposição do mercado, com o objetivo de agregar valores que são percebidos pelos clientes. Entre as marcas que se destacam no Grupo estão Itaú, MaDeFibra, Durafloor, Durawall, Deca e Hydra e Personalité.

A gestão e a valorização das marcas são sustentadas por investimentos em campanhas publicitárias e em *merchandising*, adotados de forma a mantê-las na lembrança do público e agregar atributos qualitativos. Em 2004, o Banco Itaú deu um passo importante na gestão de marcas ao iniciar a mudança no *layout* e na fachada de suas agências.

Ainda no sentido de valorizar as marcas, a Itaúsa investe constantemente no desenvolvimento de produtos e serviços que a diferenciem em relação à concorrência e aprimorem o relacionamento das empresas com seus públicos estratégicos.

Em 2004, a marca Itaú foi considerada, novamente, a mais valiosa do país, com base em estudo da consultoria inglesa Interbrand. O valor da marca Itaú evoluiu de US\$ 1.093 milhões em 2003 para US\$ 1.204 milhões.

## Desenvolvimento Tecnológico

Acompanhar os avanços tecnológicos de cada setor em que atuam é fundamental para as empresas do Grupo Itaúsa sustentarem a competitividade no mercado.

O Itaú caracteriza-se por um portfólio bastante amplo e diversificado de clientes e promove significativos investimentos em tecnologia para a melhoria contínua dos produtos e serviços que oferece ao público. Somente em 2004, foi investido mais de R\$ 1 bilhão.

Em 2004, a Itautec Philco investiu R\$ 55,6 milhões (9,9% mais do que no ano anterior) em desenvolvimento tecnológico, consolidando a Empresa como referência em inovação e *design*, e gerando vantagens competitivas em relação à concorrência. Além disso, foi construído um laboratório para mensurar a capacidade de processamento de servidores, em parceria com a Universidade Federal de Pernambuco.

A Duratex agregou ainda mais tecnologia às unidades industriais com a aquisição, por exemplo, de um novo forno de cerâmica e a introdução de *softwares* de manutenção de equipamentos e de gestão de estoque e expedição. Em 2004, lançou mais de cem produtos, entre metais e louças sanitárias, e 25 padrões de produtos de madeira, revelando sua atenção e afinidade diante dos interesses e necessidades dos consumidores.

Na Elekeiroz, começaram a ser feitos investimentos de R\$ 170 milhões, que se estenderão ao longo dos próximos três anos, com o apoio do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e do Banco do Nordeste do Brasil (BNB), na unidade de Camaçari, para a qual está prevista uma nova linha destinada a produzir o ácido 2 etil hexanóico, com tecnologia própria e o aproveitamento de parte de ativos hoje ociosos. Na unidade Várzea Paulista, a empresa investiu R\$ 30 milhões, com destaque para a automação da unidade ácido sulfúrico durante a manutenção bianual programada, encerrando o primeiro ciclo de automação das principais áreas produtivas do complexo industrial. Além disso, firmou contrato de parceria com DSM Composite Resins AG, empresa líder na Europa no segmento de resinas de poliéster instaurado, o que permitirá o acesso a produtos inovadores e tecnologias mais avançadas.

## Reconhecimentos

Os prêmios e reconhecimentos recebidos pelas companhias do Grupo também são formas de valorização das marcas, além de atestarem a seriedade, honestidade e responsabilidade empregadas nas operações. Em 2004, dentre as várias conquistas destacam-se:

### **Banco Itaú Holding Financeira**

- Melhor Banco no Brasil – eleito o melhor banco do Brasil pelas revistas *Euromoney*, *The Banker*, *Latin Finance* e *Global Finance*.
- Melhor Banco da América Latina – a distinção foi conferida pela revista *Emerging Markets*.
- Dez Empresas Globais Mais Respeitadas – concedido pela PricewaterhouseCoopers e *Financial Times*.
- Empresa mais admirada do Brasil – líder nas categorias Banco de Varejo e Seguradora (3º ano consecutivo) e Previdência Privada (2ª vez), no prêmio da revista *Carta Capital*.
- Melhor Empresa em Governança Corporativa no Brasil – concedido pela revista *Euromoney* (2º ano consecutivo).
- Melhor Governança Corporativa na categoria Instituições Financeiras – distinção da revista *Institutional Investor*.
- Melhor Relações com Investidores de Instituições Financeiras da América Latina – agraciada pelo *Institutional Investor - Research Group*.
- Melhor Relações com Investidores do Brasil na categoria Sell Side - *Institutional Investor*.
- Melhores da Dinheiro 2004 – foi a melhor na categoria Seguros, Previdência e Capitalização/Indicador Sustentabilidade Financeira no ranking da revista *Isto É Dinheiro*.
- Considerado uma das dez empresas modelo do Brasil – *Guia Exame de Boa Cidadania Corporativa*.
- Marketing Best de Responsabilidade Social – pelo Programa Escrevendo o Futuro – concedido pela Editora Referência e Madia Mundo Marketing.

### **Itautec Philco**

- iF Design Award (Hannover, Alemanha) – Promovido pela *IF Design*, ao sistema Mini PoS e à leitora de preços Tira-Teima.Net.
- Excelência em P&D – Concedido pela revista *Informática Hoje*, pelo lançamento do primeiro mouse ortopédico do mundo com tecnologia ótica.
- Melhor Empresa do Setor de Tecnologia - Equipamentos - Revista *IstoÉ Dinheiro*.
- Info – A premiação, da Revista *InfoExame*, foi concedida em razão da Melhor imagem para a TV de Plasma Philco com tela de 32 polegadas.
- Info – Melhor imagem e custo-benefício em TVs - Revista *InfoExame*.
- Menção Honrosa e Design - Museu da Casa Brasileira.
- Melhor atendimento - VipLine Philco - Revista *Home Theater*.

### **Duratex**

- Worldstar – A Word Packaging Organisation (WPO) – organização mundial de embalagens – concedeu à Deca Metais Sanitários o prêmio de embalagem para a linha de torneiras de cozinha, na categoria soluções para o lar (equipamentos domésticos).
- Prêmio Pini – A Empresa recebeu, pelo décimo ano consecutivo, o prêmio de marca líder em louças e metais sanitários, concedido pela revista *Construção*, da editora Pini. Também foi premiada na categoria piso laminado (Durafloor).
- Empresa Top – Recebeu o prêmio da revista *Casa e Mercado* pelo caráter inovador da linha de metais e louças sanitárias.
- Top of Mind – A revista *Casa e Mercado* apontou que o piso Durafloor foi o mais lembrado espontaneamente pelos consumidores.
- Top of Marcas – Os consumidores entrevistados pela revista *Projeto e Design* apontaram a Duratex como a marca mais lembrada.
- Melhor Produto do Ano – A revista *Revenda e Construção* fez um levantamento entre revendedores de materiais de construção, que elegeram a linha Vogue Plus, em louças, e a válvula Hydra, em metais sanitários, como os melhores produtos do ano em suas respectivas categorias.

### **Elekeiroz**

- Prêmio TOP 4 Alpargatas – Distinção recebida, por não ter, nos últimos três anos, nenhum embarque recusado pela Empresa.
- Prêmio Paint & Pintura - Primeiro lugar no 8º Prêmio da revista *Paint & Pintura*, na categoria Matérias-primas para Resinas e Emulsões.
- Prêmio de Qualidade para Fornecedores de Matérias-Primas para Tintas – Categoria Responsabilidade Social – Revestimento Tintas e Vernizes.

# Gestão de Pessoas

As empresas controladas pela Itaúsa têm como política fortalecer de forma permanente os processos de gestão de pessoas para atrair, desenvolver e reter talentos identificados e comprometidos com a visão e os valores da Organização. Os colaboradores são estimulados a ampliar seu aprendizado e a planejar sua carreira. O Grupo desenvolve ações de educação corporativa visando capacitar seus profissionais, individualmente ou em equipes.

As empresas controladas encerraram 2004 com 57.288 colaboradores. A remuneração do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 3,4 bilhões. Os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes totalizaram R\$ 566 milhões e englobam aposentadoria complementar, alimentação, assistência médico-dentológica, serviços de assistência social, bolsas de estudo, atividades de lazer, esporte e cultura, empréstimos a taxas de juros subsidiadas, seguros, vale-transporte, doações e concessões especiais, entre outros.

Adicionalmente, as empresas do Grupo distribuem a seus colaboradores uma Participação nos Lucros e Resultados (PLR) que totalizou R\$ 444 milhões, em 2004.

A política de remuneração variável contempla a concessão de bônus para os executivos das empresas. Os vários segmentos de negócios têm a remuneração variável atrelada a resultados que levam em conta objetivos, metas e competências. Com isso, a Organização procura assegurar o comprometimento dos executivos com os objetivos de suas respectivas companhias e, ao mesmo tempo, reconhecer os esforços em torná-los realidade.

As empresas do Grupo preocupam-se com a inclusão social também em seu quadro de colaboradores, que pode ser verificada pela contratação de profissionais portadores de necessidades especiais. No Itaú, o número de funcionários nessa condição chegou a 900 pessoas em 2004, com crescimento de 20,5% em relação ao ano anterior. Trata-se do resultado direto de um programa específico para dar oportunidade a essas pessoas.

