

Relatório de
Atividades

20
18

POLOIGUASSU

instituto para desenvolvimento
da região trinacional



Aprendizado, Integração e Conquistas.

Estas são as palavras que descrevem, resumidamente, o ano de 2018 para nós, do POLOIGUASSU.

Aprendizado, por que nossos projetos nos levaram a descobrir novos caminhos, novos parceiros e novas emoções. Consolidamos o departamento de treinamentos, voltados à gestão e à excelência em serviços turísticos e nos aventuramos - com sucesso! - num novo modelo de inserção socio-profissional com a Feira Jovem de Negócios.

Integração, por que nossos colaboradores são movidos pela missão de integrar a região por meio de nossas ações. O Observatório Trinacional de Turismo Iguassu conseguiu se estabelecer dentre as lideranças do setor dos três países e lançar um boletim com informações relevantes para o turismo local e suas governanças. Com o PROFOZ, conseguimos unir forças com a iniciativa pública e privada e lançar projetos relevantes para Foz do Iguaçu. Conseguimos, também, contribuir para a criação do Conselho Trinacional de Sustentabilidade, fruto de uma parceria com a Universidade de Leeds, da Inglaterra, financiado pela iniciativa Cidades Resilientes ao Clima na América Latina (CDKN, IRCD e FFLA).

E **Conquistas**, por que em 2018 tivemos muitas! Com esforços empenhados juntamente ao Programa Nota Paraná, do Governo do Estado, o Instituto pôde se aliar a mais de 285 empresários e garantir parte da sustentabilidade organizacional que tanto almejamos. Também pudemos ampliar o impacto do Trilha Jovem Iguassu por meio do Criança Esperança, uma iniciativa da UNESCO e da Rede Globo. Os recursos provindos desta conquista nos propiciaram a montagem de um laboratório de informática e a abertura de uma turma extra de 30 jovens, que tiveram suas vidas transformadas e estão, agora, a caminho de um futuro melhor.

É um imenso prazer compartilhar com você, leitor, nosso aprendizado, nossas ações integradoras e as conquistas do ano de 2018 neste Relatório.

Seja bem-vindo ao POLOIGUASSU!



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.

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.

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.

NOSSO NORTE

1 Promover a inclusão social por meio do Turismo.

2 Estimular a melhoria da gestão de produtos e serviços turísticos.

3 Proporcionar e disseminar a educação em Turismo.

4 Fomentar e gerar a produção científica e a inovação em Turismo.





Somos movidos pela inovação, pelos processos
de gestão e pelo conhecimento em turismo.
Conheça, a seguir,

NOSSOS PROJETOS

e fique por dentro daquilo que nos dá orgulho.



TRILHA JOVEM IGUASSU

O Trilha Jovem Iguaçu completou a formação, em 2018, de sua **10ª turma de trilheiros**, completando, no total, **1350 jovens transformações!**

O projeto fomenta oportunidades de trabalho nos setores de Turismo, Comércio, e áreas afins de Foz do Iguaçu aos jovens com idades 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 desse jovem e sua permanência e ascensão profissional.

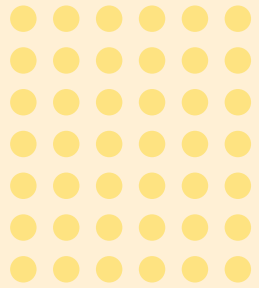
Como reconhecimento pela aplicação de sua metodologia diferenciada, o Trilha Jovem Iguaçu foi certificada, pela terceira vez consecutiva, pela Fundação Banco do Brasil como **Tecnologia Social**, que compreende produtos, técnicas ou metodologias reaplicáveis, desenvolvidas na interação com a comunidade e que representem efetivas soluções de transformações sociais.

O Trilha Jovem Iguaçu **capacitou 180 jovens em 2018** e ampliou sua atuação para duas novas áreas de formação: Comércio & Atendimento; e, Programação de Computadores, esta última em parceria com o projeto Aprender & Crescer do Parque Tecnológico Itaipu.



Graças ao apoio do programa **Criança Esperança**, da Unesco e da Rede Globo de Televisão, foi possível a realização do I Encontro dos Trilheiros, em comemoração à 10ª Edição do projeto, e também possibilitou a montagem de um novo laboratório de informática.

O projeto é um case de **sucesso com parcerias público-privadas**: empresários e instituições locais. Itaipu Binacional, FPTI, CVC e empresas do trade turístico que apoiaram o projeto durante a ano.



