

IDAT-Imob: O novo índice de preços imobiliários do Itaú

- ▶ Este relatório apresenta o IDAT-Imob, o índice de preços de imóveis residenciais em São Paulo/SP do Itaú. O indicador é construído com base em dados das transações imobiliárias em que houve recolhimento de ITBI. A série começa em janeiro de 2006.
- ▶ O IDAT-Imob utiliza os preços de imóveis que de fato ocorreram nas transações, conforme acordado e registrados em cartórios, ao passo que os índices de preços imobiliários usuais de mercado são formados por preços de anúncios de venda ou valores de engenheiros avalistas (laudos).
- ▶ Além do índice geral de imóveis, apresentamos também seis aberturas: idade do imóvel, tamanho do imóvel, tipo de bairro, região, subprefeitura e distrito.
- ▶ O IDAT-Imob variou 3,5% a/a em outubro, ante 5,2% a/a em janeiro, corroborando a desaceleração dos preços que vêm ocorrendo ao longo de 2025. Essa moderação também tem se mostrado relevante nas diferentes aberturas do IDAT-Imob. Assim, a desaceleração geral observada está alinhada ao atual ciclo de política econômica restritiva, uma vez que o IDAT-Imob evidencia que os preços dos imóveis são altamente sensíveis à política monetária e aos ciclos econômicos.
- ▶ O indicador será divulgado mensalmente pelo time de pesquisa macroeconômica até o quinto dia útil do mês, com dados de preços de imóveis negociados do penúltimo mês.
- ▶ Esse indicador é de responsabilidade da Diretoria de Macroeconomia do Itaú, mas sua elaboração contou com o apoio inestimável da área Imobiliária do Itaú BBA.

Motivação

O IDAT-Imob é um indicador de preços de imóveis residenciais na cidade de São Paulo¹, a partir de transações imobiliárias em que houve recolhimento de ITBI, com aberturas relevantes demandadas pelo mercado imobiliário, como, por exemplo, tamanho e idade do imóvel. Usamos os valores efetivamente registrados nas transações, o que evita distorções ocasionadas, por exemplo, por anúncios de venda. Construímos um histórico longo o suficiente (desde o 2T06) para viabilizar comparações com a importante dinâmica de aquecimento do mercado do período de 2006-2013.

Metodologia

A unidade de análise do IDAT-Imob é o preço por m² de um prédio. Com isso, o cálculo do IDAT-Imob consiste em duas etapas: a primeira é calcular as variações de preços no nível de cada prédio; e a segunda consiste na agregação das variações para formar um índice mensal, cuja base é o 4º trimestre de 2019 (=100).

Na primeira etapa, calculamos a média mensal do preço por metro quadrado (preço/m²) negociado em cada prédio residencial, identificado a partir do seu par endereço/número. Cada preço/m² dos prédios é então composto pelos imóveis transacionados naquele endereço/número. A Tabela 1 exemplifica esta etapa para prédios fictícios na rua ITAÚ, bairro UNIBANCO:

¹ A prefeitura de São Paulo computa todas as transações com recolhimento de ITBI ocorridas na cidade:
https://prefeitura.sp.gov.br/web/fazenda/w/aceso_a_informacao/31501

A última página deste relatório contém informações importantes sobre o seu conteúdo.
Os investidores não devem considerar este relatório como fator único ao tomarem suas decisões de investimento.

Tabela 1: Preço/m² de apartamentos negociados na Rua Itaú

ENDEREÇO, NÚMERO	BAIRRO	Preço/m² médio					
		mai-25	jun-25	jul-25	ago-25	set-25	out-25
RUA ITAÚ, 341	UNIBANCO	R\$ 10.000,00	R\$ 10.110,00	R\$ 10.080,00	R\$ 10.100,00	R\$ 10.300,00	R\$ 10.350,00
RUA ITAÚ, 3410	UNIBANCO		R\$ 5.000,00	R\$ 5.053,00		R\$ 5.054,00	
RUA ITAÚ, 3412	UNIBANCO	R\$ 20.000,00			R\$ 20.500,00	R\$ 20.555,00	
RUA ITAÚ, 3415	UNIBANCO	R\$ 10.000,00				R\$ 10.300,00	
RUA ITAÚ, 3418	UNIBANCO	R\$ 8.000,00	R\$ 8.000,00			R\$ 7.900,00	R\$ 7.850,00

Fonte: Itaú

A opção por calcular a variação de preços no nível de prédio visa garantir maior homogeneidade, já que os apartamentos de um mesmo edifício compartilham características similares (idade, padrão construtivo, conservação etc.). Com essas médias de preço/m² em cada mês, calculamos a variação mensal de preços por prédio. Como nem todos os prédios têm transações todos os meses, consideram-se as negociações ocorridas apenas nos últimos quatro meses. Caso não haja variação de preço em determinado mês, o prédio é excluído da agregação daquele período. São também eliminadas variações com magnitudes atípicas. Além disso, as variações mensais são suavizadas em uma média móvel de três meses. A Tabela 2 exemplifica o cálculo da variação de preços.

Tabela 2: Variação de preço/m² de apartamentos negociados na Rua Itaú

ENDEREÇO, NÚMERO	BAIRRO	variação % do preço/m²					
		mai-25	jun-25	jul-25	ago-25	set-25	out-25
RUA ITAÚ, 341	UNIBANCO		1,10	-0,30	0,20	1,98	0,49
RUA ITAÚ, 3410	UNIBANCO			1,06		0,02	
RUA ITAÚ, 3412	UNIBANCO				2,50	0,27	
RUA ITAÚ, 3415	UNIBANCO						
RUA ITAÚ, 3418	UNIBANCO		0,00			-1,25	-0,63

Fonte: Itaú

Na segunda etapa, as variações individuais são agregadas por médias simples, de modo que cada prédio da cidade de São Paulo tenha o mesmo peso. Esse processo é repetido para cada uma das aberturas do índice.

O IDAT-Imob

O IDAT-Imob variou 3,5% a/a em outubro, ante 5,2% a/a em janeiro, corroborando a desaceleração dos preços que vêm ocorrendo ao longo de 2025. Analisando a Tabela 3, Figura 1 e Figura 2, observamos que, desde a pandemia (4T19), os imóveis residenciais acumulam uma valorização de 35,9%, ao passo que desde o início da série (2T06) a valorização acumulada é de 305,4%.

Tabela 3: IDAT-Imob em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob Geral	3,5	0,0	305,4	35,9

Fonte: Itaú

Figura 1: IDAT-Imob Variação Anual (%)

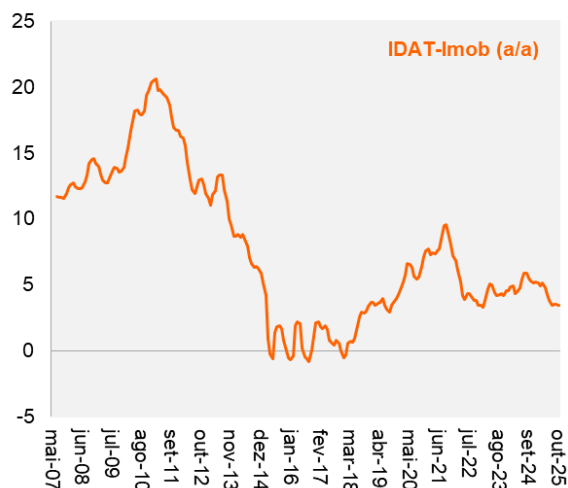
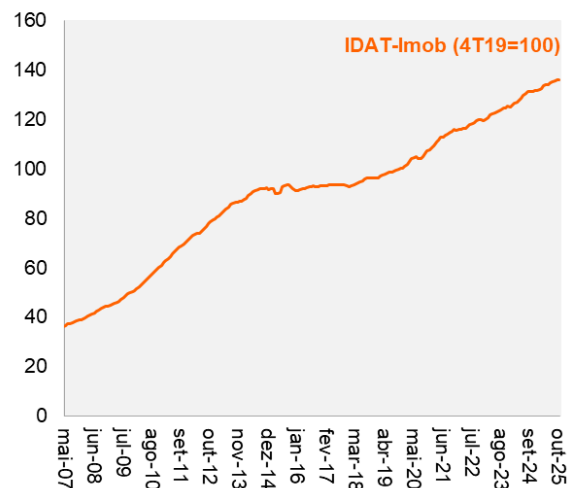


Figura 2: IDAT-Imob Índice (4T19=100)



IDAT-Imob: aberturas

Além do índice geral, o IDAT-Imob tem as seguintes seis aberturas:

- ▶ Tamanho do imóvel
- ▶ Idade do imóvel
- ▶ Tipo de bairro
- ▶ Região
- ▶ Subprefeitura
- ▶ Distrito

A seguir, vamos apresentar cada uma dessas aberturas.

IDAT-Imob: por tamanho do imóvel

Nessa abertura, desagregamos o indicador em 5 faixas de tamanhos de imóveis:

- ▶ Studio: de 20 m² a 40 m²
- ▶ 1D (1 dormitório): de 40 m² a 60 m²
- ▶ 2D (2 dormitórios): de 60 m² a 85 m²
- ▶ 3D (3 dormitórios): de 85 m² a 120 m²
- ▶ 4D+ (4 ou mais dormitórios): de 120 m² a 400 m²

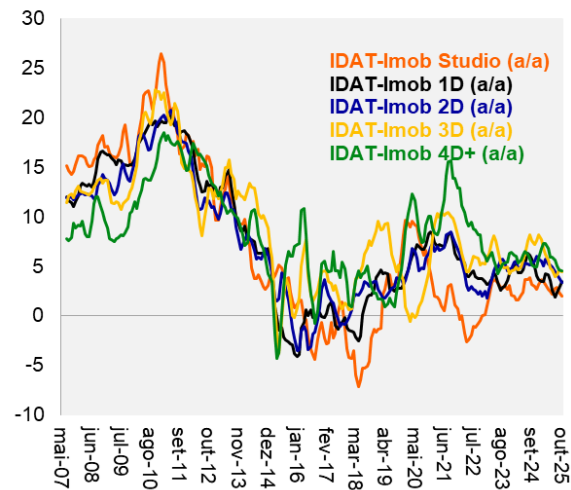
Os imóveis maiores – categorias 3D e 4D+, ou seja, maiores que 85m² - são os que mais se valorizaram na série - observando a Tabela 4, Figura 3 e Figura 4, vemos isso ocorrendo tanto nos últimos 12 meses (4,4% a.a. e 4,6% a.a., respectivamente), quanto desde o início da série (377,7% e 348,8%), bem como desde a crise pandêmica de 2020 (40,5% e 54,6%). Por outro lado, **studio é o segmento com o pior desempenho entre as faixas**, com uma variação anual de 2,0% a/a, valorização desde o início da série de 261,6% e desde a pandemia de 15,3%.

Tabela 4: IDAT-Imob por tamanho de imóveis em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob Studio	2,0	-0,6	261,6	15,3
IDAT-Imob 1D	3,5	0,4	292,8	34,3
IDAT-Imob 2D	3,4	-0,2	278,3	33,0
IDAT-Imob 3D	4,4	0,0	377,7	40,5
IDAT-Imob 4D+	4,6	0,1	348,8	54,6

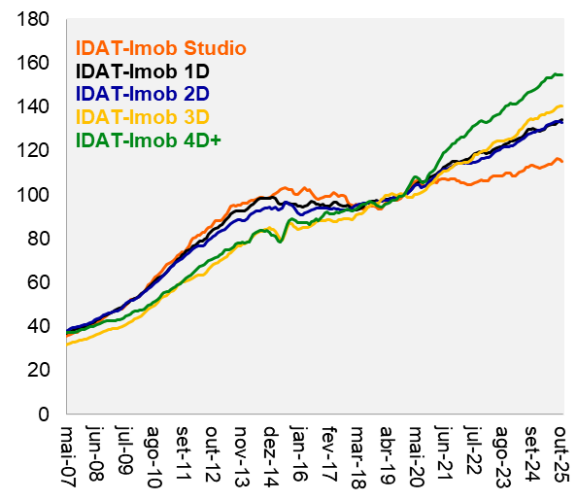
Fonte: Itaú

Figura 3: IDAT-Imob por tamanho de imóvel – variação anual (% a/a)



Fonte: Itaú

Figura 4: IDAT-Imob por tamanho de imóvel - índice (4T19=100)



Fonte: Itaú

IDAT-Imob: por idade do imóvel

Dividimos em duas aberturas de idade de imóvel: novos (até 3 anos de idade); e antigos (maiores de 3 anos de idade). Nessa abertura, vemos que **novos e antigos vêm apresentando trajetórias bastante semelhantes desde a crise pandêmica**, com altas acumuladas de 37,9% e 35%, respectivamente. Na variação anual o comportamento também é próximo, com 3,4% a.a. e 3,7% a.a., respectivamente (ver Tabela 5, Figura 5 e Figura 6).

Tabela 5: IDAT-Imob por idade de imóveis em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob Novo	3,4	-0,6	240,3	37,9
IDAT-Imob Antigo	3,7	0,1	301,3	35,0

Fonte: Itaú

Figura 5: IDAT-Imob por idade de imóvel – variação anual (% a/a)

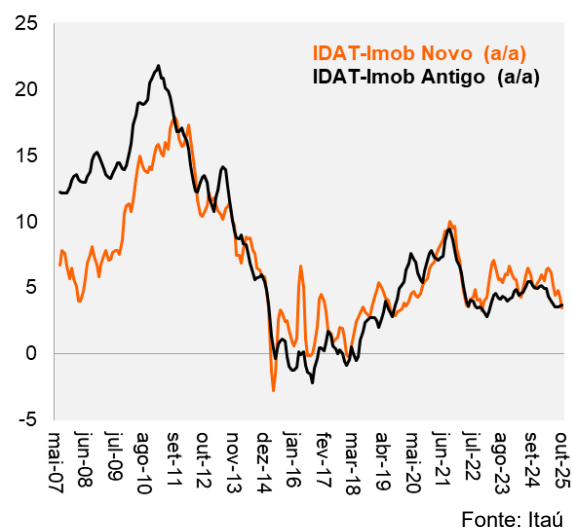
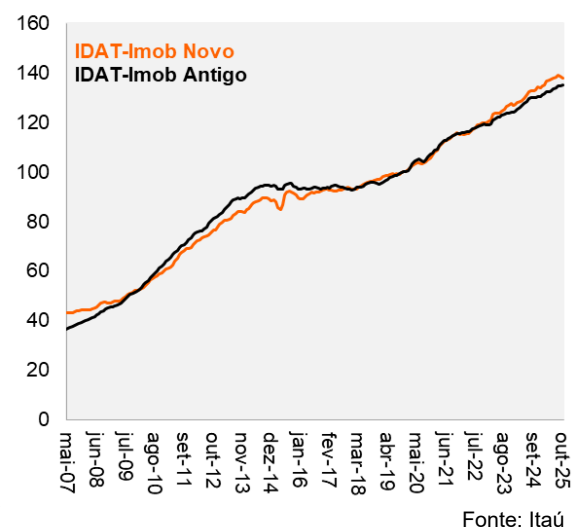


Figura 6: IDAT-Imob por idade de imóvel - índice (4T19=100)



IDAT-Imob: por tipo de bairro

Nessa abertura **classificamos os bairros de São Paulo em cinco classes**: classe alta; classe média-alta, classe média e classe baixa, com base no preço por m² dos imóveis dos bairros. A classificação dos bairros é atualizada periodicamente para que as mudanças nas dinâmicas dos bairros possam ser capturadas ao longo do tempo.

Os bairros de classe alta são os que mais se valorizaram. Desde a crise do COVID-19, esse segmento se valorizou 46,1%, enquanto que os demais valorizaram uma média de 30% (ver Tabela 6, Figura 7 e Figura 8). Além disso, desde o início da série (2T06), a classe alta foi a que mais valorizou, com 366,4%. **No entanto, são as classes alta e média-alta que vêm apresentando maior desaceleração ao longo de 2025.** Após terem chegado a rodar em torno de 7% a.a. no início do ano, atualmente estão em 2,1% a.a. e 3,5% a.a., respectivamente.

Tabela 6: IDAT-Imob por abertura por tipo de bairro em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob Classe Baixa	3,4	-0,1	255,4	32,0
IDAT-Imob Classe Média-Baixa	3,6	0,4	258,3	29,4
IDAT-Imob Classe Média	3,3	-0,2	264,4	31,4
IDAT-Imob Classe Média-Alta	2,1	0,1	330,2	28,6
IDAT-Imob Classe Alta	3,5	-0,7	366,4	46,1

Fonte: Itaú

Figura 7: IDAT-Imob por classes de bairro – variação anual (% a/a)

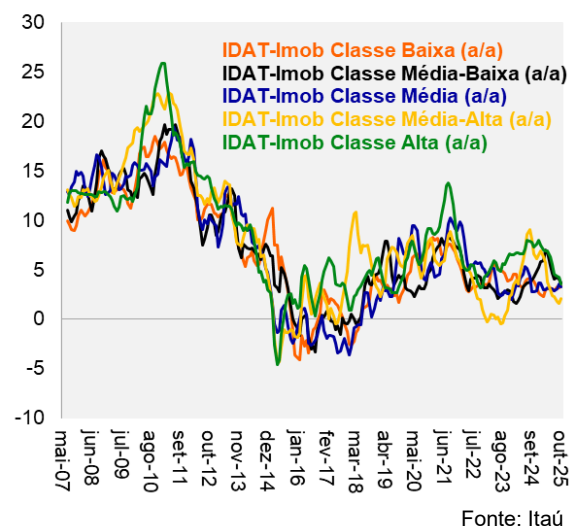
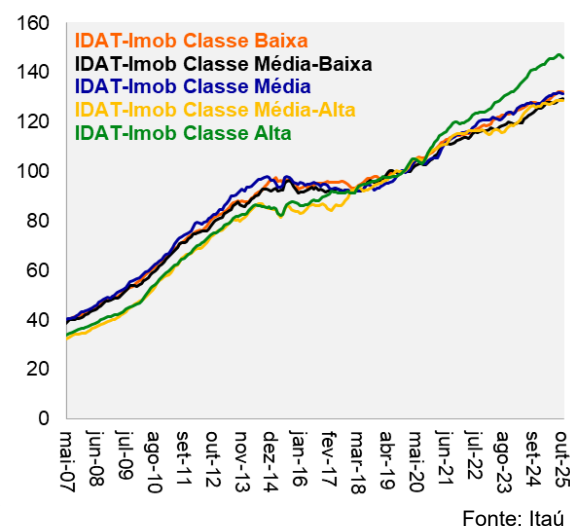


Figura 8: IDAT-Imob por classes de bairro - índice (4T19=100)



IDAT-Imob: por região

Também desagregamos o IDAT-Imob nas cinco regiões oficiais de São Paulo, conforme mapeamento da própria prefeitura²: Centro, Zona Norte, Zona Sul, Zona Leste e Zona Oeste.

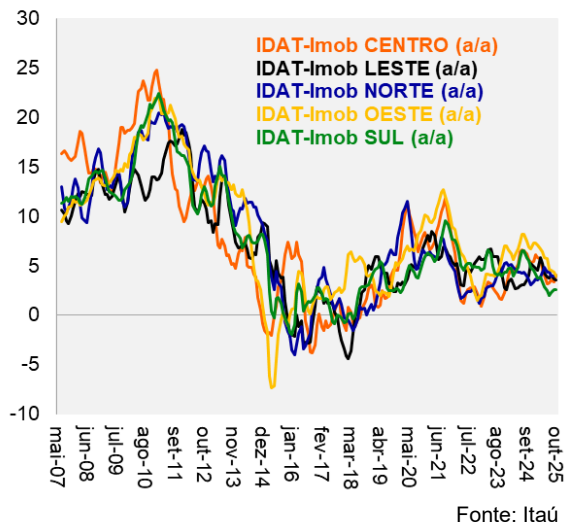
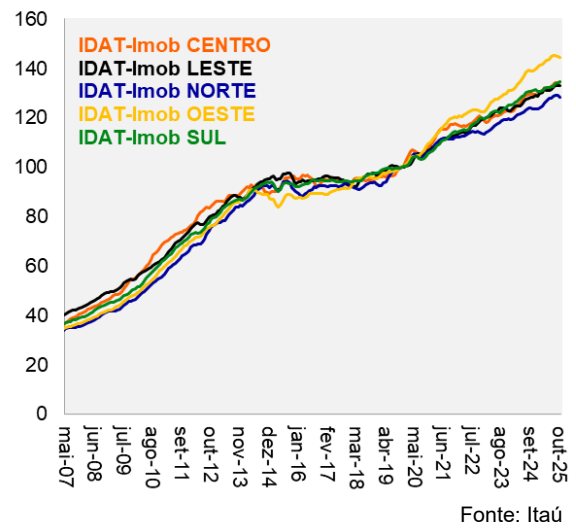
A Zona Oeste destaca-se como a região de maior valorização em São Paulo. Analisando a Tabela 7, Figura 9 e Figura 10, essa região valorizou 344,2% e 44,3% desde o 2T06 e 4T19, respectivamente, superando de forma consistente as demais regiões, que tiveram uma média de 293,1% e 32,7%, respectivamente. Além disso, como essa região concentra maior proporção de bairros de tipos mais altos, a Zona Oeste acaba sendo a região que vem apresentando desaceleração mais forte ao longo de 2025, em linha com o comportamento já discutido sobre os tipos mais altos de bairro nas seções anteriores.

Tabela 7: IDAT-Imob por regiões em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob CENTRO	4,1	0,5	307,1	34,8
IDAT-Imob LESTE	3,6	0,1	252,9	33,0
IDAT-Imob NORTE	3,9	-0,4	314,1	28,5
IDAT-Imob OESTE	3,9	-0,4	344,2	44,3
IDAT-Imob SUL	2,5	0,2	298,2	34,5

Fonte: Itaú

² Para informações completas de regiões, subprefeituras e distritos de São Paulo, consulte <https://prefeitura.sp.gov.br/>

Figura 9: IDAT-Imob por regiões de SP – variação anual (% a/a)**Figura 10: IDAT-Imob por regiões de SP - índice (4T19=100)**

IDAT-Imob: por subprefeituras e distritos

Além da abertura por regiões, dividimos em mais dois níveis mais detalhados: subprefeituras e distritos, conforme o mapeamento administrativo da prefeitura de São Paulo³. Em níveis hierárquicos, uma região é formada por um conjunto de subprefeituras, que, por sua vez, é composta por um conjunto de distritos e, por fim, cada distrito é formado por um conjunto de bairros. A Figura 11 e Figura 12 ilustram as 32 subprefeituras e os 96 distritos de São Paulo, respectivamente. Para manter um contingente mínimo amostral para os índices, agrupamos alguns distritos e subprefeituras entre si, restringindo a um total de 18 subprefeituras e 36 distritos

Figura 11: Subprefeituras de São Paulo

Fonte: GeoSampa

Figura 12: Distritos de São Paulo

Fonte: GeoSampa

A seguir, ilustraremos um exemplo aplicado à Zona Oeste de São Paulo, com destaque para a subprefeitura de Pinheiros e seus distritos.

³ Para informações completas de regiões, subprefeituras e distritos de São Paulo, consulte <https://prefeitura.sp.gov.br/>

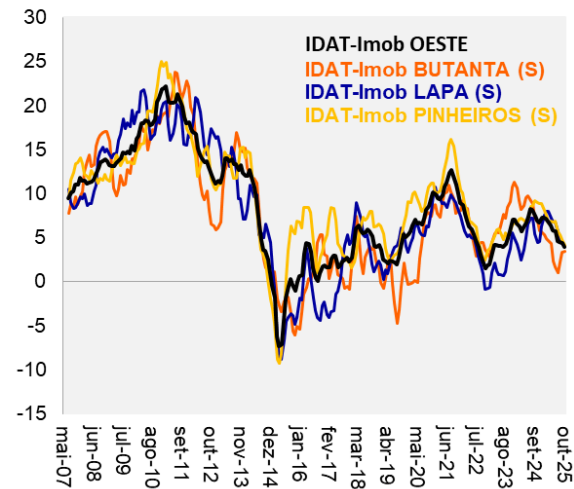
A Zona Oeste possui três subprefeituras: Butantã, Lapa e Pinheiros, conforme a Figura 11. **Pinheiros destaca-se entre as 3 subprefeituras**, com a maior valorização desde 2T06 (424,2%), também a maior desde o 4T19 (53,5%), bem como a maior valorização nos últimos 12 meses, com alta de 4,1% (ver Tabela 8, Figura 13 e Figura 14).

Tabela 8: IDAT-Imob por subprefeitura da Zona Oeste em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob OESTE	3,9	-0,4	290,1	46,0
IDAT-Imob BUTANTA (S)	3,4	0,4	344,2	44,3
IDAT-Imob LAPA (S)	4,0	-0,5	290,0	32,5
IDAT-Imob PINHEIROS (S)	4,1	-0,8	424,2	53,3

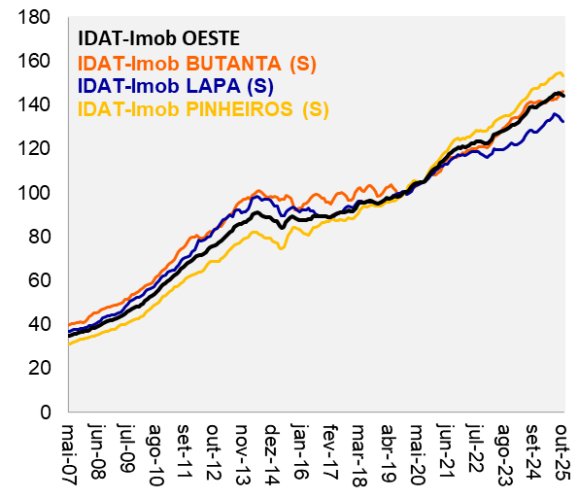
Fonte: Itaú

Figura 13: IDAT-Imob por subprefeituras da Zona Oeste – variação anual (% a/a)



Fonte: Itaú

Figura 14: IDAT-Imob por subprefeituras da Zona Oeste - índice (4T19=100)



Fonte: Itaú

A subprefeitura de Pinheiros compreende quatro distritos: Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi e Jardim Paulista (Figura 12). Devido ao menor volume amostral no distrito de Alto de Pinheiros, este foi agrupado com o distrito de Pinheiros, originando o distrito Pinheiros–Alto de Pinheiros.

Ao analisar a Tabela 9, Figura 15 e Figura 16, **todos os distritos apresentam forte valorização desde a crise pandêmica, com altas superiores à média dos bairros de classe alta**. A valorização média foi de 54,4%, contra 46,1% observados na classe alta.

Porém, **o grande destaque de valorização vai para o distrito do Jardim Paulista**, composto principalmente pelos bairros Jardim América, Jardim Paulista e Cerqueira César. Além da alta de 5,4% a/a em outubro, esse distrito apreciou 689% desde 2T06, superando amplamente os bairros de classe alta, cuja valorização acumulada foi de 366,4%.

Tabela 9: IDAT-Imob por Distritos da subprefeitura de Pinheiros em Out/2025

Out/2025	var. anual (%)	var. mensal (%)	var. desde 2T06 (%)	var. desde 4T19 (%)
IDAT-Imob Classe Alta	3,5	-0,7	366,4	46,1
IDAT-Imob PINHEIROS (S)	4,1	-0,8	424,2	53,3
IDAT-Imob ITAIM BIBI (D)	3,3	-1,2	401,0	51,2
IDAT-Imob JARDIM PAULISTA (D)	5,4	-0,3	689,0	54,4
IDAT-Imob PINHEIROS-ALTO DE PINHEIROS (D)	4,4	-0,2	306,7	58,8

Fonte: Itaú

Figura 15: IDAT-Imob por Distritos da subprefeitura de Pinheiros – var. anual (% a/a)

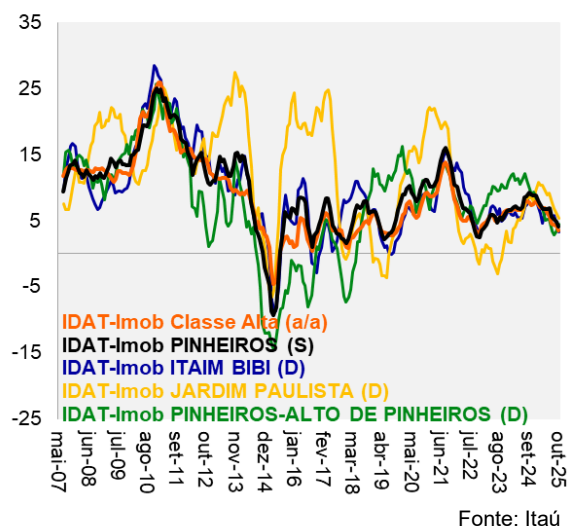
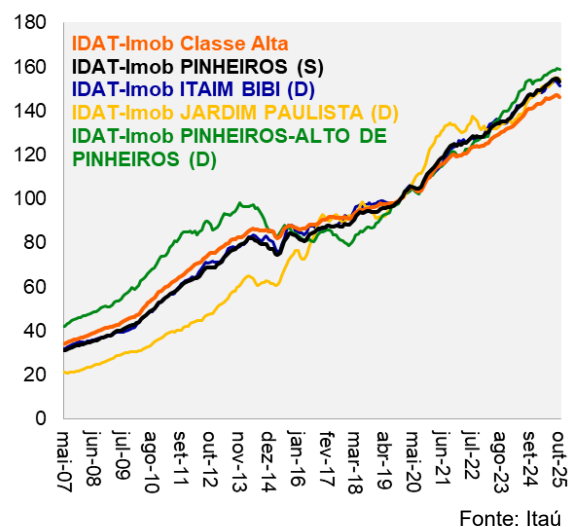


Figura 16: IDAT-Imob por Distritos da subprefeitura de Pinheiros - índice (4T19=100)

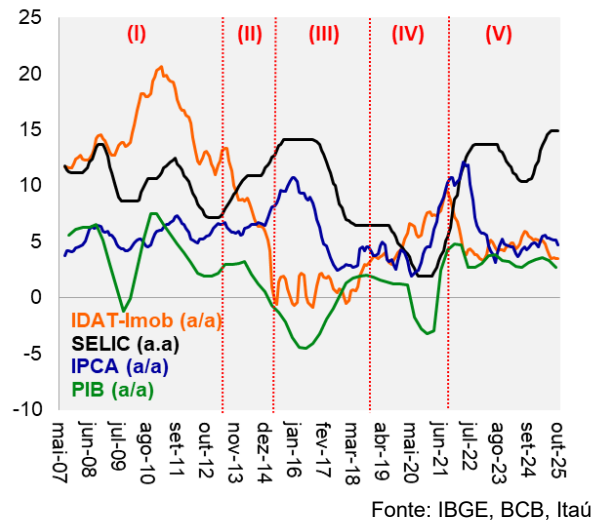


O IDAT-Imob nos ciclos econômicos: Juros, PIB e Inflação

O IDAT-Imob mostra que os preços de imóveis são altamente sensíveis à política monetária e ciclos econômicos. Desde 2006, o setor imobiliário passou por diferentes fases de expansão e contração, conforme ilustra a Figura 17:

- ▶ **(I) 2006-2013 – imóveis em alta:** Período de forte crescimento econômico (medida pelo PIB, linha verde da Figura 17), em que o IDAT-Imob operou em patamares elevados, próximos de 10% a/a. O ciclo de estímulos monetários após a crise financeira global de 2008 impulsionou ainda mais o mercado, levando o índice ao pico histórico de 20,5% a/a em 2011.
- ▶ **(II) 2014-2015 – forte desaceleração:** aguda desaceleração dos preços de imóveis, fortemente correlacionado com a desaceleração e crise econômica do período, impulsionado também pela mudança para um regime restritivo de juros.
- ▶ **(III) 2016-2018 – preços estagnados:** nesse período de forte recessão/estagnação econômica e manutenção de juros elevados, o IDAT-Imob permaneceu próximo de 0% a/a, refletindo a estagnação nominal de preços dos imóveis. Essa dinâmica foi na contramão da inflação geral (medida pelo IPCA, linha azul da Figura 17), que chegou a 10,4% a/a em 2016.
- ▶ **(IV) 2019-2021 – reaquecimento do mercado:** fase de forte retomada dos preços de imóveis, principalmente devido à queda de juros em decorrência da crise sanitária da pandemia do COVID-19 (SELIC chega 2% a.a. em agosto de 2020, atingindo a mínima histórica).
- ▶ **(V) 2022-atual – desaceleração recente:** Os anos mais recentes marcam uma nova desaceleração dos preços, mediante a patamares de juros a níveis contracionistas.

Figura 17 IDAT-Imob nos ciclos econômicos



Historicamente, **os preços de imóveis apresentam ganhos reais de valorização em relação ao IPCA, porém inferiores aos retornos da taxa SELIC**. Segundo a Tabela 10, na comparação de retornos acumulados e anuais desde o início da série (2T06), o IDAT-Imob, SELIC e IPCA aumentaram em 289%, 490% e 180%, respectivamente. Esses valores resultam em taxas anuais médias de 7,5% a.a., 9,9% a.a. e 5,6% a.a., respectivamente. Isso significa que imóveis tiveram ganhos reais de 2% a.a., enquanto a SELIC de 4,4% a.a. Mais recentemente, desde a crise sanitária do COVID-19, o ganho real dos imóveis é virtualmente zero, com taxas médias de 5,2% a.a. (IDAT-Imob), 9,3% a.a. (SELIC) e 5,7% a.a. (IPCA)

Tabela 10: Comparação entre IDAT-Imob, SELIC e IPCA

	var. acum. 2T06 (%)	média anual 2T06 (%)	var. acum. 4T19 (%)	média anual 4T19 (%)
IDAT-Imob	289	7,5	35	5,2
SELIC	490	9,9	68	9,3
IPCA	180	5,6	38	5,7

Fonte: IBGE, BCB, Itaú

IDAT-Imob: Próximas divulgações

O IDAT-Imob será divulgado mensalmente pelo time de Pesquisa Macroeconômica até o quinto dia útil de cada mês, com base nos dados de preços de imóveis negociados referentes ao penúltimo mês.

Guilherme Kira
Priscilla Burity

Pesquisa macroeconômica – Itaú
Mario Mesquita – Economista-Chefe

Para acessar nossas publicações e projeções visite nosso site:

<https://www.itaú.com.br/itaubba-pt/analises-economicas>



Acesse nossos conteúdos
no seu celular

Informações Relevantes

1. Este relatório foi desenvolvido e publicado pelo Departamento de Pesquisa Macroeconômica do Itaú Unibanco S.A. ("Itaú Unibanco"). Este relatório não é um produto do Departamento de Análise de Ações do Itaú Unibanco ou da Itaú Corretora de Valores S.A. e não deve ser considerado um relatório de análise para os fins do artigo 1º da Instrução CVM n.º 20, de 2021.
2. Este relatório tem como objetivo único fornecer informações macroeconômicas e não constitui e nem deve ser interpretado como sendo uma oferta de compra e/ou venda ou como uma solicitação de uma oferta de compra e/ou venda de qualquer instrumento financeiro, ou de participação em uma determinada estratégia de negócios em qualquer jurisdição. As informações contidas neste relatório foram consideradas razoáveis na data em que o relatório foi divulgado e foram obtidas de fontes públicas consideradas confiáveis. Entretanto, o Itaú Unibanco não dá nenhuma segurança ou garantia, seja de forma expressa ou implícita, sobre a integridade, confiabilidade ou exatidão dessas informações. Este relatório também não tem a intenção de ser uma relação completa ou resumida dos mercados ou desdobramentos nele abordados. O Itaú Unibanco não possui qualquer obrigação de atualizar, modificar ou alterar este relatório e informar o respectivo leitor.
3. As opiniões expressas neste relatório refletem única e exclusivamente as visões e opiniões pessoais do analista responsável pelo conteúdo deste material na data de sua divulgação e foram produzidas de forma independente e autônoma, inclusive em relação ao Itaú Unibanco, à Itaú Corretora de Valores S.A. e demais empresas do grupo econômico do Itaú Unibanco.
4. Este relatório não pode ser reproduzido ou redistribuído para qualquer outra pessoa, no todo ou em parte, qualquer que seja o propósito, sem o prévio consentimento por escrito do Itaú Unibanco. Informações adicionais sobre os instrumentos financeiros discutidos neste relatório encontram-se disponíveis mediante solicitação. O Itaú Unibanco e/ou qualquer outra empresa de seu grupo econômico não se responsabiliza e tampouco se responsabilizará por quaisquer decisões, de investimento ou e outra, que forem tomadas com base nos dados aqui divulgados.
5. Este relatório pode conter partes geradas com o apoio de ferramentas de inteligência artificial. Todo o conteúdo foi revisado e validado pelos autores com o objetivo de assegurar a precisão e a integridade das informações aqui apresentadas.

Observação Adicional: Este material não leva em consideração os objetivos, situação financeira ou necessidades específicas de qualquer cliente em particular. Os clientes precisam obter aconselhamento financeiro, legal, contábil, econômico, de crédito e de mercado individualmente, com base em seus objetivos e características pessoais antes de tomar qualquer decisão fundamentada na informação aqui contida. Ao acessar este material, você declara e confirma que compreende os riscos relativos aos mercados abordados neste relatório e às leis em sua jurisdição referentes a provisão e venda de produtos de serviço financeiro. Você reconhece que este material contém informações proprietárias e concorda em manter esta informação somente para seu uso exclusivo.

SAC Itaú: Consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias, fale com o SAC Itaú: 0800 728 0728. Ou entre em contato através do nosso portal <https://www.itaú.com.br/atendimento-itaú/para-voce/>. Caso não fique satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h) ou Caixa Postal 67.600, São Paulo-SP, CEP 03162-971. Deficientes auditivos, todos os dias, 24h, 0800 722 1722.