Há também uma política de contratação de jovens profissionais nas condições de estagiários, *trainees* e aprendizes. Um convênio com o governo do Estado de São Paulo permite ao Banco a concessão de bolsas de trabalho para jovens de 16 a 21 anos que estejam cursando o ensino médio. Ainda que não possuam vínculo empregatício, os participantes do programa têm direito a benefícios, como auxílio-alimentação e vale-transporte.

Em todas as empresas, universitários de cursos específicos, ligados às áreas de atuação do Grupo, são recrutados como estagiários. Após passar por rigoroso processo de seleção, os aprovados têm a possibilidade de complementar seu aprendizado profissional na prática. Todos são submetidos a avaliações periódicas. Ao final do período de estágio, os mais bem-sucedidos são incorporados ao quadro de pessoal das empresas, como *trainees*, desde que haja disponibilidade de vagas.



## Educação e Treinamento

Constitui parte da gestão de pessoal da Itaúsa a capacitação dos profissionais nas áreas em que atuam. As empresas do Grupo também apóiam a graduação e pós-graduação de seus profissionais, oferecendo o custeio parcial dos cursos. Há também incentivo para o aprendizado de idiomas. Além disso, a Organização estimula a troca de conhecimentos e experiências, o que inclui a manutenção de parcerias com instituições de ensino, centros de pesquisa e formação profissional, do Brasil e do exterior. Em 2004, os investimentos em programas de educação, treinamento e aperfeiçoamento profissional totalizaram R\$ 49 milhões.

No Itaú foram implementados programas de MBAs em Gestão Estratégica de Operações em Bancos, em Gestão Financeira e Risco e o curso de Especialização em Seguros e Previdência. As áreas comercial e operacional receberam treinamentos de capacitação elaborados.

As empresas industriais do grupo deram ênfase à formação operacional e gerencial de áreas específicas, visando aumentar a capacidade de responder aos desafios do mercado. A Elekeiroz mantém o PEC (Programa de Educação Continuada), destinado a elevar a escolaridade dos funcionários. O PEC abrange desde o ensino fundamental, para aqueles que não tiveram oportunidade de estudar, até cursos de idiomas e pós-graduação.

Na Itautec Philco, entre as iniciativas para o aperfeiçoamento profissional, tiveram destaque a capacitação e o desenvolvimento do pessoal de vendas, os programas de qualidade total 5S e 6 Sigma, negociação, controle estatístico de processo, gestão ambiental e gestão de projetos, entre outros. O centro educacional da Itautec Philco treinou aproximadamente 4 mil técnicos em assistência técnica com emprego de 124 mil horas-aula, devido à contratação de instrutores externos, suporte e logística de treinamento.

Na Duratex, os cursos de treinamento e capacitação incluem também terceiros (revendedores, instaladores hidráulicos, marceneiros e serviços de assistência técnica), além dos colaboradores da empresa. Em 2004, as diversas ações beneficiaram 42.945 profissionais.



# Responsabilidade Social

## Clientes

Melhorar a qualidade dos produtos, dos serviços e do atendimento foi sempre uma meta perseguida pelas empresas Itaúsa. A Organização utiliza o contato com o consumidor como instrumento para aferir seu grau de satisfação e detectar aspectos de produtos e serviços que possam ser melhorados, visando ao aperfeiçoamento contínuo e à satisfação crescente do público. Uma das formas de assegurar o melhor atendimento é capacitar e treinar permanentemente os colaboradores, permitindo que possam direcionar com rapidez e exatidão as demandas e assegurar a manutenção da imagem de empresas comprometidas com a transparência e o direito de clientes e consumidores.

Tanto o Itaú quanto as empresas industriais que produzem bens de consumo (Itautec Philco e Duratex) possuem canais de atendimento direto por telefone, correio e internet. As áreas de teleserviços realizam sondagens periódicas para medir o índice de satisfação dos clientes. Em pesquisa de imagem corporativa, o Banco Itaú foi apontado por clientes e pela sociedade como uma instituição sólida, moderna, rentável e socialmente responsável.

Em 2004, o Banco Itaú promoveu um aumento da capacidade de atendimento nos serviços Bankfone Apoio ao Cliente e Fale Conosco. Também estreitou relações com órgãos e entidades de defesa dos direitos do consumidor, bem como o Banco Central do Brasil e órgãos da imprensa. O atendimento a esse público via Internet recebeu certificação de qualidade ISO 9001/2000 em 2004. O Banco tem agora certificação para todos os seus serviços de apoio à defesa dos direitos dos consumidores e tornou-se a única instituição financeira do Brasil reconhecida pela Sociéte Générale de Surveillance (SGS), a mais importante organização no domínio da inspeção, verificação, análise e certificação em todo o mundo.

A atenção especial ao atendimento fez com que fosse criada, em maio de 2004, a Diretoria de Coordenação do Atendimento, com a missão específica de melhorar o atendimento de forma constante. O Itaú também completou a implementação do sistema de atendimento imediato quando da contestação de valores por parte dos clientes, pioneiro no país. Os problemas são resolvidos prontamente após serem comunicados, de forma que o cliente não venha a arcar com prejuízos.

Foi aprimorado o atendimento a portadores de necessidades especiais. Além de equipamentos e facilidade de acesso, essas pessoas – clientes ou não – agora contam também com uma equipe treinada para atendê-los com rapidez. O Banco encerrou 2004 com 97% de suas agências adaptadas para receber pessoas com necessidades especiais ou com problemas de mobilidade.

A área industrial dispõe de programas específicos de relacionamento com clientes, como o Philcommerce, destinado a premiar os melhores revendedores dos produtos Philco, Vip Line (voltado para os consumidores da linha *High-End* de áudio e vídeo), bem como programas de capacitação e assistência aos grandes consumidores dos produtos Duratex e das marcas Deca e Hydra.

Na Itautec Philco, as demandas recebidas pelo setor de teleserviços são tabuladas e analisadas por um comitê integrado por todas as áreas da empresa (Produto, Fábrica, Comercial, Serviços, Jurídica, Marketing). Em reuniões periódicas, o grupo avalia as reclamações, identifica as causas dos problemas apresentados, propõe medidas corretivas, analisa sugestões e prospecta a tendência para os produtos e serviços da companhia, no intuito de se antecipar ao mercado e atender aos anseios do consumidor, sobretudo no que diz respeito ao desenvolvimento de produtos. O grupo também analisa os resultados de pesquisas mensais de satisfação dos clientes.

Na Duratex, o atendimento é feito separadamente para as Divisões Madeira e Deca (louças e metais sanitários). A Empresa orienta-se pelo conceito de oferecer soluções para o consumidor, sempre buscando superar os preceitos do Código de Defesa do Consumidor. As áreas de vendas, promoção e assistência técnica dispõem também de canais de comunicação diretos com a fábrica e o setor de desenvolvimento de produtos, a fim de transmitir com rapidez as impressões e os problemas enfrentados pelos clientes. Esse procedimento permite a resolução rápida de problemas, a criação de soluções padronizadas e o *feedback* necessário ao desenvolvimento de produtos. Além do atendimento telefônico gratuito (0800) e pelo website da Duratex, os clientes também têm acesso à empresa pela rede de assistência técnica espalhada pelo país.



## Fornecedores

As empresas da Itaúsa só mantêm negociações com fornecedores que compartilhem de seus princípios de respeito à lei, à ordem tributária e fiscal, à sociedade, à ética nos negócios e ao meio ambiente. São firmados contratos apenas com empresas que não empregam mão-de-obra infantil – exceto nos casos previstos em lei, como a formação de aprendizes – e com fornecedores que aceitem se submeter às normas técnicas e de segurança.

O Banco Itaú encerrou 2004 com aproximadamente 18 mil fornecedores cadastrados. Isso representou cerca de 25% de crescimento na relação de fornecedores do Grupo Itaú. O incremento demonstra a clara intenção de franquear a todos os representantes capacitados da iniciativa privada o acesso às compras da Instituição.

As companhias industriais também dispõem de uma gama de fornecedores, muitos dos quais internacionais, todos submetidos a critérios técnicos e padrões de qualidade. Sempre que a natureza da operação requer ou recomenda, são exigidas certificações de qualidade ou ambientais por parte desses fornecedores.

Profissionais das empresas contratadas são submetidos a programas de treinamento específicos, além de passarem por um sistema de integração aos procedimentos operacionais. O treinamento engloba questões de segurança operacional e patrimonial, uso de equipamentos de proteção individual e observação de padrões estabelecidos pelas certificações internacionais, como as normas ISO 9001 e ISO 14001.

Cada uma das empresas da área industrial mantém um protocolo de procedimentos para manuseio de substâncias perigosas, cujo conhecimento é dado também aos fornecedores contratados que, por razões técnicas ou operacionais, submetam seus colaboradores ao contato com esses materiais.

## Atuação Social

A Itaúsa pauta seu relacionamento com a comunidade pelo respeito e entendimento de que um país democrático se faz com o engajamento de todos na geração de riqueza e na redução das desigualdades sociais. A Organização considera que os problemas e dificuldades vividos pelo Brasil não podem prescindir da colaboração ativa dos principais agentes econômicos privados. Além disso, nenhuma empresa é capaz de ser bem-sucedida se não oferecer à sociedade com a qual convive, além de produtos e serviços de qualidade, perspectivas de melhoria das condições econômicas e sociais.