NOSSOS NÚMEROS

1350 jovens formados pelo Trilha

180 jovens selecionados em 2018

162 jovens formados em 2018

107 jovens em VPS
Vivência Profissional Supervisionada / Dados de Março 2019





nessa terça-feira, 16, em Foz do Iguaçu. A Feira Jovem de Negócios Iguassu foi instalada em uma ampla estrutura de 300 metros quadrados no Wish Resort. Os negócios e atividades de cada empresa participante foram apresentados por quatro jovens, que atuaram como embaixadores dos empreendimentos.

Um grande encontro de gerações. A 1ª Feira Jovem de Negócios Iguassu uniu gente disposta a compartilhar experiências de vida. Em um formato inovador, o evento aproximou os jovens em busca de emprego dos profissionais do turismo, comércio e tecnologia,

Foram mais de 20 empresas parceiras que expuseram seus produtos com a ajuda dos trilheiros recém formados, e recebemos a visita de mais de 450 participantes, que puderam ver nossos jovens na prática, conhecer os produtos dos expositores e compartilhar experiências e conhecimento no Espaço de Networking.

EMPRESAS EXPOSITORAS



"Gabriel sente gratidão. Jéssica conquistou um emprego e transborda empatia. Luana revela-se membro de uma nova família.

Juntos, estas histórias compõem um universo de 1350 outras histórias de jovens que passaram pelo Trilha Jovem Iguassu.

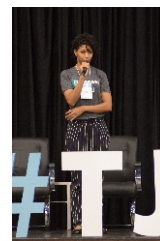
Neste evento, realizado no dia 10 de novembro, mais de 150 jovens se juntaram no Cineteatro Barrageiros, non Parque Tecnológico Itaipu, ee puderam compartilhar suas histórias de superação, conquistas e realizações.

A ideia deste encontro se uniu com a celebração dos 10 anos de projeto Trilha Jovem Iguassu e teve como principal objetivo saber mais sobre o futuro destes jovens.

Os jovens foram divididos em grupos por edição do projeto e foi realizada uma pesquisa socioeconômica para saber, em deetalhes, o real impacto na vida de quem teve sua vida transformada pelo projeto.

Esta pesquisa será realizada novamente no ano de 2019 com apoio de voluntários e da área de pesquisa do POLOIGUAASSU, para não somente apurar e criar indicadores de impacto do projeto, mas também, para mensurar o impacto do projeto na juventude iguaçuense como um todo, por meio de pesquisa com grupo focal entre participantes e não-selecionados de 2019.

**ENCONTRO
10 ANOS
trilha**jovem**.**



NÚCLEO INTEGRADO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

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.

Todos os projetos de infraestrutura turística e básica para o turismo do destino foram inseridos nos Programas e Editais abertos pelo Ministério do Turismo em nome da Secretaria Municipal de Turismo, Indústria, Comércio e Projetos Estratégicos.

Juntos, estes projetos somaram **R\$ 69.887.969,00** pleiteados pelo PROFOZ ao Governo Federal e dentre eles figuram projetos como a Revitalização da Avenida das Cataratas, Readequação e Ampliação do Parque de Exposições, Revitalização da Via de Acesso ao Marco das Três Fronteiras, Requalificação da rua Rebouças em Foz Do Iguaçu (Feira Iguaçu), Requalificação da rua Arquiteto Décio Luís Cardoso em Foz do Iguaçu (Praça da Paz), Reestruturação e Tematização do Bairro Árabe, Instalação de Abrigos de Ônibus nas vias de acesso ao Corredor Turístico e Ampliação e Restauração da Sinalização Turística.

Em 2018, o PROFOZ, junto com a equipe do POLOIGUASSU, apoiou a Gestão Integrada do Turismo de Foz do Iguaçu (GIT) na elaboração e revisão de seu Plano de Ações Anual, documento elaborado de acordo com as

demandas do mercado e as determinações do Termo de Cooperação da Gestão Integrada do Destino Iguaçu, renovado por mais 05 (cinco) anos no dia 13 de dezembro de 2018.

Alguns dos projetos elaborado pelo PROFOZ em 2018:



Projeto de Revitalização do Acesso ao Marco das Três Fronteiras



Projeto de Revitalização do Terminal Turístico Três Lagoas



Projeto de Criação do Condomínio de Start Ups e Reforma do Edifício da Sec. Municipal de Turismo



PROGRAMA INTEGRADO DE EDUCAÇÃO TURÍSTICA - PIET

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 **mudança 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 parceria com a Secretaria Municipal de Educação de Foz do Iguaçu (SMED) e o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), realizamos, durante o mês de outubro e novembro, o I Concurso de Desenho dos alunos da rede pública municipal de ensino, com o tema “Identidade e Diversidade - Nosso Patrimônio”. O concurso teve por objetivo incentivar as crianças à reflexão sobre questões de valorização e pluralidade do patrimônio sociocultural de nossa cidade, bem como os aspectos socioculturais de outros povos e nações que constituem o espaço iguaçuense. Mais de 1,5 mil crianças participaram do concurso, enviando seus desenhos à Comissão Julgadora, que selecionou 40 desenhos finalistas. Fizemos uma votação online no site do POLOIGUASSU e foram escolhidos pelo público 10 desenhos ganhadores.

Em 2018, o PIET proporcionou a visita a 500 alunos da rede pública municipal de ensino, bem como a visita de 100 professores, com a temática «Patrimônio e História». Promovemos também encontros específicos com estes professores para a promoção da sensibilização do turismo por meio da educação básica.



Visitas promovidas pelo PIET aos atrativos turísticos da cidade.



I Concurso Público de Desenho, com mais de 1,5 desenhos submetidos.



Visitas e treinamentos promovidos com os professores da rede pública.

OBSERVATÓRIO TRINACIONAL DE TURISMO IGUASSU

O observatório nasceu de uma iniciativa do Polo Iguaçu, 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 e é caracterizado como um núcleo de estudos e pesquisas das três cidades de fronteira (Ciudad del Este, Foz do Iguaçu, Puerto Iguazú).

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

Participou, ainda, do 2º Encontro Paranaense de Observatórios de Turismo, realizado pela Fecomercio, em parceria com a Universidade Federal do Paraná e o Observatório de Turismo do Paraná. Lançou, ainda, o Boletim Turístico Trinacional, com o objetivo de subsidiar o setor e disseminar os números do turismo na região, com dados de visitação dos principais atrativos e de ocupação hoteleira.



TREINAMENTOS

Resultados vêm de pessoas! Por isso, treinar e desenvolver sua equipe é fundamental.

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.

O POLO IGUAÇU ampliou seus serviços nessa área, atendendo empreendimentos turísticos e lojas, **chegando a capacitar mais de 200 pessoas em 2018.**

NOSSOS PRODUTOS

- Treinamento em Excelência no Atendimento para Lojas (atendimento presencial, por telefone e WhatsApp); Agências de viagem; Área comercial, recepção, governança e área de Alimentos e Bebidas – Hotelaria e atrativo turístico
- Treinamento em Fortalecimento de equipes, pela metodologia TEAL (Treinamento Experiencial ao Ar Livre), aplicado na área do turismo e comércio
- Treinamento Dimensões da Experiência do visitante em atrativos turísticos
- Avaliações de Cliente Oculto focadas na experiência de consumo na hotelaria

NOSSOS CLIENTES



GESTÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO

Realizada **desde 2008**, os serviços de **Gestão, Pesquisa e Inovação** tem como objetivos avaliar e monitorar a qualidade dos serviços prestados por empresas dos mais diversos ramos, sob a ótica do cliente, das normas e procedimentos seguidos pela empresa.

Completando, em 2018, dez 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.

2.187 pesquisas realizadas



Pesquisa de Cliente Oculto

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

23 Clientes Ocultos aplicados



Vistoria e Controle de Qualidade

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

28 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

A pesquisa de Percepção de Marca visa identificar quais as visões dos consumidores ou usuários sobre a identidade de determinado serviço. Consiste na aplicação de questionários estruturados, facilitada por pesquisadores, com perguntas que visam captar quais valores e elementos são atribuídos a marca. Essa ferramenta é primordial para elaboração ou readequação de estratégias comerciais e de marketing em empresas dos mais diversos setores.



Teste de Produtos e Serviços

O Teste de Produtos e Serviços consiste na aplicação de questionários - de forma online ou com mediação de um pesquisador - referente a satisfação e captação de sugestões de determinado conteúdo. O diferencial da pesquisa é a utilização de mais de um modelo de questionário - utilizado com diferentes grupos - para identificar, dentre dois ou mais produtos - qual o preferido pelo consumidor. A pesquisa também pode ser realizada com apenas um questionário visando obter dados de aceitação de determinado produto ou serviço recentemente lançado.



Posicionamento de Mercado

A pesquisa de Posicionamento de Mercado, além de captar a percepção dos usuários sobre os serviços ou produtos ofertados pelo contratante, visa identificar o posicionamento dos consumidores em relação a outras marcas do mesmo segmento de mercado. Essa ferramenta serve de subsídio para identificar gaps e vantagens ou desvantagens em relação a concorrência. A metodologia utilizada é a de Grupo Focal: facilitada por pelo menos três pessoas, o método consiste em uma abordagem com um grupo que é conduzido a responder perguntas por meio do estímulo de um facilitador.



Pesquisa de Retorno de Investimento

A Pesquisa de Retorno de Investimento visa estimar o valor de retorno sobre investimento de um evento, produto ou serviço. A base principal para definição de qual mensurável de retorno deverá ser analisada é objetivo do evento, serviço ou produto. Se o objetivo é, por exemplo, a venda de ingressos ou produtos o cálculo de retorno sobre o investimento é a diferença entre o valor investido e os ganhos provenientes das vendas do evento. Já em eventos com objetivos intangíveis como promoção, desenvolvimento, sensibilização, capacitação, inclusão, dentre outros, conta-se com outras formas de medidas para estimar o retorno, como a contagem de participantes, o aprendizado produzido, a satisfação dos participantes a divulgação da marca, entre outras.

COOPERAÇÃO TRINAGULAR 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 teve início em 2017 e foi desenvolvido como parte da iniciativa Cidades Resilientes ao Clima na América Latina (CDKN, IRCD e FFLA).

Nos dias 16 e 17 de maio de 2018, aconteceu o evento final, **NO CAMINHO PARA O DESENVOLVIMENTO RESILIENTE AO CLIMA NA TRÍPLICE FRONTEIRA**. O evento teve por objetivo apresentar os resultados mais relevantes do projeto, incluindo as medidas de adaptação que foram desenvolvidas com o apoio de atores locais ao longo das várias etapas da pesquisa, bem como seus caminhos de implementação.

Como um dos principais resultados, os representantes dos poderes públicos e privados dos três países firmaram um acordo para a criação de **Conselho de Desenvolvimento Sustentável da Região Trinacional**, bem como para a criação da Rede Trinacional de Ciências Climáticas, com o objetivo de pensar e discutir soluções para os problemas climáticos da região com base na pesquisa. A ONU reconheceu o esforço das três cidades e entregou aos Prefeitos um certificado da campanha global **Construindo Cidades Resilientes: minha cidade está se preparando!**



CAMPANHA CUPOM SOLIDÁRIO

A Campanha Cupom Solidário nasceu de uma parceria inédita com o comércio 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 tem se tornado uma fonte de recursos para a manutenção do projeto Trilha Jovem Iguassu.

Em 2018, somamos mais de 280 empresas parceiras e quase 1,120 milhão cupons cadastrados, o que rendeu créditos para o POLOIGUASSU suficientes para aumentar o número de jovens capacitados pelo Trilha Jovem - passando de 120 para 180 jovens formados em 2018.



Associados Mantenedores



Associados Institucionais



Associados Fundadores

- Akram Nasser
- Audicutur 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 Mabú
- 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 Helfmel
- Scappini Turismo e Câmbio
- Teresinha Parodi
- Victor Chemes

Jaime Machado Mendes
DIRETOR PRESIDENTE

Paula Adriana Canella
DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

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

Alfredo Brito Aguiar
Aracelli Bianchin
Andressa Szkut
Carolina Boscatto
Patricia Menezes Dutra
Petterson Gherlandi
GESTÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO

Tiago Lino Araujo Ferreira
FOTOGRAFIA

EXPEDIENTE

Alexander Borges
DIRETOR TÉCNICO

Fernanda Helena Fedrigo
COORDENADORA GERAL

Ahlam Amira Mohamed Sabrin
Deise Brandão
Erick de Carvalho Gomes
José Eduardo Jordão
Juliana Medeiros
Sandro Both Pelentier
Tatiane Damen Rafagnin
Thawana Tolomeotti Cardoso
Wagner Grizotti
TRILHA JOVEM IGUAÇU

Nuno Maia Areias
Regina Xavier Cordeiro
NÚCLEO INTEGRADO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS