RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2016

POLOIGUASSU

instituto para desenvolvimento da região trinacional



### ABERTURA 07

### O INSTITUTO 10

Missão Visão Valores Áreas de Atuação Diretrizes Estratégicas

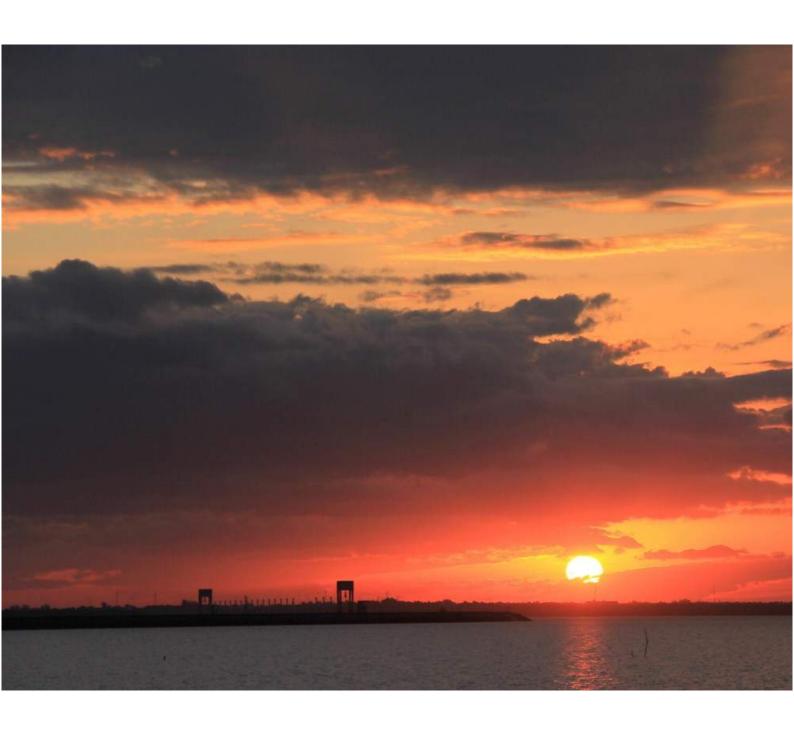
### NOSSOS RESULTADOS 14

Trilha Jovem Iguassu PIET PROFOZ Avaliação da Qualidade Photoday Iguassu Campanha Cupom Solidário

### ASSOCIADOS 22

### EXPEDIENTE 24





### **ABERTURA**



Por meio desta publicação, gostaríamos de compartilhar nossos principais resultados e ações executadas no ano de 2016 e mostrar o porquê da nossa paixão e de nossos esforços pelo destino.

Pôr do Sol no Lago de Itaipu, eleito pelo site *Skyscanner* como um dos 10 mais lindos do mundo.



O Instituto Polo Internacional Iguassu completou, no dia 09 de julho de 2016, 20 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.

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 2016 se destacam: o Programa Integrado de Educação Turística (PIET) idealizou, em parceria com a Secretaria Municipal de Educação de Foz do Iguaçu, uma coletânea sobre história e geografia que incluiu o olhar sob o turismo. A publicação foi impressa e distribuída para mais de 5 mil alunos da rede de ensino público municipal.

O Trilha Jovem Iguassu estreou sua 8ª edição e atingiu o número de 1000 jovens participantes do projeto. O Núcleo Integrado de Gerenciamento de Projetos (PROFOZ) participou de importantes projetos, contribuindo, dentre outros, com o projeto de revitalização do Teatro Barracão, Natal das Cataratas 2016 e o projeto de criação de um Parque Temático no Clube GRESFI. O POLOIGUASSU ainda realizou e apoiou outras ações ao longo do ano, como palestras de treinamento empresarial, divulgação do Cataratas Day, e uma parceria com instituições de ensino superior para a realização de iniciativas conjuntas.

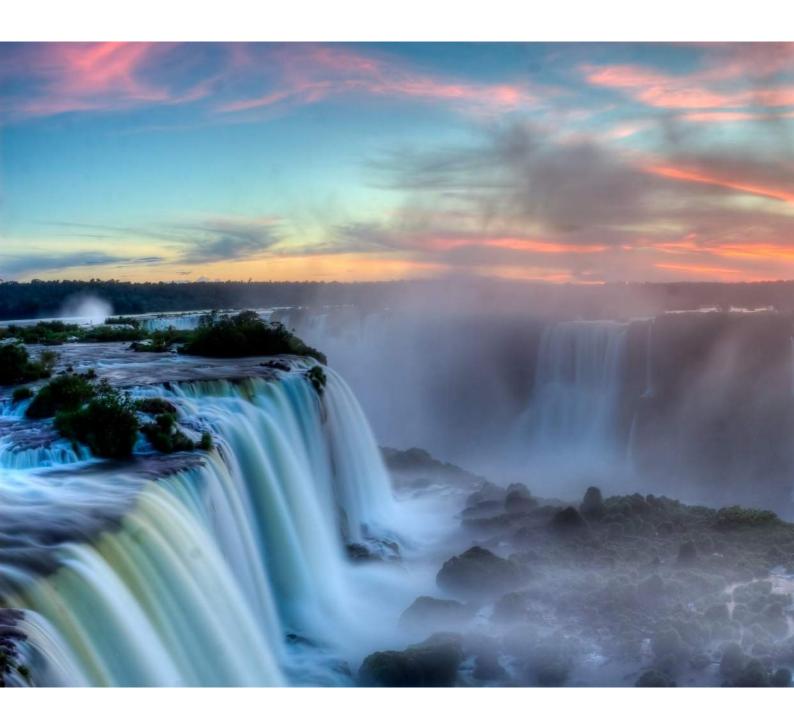
Esperamos que, na leitura do nosso Relatório de Atividades, você possa conhecer mais o POLOIGUASSU e se envolver naquilo que nos move: integração, sustentabilidade, desenvolvimento, turismo e hospitalidade para a Região Trinacional do Iguassu – destino de três países e muitos povos, que fazem desta região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

Bem-vindos ao POLOIGUASSU e boa leitura.

JOSÉ LUIZ MOREIRA
Diretor Administrativo
2016

LICÉRIO SANTOS Diretor Presidente 2016 JAIME MENDES
Diretor Técnico
2016





## O INSTITUTO



O Instituto Polo Internacional Iguassu desempenha um papel importante para a região - o de trabalhar pelo desenvolvimento sustentável do turismo. Sendo assim, seu Planejamento Estratégico é elaborado anualmente pela equipe do Instituto, pela Diretoria e pelo Conselho de Governo, apresentado a seguir.

Cataratas do Iguaçu, eleita uma das Sete Maravilhas do Mundo em 2011.

# O INSTITUTO

O Instituto 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.

**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

Des<mark>envolvim</mark>ento 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.

#### **DIRETRIZES ESTRATÉGICAS**

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





### NOSSOS RESULTADOS



Os principais resultados do ano de 2016 corroboram com os 20 anos de experiência na execução de ações, programas e projetos voltados para o desenvolvimento do turismo e integração da Região Trinacional do Iguassu . Conheça a seguir nossos principais projetos e ações de 2016.

O Templo Budista de Foz do Iguaçu possui a maior estátua de Buda da América do Sul.

### **NOSSOS RESULTADOS**



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 2016 com a capacitação de 110 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.



Em conjunto com outras entidades, o Trilha Jovem Iguassu é atuante e tem uma participação efetiva na Rede Proteger, grupo que reúne entidades e tem como objetivo fortalecer a integração do trabalho e envolver o poder público na aplicação de políticas de proteção às crianças e adolescentes, por meio de um grupo de Trabalho focado na temática da Aprendizagem. O projeto é membro do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente – CMDCA, Conselho Municipal e Estadual de Assistência Social – CMAS e em 2016 obteve por meio do FUNCRIANÇA a destinação de recursos por pessoas físicas e jurídicas.

# **APOIO**







# **PARCEIROS EM 2016**







































Durante a formação, os jovens desenvolvem projetos autônomos que visam atender necessidades ou encontrar soluções de demandas da própria comunidade.

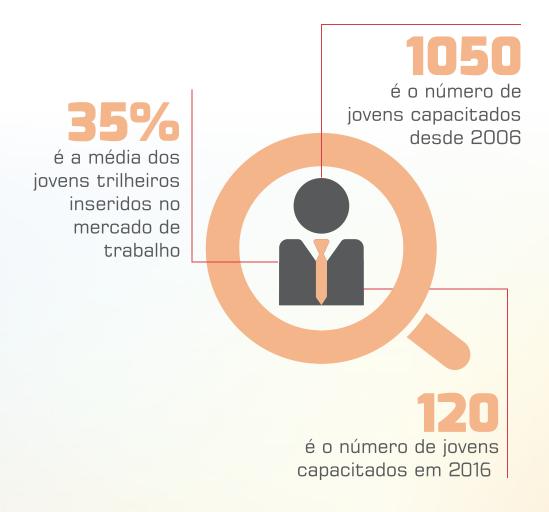


A partir da identificação dos temas, os jovens idealizam, viabilizam e executam os projetos. Durante estes projetos, eles buscam parcerias com os empresários e instituições locais para cumprirem com seus objetivos, que vão desde a conscientização sobre a preservação do meio ambiente por meio de palestras em escolas, até a captação de recursos para auxiliar outras causas, como o Lar dos Velhinhos.



Os projetos autônomos do primeiro eixo de formação do Trilha Jovem Iguassu em 2016 aconteceram em escolas municipais, colégios estaduais, atrativos turísticos, no Terminal de Transportes Urbano, em praças e em importantes avenidas do centro da cidade.

# TRILHA JOVEM EM NÚMEROS







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 2016 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 (1º Fase) R\$ 1.100.000,00

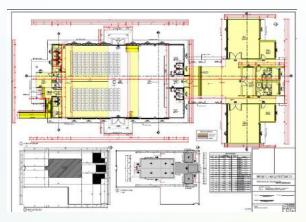
Mais de 23 milhões de reais pleiteados

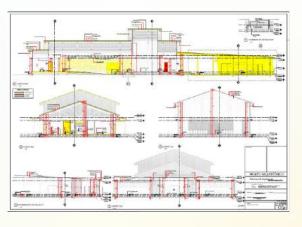
Mais de 15 Projetos Submetidos ao Governo Federal, Iniciativa Privada e ONG's mundiais.

Desde seu surgimento, o PROFOZ atua fortemente na capacitação das entidades do destino para a captação de recursos e gestão de Projetos. Com sua experiência e trajetória, participou da concepção e implementação de uma Câmara Técnica do Terceiro Setor, com foco no desenvolvimento das entidades do município.



Revitalização do Teatro Barração









Projetos do Bairro Árabe







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 2016, o PIET deu continuidade a uma campanha publicitária realizada em 2015 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.

Além da campanha, o PIET possibilitou a visita de mais de 9000 crianças do ensino público municipal ao Parque Nacional do Iguaçu - muitas delas, pela primeira vez - graças ao apoio da CVC, Secretaria Municipal de Turismo, Cataratas SA e Itaipu Binacional.

Em parceria com a Secretaria Municipal de Educação de Foz do Iguaçu, lançou o livro "História e Geografia – Coletânea do Município". A publicação com 74 páginas foi lançada oficialmente durante as comemorações da Semana do Turismo, em setembro.

Foram impressos 5,2 mil exemplares e distribuídos em todas as escolas municipais e hoje fazem parte do acervo municipal para serem trabalhados e consultados pelos estudantes, principalmente das turmas de quarto e quintos anos. Além da coletânea, oficinas de capacitação formaram mais de 240 professores da rede pública de ensino para a inserção do tema "turismo" nas aulas.

### **CAMPANHA DE MÍDIA 2016**

10 pontos espalhados pela cidade



FOZ DO IGUAÇU-JARDIM CENTRAL, Av. José Maria de Brito/Trevo Rodoviária Sentido Rodoviária

### **COLETÂNEA DO MUNICÍPIO**

Formação de professores da rede pública





Realizado desde 2008, a Avaliação da Qualidade tem como objetivos avaliar e monitorar, sob a ótica do visitante, a qualidade dos serviços prestados por empresas dos mais diversos ramos.

Com quase 10 anos de experiência na aplicação destes serviços no Complexo Turístico Itaipu, o POLOIGUASSU aperfeiçoou sua metodologia e, hoje, possui uma carteira de clientes extensa e 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 dos Clientes: utilizando formulários estruturados atendendo às necessidades do cliente e aplicados por pesquisadores com o auxílio de dispositivos eletrônicos (tablets).

**Pesquisa de Cliente Oculto:** avaliação de requisitos técnicos e operacionais, como atitudes e comportamentos de atendentes e infraestrutura de apoio, a partir da perspectiva de supostos visitantes, os chamados Clientes Ocultos.

**Treinamentos**: seja com base nos resultados das pesquisas acima ou por demanda dos clientes, o POLOIGUASSU possui uma cartela variada de treinamentos que atendem aos mais exigentes padrões de qualidade na área de atendimento, gestão e melhoría contínua. A parceria com a <u>Signature Brasil</u> também oferece cursos e treinamentos focados nos pontos a serem trabalhados dentro das empresas.

#### NOSSOS CLIENTES















## NOSSOS RESULTADOS

Pesquisas de satisfação (passeios e lojas): **6.986 entrevistados**Coleta e tabulação da caixa de opiniões: **6.000 formulários tabulados**Pesquisas de clientes ocultos: **60 clientes ocultos**Facilitação de grupos: facilitação com **100 colaboradores** 



**TURISMO** 

Pesquisas de satisfação: **4.273 entrevistados** Coleta e tabulação da caixa de opiniões: **5.833 formulários tabulados** Pesquisas de clientes ocultos: **40 clientes ocultos** 



Pesquisas de clientes ocultos: 32 clientes ocultos



Pesquisas de satisfação: 300 entrevistados



### **TREINAMENTOS**

Treinamentos: **9 treinamentos feitos** Número de empresas: **7 empresas atendidas** Número de participantes: **70 colaboradores treinados** 





O Observatório Trinacional de Turismo Iguassu é um núcleo de estudos e pesquisas das três cidades de fronteira (Ciudad del Este, Foz do Iguaçu, 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 Iguaçu.

O observatório nasceu de uma iniciativa do POLOIGUASSU, Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu, 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.





#### **Parceiros**













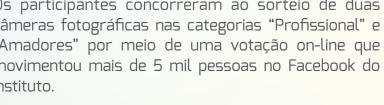


Nos dias 22 e 23 de outubro foi realizado o PhotoDay Iguassu, um evento que teve como objetivo buscar, através dos olhares de fotógrafos profissionais e amadores, os melhores ângulos dos atrativos turísticos de Foz do Iguaçu por meio de uma maratona de dois dias.



A ação visou também contribuir para a montagem de um acervo fotográfico que fica à disposição dos atrativos, de entidades que promovem nosso município e da comunidade.

Os participantes concorreram ao sorteio de duas câmeras fotográficas nas categorias "Profissional" e "Amadores" por meio de uma votação on-line que movimentou mais de 5 mil pessoas no Facebook do Instituto.





O evento contou com o apoio da Loumar Turismo, Portal ClickFoz, Marco das Américas, Cataratas do Iguaçu S.A. e Itaipu Binacional.









# Campanha Cupom Solidário

A Campanha Cupom Solidário nasceu de uma parceria inédita com o comercio de Foz do Iguaçu e consiste na mobilização de clientes e consumidores dos produtos oferecidos nas empresas parceiras a doar cupons fiscais que não receberam destinação de CPF por meio do programa Nota Paraná do Governo do Estado, podendo se tornar uma grande ação social desses estabelecimentos.

O Instituto Polo Internacional Iguassu (POLOIGUASSU) é credenciado no Programa Nota Paraná desde Maio de 2016 e pode receber créditos do ICMS e participar de sorteios mensais ao cadastrar cupons fiscais doados.

A Campanha Cupom Solidário não só tem ajudado o Instituto a continuar com seu trabalho de maneira sustentável, mas pode vir a se tornar uma fonte de recursos para a manutenção do projeto Trilha Jovem Iguassu - Turismo e Inclusão Social.

Em 2016 foram cadastrados quase 20 mil cupons, o que rendeu créditos para o POLOIGUASSU de aproximadamente R\$ 35 mil reais.





#### **A CAMPANHA**

O Programa Nota Paraná possui três opções de doação de créditos do ICMS gerados pelas compras em estabelecimentos comerciais:

Opção 1: O consumidor, pessoa física, que não informou o CPF, digita o documento fiscal no sistema do Nota Paraná para a entidade que ele deseja destinar o crédito. Para isso, o consumidor deverá acessar o Sistema do prograamaa com CPF e senha.

Opção 2: O consumidor, pessoa física, que não informou o CPF, deposita o documento fiscal em urnas disponibilizadas pelas entidades nos estabelecimentos. A entidade recolhe os documentos fiscais e os digita no sistema do Nota Paraná.

Opção 3: Ao realizar compras, a entidade coloca o seu CNPJ no documento fiscal. Neste caso, não precisa digitar o documento fiscal.

A idéia da Campanha Cupom Solidário é utilizar a Opção 2 oferecida pelo programa para recolher cupons fiscais que não foram registrados com CPF e direcioná-los ao POLOIGUASSU. Por meio da parceria com o comercio local, o recolhimento dos cupons ficará facilitado por concentrar, em um único espaço, diferentes produtos consumidos por moradores que realizam suas compras nos estabelecimentos parceiros.

Urnas são oferecidas aos estabelecimentos para incentivar a doação por parte dos consumidores. Os cupons coletados serão direcionados ao Instituto, que se responsabiliza em cadastrar os cupons em seu nome e receber os créditos para execução do projeto Trilha Jovem Iguassu.

É importante ressaltar que não há esforço financeiro, por parte das empresas parceiras, envolvido na campanha.



## **ASSOCIADOS**

#### **Associados Mantenedores**















#### Associados Institucionais

































CAMARA PARAGUAYA RUTA JESUITICA





#### **Associados Fundadores**

- Akram Nasser
- Auditur 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
- Helisul
- Hotéis Mabu

Gelsi Rucker

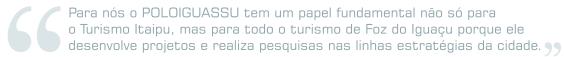
- Hotel CassinoHotel Panorama Inn
- Hotel Rafain Centro

- 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

# **66** Palavra do Associado





#### **Jurema Fernandes**

Gerente do Complexo Turístico Itaipu Fundação Parque Tecnológico Itaipu



O POLOIGUASSU hoje é um dos braços que contribuem para o desenvolvimento e fortalecimento do Destino Iguaçu e teve um papel importante na profissionalização do nosso turismo. Ações como o Trilha Jovem Iguassu, que capacita jovens carentes para atender a demanda das empresas prestadoras de serviço, o trabalho do PIET com taxistas, frentistas de postos de combustíveis, e alunos nas escolas municipais, sensibiliza-os em pequenas ações estratégias de como atender melhor ao turista e também, o mais importante, com técnicos no nosso Núcleo de Projetos, para planejar ações para o futuro. Hoje temos todas as ferramentas para desenvolver ainda mais o Destino Iguaçu, e o Instituto nos auxilia bastante nesse processo.

#### Gilmar Piolla

Superintendente de Comunicação Social da Itaipu Binacional





O POLOIGUASSU tem uma linha própria de trabalho e não entra na sombra de outras entidades. Atua com dinamismo, é fiel às suas ações e renova e busca novas forças para o turismo com gente nova e muito capacitada.

#### **Fernando Martin**

Presidente do ICVB — Iguassu Convention & Visitours Bureau



### **EXPEDIENTE**

Licério Santos DIRETOR PRESIDENTE

> Jaime Mendes DIRETOR TÉCNICO

José Luiz de Almeida Domingues Moreira DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

> Fernanda Helena Fedrigo DIRETORA EXECUTIVA

Luis Felipe Gonzaga Meire Curcel Vitor Manuel de Souza Pereira COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA

> Patricia Menezes Dutra Karina Zavilenski Custodio José Eduardo Jordão Juliana Medeiros Sônia Regina dos Santos Cristhiany da Silva Andrade TRILHA JOVEM IGUASSU

Gihan Teixeira Jebai Karen Lemos Tiago Lino Araujo Ferreira Maila Rodrigues Ponciano AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

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

Fabio Ricardo Canhete PHOTODAY IGUASSU