Todas as empresas Itaúsa realizaram campanhas de incentivo à cidadania, levando seus colaboradores a aderirem a atividades voluntárias, como auxílio a instituições do Terceiro Setor, engajamento em campanhas de doação de alimentos, roupas, material escolar ou de higiene e limpeza; programas de saúde; e ações de cunho cultural.

No Itaú, os programas sociais são desenvolvidos com o apoio da Fundação Itaú Social, que é um dos principais instrumentos no exercício da responsabilidade social do Banco.



## Os principais projetos desenvolvidos pela Fundação Itaú Social em 2004 foram:

### Encontros Regionais de Formação

Data de início: 1996

Abrangência: nacional

Objetivo: capacitar os profissionais que atuam nas ONGs, inscritas no Prêmio Itaú-Unicef, e contribuir para o aprimoramento de suas atividades, assim como para sua interação com as escolas e outros setores da sociedade.

Realizados 11 encontros, com a participação de 1.268 representantes de ONGs e agentes públicos, beneficiando indiretamente cerca de 165 mil crianças e adolescentes e 22 mil técnicos e profissionais de ONGs.

Investimento: Cerca de R\$ 1,7 milhão

### Programa Escrevendo o Futuro

Prêmio Escrevendo o Futuro

Data de início: 2002

Abrangência: nacional

Objetivos: contribuir para a melhoria da qualidade de ensino, colaborando com a capacitação do educador e o estímulo ao desenvolvimento de competências dos alunos para a escrita.

Foram inscritas 10.544 escolas de 2.430 municípios de todos os estados brasileiros, envolvendo 25.377 professores e mais de um milhão de alunos.

Investimento: Cerca de R\$ 5,7 milhões

### Projeto Gestores de Aprendizagem

Data de início: 2002 Abrangência: nacional  
Objetivos: auxiliar profissionais de ONGs e do poder público no planejamento e na execução de ações complementares à escola.

Beneficiados diretos: 383 profissionais de 199 ONGs, e 125 técnicos do poder público.  
Beneficiados indiretos: cerca de 29 mil crianças e adolescentes.

Investimento: R\$ 168 mil

### Programa Melhoria da Educação no Município

Data de início: 1999 Abrangência: municípios brasileiros com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)  
Objetivos: assessorar as equipes municipais de instituições governamentais e não-governamentais, no encaminhamento de ações educativas, fortalecendo os municípios para que possam oferecer um ensino fundamental de qualidade, formando uma rede em favor do ensino, com a mobilização das comunidades na implantação de soluções coletivas para os problemas educacionais detectados nos sistemas municipais.

Implementado em 184 municípios de 5 Estados brasileiros (SP, BA, PI, PE e PB).  
Beneficiados diretos: 514 gestores educacionais (secretários de educação, técnicos de secretarias de educação, diretores e coordenadores pedagógicos de escolas, conselheiros e representantes da sociedade civil).  
Beneficiados indiretos: cerca de 335 mil alunos.

Investimento: R\$ 1 milhão

### Programa Itaú Voluntário

Data de início: 2003

Abrangência: Áreas da administração central do Banco Itaú

Objetivos: fortalecer o exercício da cidadania e estimular a participação social, conscientizar sobre a importância da responsabilidade social, reforçar o comprometimento do Banco com as ações comunitárias, subsidiar as áreas do Banco com as ações comunitárias e na estruturação de programas de voluntariado e inserir o funcionário voluntário no contexto da Fundação Itaú Social.

Programa implantado na administração central do Banco, com 156 funcionários já atuando em programas da Fundação Itaú Social e em apoio a atividades de ONGs.  
Iniciada a implantação do projeto piloto para a rede de agências.

Investimento: cerca de R\$ 120 mil

### Programa Jovens Urbanos

Data de início: 2004

Abrangência: Município de São Paulo – regiões de Brasilândia e Campo Limpo

Objetivos: Oferecer formação para jovens das periferias das grandes metrópoles, em parceria com ONGs que já atuam nas comunidades. O Programa visa a melhorar os níveis de escolaridade, estimulando os jovens a frequentar o ensino regular e concluir o ensino fundamental e médio, e permitir que desenvolvam suas competências e habilidades básicas para a vida pessoal e pública, ampliem seu repertório cultural e social e se preparem para o mundo do trabalho.

Beneficiados diretos: 480 jovens de 16 a 24 anos, residentes em distritos de alta vulnerabilidade juvenil.  
Beneficiados indiretos: 26 profissionais de 10 ONGs (educadores e coordenadores)

Investimento: cerca de R\$ 1,2 milhão

## Atuação Cultural

O Instituto Itaú Cultural promove e divulga a cultura brasileira no país e também realiza ações no exterior. Atuando em diferentes áreas de expressão e pesquisa, desenvolve projetos contínuos e integrados que valorizam a produção artística e ampliam o acesso à cultura, contribuindo para o desenvolvimento da formação dos cidadãos, bem como para o reconhecimento da diversidade cultural brasileira.

Em 2004, o total de investimento realizado foi de R\$ 25,0 milhões, sendo R\$ 9,6 milhões sob incentivo da Lei Rouanet.

O programa Crônica na Sala de Aula, direcionado à capacitação de professores da rede pública de ensino, teve sua importância reconhecida em 2004 pelo Guia da Boa Cidadania Corporativa da Revista *Exame*.

O Programa Rumos recebeu 1.656 inscrições e contemplou 80 projetos nas categorias música, jornalismo cultural e literatura-audioficções. Criado em 1997, o Rumos procura identificar e expandir a produção artística por intermédio da articulação entre agentes culturais, artistas, pesquisadores e instituições. A Caravana Rumos realizou seminários e encontros sobre gestão e criação cultural em 29 cidades, além de apresentar espetáculos artístico-culturais. O seminário Encontros de Interrogação, voltado à produção literária, culminou com o lançamento da revista *Rumos Literatura*. O Rumos também realizou o Seminário Internacional Jornalismo Cultural e exibiu mostras de vídeos e documentários voltados à Dança, Cinema e Vídeo.

A sede do Instituto Itaú Cultural abrigou três exposições temporárias. O Preço da Sedução – Do Espartilho ao Silicóneo, sobre o ideal da beleza feminina, recebeu mais de 120 mil visitantes. Emoção Artificial 2.0, mostra que discutiu o uso político da tecnologia, sua crescente presença no cotidiano e seu impacto na sociedade, foi visitada por aproximadamente 128 mil expectadores. Depois de passar pelo Paço Imperial, no Rio de Janeiro, a exposição Tudo é Brasil estreou no Itaú Cultural. Nela foram apresentadas, obras históricas e contemporâneas de 34 artistas brasileiros.

O Instituto promoveu a exibição de dois programas de televisão de caráter cultural: *Jogo de Idéias*, transmitido em rede de TV educativa com alcance em 14 estados brasileiros, e *Guerrilha*, levado ao ar pela TV Cultura de São Paulo.

Lançada em 2004, a Enciclopédia *Itaú Cultural de Teatro*, obra digital de referência, traz 600 verbetes sobre a dramaturgia paulista e carioca da década de 1930 até a atualidade. Trata-se de uma importante contribuição ao teatro brasileiro, de acesso franqueado a toda a população.

## Gestão Ambiental

### Princípios do Equador

No Banco Itaú, a gestão ambiental se pauta pelos Princípios do Equador, conjunto de diretrizes fixadas pelo International Finance Corporation (IFC), organismo do Banco Mundial nas operações de financiamento de projetos. A adesão aos princípios foi voluntária e referenda o compromisso do Grupo com desenvolvimento econômico associado à preocupação com a preservação do meio ambiente. Pelos Princípios do Equador, os financiamentos estão vinculados à demonstração de que os projetos em análise dispõem de viabilidade econômica, ambiental e social.

O Banco também realizou uma campanha interna que conseguiu um índice de redução de 17% no consumo de água e de 4% no de energia, na comparação com o ano anterior.



## Preservação do Meio Ambiente

Integrar as atividades produtivas com a conservação ambiental é o principal preceito das empresas industriais Itaúsa. Duratex, Itautec Philco e Elekeiroz pautam-se pelo conceito de sustentabilidade dos negócios, que prevê o uso racional dos recursos naturais e a preservação do ambiente, de modo a assegurar o desenvolvimento econômico equilibrado e perene. Nesse conceito também se insere a busca permanente pelos avanços tecnológicos que promovam a melhoria da qualidade de produtos e serviços, redução de custos e do uso de recursos naturais, bem como práticas gerenciais e operacionais que promovam aumento de produtividade e redução de desperdícios.

Os produtos da área industrial destinam-se a tornar melhor, mais fácil e confortável a vida dos consumidores, mas, para isso, não podem atentar contra o meio ambiente. É nesse sentido que se dá a preocupação com processos industriais limpos, baixo consumo de energia, soluções não-poluentes e com programas de preservação da natureza.

A Itautec Philco possui a certificação ISO 14001, que atesta padrões de excelência em gestão ambiental nas unidades Tatuapé (SP) e Manaus (AM). A preocupação com o meio-ambiente é expressa também pela participação de representantes da empresa na Comissão Interna de Gestão Ambiental (Ciga), do Centro das Indústrias do Amazonas, que tem como objetivo estimular o debate de questões ambientais com o governo e comunidade, envolvendo temas como tratamento de resíduos, reciclagem, etc. Também integra, por meio da unidade Jundiá, o Comitê de Meio-Ambiente da Associação Brasileira de Circuito Impresso (Abraci).

A área florestal da Duratex dispõe da certificação ISO 14001 para o plantio de eucaliptos e o viveiro de produção de mudas, além da *Forest Stewardship Council* (FSC), uma das mais respeitadas certificações ambientais do mundo. A FSC cobre 87% das florestas cultivadas pela companhia.

A Duratex possui aproximadamente 90 mil hectares de terras e florestas próprias, que lhe garante a sustentabilidade na fabricação de painéis de madeira. A adoção de práticas modernas de plantio, adubagem e corte, aliada a uma distância média de 55 quilômetros entre as unidades florestais e as fábricas, conferem importante diferencial de custo à empresa.

Entre os princípios seguidos pelas empresas industriais da Itaúsa, estão:

- Atender à legislação ambiental aplicável;
- Prevenir a ocorrência de poluição e assegurar melhoria contínua dos indicadores ambientais vinculados a suas atividades;
- Gerenciar os resíduos industriais, reduzindo sua geração na medida do possível, otimizando o reaproveitamento e a reciclagem;
- Disseminar ações para educação ambiental, buscando o comprometimento de seus colaboradores internos e externos para atuarem com responsabilidade na conservação do meio ambiente;
- Manter contínua comunicação das questões do meio ambiente com as partes interessadas;
- Estabelecer, revisar e acompanhar os objetivos e as metas ambientais.





A Elekeiroz é signatária, desde 1992, do programa mundial de Atuação Responsável destinado às empresas químicas. No Brasil, o programa é administrado e fiscalizado, em decorrência de convênios internacionais, pela Abiquim.

Os investimentos do grupo na área ambiental em 2004 foram da ordem de R\$ 14,8 milhões. Estão incluídos nesse total a adoção de novas tecnologias, a compra de equipamentos e a montagem de instalações para tratamento de efluentes e resíduos sólidos das unidades industriais.

### **Resíduos**

Em decorrência dessa aplicação de recursos, foi possível obter vários ganhos no reaproveitamento de materiais, reduzindo os gastos com destinação de resíduos e minimizando as agressões ao meio ambiente. Entre os exemplos bem-sucedidos está o programa de reaproveitamento de água da unidade de produção de louças sanitárias da Duratex em Jundiá (SP). Com a instalação de novos sistemas de coleta, tratamento e distribuição, foi possível reaproveitar 60% da água utilizada no processo produtivo ao final de 2004. Esse e outros avanços na gestão ambiental garantiram a redução de 11,4% no consumo total de água da unidade (23,5% de redução no processo produtivo). O reaproveitamento de materiais possibilitou um corte de 12,5% no volume de resíduos sólidos destinados a aterros sanitários.

A Itautec Philco dispõe do Programa de Conscientização para a Preservação da Natureza, cuja essência está fundamentada nos 3 Rs: reduzir, reutilizar e reciclar. Destina-se a minimizar a utilização de recursos naturais e prevê orientação para segregação e disposição correta dos resíduos antes de encaminhá-los para a área de Gestão Ambiental. Em 2004, foram coletados e encaminhados para reciclagem 984 mil quilos de materiais recicláveis, como papel, papelão, plástico e metal, com aumento de 70% em comparação ao ano anterior, refletindo o trabalho em equipe e a conscientização dos colaboradores.

A Duratex possui comitês responsáveis pela homologação de prestadores de serviços para assegurar a destinação correta e segura de resíduos. Procura, também, ampliar o reaproveitamento de produtos tendo, na Divisão Deca, reaproveitado cerca de 20% da massa utilizada na fabricação de louças sanitárias, índice que deve ser elevado para 35% em 2005. Outras ações contemplam a venda de subprodutos utilizados por viticultores, geração de energia, fabricação de fertilizantes e sabões, dentre outros.

A introdução de uma nova tecnologia produtiva na fábrica de Botucatu da Duratex assegurou uma redução de 27,3% no consumo de água por produto em 2004. A empresa tem feito esforços também na área florestal, ao realizar investimentos constantes em pesquisa para obter, entre outros aspectos, melhoramento genético e controle de pragas e ao adotar práticas de manejo que reduzem o revolvimento de terras e a aplicação de fertilizantes e defensivos agrícolas.

A ampliação do conceito de coleta seletiva para melhorar a destinação de materiais, aumentar o reaproveitamento e reduzir os custos com destinação e o impacto ambiental incluiu um programa de treinamento de pessoal para identificar e dispor corretamente os resíduos. O ganho de eficiência com esse programa foi superior a 90% na Divisão Deca.

## Efluentes

A Itaotec Philco mantém o Projeto Água, na unidade Jundiá. Seu objetivo é o aproveitamento da água de rejeito pelo sistema de osmose reversa. A iniciativa permitiu em 2004, uma economia de 12% no consumo, apesar do aumento da produção. Em toda a empresa são realizadas campanhas periódicas de conscientização dos funcionários e mantidas medições diárias e acompanhamento mensal do consumo de água e energia.

Em tratamento de efluentes, a área industrial da Divisão Madeira da Duratex já apresenta índices de eficiência em valores absolutos compatíveis com os mais elevados padrões ambientais do mundo.

A Elekeiroz colocou em operação, na unidade de Várzea Paulista, um emissário próprio de efluentes líquidos. Com extensão de quatro quilômetros, o emissário transporta os efluentes diretamente até a estação de tratamento da Companhia de Saneamento de Jundiá. Com essa medida, a empresa antecipou-se aos planos dos poderes públicos de mobilizar as indústrias da região para melhorar a qualidade da água na bacia do Rio Jundiá. A iniciativa deu à Companhia o Prêmio de Responsabilidade Social da Revista Tintas e Vernizes.

Na unidade de Camaçari (BA), mesmo contando com os serviços de uma empresa especializada para o tratamento dos efluentes líquidos de todo o Pólo Petroquímico, a Elekeiroz tem um sistema próprio de tratamento que possibilita a redução dos dejetos gerados nas operações industriais.

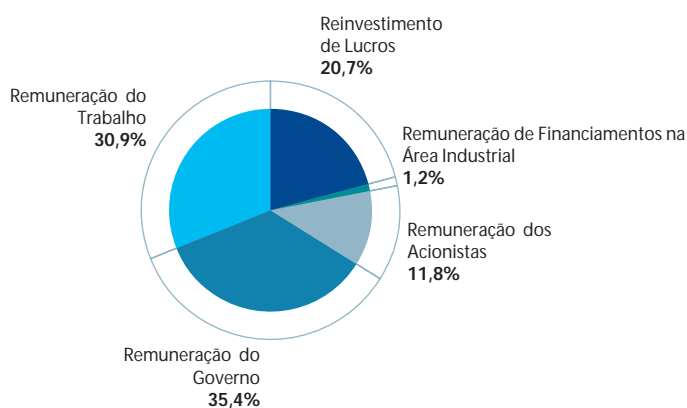




## Demonstrativo do Valor Adicionado

	Valor (R\$ mil)		Participação (%)	
	2004	2003	2004	2003
Vendas de Produtos e Serviços Líquidas de Custo de Materiais, Serviços de Terceiros e Outros (A)	7.706.717	6.399.308	-	-
Resultado de Intermediação Financeira (B)	10.461.279	9.298.952	-	-
Resultado das Operações com Seguros, Previdência e Capitalização. (C)	780.449	746.976	-	-
Outras Receitas / Despesas Operacionais (D)	(6.411.770)	(5.817.582)	-	-
<b>Valor Adicionado (E = A + B + C + D)</b>	<b>12.536.675</b>	<b>10.627.654</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Remuneração do Trabalho (F) (*)	3.875.214	3.649.636	30,9	34,3
Remuneração do Governo (G)	4.443.578	3.498.786	35,4	32,9
Remuneração aos Acionistas (H)	1.474.607	1.227.972	11,8	11,6
Controladora	696.775	613.283	5,6	5,8
Minoritários	777.832	614.689	6,2	5,8
Remuneração de Financiamentos na Área Industrial (I)	148.494	201.948	1,2	1,9
Reinvestimento de Lucros (J)	2.594.782	2.049.312	20,7	19,3
Controladora	1.265.617	947.980	10,1	8,9
Minoritários	1.329.165	1.101.332	10,6	10,4
<b>Distribuição do Valor Adicionado (K = F + G + H + I + J)</b>	<b>12.536.675</b>	<b>10.627.654</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## Distribuição do Valor Adicionado



## Principais Indicadores de Desempenho Econômico e Social

(Valores em R\$ mil)

<b>1 - Base de Cálculo</b>	2004 Valor			2003 Valor		
Receita Líquida (RL)	33.775.017			27.801.294		
Resultado Operacional (RO)	7.876.778			5.921.631		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	4.146.613			3.862.780		
<b>2 - Indicadores Sociais Internos</b>	Valor	% sobre FPB	% sobre RL	Valor	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	247.928	5,98%	0,73%	224.111	5,80%	0,81%
Encargos Sociais Compulsórios	866.080	20,89%	2,56%	770.886	19,96%	2,77%
Previdência Privada	32.481	0,78%	0,10%	41.301	1,07%	0,15%
Saúde	131.844	3,18%	0,39%	113.628	2,94%	0,41%
Segurança e Medicina no Trabalho	2.637	0,06%	0,01%	14.125	0,37%	0,05%
Educação	4.392	0,11%	0,01%	3.984	0,10%	0,01%
Transporte	29.607	0,71%	0,09%	0	0,00%	0,00%
Cultura	678	0,02%	0,00%	354	0,01%	0,00%
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	46.579	1,12%	0,14%	40.711	1,05%	0,15%
Creches e Auxílio-creche	15.738	0,38%	0,05%	14.727	0,38%	0,05%
Participação nos Lucros ou Resultados	388.164	9,36%	1,15%	321.696	8,33%	1,16%
Outros Benefícios	54.491	1,31%	0,16%	49.141	1,27%	0,18%
<b>Total - Indicadores Sociais Internos</b>	<b>1.820.619</b>	<b>43,90%</b>	<b>5,39%</b>	<b>1.594.664</b>	<b>41,28%</b>	<b>5,74%</b>
<b>3 - Indicadores Sociais Externos</b>	Valor	% sobre RO	% sobre RL	Valor	% sobre RO	% sobre RL
Educação	19.417	0,25%	0,06%	19.465	0,33%	0,07%
Cultura	27.967	0,36%	0,08%	32.140	0,54%	0,12%
Saúde e sSneamento	1.134	0,01%	0,00%	3.630	0,06%	0,01%
Esporte	62	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Lazer e Diversão	180	0,00%	0,00%	138	0,00%	0,00%
Creches	20	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Alimentação	1.277	0,02%	0,00%	299	0,01%	0,00%
Outros	26.616	0,34%	0,08%	12.472	0,21%	0,04%
Total das contribuições para a sociedade	76.673	0,98%	0,22%	68.144	1,15%	0,24%
Tributos (excluídos encargos sociais)	3.886.996	49,35%	11,51%	3.070.980	51,86%	11,05%
<b>Total - Indicadores Sociais Externos</b>	<b>3.963.669</b>	<b>50,33%</b>	<b>11,73%</b>	<b>3.139.124</b>	<b>53,01%</b>	<b>11,29%</b>
<b>4 - Indicadores Ambientais</b>	Valor	% sobre RO	% sobre RL	Valor	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	13.083	0,17%	0,04%	8.579	0,14%	0,03%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	1.736	0,02%	0,01%	2.490	0,04%	0,01%
<b>Total dos Investimentos em Meio Ambiente</b>	<b>14.819</b>	<b>0,19%</b>	<b>0,05%</b>	<b>11.069</b>	<b>0,18%</b>	<b>0,04%</b>

<b>5 - Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>
Nº de empregados(as) ao final do período	57.288	54.095
Nº de admissões durante o período	5.463	4.599
Nº de estagiários(as)	1.187	609
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	7.743	6.756
Nº de mulheres que trabalham na empresa	25.894	24.119
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	31,35%	29,34%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	6.572	6.267
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	5,59%	5,20%
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	1.512	1.225
<b>6 - Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial</b>	<b>2004</b>	<b>Metas 2005</b>
Número total de acidentes de trabalho	861	-
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pelas empresas foram definidos por:	Direção	Direção
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	Direção e Gerências	Direção e Gerências
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, as empresas:	Seguem as normas da OIT	Seguirão as normas da OIT
A previdência privada contempla:	Todos os empregados	Todos os empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	Todos os empregados	Todos os empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social ambiental adotados pelas empresas:	São exigidos	Serão exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, as empresas	Apóiam	Apoiarão
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil)	<b>Em 2004: 12.536.675</b>	<b>Em 2003: 10.627.654</b>
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		
Colaboradores	30,9%	34,3%
Governo	35,4%	32,9%
Acionistas	11,8%	11,6%
Financiamentos na área industrial	1,2%	1,9%
Reinvestimento de lucros	20,7%	19,3%

## Área de Serviços Financeiros



## Banco Itaú Holding Financeira

O Banco Itaú Holding Financeira (Itaú) é uma das maiores instituições financeiras do Brasil, com 11,8 milhões de clientes, e participa ativamente de todas as áreas da vida econômica do País, por meio de suas subsidiárias principais, o Banco Itaú e o Banco Itaú BBA. O Itaú controla todas as atividades do conglomerado Itaúsa na área de serviços financeiros, valorizando a visão estratégica de longo prazo com foco em rentabilidade e criação de valor para seus acionistas. Em 2005, as grandes prioridades serão a expansão da carteira de crédito a pessoas físicas e a pequenas e médias empresas, bem como o controle de custos visando alcançar maior eficiência.

A atuação do Itaú na área de crédito ao consumo foi reforçada em 2004, por meio de três grandes operações: (i) o lançamento da financeira Taí, com marca e identidade próprias, operando com lojas próprias, financiando o consumo de não-correntistas das classes econômicas "C" e "D"; (ii) a associação com a Companhia Brasileira de Distribuição (CBD), do Grupo Pão de Açúcar, oferecendo com exclusividade produtos e serviços financeiros aos clientes das 555 lojas da CBD; e (iii) o aumento da participação no Credicard, assumindo a liderança dentre os emissores de cartões de crédito, com *market share* de cerca de 20%. Com essa transação, a base de cartões de crédito do Itaú foi ampliada em 3,8 milhões. O Banco também aumentou de 33,33% para 100% a participação na Orbitall, empresa processadora de cartões de crédito.

O Itaú e o Banco BMG firmaram acordo de cooperação, visando ampliar a atuação das instituições no segmento pessoa física. Foi assinado, também, contrato com o Banco Intercep S.A para aquisição da carteira de crédito de financiamento de veículos para o segmento de pessoas físicas e de sua promotora de vendas.

Ao final de 2004, o Itaú apresentava um balanço caracterizado por forte capitalização, destacada diversificação de receitas, rigoroso controle de custos e política conservadora de gestão de riscos.

O Itaú continua detendo o maior valor de mercado em bolsa de valores entre os bancos latino-americanos, alcançando R\$ 44,1 bilhões, um crescimento de 44,8% no ano.

A rede de atendimento do Itaú atingiu 3.073 unidades, entre agências e postos de atendimento bancário e 653 pontos de atendimento eletrônico em empresas. Os caixas eletrônicos totalizaram 21.150 unidades. Foram realizadas mais de 2 bilhões de transações por meio dos caixas eletrônicos, telefone, fax, internet, sistema de débitos automáticos e compras com cartão de débito.

## Principais Indicadores

<b>Resultados – R\$ milhões</b>	2003	2004	Varição (%) (2003/2004)
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	9.224	10.200	10,6
Receitas de Serviços e de Seguros, Previdência e Capitalização	10.129	12.398	22,4
Despesas Administrativas e Tributárias (exceto ISS, PIS e Cofins)(1)	8.770	9.014	2,8
Resultado Operacional	5.714	7.342	28,5
Lucro Líquido Consolidado Recorrente	3.717	4.870	31,0
Lucro Líquido Consolidado	3.152	3.776	19,8

### **Resultados por Ação em 2004 – R\$** (2003 - por Lote de Mil Ações)

Lucro Líquido Consolidado	27,66	33,33	20,5
Valor Patrimonial	104,25	123,34	18,3
Juros Sobre o Capital Próprio	9,72	12,11	24,6
Preço da Ação PN – Preferencial Nominativa (2)	267,26	389,26	45,6
Capitalização de Mercado – R\$ milhões (3)	30.453	44.092	44,8

### **Balanco Patrimonial – R\$ milhões**

Ativos Totais	118.738	130.339	9,8
Empréstimos Totais (Inclui Avais e Fianças)	44.581	53.275	19,5
Recursos Próprios Livres, Captados e Administrados	183.627	211.238	15,0
Dívidas Subordinadas	4.814	4.765	(1,0)
Patrimônio Líquido Consolidado	11.879	13.971	17,6
Patrimônio de Referência (4)	17.185	19.806	15,3

### **Índices Financeiros (%) a.a.**

Rentabilidade Recorrente sobre o Patrimônio Líquido	31,3	34,9	-
Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido	26,5	27,0	-
Retorno sobre Ativos	2,7	2,9	-
Índice de Eficiência (5)	54,5	52,4	-
Quociente de Solvabilidade (Índice de Basileia)(6)	19,8	20,6	-
Índice de Imobilização(6)	25,0	27,4	-

(1) Inclui Despesas de Pessoal, Outras Despesas Administrativas, Despesas Tributárias de CPMF e Outros Tributos e Outras Despesas Operacionais.

(2) Com base na cotação média do mês de dezembro.

(3) Calculado com base na cotação média das ações preferenciais em dezembro.

(4) Base de capital, calculada conforme a Resolução 2837 do Bacen, de 30/05/2001, com base no consolidado econômico-financeiro.

(5) Calculado conforme critérios internacionais.

(6) Posição de 31 de dezembro.



## Itaúsa Portugal

As atividades financeiras do conglomerado Itaú na União Européia concentram-se na holding Itaúsa Portugal, SGPS, S.A., que ao final do ano apresentava ativos consolidados de € 2,4 bilhões (R\$ 8,7 bilhões), 6% superior a 2003. O lucro líquido e o patrimônio líquido consolidados alcançaram, respectivamente, € 29,5 milhões (R\$ 106,8 milhões) e € 316,2 milhões (R\$ 1.144 milhões), com rentabilidade de 9,6% sobre o patrimônio líquido. A Itaúsa Portugal detém o controle integral do Banco Itaú Europa S.A., com sede em Lisboa. Este, por sua vez, possui 100% do capital social do Banco Itaú Europa Luxemburgo S.A. e 51% da participação de 16,1% que o grupo Itaú detém do Banco BPI S.A.

Os resultados positivos do Banco Itaú Europa em 2004 reforçaram a orientação estratégica, evidenciando o crescimento dos ativos e da rentabilidade, a ampla liquidez e os elevados índices de solvabilidade.

A expansão das diferentes áreas de negócios permitiu a diversificação das fontes de receitas. Destacam-se a margem financeira das operações ativas, o desempenho das áreas de mercado de capitais, tesouraria, *private banking* internacional e a participação detida no Banco BPI. O lucro líquido chegou a € 30 milhões (R\$ 109 milhões), 27,1% superior a 2003. O índice de eficiência situou-se em 32,4%.

Os negócios consolidados do Banco Itaú Europa, incluindo ativos e garantias, chegaram a € 2.719 milhões (R\$ 9.841 milhões), com crescimento de 13,9% sobre 2003. Destacam-se as operações de crédito a empresas, que atingiram US\$ 720 milhões (R\$ 1.911 milhões). O Itaú Europa vem operando em sintonia com a dinâmica das estruturas de segmentação de mercado do Grupo Itaú, ampliando sua base de clientes *corporate* e de *middle market*, oferecendo produtos estruturados em comércio exterior e mercado de capitais e apoiando os investimentos das empresas européias no Brasil.

O *status de investment grade* do Banco tem permitido diversificar o passivo com emissões de eurobonds de médio e longo prazos no mercado de capitais internacional em condições competitivas no apoio ao fluxo de negócios de seus clientes. Em julho de 2004, o Itaú Europa liderou, com o ING e o HypoVereinsbank, o lançamento de um *eurobond* de três anos, por € 200 milhões (R\$ 728 milhões). O sucesso da operação foi apoiado pela mesa de mercado de capitais do Banco em Londres.

A contribuição e as sinergias resultantes da incorporação do Itaú Europa Luxemburgo para o Banco representaram, no ano, 26,6% do seu produto bancário. Aquela subsidiária continuou expandindo a base de clientes *private*. Ao final de 2004, os ativos sob gestão chegaram a US\$ 2,1 bilhões (R\$ 5,6 bilhões).

O associado Banco BPI, que encabeça um dos mais importantes grupos bancários portugueses, apresentou no final de 2004 ativos totais de € 24 bilhões (R\$ 87 bilhões), patrimônio líquido de € 1,2 bilhão (R\$ 4,3 bilhões) e lucro líquido de € 174 milhões (R\$ 630 milhões).

## Área Industrial e Imobiliária



## Duratex

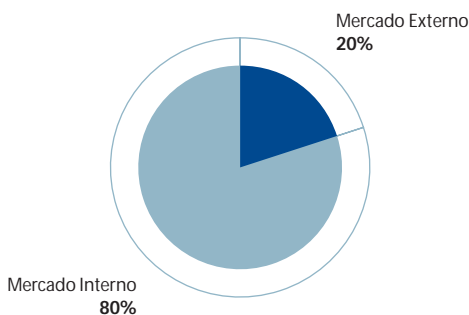
A Duratex é líder nos mercados de produtos de madeira e metais sanitários e ocupa posição destacada no segmento de louças sanitárias. Suas oito unidades industriais (sete em São Paulo e uma no Rio Grande do Sul) detêm a mais avançada tecnologia para produção de utensílios em madeira e louças e metais sanitários.

Em 2004, a receita bruta consolidada da Duratex atingiu R\$ 1.580,6 milhões e a receita líquida, R\$ 1.188,2 milhões, com crescimento de 26,0% e 20,1% sobre 2003, respectivamente. As exportações totalizaram US\$ 57,5 milhões, 23,7% superiores às de 2003. O resultado operacional antes do resultado financeiro evoluiu 43,0%, para R\$ 237,2 milhões; a geração operacional de caixa, pelo conceito EBITDA, somou R\$ 311,4 milhões, 38,6% superior a 2003; o lucro líquido foi de R\$ 125,3 milhões, 95,7% superior ao de 2003, e resultou no retorno de 12,6% sobre o patrimônio líquido, o que representa expressiva melhora em relação ao ano anterior (6,8%).

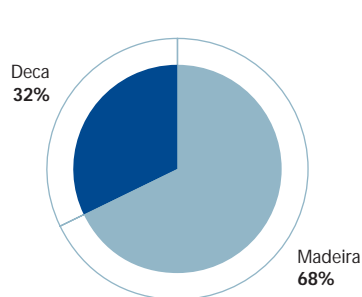
As ações preferenciais da Duratex tiveram valorização de 49,4%, enquanto o Ibovespa subiu 17,8%. Esse desempenho refletiu as importantes alterações estatutárias promovidas durante o período: a extinção gradual das Partes Beneficiárias e o aumento do dividendo mínimo de 25% para 30% do lucro líquido.

A Duratex investiu, em 2004, R\$ 171,4 milhões, sendo R\$ 136,8 milhões referentes à aquisição de ativos permanentes, com destaque para a expansão da unidade de Cerâmica II, em Jundiá (SP); nova linha de revestimento em baixa pressão (BP) em Botucatu; equipamentos para produção de painéis de madeira aglomerada com superfície especial para a pintura; e aquisição de 4.100 hectares de terras nas regiões de Botucatu e Itapetininga, em São Paulo.

Origem das Receitas



Composição da Receita



## Divisão Madeira

Impulsionada pela maior demanda do mercado interno e pelo crescimento das exportações, a Divisão Madeira apresentou receita líquida 23,0% superior à de 2003, totalizando R\$ 807,2 milhões. Esse resultado deve-se à ampliação de 16% no volume de produtos expedidos e da recomposição de preços ocorrida ao longo do ano. As exportações cresceram 21,2%, para US\$ 52,8 milhões. Desse total, as exportações de móveis sob a marca **InterD+** chegaram a US\$ 3,0 milhões, ante US\$ 900 mil em 2003.

## Divisão Deca

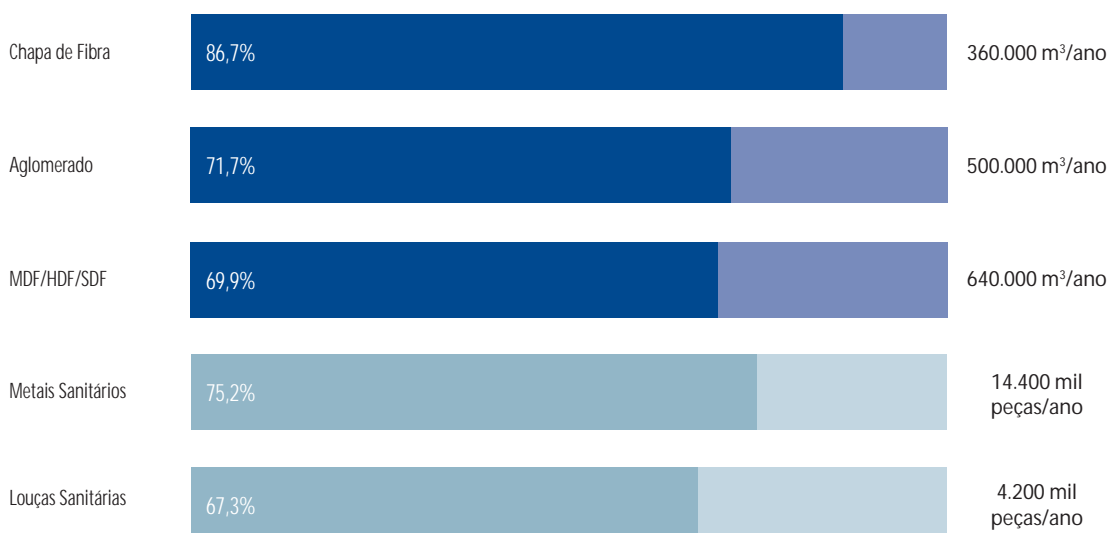
A receita líquida da Divisão Deca cresceu 14,2% em relação a 2003, totalizando R\$ 381,0 milhões. O aumento das receitas baseia-se em ajustes de preços, uma vez que o volume expedido cresceu apenas 3,2% em relação a 2003, refletindo as dificuldades conjunturais do setor. As exportações evoluíram 62%, para US\$ 4,7 milhões. Desse valor, US\$ 3,6 milhões correspondem às vendas de louças sanitárias.

No final do ano, foram adotadas diversas ações para a melhoria operacional e de resultados, que provocaram um impacto negativo extraordinário no resultado operacional de R\$ 1,9 milhão, totalmente reconhecido nas demonstrações de 2004.

## Principais Indicadores

R\$ milhões	2003	2004	Varição
Receita líquida	989,6	1.188,2	20,07%
Mercado interno	799,4	950,6	18,91%
Mercado externo	190,2	237,6	24,92%
EBITDA	224,7	311,4	38,58%
Margem EBIDA (%)	22,7%	26,2%	-
Lucro Líquido	64,0	125,3	95,78%
Margem líquida (%)	6,5%	10,5%	-
Retorno sobre o PL (ROE)	6,8%	12,6%	-
Retorno sobre o Capital Investido (ROIC)	8,5%	10,2%	-

## Capacidade Industrial e Taxa de Ocupação 2004





## Itautec Philco

A Itautec Philco atua nas áreas de automação bancária e comercial, informática, produção de eletroeletrônicos de consumo, assistência técnica, serviços e componentes (semicondutores e placas de circuito impresso). Possui três unidades industriais, instaladas nas cidades de São Paulo, Jundiaí (SP) e Manaus (AM) e divide-se em cinco unidades de negócio: Soluções e Automações; Informática; Produtos de Consumo; Serviços; e Componentes. Possui ainda subsidiárias em Portugal, Espanha, Argentina, México, Equador e Estados Unidos.

Em 2004, a receita bruta de vendas e serviços da Itautec Philco atingiu R\$ 1.760,4 milhões, superior em 21,5% à obtida no ano anterior. O lucro líquido acumulado foi de R\$ 22,5 milhões. O EBITDA foi de R\$ 114,9 milhões, superior em 18,2% ao de 2003.

O Plano de Aplicação de Recursos totalizou R\$ 131,5 milhões, com destaque para o investimento de R\$ 55,6 milhões em desenvolvimento de tecnologia.

Em 2004, a receita da Itautec Philco no exterior cresceu 26,5%, totalizando R\$ 88,1 milhões. As subsidiárias instaladas na Argentina, Equador, México, Estados Unidos, Portugal e Espanha contam com mais de cem funcionários e apresentam boas perspectivas de crescimento.

A receita bruta da área de Soluções e Automações foi de R\$ 338,4 milhões, superior em 14,6% à obtida em 2003.

No segmento de Automação Bancária registrou-se a expedição de 5,8 mil ATMs (*Automatic Teller Machines*). Destaca-se a instalação da primeira agência bancária com o *Securityway*, sistema que efetua a gestão central de autorizações de acesso às ATMs e às áreas restritas da agência.

Em 2004, o volume expedido de equipamentos de Automação Comercial evoluiu 42,4%, chegando a 9,5 mil. No segmento de Auto-Atendimento foram expedidos 2,6 mil equipamentos, sendo que no terceiro trimestre foram exportadas para a Europa cerca de 1 mil unidades do InfoMusic.

A receita bruta da Itec S.A. - Grupo Itautec Philco cresceu 47%, para R\$ 69,4 milhões, com melhora substancial em seu resultado. Merecem destaque o crescimento de 73% do faturamento na Argentina e o início da operação no Equador.

A receita bruta da área de Informática evoluiu 7%, para R\$ 407,0 milhões. Foram expedidos 117 mil equipamentos da área de Micros & Mobiles e 3,7 mil Servidores.



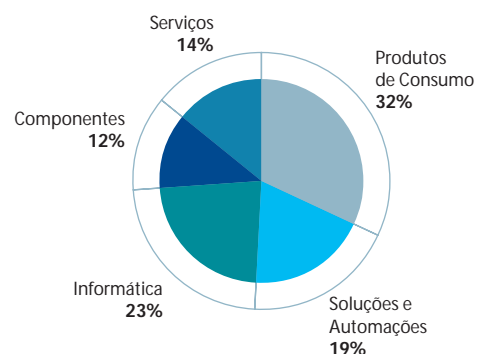


A receita bruta da Philco chegou a R\$ 550,6 milhões, com crescimento de 28,6% em relação a 2003, tendo sido expedidos 1.136 mil produtos. A Philco continuou priorizando a melhoria do *mix* de produtos com aumento no foco do segmento *High-End*, de maior valor agregado, apresentando crescimento de 183% no volume de TVs e de 108% no de DVDs.

A receita bruta da área de Serviços atingiu R\$ 249,9 milhões, 20,8% superior à de 2003. Essa área está fortalecendo sua atuação no segmento de segurança, destacando-se o produto CFTV – Circuito Fechado de TV, e no segmento de infra-estrutura, por meio de sistemas de cabeamento estruturado.

A receita bruta da área de Componentes cresceu 55,2%, para R\$ 214,5 milhões. A receita bruta de Semicondutores atingiu R\$ 125,7 milhões, com expedição de 744 mil módulos de memória. No segmento de Placas a receita bruta cresceu 26,3%, para R\$ 88,8 milhões. Contribuiu para esse resultado a consolidação do produto Multilayer que obteve boa aceitação no setor automotivo.

Composição da Receita



## Principais Indicadores

Resultados (R\$ milhões)	2003	2004	Varição
Receita Bruta	1.448,8	1.760,4	21,51%
Receita Líquida	1.276,0	1.502,5	17,75%
Lucro Bruto	277,1	346,4	25,05%
Margem Bruta	21,70%	23,10%	6,45%
Lucro Operacional	10,8	33,0	205,56%
EBITDA	97,2	114,9	18,21%
Lucro Líquido	10,4	22,5	116,35%

### Capacidade Industrial e Taxa de Ocupação 2004

Micros e Servidores	54%	223 mil unidades/ano
Automações	52%	24 mil unidades/ano
Eletrônicos de Consumo	80%	1.420 mil unidades/ano
Módulos de Memória	95%	783 mil unidades/ano

## Elekeiroz

A Elekeiroz foi fundada em 1894, como um laboratório de manipulação de produtos à base de extratos vegetais. Em 1910, construiu a primeira fábrica de ácido sulfúrico do Brasil, e desde então tem sido pioneira na fabricação de diversos produtos químicos, como anidrido ftálico, anidrido maleico, ácido 2 etil hexanóico, bissulfeto de carbono, entre outros. Com a aquisição definitiva do controle acionário pela Itausa, em 1992, a empresa consolidou-se, racionalizando, modernizando, automatizando e expandindo suas operações, distribuídas hoje em três unidades, localizadas em Camaçari, Bahia, e em Várzea Paulista e Taubaté, no Estado de São Paulo.

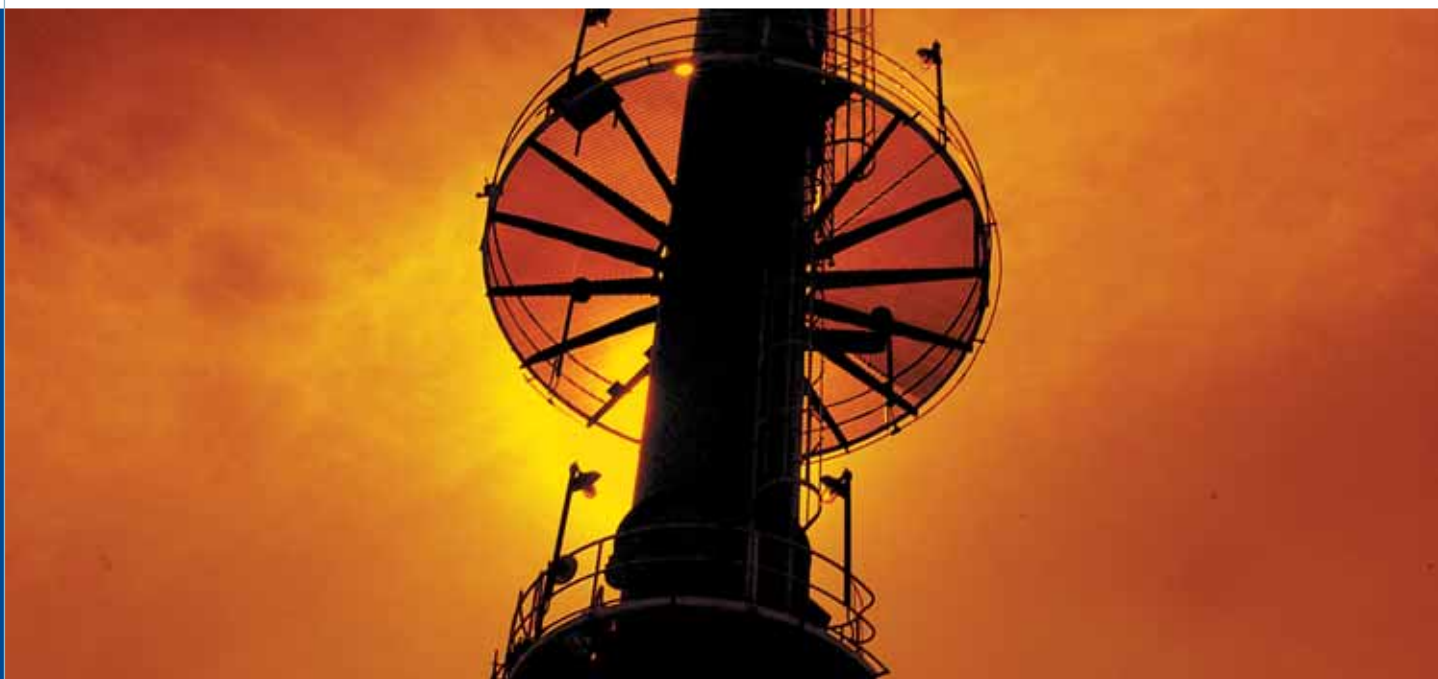
A empresa é líder na América Latina na produção de oxo-álcoois (octanol, normal e iso butanol) dos anidridos ftálico e maleico, e de plastificantes, produzindo também ácido fumárico, resinas de poliéster, formol, concentrado uréia-formol, ácido sulfúrico e bissulfeto de carbono. É ainda a única empresa dessa região a integrar toda a cadeia produtiva dos plastificantes. No segundo trimestre de 2005, reiniciará a produção do ácido 2etil hexanóico, com tecnologia própria, produto hoje totalmente importado e destinado ao segmento de tintas e vernizes, no qual a empresa tem importante presença.

Em 2004, a expedição na Elekeiroz foi de 485 mil toneladas, decrescendo 4% em relação ao ano anterior. A expedição ao mercado interno atingiu 440 mil toneladas, sendo que a de orgânicos cresceu 8%, para 196 mil, e a de inorgânicos diminuiu 12%, para 244 mil. As exportações atingiram 45 mil toneladas, com decréscimo de 6%. Os trabalhos de modernização, racionalização e automação do complexo de Camaçari foram iniciados, com investimentos previstos de R\$ 170 milhões em três anos, financiados pelo BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) e pelo BNB (Banco do Nordeste do Brasil).

Em Várzea Paulista, os investimentos totalizaram R\$ 30 milhões em 2004, com destaque para a automação da unidade de ácido sulfúrico durante a manutenção bianual programada.

Em novembro, foi firmado acordo de cooperação tecnológica, devidamente registrado no INPI (Instituto Nacional de Propriedade Industrial), com a DSM Composite Resins AG, empresa líder na Europa no segmento de resinas de poliéster insaturado, o que permitirá à Elekeiroz oferecer produtos inovadores e de elevado conteúdo tecnológico a seus clientes.

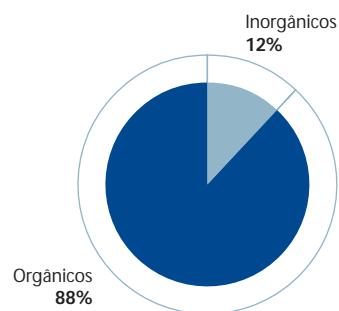
Foram retomadas as negociações com a Petrobrás relativas ao complexo produtor de ácido acrílico, acrilatos e polímeros superabsorventes, produtos hoje importados e de interesse estratégico para a empresa e o País.



Em AGE de 30 de dezembro, foi homologado aumento do capital social de R\$ 10,7 milhões, mediante capitalização de reservas, sem emissão de novas ações.

O aumento médio de 42% no preço da tonelada expedida, a maior participação relativa dos produtos orgânicos nas expedições aos diversos segmentos consumidores, os aumentos de produtividade decorrentes dos investimentos e as medidas adotadas visando redução de custos, resultaram em melhoria de margens que se refletiu nos indicadores de resultados da empresa, apesar dos aumentos nos preços das matérias-primas de origem petroquímica entre 17% e 78% ao longo do ano.

Segmentação de vendas



## Principais Indicadores

R\$ milhões	2004	2003	Varição (%)
Receita Bruta	886	652	36%
Receita de Exportações	111	97	14%
Resultado Operacional	93	47	99%
Lucro Líquido	71	37	91%
EBITDA	126	84	49%
Rentabilidade Anualizada (%)	24,6%	15,8%	

### Capacidade Industrial e Taxa de Ocupação 2004

Oxo-Álcoois	99%	138 mil t/ano
Maleico	92%	20 mil t/ano
Sulfúrico	91%	250 mil t/ano
Ftálico	81%	69 mil t/ano
Formol a 37%	80%	68 mil t/ano
Bissulfeto	75%	10 mil t/ano
Resinas de Poliester	67%	12 mil t/ano
Plastificantes	63%	122 mil t/ano

## Itaúsa Empreendimentos

A Itaúsa Empreendimentos, que atua na área imobiliária, iniciou suas atividades em 1979. Com atuação diversificada, desenvolveu projetos residenciais, comerciais, hoteleiros e no setor de varejo.

Em 2004, após três anos em queda, a construção civil voltou a crescer. Na cidade de São Paulo, o volume de vendas de unidades residenciais evoluiu 40% no ano, e a produção de insumos da construção civil aponta para uma alta de 5,5%.

Mecanismos de proteção deram maiores garantias ao sistema, proporcionando maior oferta de recursos ao mercado imobiliário.

No mercado de escritórios confirmou-se a tendência de crescimento com a ocupação de novos espaços. Os preços continuam pressionados pela vacância ainda alta.

As vendas acumuladas do Raposo Shopping cresceram 7,6% no ano. Em 2005, terá prosseguimento o programa de investimentos na expansão física e reestruturação do *mix* das lojas.



## Administração e Diretoria

### Conselho de Administração

#### Presidente

Olavo Egydio Setubal

#### Vice-Presidente

Maria de Lourdes Egydio Villela

#### Conselheiros

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

José Carlos Moraes Abreu

Paulo Setúbal

### Diretoria

#### Diretor Presidente e Diretor Geral

Olavo Egydio Setubal

#### Diretores Vice-Presidentes Executivos

Jairo Cupertino

Roberto Egydio Setubal

#### Diretores-executivos

Henri Penchas

Luiz de Campos Salles

### Conselho Fiscal

#### Presidente

José Marcos Konder Comparato

#### Conselheiros

Geraldo de Camargo Vidigal

Marcos de Andrade Reis Villela

#### Comitê de Negociação

Henri Penchas

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

Paulo Setúbal

#### Comitê de Divulgação

Henri Penchas

Alfredo Egydio Arruda Villela Filho

Paulo Setúbal

## Informações Corporativas

#### Sede

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100

Torre Itaúsa - 04344-902 - São Paulo - SP

Telefones: (0xx11) 5019-1677 / 1678 / 5017-5235

Fax: (0xx11) 5019-1114

www.itausa.com.br

#### Itaúsa – Investimentos Itaú S.A.

Henri Penchas

Diretor de Relações com Investidores

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100

Torre Conceição - 12º andar - 04344-902 - São Paulo - SP

Telefone: (0xx11) 5019-1677

Fax: (0xx11) 5019-1114

e-mail: relações.investidores@itausa.com.br

#### Banco Itaú Holding Financeira S.A.

Alfredo Egydio Setubal

Diretor de Relações com Investidores

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100

Torre Conceição - 11º andar - 04344-902 - São Paulo - SP

Telefone: (0xx11) 5019-1549

Fax: (0xx11) 5019-1133

e-mail: relações.investidores@itau.com.br

#### Duratex

Plínio do Amaral Pinheiro

Diretor de Relações com Investidores

Av. Paulista, 1938 - 5º andar

01310942 - São Paulo - SP

Telefone: (0xx11) 3179-7279

e-mail: vpfinanceira.corporativa@duratex.com.br

#### Itautec – Philco

Ricardo Egydio Setubal

Diretor de Relações com Investidores

Rua Santa Catarina, 01 - Prédio 02 - 2º andar

03086-020 - São Paulo - SP

Telefone: (0xx11) 6097-4015

Fax: (0xx11) 6097-4025

e-mail: rsetubal@itautec-philco.com.br

#### Elekeiroz

Reinaldo Rubbi

Diretor de Relações com Investidores

Av. Paulista, 1938, 5º andar

01310-942 - São Paulo - SP

Telefone: (0xx11) 3179-7877

Fax: (0xx11) 3179-7866

e-mail: rubbi@elekeiroz.com.br

#### Belo Horizonte - MG

Av. João Pinheiro, 195 - térreo - 30130-180

#### Brasília - DF

SCS Quadra 3 - Edifício Dona Angela - sobreloja  
70300-500

#### Curitiba - PR

Rua João Negrão, 65 - 80010-200

#### Porto Alegre - RS

Rua Sete de Setembro, 746 - térreo - 90010-190

#### Rio de Janeiro - RJ

Rua Sete de Setembro, 99 - subsolo - 20050-005

#### Salvador - BA

Av. Estados Unidos, 50 - 2º andar

Edifício Sesquicentenário - 40010-020

#### São Paulo - SP

Rua XV de Novembro, 318 - térreo - 01013-001

#### Outros locais

Agências do Banco Itaú S.A.

#### PricewaterhouseCoopers - Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5

Avenida Francisco Matarazzo, 1.700 - Torre Torino

05001-400 - São Paulo - SP

Telefone: (0xx11) 3674-2000 Fax: (0xx11) 3674-2055

Contato: Ricardo Baldin

e-mail: ricardo.baldin@br.pwcglobal.com

Reginaldo José Camilo

Contador - CRC 1SP114497/O-9