



**RELATÓRIO 2017  
DE ATIVIDADES**



**SOBRE**

**03**

**INSTITUCIONAL**

**04**

**CONQUISTAS**

**07**

**RESULTADOS**

**09**

**ASOCIADOS**

**18**

**EXPEDIENTE**

**20**

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Instituto Polo Internacional Iguassu completou, no dia 09 de julho de 2017, 21 anos de existência. Desde sua criação, o POLOIGUASSU sempre foi movido pela união e fortalecimento da Região Trinacional do Iguassu por meio do turismo como uma ferramenta de integração cultural e de desenvolvimento social e econômico.

Por meio desta publicação, gostaríamos de compartilhar nossos principais resultados e ações executadas no ano de 2017 e mostrar o porquê da nossa paixão e de nossos esforços pelo destino. Tivemos um ano de muitas conquistas e avanços, resultado do esforço de nossa equipe comprometida, criativa e motivada, e de nossos parceiros, que seguem acreditando e apostando no POLOIGUASSU.

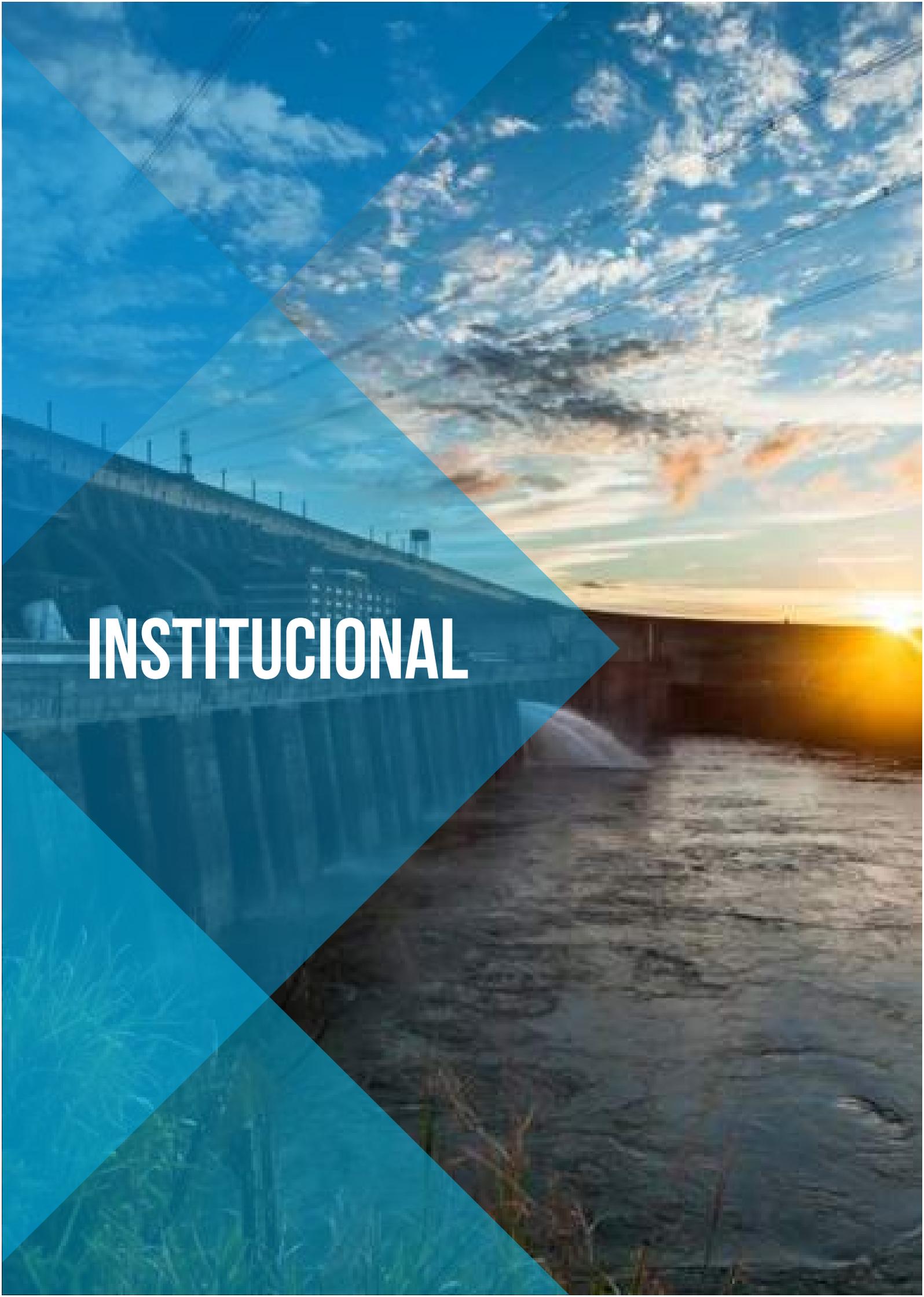
Dentre as principais conquistas de 2017 se destacam a certificação do Trilha Jovem Iguassu, pela terceira vez consecutiva, no Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social e da confirmação do apoio do Criança Esperança para o ano de 2018, uma iniciativa da Rede Globo e UNESCO.

Uma das linhas de atuação do Instituto é o desenvolvimento e apoio a iniciativas voltadas a aprimorar os serviços prestados ao turista, na qual novos parceiros e clientes foram mobilizados. O Núcleo Integrado de Gerenciamento de Projetos (PROFOZ) participou de importantes projetos, contribuindo, dentre outros, com o projeto de revitalização do Teatro Barracão, Concessão do Clube Gresfi para criação do Parque Temático Yvytu, além da articulação de projetos como a Revitalização do Terminal Turístico Três Lagoas e apoio ao Natal das Cataratas 2017. O POLOIGUASSU ainda realizou e apoiou outras ações ao longo do ano, como palestras de treinamento empresarial, divulgação do Cataratas Day, execução do Festival da Lua, e uma parceria com instituições de ensino superior para a realização de iniciativas conjuntas.

Esperamos que, na leitura do nosso Relatório de Atividades, você possa conhecer mais o POLOIGUASSU e se envolver naquilo que nos move: integração, sustentabilidade, desenvolvimento, turismo e hospitalidade para a Região Trinacional do Iguassu – destino de três países e muitos povos, que fazem desta região um lugar especial.

Bem-vindos ao POLOIGUASSU e boa leitura.

**Jaime Machado Mendes**  
**Diretor Presidente 2018**



# INSTITUCIONAL

## QUEM SOMOS

O Instituto Polo Internacional Iguassu foi criado em 1996 para realizar e apoiar iniciativas de instituições e movimentos orientados para a integração, estruturação e desenvolvimento turístico da Região Trinacional do Iguassu. Atua em ações nas áreas científico-tecnológica, cultural, educacional, socio-econômica e de desenvolvimento institucional.

Ao longo de sua história, o Instituto buscou integrar a região por meio do turismo realizando projetos voltados à valorização da cultura dos três países, o respeito com os povos e a potencialização dos atrativos turísticos existentes, promovendo um destino turístico trinacional.

Hoje, o Instituto direciona seu caminho nas áreas de gestão, pesquisa e educação para o turismo, entendendo a importância e a necessidade da geração de conhecimento para o desenvolvimento sustentado do setor.

## O QUE FAZEMOS

### MISSÃO

Atuar de forma integrada nas áreas de gestão, educação e pesquisa em turismo, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social sustentável, em âmbito nacional e internacional, especialmente na Região Trinacional do Iguassu.

### VISÃO

Ser uma instituição com excelência na elaboração, aprimoramento e transferência do conhecimento em Turismo.

### VALORES

Atuar com transparência e ética;  
Cultivar as relações inter-institucionais;  
Buscar a excelência;  
Buscar a inovação;  
Atuar com integridade;

Manter a isenção político-partidária;  
Promover a inserção social;  
Ter responsabilidade socioambiental;  
Valorizar o trabalho em equipe;  
Valorizar a diversidade cultural.

# ÁREAS DE ATUAÇÃO

## Gestão e Desenvolvimento

Atuação em projetos focados na gestão e no desenvolvimento turístico de empresas, instituições e municípios de forma integrada, envolvendo os setores públicos e privados na busca de soluções inovadoras e sustentáveis para o crescimento do turismo.

## Estudos e pesquisa

Desenvolvimento de estudos e pesquisas com o objetivo de avaliar a oferta turística e conhecer a demanda e os impactos do turismo, estímulo a produção científica.

## Educação

Atuação em projetos de capacitação e qualificação da comunidade para a inserção no mercado de trabalho com foco na inclusão social com vistas à excelência do Destino. O POLOIGUASSU é difusor da metodologia ABC, aprendizado baseada em competências.

## O QUE NOS NORTEIA

- 01 — Promover a inclusão social por meio do Turismo
- 02 — Estimular a melhoria da gestão de produtos e serviços turísticos
- 03 — Proporcionar e disseminar a educação em Turismo
- 04 — Fomentar e gerar a produção científica e a inovação em Turismo

## CONQUISTAS EM 2017

Uma grande conquista do POLOIGUASSU foi a consolidação da Campanha Cupom Solidário, graças ao Programa Nota Paraná, do Governo do Estado.

Em 2017, o Instituto mobilizou mais de 100 mil cupons fiscais como doação para a implementação e execução de seus projetos. Este resultado só foi possível devido a uma parceria inédita com mais de 220 empresários e estabelecimentos de Foz do Iguaçu, que se dispuseram a repassar os cupons fiscais sem registro de CPF ao Instituto.

O POLOIGUASSU recebeu, ainda, com muita alegria, a notícia de ter o Trilha Jovem Iguaçu como um dos projetos selecionados no Brasil para receber o apoio do Criança Esperança.

“Fazer parte de uma iniciativa nacional, com a chancela da Unesco, é um estímulo para continuar este belo trabalho de ajudar os jovens de Foz do Iguaçu a ingressar no mercado de trabalho do turismo. Nos sentimos felizes e agradecidos!”, ressaltou a Diretora Executiva do Instituto, Fernanda Helena Fedrigo. A seleção de projetos foi realizada pelo Setor de Ciências Humanas e Sociais da UNESCO no Brasil, com sede em Brasília.

A NOTA É SUA.  
A CAUSA  
É DE TODOS!



**CRINCA**  
**ESPERANCA**



**TRILHA JOVEM**  
Turismo e Inclusão Social  
*Iguaçu*

## CONQUISTAS EM 2017

O Instituto recebeu, em outubro de 2017, o Selo Sesi ODS 2017, que reconhece o trabalho em prol dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) realizados por organizações privadas e públicas de todo o Paraná.

Com a inscrição do projeto Trilha Jovem Iguassu na categoria Terceiro Setor, nosso compromisso com a inclusão social e com a possibilidade de oportunizar emprego digno e crescimento econômico foi reforçado e reconhecido.

E o Trilha Jovem também foi destaque, mais uma vez, ao receber, pela terceira vez consecutiva, o certificado de Tecnologia Social pela Fundação Banco do Brasil (FBB). Com a certificação, o projeto passou a compor o Banco de Tecnologia Social (BTS) da FBB, que conta com outras 995 iniciativas aptas para reaplicação.

“Essa certificação trouxe um importante reconhecimento pelo trabalho realizado e motivação para continuar este processo de envolvimento dos jovens; de buscar uma transformação social e o empoderamento deles enquanto protagonistas de suas vidas”, comentou a coordenadora do Trilha Jovem Iguassu, Patrícia Menezes Dutra, ao receber a certificação.





# **NOSSOS RESULTADOS**

# TRILHA JOVEM IGUASSU

O Projeto Trilha Jovem Iguassu fomenta oportunidades de trabalho no setor turístico e áreas afins de Foz do Iguaçu aos jovens com idade entre 16 e 24 anos e que estejam em situação de risco e vulnerabilidade social. O Projeto busca possibilitar a inserção no mercado de trabalho, com o acompanhamento das primeiras 80 horas do jovem na empresa, bem como a sua permanência e ascensão profissional.

A metodologia aplicada no processo de formação é baseada em competências e na execução de projetos, com o objetivo de atender necessidades da comunidade e proporcionar ao jovem, ser um protagonista da sociedade.

Como reconhecimento da aplicação da metodologia e a valorização do trabalho aplicado, o Trilha Jovem Iguassu, é certificada pela Fundação Banco do Brasil como Tecnologia Social, que compreende produtos, técnicas ou metodologias reaplicáveis, desenvolvidas na interação com a comunidade e que representem efetivas soluções de transformações sociais e que esta baseada na disseminação de soluções para problemas voltados as demandas de educação, meio ambiente, trabalho, entre outras.

O Trilha Jovem Iguassu concluiu o ano de 2017 com a capacitação de 120 jovens. O projeto é um case de sucesso com parcerias público-privadas: empresários e instituições locais. Itaipu Binacional, FPTI, CVC e empresas do trade turístico apoiaram o projeto em 2016.

## NOSSOS PARCEIROS EM 2017



# TRILHA JOVEM IGUASSU

JOVENS EM  
VIVENCIA PROFISSIONAL  
SUPERVISIONADA  
\*Número em novembro de 2017

53

JOVENS  
SELECIONADOS  
EM 2017

120

115

JOVENS  
FORMADOS  
EM 2017

1170

PARTICIPANTES  
DO PROJETO  
EM 9 EDIÇÕES

*O Trilha me ajudou a ter uma noção do que eu queria para o meu futuro, me ajudou a ter uma noção de como funciona o mercado de trabalho, me deu uma experiência incrível com o trabalho voluntário na Feira do Livro e com os outros projetos com a turma.*

*Obrigado!*

*Felipe Rogan Zanata – Trilheiro de 2017*

VOZ DE TRILHEIRO!



# NÚCLEO INTEGRADO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS PROFOZ

O Núcleo Integrado de Gerenciamento de Projetos é resultado dos esforços empreendidos pelas entidades que compõem a Gestão Integrada do Turismo do Destino Iguaçu.

Seu objetivo é contribuir para o desenvolvimento do turismo no destino em todas as suas dimensões e apoiar o crescimento e fortalecimento do setor. O caráter multi-institucional do PROFOZ somado aos agentes que o compõem o torna a principal ferramenta de planejamento, elaboração e monitoramento das demandas, ações e projetos turísticos.

Conforme demandas do trade turístico, os projetos priorizados e trabalhados no ano de 2017 foram:

1. Revitalização da Avenida das Cataratas - R\$ 17.403.963,89
2. Abrigos de Ônibus - R\$ 1.410.000,00
3. Revitalização da Área Central (Batalhão) - R\$ 1.100.000,00
4. Centro de Serviços (CRV Foz do Iguaçu) - R\$ 300.000,00
5. Elaboração de Projetos – Parque Oriental - R\$ 220.000,00
6. Sinalização Turística - R\$ 550.000,00
7. Revitalização TTU - R\$ 550.000,00
8. Execução do Bairro Árabe (1ª Fase) - R\$ 1.100.000,00

Além destes, o PROFOZ desenvolver, em conjunto com os colaboradores da Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu, os projetos Parque Temático Yvytu, que trabalhou a concessão do Clube GRESFI à iniciativa privada, e o Terminal Turístico Três Lagoas, que também previu a revitalização do espaço e contou com um Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica para a execução do projeto.

Participou ainda de importantes projetos, contribuindo, dentre outros, com a elaboração do projeto de Automação e Sistema de Controle de Fronteiras; elaboração, em conjunto com a Paraná Turismo, do projeto aprovado pelo Ministério do Turismo para elaboração de um Plano de Marketing para a Região Cataratas do Iguaçu e Caminhos ao Lago de Itaipu; elaboração do documento “Conexão Iguassu-China”, que culminou no Festival da Lua Cheia, evento realizado para a comunidade chinesa da fronteira, no dia de Outubro; e articulação de projetos prioritários para o destino junto às entidades de apoio ao desenvolvimento do turismo, com o apoio e financiamento do Fundo Iguaçu.



Imagem do projeto do Parque Yvytu.



Reforma do Terminal Turístico Três Lagoas.

# PROGRAMA INTEGRADO DE EDUCAÇÃO TURÍSTICA

## PIET

Foz do Iguaçu é destaque no cenário nacional do turismo, com uma atividade crescente e promissora, com grande capacidade de geração de negócios e de atração de investimentos, além de ser geradora de empregos diretos e indiretos. Abriga o Parque Nacional do Iguaçu, tombado pela UNESCO como Patrimônio Natural da Humanidade, e as famosas Cataratas do Iguaçu, um dos maiores atrativos turísticos do Brasil, eleita uma das sete maravilhas naturais do mundo moderno pela New7Wonders.

Sensibilizar a comunidade diante da ação do turismo no Destino Iguaçu por meio de atividades que promovam a inserção da comunidade na atividade turística é o objetivo do PIET, um programa que pretende promover o processo de educação da percepção da comunidade local diante da ação do turismo e de sua importância e papel para a região de Foz do Iguaçu. O PIET é um projeto reconhecido pelo Ministério do Turismo como uma das melhores práticas do turismo nacional.

Em 2017, o PIET colheu os frutos da campanha publicitária realizada em 2015 e 2016 em parceria com a Itaipu Binacional e apoio da Rede Outdoor, para mostrar e reforçar a importância do turismo em Foz do Iguaçu. Foram colocados dez outdoors pela cidade com mensagens de hospitalidade e bem-receber.

Em 2017 foi possível planejar um ciclo de treinamentos que acontecerão em 2018, contando com parceiros recorrentes e com a alegria e entusiasmo da equipe, e permitirá a formação de professores e profissionais que atuam no turismo e que, de alguma maneira, atendem o turista que nos visita.



# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Realizada desde 2008, a Avaliação da Qualidade tem como objetivos avaliar e monitorar a qualidade dos serviços prestados por empresas dos mais diversos ramos sob a ótica do cliente e das normas e procedimentos seguidos pela empresa.

Completando, em 2017, nove anos de experiência na aplicação destes serviços no Complexo Turístico Itaipu, o POLOIGUASSU aperfeiçoou sua metodologia e, atualmente, possui uma carteira de clientes fiel aos nossos serviços.

Por meio de pesquisas focadas na satisfação do cliente, o serviço permite fornecer dados que subsidiam a melhoria contínua de processos adotados e a tomada de decisão por parte dos gestores e empresários.

Os principais serviços oferecidos são:



## Pesquisa de Satisfação de Clientes

Aplicação de questionários estruturados feita por pesquisadores treinados para identificar as necessidades e percepções dos clientes.

**4.768 pesquisas realizadas**



## Pesquisa de Cliente Oculto

Avaliação de requisitos técnicos e operacionais, a partir da perspectiva de supostos visitantes, os chamados Clientes Ocultos.

**24 Clientes Ocultos aplicados**



## Vistoria e Controle de Qualidade

Avaliação de requisitos técnicos realizada in loco por profissionais especializados na área de controle de qualidade.

**18 Vistorias Aplicadas**

Além desse trinômio da qualidade, o POLOIGUASSU também oferece serviços de pesquisa voltados a percepção e prospecção da oferta de produtos e serviços. Nesse âmbito os serviços englobam:



## Pesquisa de Percepção de marcas e produtos



## Pesquisa de Demanda de Serviços e Produtos



## Pesquisa de Mercado



## Pesquisa de Prospecção de Clientes

# TREINAMENTOS

O POLOIGUASSU realizou, em 2017, treinamentos com as equipes de recepção e liderança do Hotel Tarobá e Hotel del Rey, em Foz do Iguaçu. A equipe construiu coletivamente procedimentos de qualidade que passaram a ser incorporados no dia a dia de suas rotinas. O objetivo é tornar vivo os procedimentos de excelência no atendimento. Prova disso são as avaliações no Tripadvisor, que resultam num maior reconhecimento do Hotel Tarobá e um número impressionante de elogios direcionados à equipe do Hotel del Rey.

Nossos treinamentos são baseados no princípio da Andragogia, isto é, no ensino para adultos, pois estão voltados para indivíduos que já têm atuação prática, com saberes, dificuldades e dúvidas vividas no cotidiano, mas em processo de desenvolvimento, abertos ainda a aprender e aprimorar a sua atuação profissional. Dessa forma, busca-se promover o aprendizado através da experiência, fazendo com que a vivência estimule e transforme o conteúdo, impulsionando a assimilação.

No total, em 2017, atendemos cerca de 50 colaboradores, na hotelaria, nas áreas de governança e alimentos & bebidas, e vendas em atrativos turísticos.

## NOSSOS CLIENTES



TURISMO



# COOPERAÇÃO TRIANGULAR URBANA

A mudança do clima envolve riscos iminentes diante dos quais as cidades precisam se adaptar. Nesse sentido, a Universidade de Leeds, na Inglaterra, juntamente com pesquisadores do Brasil, Paraguai e Argentina, investigaram os problemas climáticos da Tríplice Fronteira e seus impactos, por meio do projeto Cooperação triangular urbana: construção de um desenvolvimento climático resiliente na bacia do Paraná, desenvolvido em parceria com o POLOIGUASSU e outras instituições dos países vizinhos.

O projeto foi desenvolvido como parte da iniciativa Cidades Resilientes ao Clima na América Latina (CDKN, IRCD e FFLA) e seu objetivo foi avaliar a vulnerabilidade climática das três cidades que compõem a Tríplice Fronteira - Ciudad del Este, Foz do Iguaçu e Puerto Iguazú - e desenvolver estratégias para melhorar a cooperação transfronteiriça que permitam um desenvolvimento resiliente ao clima, de maneira rentável e inclusiva.

Na primeira fase do trabalho, em 2017, foi realizada uma avaliação de vulnerabilidades e estratégias de adaptação na região trinacional, a fim de identificar as tendências e problemas das três cidades com relação ao clima. O estudo revelou que os eventos meteorológicos extremos causaram grandes impactos na região e, a partir dele, foi gerada uma série de recomendações políticas que incluem, por exemplo, a necessidade de investimento em medidas de prevenção, preparação e resposta.

O projeto também realizou grupos focais, entrevistas e uma oficina para identificar possíveis soluções para os problemas encontrados, como a implantação de sistemas de drenagem para reduzir riscos de inundações. Tais medidas foram investigadas pela equipe de pesquisadores e, no mês outubro, foram apresentadas as primeiras propostas contendo custos, benefícios estimados e detalhes de implementação de cerca de 60 soluções, em oficinas que buscaram identificar critérios para a seleção das mesmas em cada cidade.

Neste último encontro, foram discutidos os caminhos de implementação dessas soluções, com foco nas possibilidades de cooperação entre os três municípios. Os resultados deste workshop serão fundamentais para o grande evento de financiamento que será realizado em março de 2018.

O projeto “Cooperação Triangular Urbana: construindo um desenvolvimento resiliente ao clima na Bacia do Paraná” é um esforço conjunto entre a Universidade de Leeds (Reino Unido), a Universidad Nacional de Misiones (Argentina), o Instituto Internacional Polo Iguassu e a Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción (Paraguai). Ele é financiado pela iniciativa Climate Resilient Cities in Latin America, com fundos da Climate and Development Knowledge Network (CDKN), no Reino Unido, do International Development Research Centre (IDRC), no Canadá, e da Fundación Futuro Latino-Americano (FFLA), no Equador.



# OBSERVATÓRIO TRINACIONAL DE TURISMO IGUASSU

O Observatório Trinacional de Turismo Iguassu é um núcleo de estudos e pesquisas das três cidades de fronteira (Ciudad del Este, Foz do Iguacu, Puerto Iguazú). O observatório possibilita a unificação de metodologias, compartilhamento de informações e o crescimento da região turística Trinacional.

Seu objetivo principal é realizar estudos, pesquisas e análise de dados, atuando como um instrumento para o planejamento, a gestão e o monitoramento do setor turístico Trinacional, fundamentando as decisões empresariais, institucionais e de investimentos, assim como para a construção de políticas públicas no destino Iguacu.

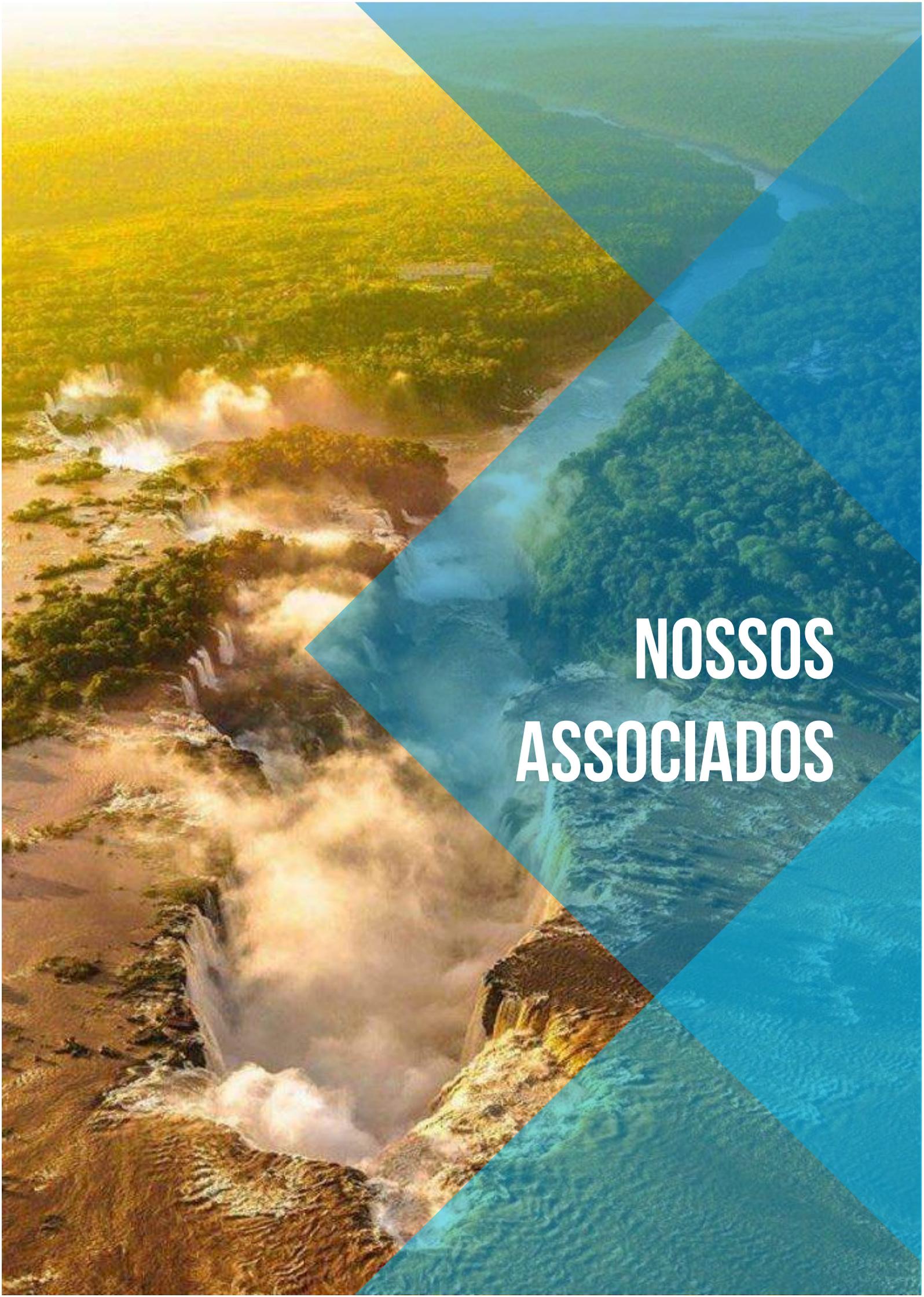
O observatório nasceu de uma iniciativa do Polo Iguassu, Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguacu, Paraná Turismo, Faculdade UDC, SEBRAE, Secretaria Nacional de Turismo (Paraguai), Iguazú Turismo Ente Municipal (ITUREM – Argentina) e Faculdades do Paraguai e da Argentina. A Organização Mundial do Turismo (OMT) e o Instituto Polo Internacional Iguassu assinaram, em junho de 2016, uma carta de intenções que permite aproximar as instituições e facilita a integração do Observatório à uma seleta rede internacional de observatórios de turismo sustentável.

O Instituto participou das principais ações do Observatório Trinacional de Turismo Iguassu, a exemplo da pesquisa feita no Festival de Turismo das Cataratas, da pesquisa feita na Feira Internacional do Livro de Foz do Iguacu, além de ter apoiado a articulação da Rede Nacional de Observatórios de Turismo, em parceria com a Itaipu Binacional, Fundação PTI, Paraná Turismo e Prefeitura Municipal de Foz do Iguacu.



Participou, ainda, do Encontro Paranaense de Observatórios de Turismo. O evento reuniu especialistas da área de pesquisas e estatísticas do turismo para conhecer e debater sobre experiências nacionais, de entidades públicas e privadas. O evento foi realizado pela Fecomercio, em parceria com a Universidade Federal do Paraná e o Observatório de Turismo do Paraná.

O ano de 2017 também foi fundamental para o planejamento das ações do Observatório para o ano seguinte e, conforme o planejado, promete muito mais resultados!



# NOSSOS ASSOCIADOS

## ASSOCIADOS MANTENEDORES



## ASSOCIADOS INSTITUCIONAIS



## ASSOCIADOS FUNDADORES

- Akram Nasser
- Auditor Filmagem e Sonorização
- Auto Posto Fórmula Foz
- Borkenhagen Processamento de Dados
- Carlos Antonio Nascimento Beyersdoff
- CassinoTur Receptivo
- Clover Equipamentos para Escritório
- Colégio CAESP
- Construtora Taquaruçu
- Cuenca del Plata
- Faisal Saleh
- Foz Tintas
- Gelsi Rucker
- Helisul
- Hotéis Mabu
- Hotel Cassino
- Hotel Panorama Inn
- Hotel Rafain Centro
- Hotel Salvatti
- Hotel San Juan
- Hotel Tierra Colorada
- Iguaçu Jungle Explorer
- Livraria Kunda
- Localiza Rent a Car
- Macuco Safari
- Manah SRL
- Mauro Cespedes
- Milton Rodrigues
- Monalisa SRL
- Naipi Travel Agência de Viagens
- Nigra S.A.
- Rafain Damen
- Rafain Maran
- Rafain Palace Hotel
- Ramon Alderete
- Ricardo Helmfel
- Scappini Turismo e Câmbio
- Teresinha Parodi
- Victor Chemes



# EXPEDIENTE

# EXPEDIENTE

Licério Santos  
DIRETOR PRESIDENTE

José Luiz de Almeida Domingues Moreira  
DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Luis Felipe Gonzaga  
Meire Curcel  
Vitor Manuel de Souza Pereira  
Julia Toporoski  
Helcio Laurentino  
Margarete Bianchini  
COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA

Alfredo Brito Aguiar  
Andressa Szekut  
Petterson Gherlandi  
Pablo Militão  
Carolina Boscatto  
Aracelli Bianchin  
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Tiago Lino Araujo Ferreira  
FOTOGRAFIA

Jaime Machado Mendes  
DIRETOR TÉCNICO

Fernanda Helena Fedrigo  
DIRETORA EXECUTIVA

Patricia Menezes Dutra  
José Eduardo Jordão  
Juliana Medeiros  
Deise Brandão  
Wagner Grizotti  
Ahlam Amira Mohamed Sabrin  
TRILHA JOVEM IGUASSU

Antonio Sérgio Gradella  
Nuno Maia Areias  
Regina Xavier Cordeiro  
NÚCLEO INTEGRADO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS