

# RELATÓRIO DE **ATIVIDADES** 2019



**POLO  
IGUASSU**

instituto para o  
desenvolvimento da  
região trinacional



# Resiliência, Integração e Conquistas.

Estas são as palavras que descrevem, resumidamente, o ano de 2019 para nós, do POLOIGUASSU.

**Resiliência**, por que nossas ações nos levaram a descobrir novos caminhos, novos parceiros e novas emoções. A crise instalada globalmente com o surgimento do novo Coronavírus, no final de 2019, mudaram o mundo. E nós mudamos com ele. Consolidamos o departamento de treinamentos, voltados à gestão e à excelência em serviços turísticos e nos aventuramos novamente com a II Feira Jovem de Negócios, que levou mais de 500 pessoas a transitarem num espaço dedicado ao networking, aos parceiros da Feira e aos nossos jovens trilheiros.

**Integração**, por que nossos colaboradores são movidos pela missão de integrar a região por meio de nossas ações. Com o PROFOZ, conseguimos unir forças com a iniciativa pública e privada e articular projetos relevantes para Foz do Iguaçu. Conseguimos, também, contribuir para a operacionalização do Observatório de Turismo de Foz do Iguaçu, sendo eleitos enquanto Gestores Técnicos, junto à Secretaria Municipal de Turismo, Indústria, Comércio e Projetos Estratégicos, pelo Conselho Municipal de Turismo. E continuamos, enquanto membros, trabalhando com a agenda trinacional do Conselho Trinacional de Desenvolvimento Econômico e Social (CODETRI).

E **Conquistas**, por que em 2019 tivemos muitas! Com esforços empenhados juntamente ao Programa Nota Paraná, do Governo do Estado, o Instituto pôde se aliar a mais de 320 empresários e garantir parte da sustentabilidade organizacional que tanto almejamos, mantendo o posto de entidade que mais capta pelo Programa. Também pudemos finalizar, com sucesso, a 11ª edição do Trilha Jovem Iguassu, com mais 175 jovens selecionados para participarem, gratuitamente, do projeto. O sucesso e o reconhecimento fizeram com que a Itaipu Binacional sinalizasse, positivamente, a continuidade de seu apoio financeiro para as próximas 03 edições, e nós já estamos planejando novidades - e muitas mudanças para o novo mundo que já está aqui.

É um imenso prazer compartilhar com você, leitor, nosso aprendizado, nossas ações integradoras e as conquistas do ano de 2019 neste Relatório, com o sentimento de um melhor amanhã - mais integrado, mais solidário e mais próximos do que nunca!

Seja bem-vindo ao

**POLOIGUASSU**  
instituto para desenvolvimento  
da região trinacional





## 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 e assistência social, entendendo a importância e a necessidade da geração de conhecimento e talentos 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 assistência social e 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

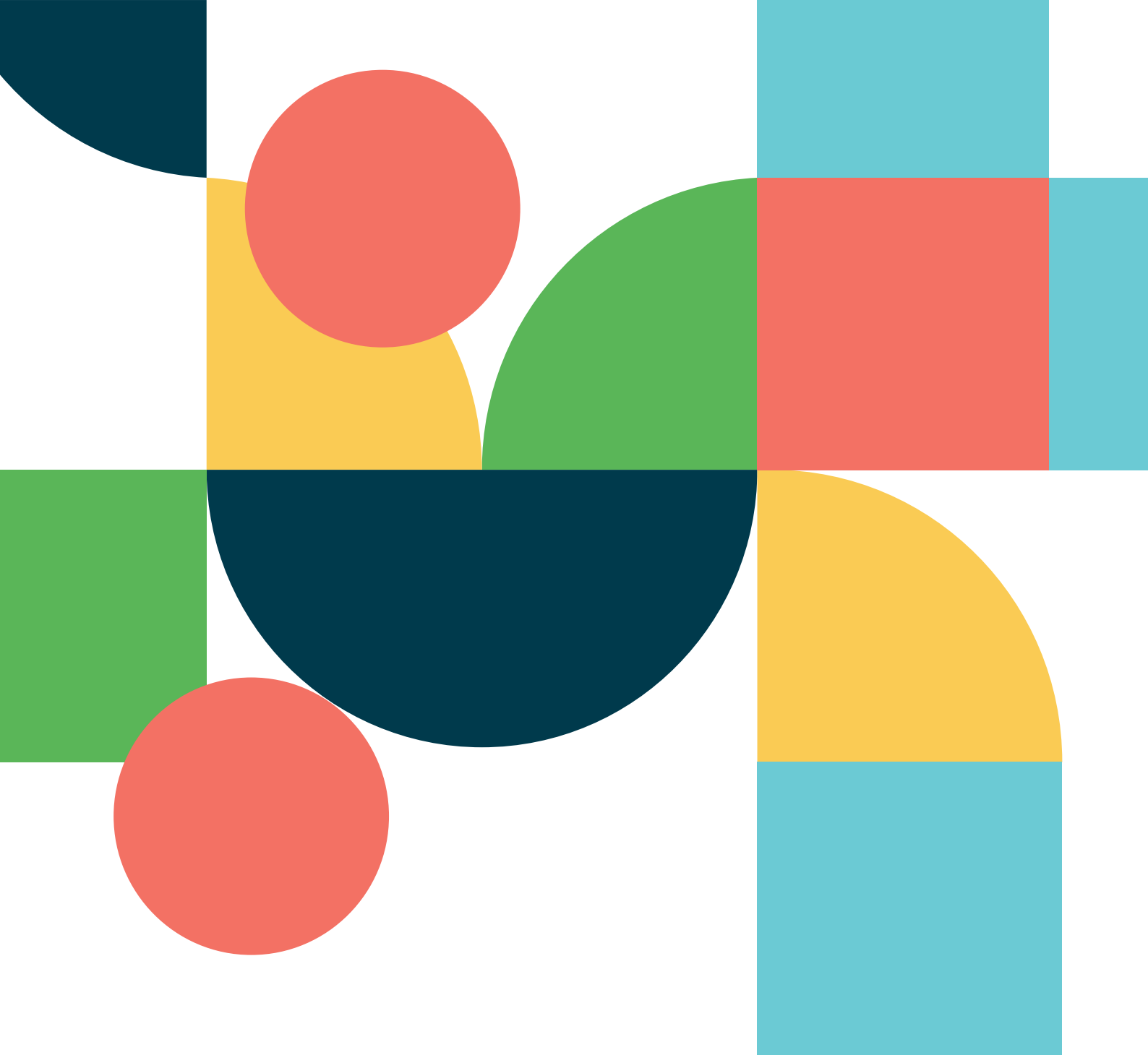
1 Promover a inclusão social por meio do Turismo.

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 Iguassu completou a formação, em 2019, de sua **11ª turma de trilheiros**, completando, no total, **1525 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 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.

O Trilha Jovem Iguassu **capacitou 175 jovens em 2019** e ampliou sua atuação para duas áreas de formação: Comércio & Atendimento; e, Eventos. Destes jovens, **158 finalizaram a etapa presencial** do projeto e **94 já estão trabalhando!**

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

**1525** jovens inscritos no Trilha

**175** jovens selecionados em 2019

**158** jovens formados em 2019

**94** jovens inseridos no mercado de trabalho  
e com Vivência Profissional Supervisionada concluída / Dados de Abril 2020



# FEIRA JOVEM IGUASSU

A **II Feira Jovem de Negócios Iguassu** repetiu o sucesso de 2018 e uniu, mais uma vez, gente disposta a compartilhar experiências de vida.



FEIRA JOVEM  
DE NEGÓCIOS  
IGUASSU

Em um formato inovador, o evento aproximou os jovens em busca de emprego dos profissionais do turismo, comércio e eventos. A Feira Jovem de Negócios Iguassu foi instalada em uma ampla estrutura de 500 metros quadrados no Wish Resort. Os negócios e atividades de cada empresa participante foram apresentados por quatro jovens, que atuaram como embaixadores dos empreendimentos.

Foram mais de **35 empresas** parceiras que expuseram seus produtos com a ajuda dos trilheiros recém formados, e recebemos a visita de mais de **500 participantes**, que puderam ver nossos jovens na prática, conhecer os produtos dos expositores e compartilhar experiências e conhecimento no Espaço de Networking.

## EMPRESAS EXPOSITORAS



WISH | FOZ DO IGUAÇU









# 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 **mais de 50 milhões de reais** pleiteados pelo PROFOZ ao Governo Federal e dentre eles figuram projetos como a Readequação e Ampliação da Avenida das Cataratas, Iluminação do Trecho Urbano da BR277 (Corredor Turístico), Readequação de calçadas e reforma do teatro barracão da Praça da Bíblia e Readequação de Sinalização Turística – ampliação e restauração.

Além disso, o PROFOZ articulou e coordenou a finalização do projeto de revitalização do escritório da Polícia Federal na Aduana Brasileira da Ponte da Fraternidade (Brasil-Argentina), junto à Receita Federal e a Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu, bem como participou ativamente da montagem da licitação pública para a Construção do Condomínio Municipal de Startups.



# 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 dos iguaçuenses 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 como iniciativa de turismo sustentável do Prêmio BRAZTOA de Sustentabilidade (2015).

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 **II Concurso de Desenho** dos alunos da rede pública municipal de ensino. 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 **300 desenhos finalistas**. Fizemos uma votação online no site do POLOIGUASSU, com **8 mil votos no total** e foram escolhidos pelo público 10 desenhos ganhadores.

Em 2019, o PIET proporcionou a visita a **3.000 alunos da rede pública municipal de ensino às Cataratas do Iguaçu**, bem como pode oferecer 06 oficinas a 80 professores, junto a um passeio no Macuco Safari. Promovemos também encontros específicos com estes professores para a promoção da sensibilização do turismo por meio da educação básica.



# OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE FOZ DO IGUAÇU

O Polo Iguassu participou, em 2019, da construção conjunta do novo **Modelo de Gestão do Observatório de Turismo de Foz do Iguaçu**, liderado pelo Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), eleito o Gestor Estratégico do Observatório, e o Instituto, junto à Secretaria Municipal de Turismo, os Gestores Técnicos do colegiado.

Como uma das principais ações do Observatório, em 2019, conseguimos desenvolver o **Sistema de Turismo Integrado em Plataforma (TIP)**, em parceria com o Parque Tecnológico Itaipu. Demos início à implementação do Sistema de Inventário Online, e **40 pessoas do trade turístico foram capacitadas** (Foz do Iguaçu e região).

Como parte do trabalho do Observatório, também fizemos a atualização das listas de meios de hospedagem, atrativos, agências e transportadoras via telefone, com a ajuda de jovens trilheiros que fizeram sua Vivência Profissional Supervisionada junto à equipe do Observatório. Mais de **280 atualizações** foram concluídas em 15 dias.

Também produzimos infográficos da ocupação nos feriados e boletins de movimento dos portões de entrada e atrativos do Destino Iguaçu..



Sistema oficial do Observatório.





# 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 2019, onze 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.

**+500 questionários aplicados**



## **Pesquisa de Cliente Oculto**

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

**49 Clientes Ocultos aplicados**



## **Pesquisa de Retorno de Investimento**

Avaliação que visa estimar o valor de retorno sobre investimento de um evento, produto ou serviço.

**+400 questionários aplicados**



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 Satisfação de Clientes**

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



**Pesquisa de Comparativo de Preços**

Levantamento de preços e produtos similares em estabelecimentos do mesmo segmento para verificar a compatibilidade dos preços e serviços oferecidos com o mercado local.



**Retorno Sobre Investimento (ROI)**

Return Over Investment (ROI) é uma pesquisa voltada para a verificação do cumprimento de objetivo de eventos e campanhas relacionada tanto a retornos tangíveis (como o retorno financeiro) como retornos intangíveis (como a divulgação de uma marca).



**Vistoria e Controle de Qualidade**

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



**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.



**Pesquisa de Prospecção de Clientes**

De forma presencial ou remota – via telefone ou internet – a pesquisa é voltada para a identificação de perfis e grau de probabilidade de adesão do público à determinado produto ou serviço já disponíveis.



**Pesquisa de Grupo Focal**

Técnica de pesquisa ou de avaliação qualitativa, não-diretiva, utilizada para coletar dados por meio de interações em grupo ao se discutir tópicos sugeridos pelos pesquisadores.



**Pesquisa de Percepção de Marcas e Produtos**

Aplicação de questionários aos clientes para identificar suas impressões sobre produtos, serviços ou marcas específicas. Visa dotar o setor de marketing dos estabelecimentos com dados relevantes para reelaboração de estratégias comerciais.



**Análise da Experiência do Consumidor**

Por meio de questionários que são aplicados presencialmente ou de forma remota (via telefone ou internet), a pesquisa se destina a identificar os interesses e exigências dos consumidores em segmentos específicos do mercado.



**Pesquisa de Demanda de Serviços e Produtos**

Por meio de questionários que são aplicados presencialmente ou de forma remota (via telefone ou internet), a pesquisa se destina a identificar os interesses e exigências dos consumidores em segmentos específicos do mercado.





# 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 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 2019, somamos mais de **320 empresas parceiras** e quase 140 mil cupons cadastrados mensalmente, o que posicionou o POLOIGUASSU como a entidade que mais captou no Paraná.





## Associados Mantenedores



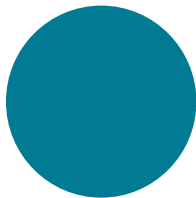
## Associados Institucionais



## 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 Taquarucu
- 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

Jaime Machado Mendes  
**DIRETOR PRESIDENTE**



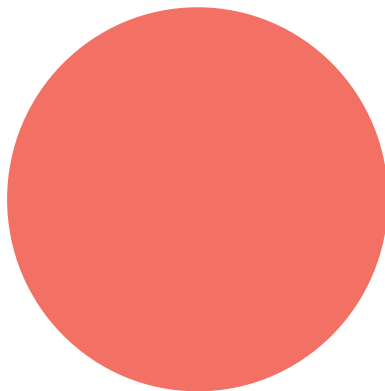
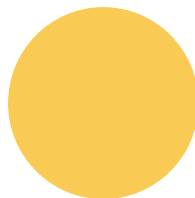
## EXPEDIENTE

Alexander Borges  
**DIRETOR TÉCNICO**

Paula Adriana Canella  
**DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO**

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

Fernanda Helena Fedrigo  
**COORDENADORA GERAL**



Deise Brandão  
Erick de Carvalho Gomes  
José Eduardo Jordão  
Juliana Medeiros  
Sandro Both Pelentier  
Patricia Menezes Dutra  
Thawana Tolomeotti Cardoso  
Wagner Grizotti  
**TRILHA JOVEM IGUASSU**

Alfredo Brito Aguiar  
Aracelli Bianchin  
Andressa Szekut  
Petterson Gherlandi  
**GESTÃO, PESQUISA E INOVAÇÃO**

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







**POLO  
IGUASSU**

instituto para o  
desenvolvimento da  
região trinacional