

# Relatório de Atividades 2013



# ÍNDICE

6	Sobre o Relatório
9	Polo Iguassu
10	Linha do Tempo
12	Planejamento Estratégico
14	Diretrizes Estratégicas
15	Turismo Sustentável
17	Programas e Projetos
18	Trilha Jovem
22	PIET
24	Diálogos de Fronteira
26	PROFOZ
28	Eventos com o Selo PoloIguassu
30	Avaliação da Qualidade dos Serviços Turísticos do Complexo Turístico Itaipu
32	Atuação Institucional
33	Membro Titular
34	Palavra do Associado
36	Instituto Polo Internacional Iguassu
37	Associados

Foz do Iguaçu, Puerto Iguazú e Ciudad del Este – a Região Trinacional do Iguassu – vivem um de seus melhores momentos. E, obviamente, para chegar onde chegamos, temos que compreender que inúmeras instituições e pessoas colaboraram para elaborar uma política de turismo para nossa região. Gostaria de destacar de forma veemente a participação do POLOIGUASSU. Desde 1996, quando foi constituído, vem se preocupando no sentido de poder elaborar políticas, conhecer com profundidade de onde vêm os turistas e os investimentos e infraestrutura necessários para poder suportar essa grande demanda.

Em 2003, quando assumi Itaipu, quisemos contribuir com o processo de melhoria do Destino Iguaçu. E a colaboração que recebemos do POLOIGUASSU foi fundamental. Tão fundamental que fazem parte da constituição do Parque Tecnológico Itaipu, fazem parte de nossos conselhos e tudo o que realizamos, o fazemos sempre com a participação do POLOIGUASSU.

Extrapolou as fronteiras. Não é mais importante só na Região Trinacional, no Paraná ou no Brasil, mas hoje o POLOIGUASSU tem assentos em instituições de caráter internacional, levando o nosso destino e mostrando as maravilhas que temos na Região Trinacional. Agora, ao elaborar o seu Relatório de Atividades do ano de 2013, estará consubstanciado a grande contribuição que o POLOIGUASSU vem dando para o nosso desenvolvimento.

Destaco um programa entre tantas atividades que estão no Relatório: o Trilha Jovem Iguassu, uma parceria extraordinária entre a Itaipu Binacional, o Parque Tecnológico Itaipu e o POLOIGUASSU. Tenho absoluta certeza e convicção que com esta contribuição, com a capacidade e a competência de seus dirigentes e com o trabalho agregador que realizamos para o desenvolvimento de nossa região, transformaremos a Região Trinacional Iguassu no melhor destino turístico do mundo.

**Vida longa ao POLOIGUASSU!**

**JORGE SAMEK**  
*Diretor-Geral Brasileiro - ITAIPU BINACIONAL*

*Foz do Iguçu, Puerto Iguazú y Ciudad Del Este – la Región Trinacional del Iguassu – vive uno de sus mejores momentos. Y, obviamente, para llegar donde llegamos, tenemos que comprender que innúmeras instituciones y personas colaboraron para elaborar una política de turismo para nuestra región. Me gustaría destacar de forma vehemente la participación del POLOIGUASSU. Desde 1996, cuando fue constituido, se viene preocupando en el sentido de poder elaborar políticas, conocer con profundidad de donde vienen los turistas y las inversiones e infraestructuras necesarias para poder soportar esta grande demanda.*

*En 2003, cuando asumí Itaipu, quisimos contribuir con un proceso de mejoría del Destino Iguçu. Y la colaboración que recibimos del POLOIGUASSU fue fundamental. Tan fundamental que hacen parte de la constitución del Parque Tecnológico Itaipu, hacen parte de nuestros consejos y todo lo que realizamos, lo que siempre hacemos es con la participación del POLOIGUASSU.*

*Extrapolamos las fronteras. No es más importante solo en la Región Trinacional, en el Paraná o en el Brasil, hoy, el POLOIGUASSU tiene asientos en las instituciones de carácter internacional, llevando nuestros destinos y mostrando las maravillas que tenemos en la Región Trinacional. Ahora, al elaborar su relatório de actividades del año 2013, estará consubstanciado la gran contribución que el POLOIGUASSU viene dando para nuestro desarrollo.*

*Destaco un programa entre tantas actividades que están en el relatório: el Trilha Jovem Iguassu, una alianza extraordinaria entre la Itaipu Binacional, el Parque Tecnológico Itaipu y el POLOIGUASSU. Tengo absoluta seguridad y convicción que con esta contribución, con la capacidad y la competencia de sus dirigentes y con el trabajo agregado que realizaremos para el desarrollo de nuestra región, transformaremos la Región Trinacional Iguassu en el mejor destino turístico del mundo.*

**Larga Vida al POLOIGUASSU!**

**JORGE SAMEK**  
Diretor-Geral Brasileiro - ITAIPU BINACIONAL

# SOBRE O RELATÓRIO

Olá amigos e parceiros,

É com muita satisfação que apresentamos nosso Relatório de Atividades, que reúne as principais ações e projetos realizados pelo instituto em 2013. Você vai conhecer, por meio do nosso relatório, o que nos move e nos motiva ao longo destes dezessete anos de atuação na Região Trinacional do Iguassu.

Em 2013, 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 nossas principais conquistas estão, o certificado de Tecnologia Social da Fundação Banco do Brasil ao projeto Trilha Jovem Iguassu, que muito nos orgulha. O reconhecimento do Ministério do Turismo, ao Programa Integrado de Educação para o Turismo -PIET, como uma boa prática. Mas muito além dos prêmios, estão os resultados que cada projeto traz na melhoria e

profissionalização do turismo, como o Núcleo Integrado de Gerenciamento de Projetos - PROFOZ, que construiu um banco de projetos prioritários e ampliou a capacidade do Destino Iguazu de financiamento e apoio aos seus projetos. O Observatório de Turismo e o Diálogos de Fronteira, que uniu instituições de ensino, empresários, instituições públicas e privadas ligadas direta e indiretamente ao turismo, num debate amplo e aberto para o fortalecimento e a integração dos atores que fazem o turismo acontecer.

Espero que nosso Relatório de Atividades ajude você a conhecer um pouco mais do 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.

**FERNANDA FEDRIGO**

*Presidente Executiva - POLOIGUASSU*

# SOBRE EL RELATÓRIO

*Hola amigos y compañeros,*

*Es con mucha satisfacción que presentamos nuestro Relatório de Actividades, el cual reúne las principales acciones y proyectos realizados por el instituto en el 2013. Usted va a conocer, por medio de nuestro relatório, lo que nos mueve y nos motiva a lo largo de estos diecisiete años de actuación en la Región Trinacional del Iguassu. En el 2013, tuvimos un año de muchas conquistas y avances, resultado del esfuerzo de nuestro equipo comprometido, creativo y motivado, y de nuestros socios, que siguen creyendo y apostando en el POLOIGUASSU.*

*Dentro de nuestras principales conquistas están, el certificado de Tecnología Social de la Fundación Banco del Brasil al proyecto Trilha Jovem Iguassu, el cual nos enorgullece mucho. El reconocimiento del Ministerio de Turismo, al Programa Integrado de Educación para el Turismo – PIET, como una buena práctica. Pero mucho más allá de los premios, están los resultados que cada proyecto trae a las mejoras profesionales del turismo, como el Núcleo Integrado de Gerenciamiento*

*de Proyectos – PROFOZ, que construyó un banco de proyectos prioritarios y amplió la capacidad del Destino Iguacu de financiamientos y apoyo a sus proyectos. El Observatorio de Turismo y el Diálogos de Frontera, que unió instituciones educativas, empresarios, instituciones públicas y privadas ligadas directa e indirectamente al turismo, en un debate amplio y abierto para el fortalecimiento y la integración de los actores que hacen que el turismo suceda.*

*Espero que nuestro Relatório de Actividades le ayude a conocer un poco más del POLOIGUASSU y se envuelva en aquello que nos mueve; integración, sustentabilidad, desarrollo, turismo y hospitalidad para la Región Trinacional del Iguassu – destino de tres países y muchos pueblos, que hacen de esta región un lugar especial.*

*Bienvenidos al POLOIGUASSU y que tenga una buena lectura.*

**FERNANDA FEDRIGO**  
*Presidente Executiva - POLOIGUASSU*

INTEGRAÇÃO  
HOSPITALIDADE  
DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTABILIDADE  
FRONTEIRA  
TURISMO



# POLOIGUASSU

O POLOIGUASSU foi criado em 1996, por iniciativa de pessoas físicas e jurídicas do Brasil, do Paraguai e da Argentina, num movimento inédito entre as cidades de fronteira, para atuar na integração, estruturação e desenvolvimento turístico da Região Trinacional do Iguassu. Ao longo da sua história, o POLOIGUASSU atuou na integração da região por meio do turismo, executando projetos voltados à valorização da cultura dos três países, à potencialização dos atrativos turísticos existentes e promovendo o reconhecimento do destino como TRINACIONAL.

Hoje o Instituto direciona seus esforços 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. Para o alcance de sua missão, o Instituto conta com o apoio de importantes parceiros que tem fomentado e construído junto com o POLOIGUASSU um novo turismo, mais justo e igualitário, focado no desenvolvimento regional.

Dentre seus parceiros e apoiadores destacamos a ITAIPU BINACIONAL, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS, ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE FOZ DO IGUAÇU, FUNDAÇÃO PARQUE TECNOLÓGICO ITAIPU, IGUASSU CONVENTION & VISITORS BUREAU, SINDHOTEIS e FUNDO IGUAÇU, entidades de grande representatividade e que têm somado esforços na consolidação do Destino Iguazu.

*El POLOIGUASSU fué creado en 1996 como una iniciativa de personas físicas y jurídicas del Brasil, del Paraguay y Argentina, como parte de un movimiento inédito entre ciudades de frontera, para actuar en la integración, estructuración y desarrollo turístico de la Región Trinacional de Iguassu. A lo largo de su historia, el POLOIGUASSU buscó integrar la región por medio del turismo ejecutando proyectos de valorización de la cultura de los tres países, el respeto hacia los pueblos y la potencialización de los atractivos turísticos existentes, promoviendo el reconocimiento del destino como TRINACIONAL.*

*Hoy, el instituto direcciona su camino en las áreas de GESTIÓN, INVESTIGACIÓN y EDUCACIÓN para el turismo, entendiendo la importancia y la necesidad de la generación de conocimientos para el desarrollo sustentado del sector. Para el alcance de su misión, el instituto cuenta con el apoyo de importantes socios que han fomentado y construido junto con el POLOIGUASSU un nuevo turismo, más justo e igualitario, enfocado en el desarrollo regional.*

*Entre sus apoyadores y colaboradores destacamos ITAIPU BINACIONAL, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDUSTRIA DE HOTEIS, ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE FOZ DO IGUAÇU, FUNDAÇÃO PARQUE TECNOLÓGICO ITAIPU, IGUASSU CONVENTION & VISITOR BUREAU, SINDHOTEIS y FUNDO IGUAÇU, entidades de gran representatividade y que han sumado esfuerzos en la consolidación del Destino Iguazu.*

# LINHA DO TEMPO

*Línea del Tiempo*

▶ 1996

| Fundação do Instituto Polo Internacional Iguassu em 09 de julho de 1996.

*Fundación del instituto Polo Internacional Iguassu, el 09 de julio de 1996.*

▶ 2001

| Publicação do 1º Guia Turístico Trinacional: Iguassu - Um Destino para o mundo.

*Publicación del 1º Guia Turístico Trinacional: Iguassu - Un Destino para el Mundo.*

▶ 2003

| Criou e executou o Projeto Eirete Eirui – Educação para o Turismo, atuando junto a 45 escolas públicas da Argentina, Brasil e Paraguai, mobilizando 250 educadores e 17 mil alunos.

*Creó y ejecutó el Proyecto Eireté Eiruí - educación para el Turismo, actuando junto a 45 escuelas públicas de Argentina, Brasil y Paraguay, mobilizando 250 educadores y 170 mil alumnos.*

▶ 2006

| Nasce o projeto Trilha Jovem Iguassu em parceria com o Ministério de Turismo do Brasil.

*Nasce el proyecto Trilha Jovem Iguassu en conjunto con el Ministerio de Turismo del Brasil.*

## ▶ 2009

| I Mostra de Turismo Sustentável do Brasil.

*I Muestra del Turismo Sustentable de Brasil.*

## ▶ 2010

| Filiação à Organização Mundial de Turismo (OMT).

*Asociación a la Organización Mundial de Turismo (OMT).*

## ▶ 2011

| Prêmio Avá-Guarani na categoria Entidade ligada ao Desenvolvimento ou Promoção de Turismo na Região.

*Premio Avá - Guaraní en la categoría Entidad ligada al Desarrollo o promoción de Turismo en la Región.*

## ▶ 2012

| Instituto Polo Internacional Iguassu é nomeado membro da Vice-Presidência da Organização Mundial de Turismo (OMT).

*Instituto Polo Internacional Iguassu es nombrado miembro de la Vice - Presidencia de la Organización Mundial de Turismo (OMT).*

## ▶ 2013

- Trilha Jovem Iguassu é reconhecido como Tecnologia Social pela Fundação Banco do Brasil.  
- Programa Integrado de Educação Turística recebe Prêmio de Melhores Práticas em Destinos Indutores no Índice de Competitividade do Turismo Nacional 2013.  
- Membro do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Foz do Iguaçu.  
- Núcleo Integrado de Gerenciamento de Projetos completa 2 anos de ações.

*- Trilha Jovem Iguassu es reconocido como Tecnología social por la Fundación Banco del Brasil.  
- Programa Integrado de Educación Turística recibe premios de Mejores Prácticas en Destinos Indutores en el índice de Competitividad del Turismo Nacional 2013.  
- Miembro del Consejo Municipal de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia de Foz do Iguaçu.  
- Núcleo Integrado de Gerenciamento de Proyectos Completa 2 años de acción.*

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

*Planificación Estratégica*

## 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.

*Misión:*

*Actuar de forma integrada en las áreas de gestión, Educación e investigación en turismo, contribuyendo Para el desarrollo económico y social sustentable, en El ámbito nacional e internacional, especialmente en la Región Trinacional de Iguassu.*

## Visão

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

*Visión:*

*Ser una institución con excelencia en la elaboración, Especialización y transferencia de conocimiento en 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.

*Valores:*

*Actuar con transparencia y ética;  
Cultivar las relaciones inter - institucionales;  
Buscar la excelencia;  
Actuar con integridad;  
Mantener la neutralidad político - partidaria;  
Promover la inserción social;  
Tener responsabilidad socio - ambiental;  
Valorizar el trabajo en equipo;  
Valorizar la diversidad cultural.*

# Áreas de Atuação

## Áreas de Actuación

1

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.

*Gestión y desarrollo: actuación en proyectos enfocados en la gestión y en el desarrollo turístico de empresas, instituciones y municipios de forma integrada, envolviendo a sectores públicos y privados en la búsqueda de soluciones innovadoras y sustentables para el crecimiento del turismo*

2

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.

*Estudios e investigación: desarrollo de estudios e investigaciones con el objetivo de evaluar la oferta turística y conocer la demanda y los impactos del turismo, estimulación de la producción científica.*

3

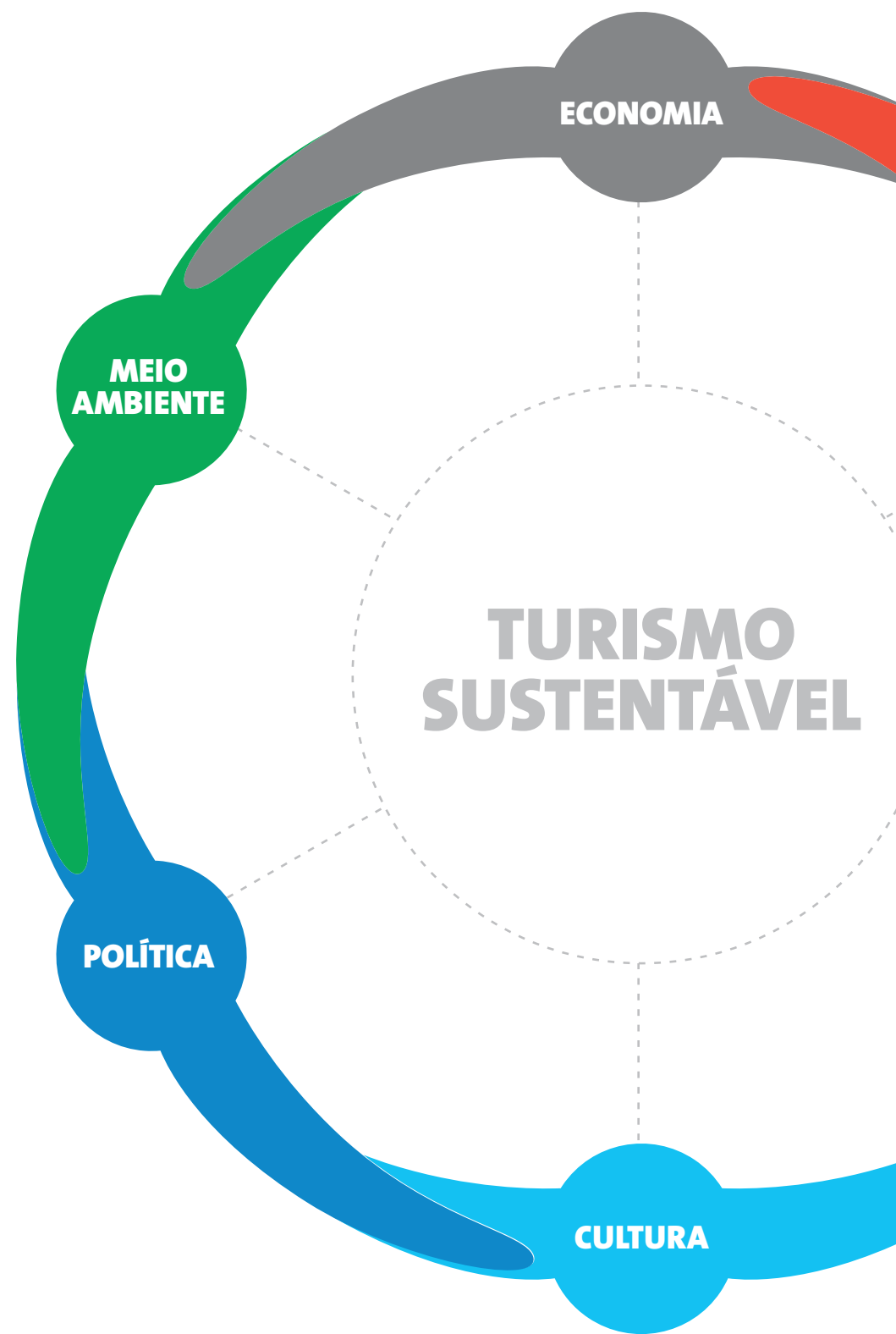
Educação: Atuação em projetos de capacitação e qualificação da comunidade para a inserção no mercado de trabalho com foco na inclusão social com vistas à excelência do Destino. O POLOIGUASSU é difusor da metodologia ABC, aprendizado baseada em competências.

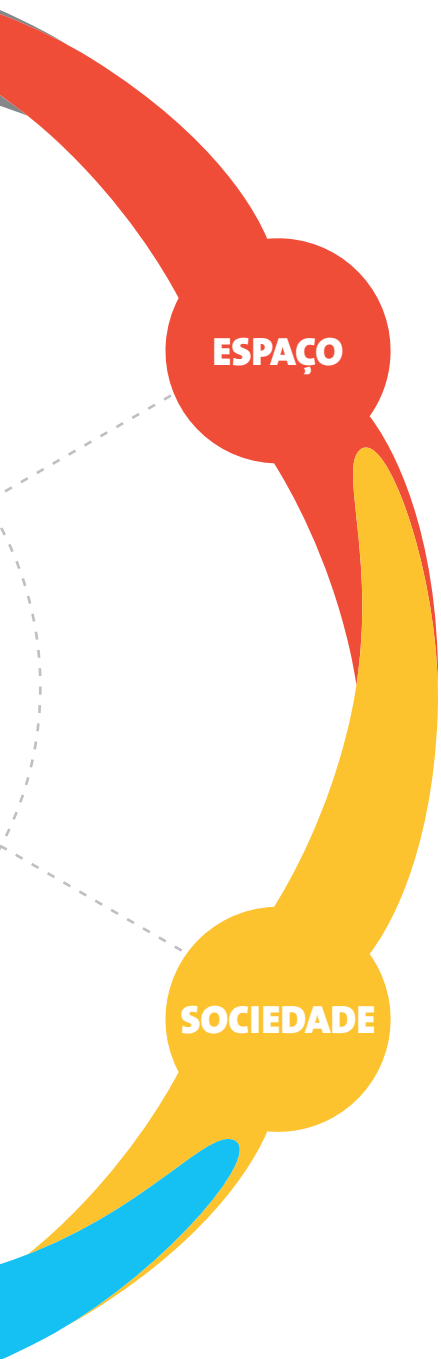
*Educación: actuación en proyectos de capacitación y cualificación de la comunidad para la inserción en el mercado de trabajo con miras en la inclusión social con vistas a la excelencia del Destino. El POLO IGUASSU es difusor de la metodología ABC, Aprendizaje Basado en Competencias.*

# DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

## Directrices 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
  - Fomentar e gerar a produção científica e a inovação em Turismo.
- 
- *Promover la inclusión por medio del turismo*
  - *Estimular la mejoría de la gestión de productos y servicios turísticos*
  - *Proporcionar y diseminar la educación en Turismo*
  - *Fomentar y generar la producción científica y la innovación en Turismo*
- Economía – medio ambiente – política – cultura – espacio – sociedad*





# TURISMO SUSTENTÁVEL

## *Turismo Sustentable*

Os quatro pilares do planejamento do turismo preconizados por um consenso mundial no qual os aspectos ambientais, culturais, políticos e econômicos formam as dimensões relevantes para o desenvolvimento do turismo sustentável foram revistos no POLOIGUASSU, no qual a visão comum se expande para além dos quatro pilares, somando-se as dimensões espaciais e sociais para o efetivo planejamento do turismo sustentável e servindo como base para as ações e projetos executados pelo Instituto.

*Los cuatro pilares de la planificación del turismo preconizados por un consenso mundial en el cual los aspectos ambientales, culturales, políticos y económicos fueron las dimensiones relevantes para el desarrollo del turismo sustentable fueron revistos en el POLOIGUASSU, en el cual la visión común se expande para más allá de los cuatro pilares, sumándose las dimensiones espaciales y sociales para la efectiva planificación del turismo sustentable y sirviendo como base para las acciones y proyectos ejecutados por el instituto.*







# PROGRAMAS E **PROJETOS 2013**

*Programas y proyectos 2013*

# TRILHA JOVEM IGUASSU

*Trilha Jovem Iguassu*

O Projeto Trilha Jovem Iguassu propõe melhorar a inserção, a permanência e a ascensão profissional de jovens de baixa renda no setor do turismo em Foz do Iguaçu. O trabalho dirige jovens de idade entre 16 e 24 anos ao mercado de trabalho.

O Projeto Trilha Jovem Iguassu concluiu em 2013 com a capacitação de 90 jovens, sendo que 51% foram efetivamente inseridos no mercado de trabalho até o final do ano. O Projeto é um case de sucesso em parcerias público-privadas: empresários locais e Itaipu Binacional financiaram integralmente o programa.

*El Proyecto Trilha Jovem Iguassu propone mejorar la inserción, la permanencia y la ascensión profesional de jóvenes de baja renta en el sector de turismo en Foz do Iguaçu. El trabajo dirige a jóvenes de edad entre 16 a 24 años al mercado de trabajo.*

*El Proyecto Trilha Jovem Iguassu concluyó en 2013 con la capacitación de 90 jóvenes, siendo que 51% fueron efectivamente inseridos en el mercado de trabajo hasta el final del año. El Proyecto es un suceso en alianza público - privada: empresarios locales e Itaipu Binacional financiaron integralmente el programa.*





40%



É a média de inserção dos jovens trilheiros formados.

*Es la media de inserción de los jóvenes trilheiros formados.*

240



É o número de jovens meta para 2014/2015.

*Es el número de jóvenes meta para 2014/2015.*

690



É o número de jovens capacitados desde 2006.

*Es el número de jóvenes capacitados desde 2006.*

# RECONHECIMENTO NACIONAL

*Reconocimiento Nacional*

No final do ano passado o Trilha Jovem Iguassu foi reconhecido pela Fundação Banco do Brasil (FBB) como Tecnologia Social. A entrega do Certificado foi realizada pelo representante do Banco do Brasil, Luiz Carlos Vieira, e contou com a participação do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva e Jorge Samek, diretor geral brasileiro da Itaipu Binacional, durante o II Fórum Mundial de Desenvolvimento Econômico Local. Ao todo 1.011 projetos foram inscritos em todo o Brasil, mas somente 192 foram certificados.

Todos os inscritos foram analisados por uma comissão que certificou aqueles que se adequavam ao conceito de tecnologia social, entendida pela FBB como produtos, técnicas ou metodologias reaplicáveis desenvolvidas na interação com a comunidade e que representem efetivas soluções de transformação social.



O ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva e o representante da Fundação Banco do Brasil (FBB), Luiz Carlos Vieira, entregaram o prêmio de Tecnologia Social ao Programa Trilha Jovem, durante a cerimônia de encerramento do 2º Fórum Mundial de Desenvolvimento Econômico Local

*En el final de año pasado, Trilha Jovem fue reconocido por la Fundación Banco del Brasil (FBB) como Tecnología Social. La entrega del Certificado fue realizada por el representante del Banco del Brasil, Luiz Carlos Vieira, y contó con la participación del ex – presidente Luiz Ignacio Lula da Silva y Jorge Samek, director general brasileiro de la Itaipu Binacional, durante el II Fórum Mundial de Desarrollo Económico Local. A los todos 1.011 proyectos fueron inscritos en todo Brasil, pero solamente 192 fueron certificados.*

*Todos los inscritos fueron analizados por una comisión que certifico a aquellos que se adecuaban al concepto de tecnología social, entendida por la FBB como productos, técnicas o metodologías reaplicables, desarrolladas en la interacción con la comunidad y que representen efectivas soluciones de transformación social.*

# PARCERIA NAS CAUSAS SOCIAIS

*Asociados en las Causas Sociales*

Em conjunto com outras entidades o Trilha Jovem é atuante e tem uma participação efetiva na Rede Proteger, grupo que reúne 40 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. E agora o Instituto é membro do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente.

*En conjunto con las otras entidades, el Trilha Jovem es actuante y tiene una participación efectiva en la Rede Proteger, grupo que reúne 40 entidades y tiene como objetivo fortalecer la integración del trabajo y envolver el poder público en la aplicación de políticas de protección a la niñez y la adolescencia. Y ahora el Instituto es miembro del Consejo Municipal de la Niñez y la Adolescencia.*

# INTERNACIONALIZAÇÃO DO TRILHA JOVEM

*Internacionalización del Trilha Jovem*

Para 2014, a ideia é expandir as ações do Trilha Jovem Iguassu para o Paraguai. “Entendemos que o Paraguai está numa fase importante de crescimento econômico e que este crescimento deve ser acompanhado da melhoria de vida da população local que só a qualificação profissional pode proporcionar”, afirma Fernanda Fedrigo, diretora executiva do Instituto Internacional POLOIGUASSU.

*Para 2014, la idea es expandir las acciones del Trilha Jovem Iguassu para Paraguay. “Entendemos que el Paraguay está en una fase importante de crecimiento económico y que este crecimiento debe ser acompañado con la mejoría de vida de la población local, que solo la cualificación profesional puede proporcionar”, afirma Fernanda Fedrigo, directora ejecutiva del Instituto Internacional POLIGUASSU.*

# PIET

Um programa que auxilia na sensibilização da comunidade para a cultura da hospitalidade.

*Un programa que auxilia en la sensibilización de la comunidad para la cultura de la hospitalidad*

As associações ligadas ao turismo realizam várias ações para a promoção turística do Destino Iguazu, ao mesmo tempo existe a necessidade de capacitação e sensibilização dos profissionais que atuam na cidade para a cultura da hospitalidade. O PIET – Programa Integrado de Educação Turística (PIET) realiza este trabalho e já atendeu por meio de oficinas mais de 170 pessoas, dentre eles frentistas, taxistas, atendentes do comércio, guias de turismo e escolas públicas a fim de incentivar os diferentes atores a bem receber nosso turista.

*Las asociaciones ligadas al turismo, realizan varias acciones para la promoción turística del Destino Iguazu, al mismo tiempo existe la necesidad de capacitación y sensibilización de los profesionales que actúan en la ciudad a favor de la cultura de la hospitalidad. El PIET – Programa Integrado de Educación Turística (PIET), realiza este trabajo y ya atendió por medio de oficinas a más de 170 personas, entre ellas frentistas, taxistas, comerciante, guías de turismo y escuelas públicas con el fin de incentivar los diferentes actores para el buen recibir de nuestros turistas.*



# RECONHECIMENTO PELAS **BOAS PRÁTICAS**

*Reconocimiento por las Buenas Prácticas*

Por causa das suas ações em dezembro de 2013 o PIET conquistou um reconhecimento pelas práticas adotadas para a melhoria da qualidade do atendimento ao turista, durante a entrega do Índice de Competitividade do Turismo Nacional.

*Por causa de sus acciones, en diciembre de 2013 el PIET conquistó un reconocimiento por las prácticas adoptadas para la mejoría de la calidad de atención al turista, durante la entrega del Índice de Competitividad del Turismo Nacional.*

# NOVAS **PARCERIAS**

*Nuevas Asociaciones*

O PIET fechou um termo de cooperação com o SEST/SENAT, criando assim uma maneira para atingir o maior número possível de colaboradores do corredor turístico que passam pela instituição.

*El PIET firmó un término de cooperación con el SEST/SENAT, creando así una manera para abarcar el mayor número posible de colaboradores de corredor turístico que pasan por la institución.*



# DIÁLOGOS DE FRONTEIRA

*Diálogos de Fronteras*

Uma contribuição com a sociedade  
para a discussão de temas do cotidiano.

*Una contribución con la sociedad  
para la discusión de temas del cotidiano*

A iniciativa de criar um espaço interinstitucional e plural para debater temas relacionados à integração e desenvolvimento regional deu origem ao Projeto Diálogos de Fronteira, que teve início em março de 2008, com o intuito de promover uma “ativação cultural” e preparar o ambiente cultural para a implantação da UNILA.

Em 2013 o projeto trouxe mais de 10 palestrantes que trataram de temas como turismo e desenvolvimento sustentável; economia criativa e empreendedorismo; juventude e inclusão social; políticas de fronteira e integração; cultura, identidade e território.

Apoiado desde o início pela ITAIPU, o Projeto Diálogos de Fronteira encerrou suas atividades em dezembro em uma ação integrada com a Fundação Cultural, a Universidade Latino Americana - UNILA e Ação Poética que levou poesia para os muros do Brasil, Argentina e Paraguai e poesia para a periferia. Em 2013, o Diálogos de Fronteira deixou sua marca na Região Trinacional do Iguassu.



*La iniciática de crear un espacio interinstitucional y plural para debatir temas relacionados a la integración y desarrollo regional, dio origen al Proyecto Diálogos de Frontera, que tuvo inicio en marzo de 2008, con el intuito de promover una “activación cultural” y preparar el ambiente cultural para la implantación de la UNILA.*

*En 2013 el proyecto trajo más de 10 expositores que trataron de temas como turismo y desarrollo sustentable; economía creativa y emprendedurismo; juventud e inclusión social; políticas de fronteras e integración; cultura, identidad y territorio.*

*Apoyado desde el inicio por la ITAIPU, el proyecto Diálogos de Frontera cerró sus actividades en diciembre con una acción integrada con la Fundación Cultural, La Universidad Latinoamericana - UNILA y Acción Poética que llevo poesía para la periferia. En 2013, el Diálogo de Frontera dejó su marca en la región Trinacional del Iguassu.*





# PROFOZ

Um facilitador na Captação de Recursos.  
*Un facilitador en la captación de recursos*

Criado para ampliar a capacidade do destino de captar recursos e financiado pelo FUNDO IGUAÇU, o Núcleo Integrado de Elaboração de Projetos e Captação de Recursos - PROFOZ é hoje uma importante ferramenta de mobilização de recursos, que se consolida com a formalização da Gestão Integrada do Turismo e conta fortemente com o apoio dos técnicos e gestores da Secretaria Municipal de Turismo.

A captação de recursos para projetos turísticos se profissionalizou no destino com a implementação do PROFOZ onde desde sua implantação em 2011, pleiteou 48 milhões de reais junto a financiadores nacionais e internacionais. Em novembro, o PROFOZ recebeu a visita de Marcelo Estraviz, especialista em captação de recursos para o terceiro setor, a sua vinda teve como finalidade auxiliar na criação do Plano de Captação de Recursos, os membros do Núcleo puderam trocar experiências e avaliar as estratégias que estavam sendo adotadas.

Em 2014, o PROFOZ manterá seu foco na captação de recursos, buscando ampliar a capacidade do destino de captar recursos e também de atrair investimentos turísticos, além de ser um mecanismo de monitoramento e controle dos projetos de turismo da Gestão Integrada.



*Creado para ampliar la capacidad del destino de captar recursos y financiado por el FUNDO IGUAÇU, el Núcleo Integración de Elaboración de Proyectos y Captación de Recursos - PROFOZ es hoy una importante herramienta de movilización de recursos, que se consolida con la formalización de la Gestión Integrada del Turismo y cuenta fuertemente con el apoyo de los técnicos gestores de la Secretaria Municipal del Turismo.*

*La captación e recursos para proyectos turísticos se profesionalizo en el destino con la implementación del PROFOZ, donde desde su implantación en 2011, pleiteo 48 millones de reales junto a financiadores nacionales e internacionales. En noviembre, el PROFOZ recibió la visita de Marcelo Estraviz, especialista en captación de recursos para el tercer sector, su venida tuvo como finalidad auxiliar en la creación del Plan de Captación de Recursos, los miembros del Núcleo pudieron intercambiar experiencias y evaluar las estrategias que estaban siendo adoptadas.*

*En 2014, el PROFOZ mantendrá su foco en la captación de recursos, buscando ampliar la capacidad del destino de captar recursos y también de atraer inversiones turísticas, aparte de ser un mecanismo de monitorear el control de los proyectos de turismo de la Gestión Integrada.*

# OBSERVATÓRIO DO TURISMO

*Observatorio del Turismo*

Uma nova força para o desenvolvimento do Destino Iguassu

*Una nueva fuerza para el desarrollo del turismo en el Destino Iguassu*

Foz do Iguaçu conta agora com um Observatório do Turismo, a entidade terá como parceiros a Secretaria Municipal de Turismo (SMTU), Centro Universitário UDC, SEBRAE e o Instituto Internacional POLOIGUASSU e tem o desejo de ser o 1º observatório de turismo do Brasil sob os auspícios da Organização Mundial do Turismo (OMT).

Um observatório serve como um banco de dados de informações turísticas, todas as pesquisas relativas ao setor turístico ficarão arquivadas e catalogadas dentro deste centro. O principal objetivo é facilitar o acesso para as entidades sobre informações do Destino Iguassu, e também evitar a duplicidade em pesquisas, assim o Observatório servirá como um articulador de informações.

As ações efetivas desta nova ferramenta serão mensuradas em 2014, quando ele estiver em pleno funcionamento.



Foz do Iguaçu cuenta ahora con un observatorio de Turismo, la entidad tendrá como socios la Secretaria Municipal de Turismo (SMTU) Centro Universitario UDC, SEBRAE y el Instituto POLOIGUASSU, y tiene como deseo de ser el 1º observatorio mundial del Turismo (OMT).

Un observatorio sirve como un banco de datos de informaciones turísticas, todas las investigaciones relativas al sector turístico quedaran archivadas y catalogadas dentro de este centro. El principal objetivo es facilitar el acceso para las entidades sobre informaciones del Destino Iguassu, y también evitar la duplicidad en investigaciones, así el Observatorio servirá como un articulador de informaciones.

Las acciones efectivas de esta nueva herramienta serán mensuradas en 2014, cuando esté en pleno funcionamiento.

# EVENTOS COM O SELO POLOIGUASSU

## *Eventos con el Sello del POLOIGUASSU*

Em Julho do ano passado, durante o Festival do Turismo das Cataratas, o POLOIGUASSU e Conselho de Turismo da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), com o apoio da OMT, realizaram o 1º Seminário Latino Americano de Turismo de Fronteira. Os promotores reuniram os principais segmentos ligados ao turismo como gestores públicos e privados, executivos, além de órgãos públicos ligados ao controle das fronteiras como a Receita Federal e os controles das aduanas.

As discussões levantadas foram descritas na “Carta Iguassu” que foi entregue às organizações mundiais, governos e órgãos competentes. Uma contribuição para servir como um guia de desenvolvimento de políticas de turismo no âmbito de Fronteiras.

Outro destaque foi a realização da 2ª Edição do Festival Curta Iguassu Fast Forward Brasil, um festival realizado na Região Trinacional do Iguassu, inspirada no conceito desenvolvido em Chicago, Estados Unidos. Foram realizadas diversas oficinas espalhadas pelos três Países (Brasil, Paraguai e Argentina) além de uma maratona cinematográfica realizada em 48 horas onde mais de 200 profissionais participaram desde a criação de roteiro, produção e finalização das produções cinematográficas. Ao final foram produzidos 24 curtas metragens.

*En julio del año pasado, durante el Festival de Turismo de las Cataratas, el POLOIGUASSU y el Consejo de turismo de la Confederación Nacional del Comercio de Bienes, Servicios y Turismo (CNC), con el apoyo de la OMT, realizaron el 1º Seminario Latino – Americano de Turismo de Frontera. Los promotores reunieron los principales segmentos ligados al turismo como gestores públicos y privados, ejecutivos, aparte de órganos públicos ligados al control de las fronteras como la Receita Federal y los controles de aduanas.*

*Las discusiones levantadas fueron descritas en la “Carta Iguassu” que fue entregada a las organizaciones mundiales, gobiernos y órganos competentes. Una contribución para servir como una guía de desarrollo de políticas de turismo en el ámbito de fronteras.*

*Otro destaque fue la realización de la 2º edición del Festival Curta Iguassu Fast Forward Brasil, un festival realizado en la Región Trinacional del Iguassu, inspirada en el concepto desarrollado en Chicago, Estados Unidos. Fueron realizadas diversas oficinas esparcidas por los tres países (Brasil, Argentina y Paraguay) aparte de una maratón cinematográfica realizada en 48 horas, donde más de 200 profesionales participaban desde la creación del guion, producción y finalización de las producciones cinematográficas. Al final fueron producidos 24 corto metrajes.*



# CURTAIGUASSU



## 1º SEMINARIO LATINO AMERICANO DE TURISMO DE FRONTEIRA



# AVALIACÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DO COMPLEXO TURÍSTICO ITAIPU

*Evaluacion de la Calidad de los Servicios Turisticos del Complejo Turistico Itaipu*

Realizado desde 2008, o projeto tem como objetivos avaliar e monitorar mensalmente, sob a ótica do visitante, a qualidade dos serviços prestados pelo Complexo Turístico Itaipu e empresas terceirizadas. Por meio de pesquisas focadas na satisfação do turista, o projeto permite fornecer dados que subsidiem a melhoria contínua dos processos adotados e a tomada de decisão por parte dos gestores e empresários. No ano de 2013, o projeto contou com três modalidades de pesquisa, sendo elas:

- Coleta e tabulação da Caixa de Opiniões: coleta e tabulação semanal dos comentários deixados pelos visitantes em formulários específicos, depositados em uma “Caixa de Opiniões” disponível no Centro de Recepção de Visitantes e Ecomuseu ou enviados por meio de sistema online.
- Pesquisa de Satisfação dos Clientes: aplicação diária de entrevistas com os visitantes dos passeios turísticos e clientes das lojas terceirizadas logo após a vivência/utilização dos serviços. As entrevistas foram realizadas utilizando-se formulários estruturados e aplicadas 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.

*Realizado desde 2008, el proyecto tiene como objetivos evaluar y monitorear mensualmente, bajo la óptica del visitante, la calidad de los servicios prestados por el Complejo Turístico Itaipu y empresas tercerizadas. Por medio de investigaciones enfocadas en la satisfacción del turista, el proyecto permite ofrecer datos que subsidien la mejoría continua de los procesos adoptados y la toma de decisiones por parte de los gestores y empresarios. En el año 2013, el proyecto conto con tres modalidades de investigaciones, siendo ellas:*

- *Recolección y lengüeta de la Caja de Opiniones: recolección y lengüeta semanal de los comentarios dejados por los visitantes en formularios específicos, depositados en una “caja de opiniones” disponibles en el Centro de recepciones de Visitantes y Ecomuseu o enviados por medio del sistema online.*
- *Investigación de Satisfacción de los clientes: aplicación diaria de entrevistas con los visitantes de los paseos turísticos y clientes de las tiendas tercerizadas luego después de la vivencia/utilización de los servicios. Las entrevistas fueron realizadas utilizando formularios estructurados y aplicados por investigadores con el auxilio de dispositivos electrónicos (tablets)*
- *Investigación del Cliente Oculto: evaluación de requisitos técnicos y operacionales, como actitudes y comportamientos de los que atienden y la infraestructura de apoyo, a partir de las perspectivas de supuestos:*

Ao longo do ano de 2013, o projeto alcançou os seguintes resultados:

*A lo largo del año 2013, el proyecto alcanzó los siguientes resultados:*



Contratação e treinamento de oito pesquisadores.

*Contratación y capacitación de ocho investigadores.*



Coleta e tabulação de 2650 formulários de opiniões.

*Recolección y lengüeta de 2650 formularios de opiniones.*



Realização de 5136 entrevistas com visitantes do Complexo Turístico Itaipu.

*Realización de 5136 entrevistas con visitantes del Complejo Turístico Itaipu.*



Contratação e treinamento de 36 clientes ocultos.

*Contratación y capacitación de 36 clientes ocultos.*



Avaliação mensal de oito passeios turísticos e quatro lojas terceirizadas

*Evaluación mensual de ocho paseos turísticos y cuatro tiendas tercerizadas*

# ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

## *Actuación Institucional*

Em 2013, o Instituto POLOIGUASSU deu posse a uma nova diretoria e passou por mudanças positivas no conselho de governo. Desde setembro, a entidade conta com uma nova presidente, Manuele Fritzen, que traz toda sua experiência como empresária do setor hoteleiro e também diretora-presidente do Sistema de Crédito Cooperativo – SICCOB. Mauro Bandeira, profissional da área de turismo que atua fortemente na capacitação profissional, é o novo Diretor Técnico, e na Diretoria Administrativa, o Sr. Edvino Borkenhagen.

O Instituto também manteve sua forte presença junto às instituições da cidade, sendo membro do atual Conselho de Desenvolvimento - CODEFOZ, Conselho Municipal de Turismo e Fundo Iguaçu.

Além de desenvolver ações no Destino Iguaçu, a organização busca contribuir para o desenvolvimento turístico internacional, e pelo reconhecimento do seu trabalho realizado, em 2013 o POLOIGUASSU conquistou junto a Organização Mundial do Turismo a permanência na Vice-presidência da Junta Diretiva dos Membros Afiliados da OMT.

*En 2013, el instituto POLOIGUSSU dio pose a una nueva dirección y paso por mudanzas positivas en el consejo de gobierno. Desde septiembre, la entidad cuenta con un nuevo presidente, Manuele Fritzen, que tras toda su experiencia como empresaria del sector hotelero y también directora – presidente del Sistema de Crédito Cooperativo – SICCOB. Mauro Bandeira, profesional del área de turismo que actúa fuertemente en la capacitación de profesionales, es el nuevo Director Técnico, y en la Dirección Administrativa el Sr. Edvino Borkenhagen.*

*El instituto también mantuvo su fuerte presencia junto a las instituciones de la ciudad, siendo miembro del actual Consejo de Desarrollo – CODEFOZ, Consejo Municipal de Turismo y Fondo Iguaçu.*

*Aparte de desarrollar acciones en el Destino Iguaçu, la organización busca contribuir para el desarrollo turístico internacional, y por el reconocimiento de su trabajo realizado, en 2013 el POLOIGUASSU conquistó delante de la Organización Mundial del Turismo la permanencia en la Vice – presidencia de la Junta Directiva de los Miembros afiliados de la OMT.*



# MEMBRO TITULAR

O POLOIGUASSU é membro titular das seguintes instituições:

- Organização Mundial do Turismo
- Vice-Presidente da Junta Diretiva dos Membros Afiliados da Organização Mundial do Turismo
- Conselho Estadual de Turismo
- Conselho Municipal de Turismo
- Conselho Administrativo da Agência de Desenvolvimento Turístico Cataratas do Iguaçu e Caminhos ao Lago de Itaipu
- Fundo Iguaçu de Desenvolvimento e Promoção Turística
- Conselho Municipal do Meio Ambiente de Foz do Iguaçu
- Certificado de Registro no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)
- Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social de Foz do Iguaçu (CODEFOZ)

# PALAVRA DO ASSOCIADO

*"Para nós o POLOIGUASSU tem um papel fundamental não só para o Turismo Itaipu, mas para todo o turismo de Foz do Iguaçu porque ele desenvolve projetos e realiza pesquisas nas linhas estratégicas da cidade".*

**Jurema Fernandes** - Gerente do Complexo Turístico Itaipu  
Fundação Parque Tecnológico Itaipu

*"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

*"O POLOIGUASSU é nossa aspiração de ter um braço técnico de sustentação aos nossos anseios".*

**Paulo Angeli** - Presidente do COMTUR  
Conselho Municipal do Turismo

*"O POLOIGUASSU preenche uma lacuna no turismo da cidade de ter o domínio técnico nas temáticas relacionadas com o turismo, desde a capacitação, projetos de infraestrutura, projetos técnicos na área de turismo. Nós não encontramos hoje em Foz outra organização que preencha todos esses requisitos, um grupo que contribui para suprir conhecimentos, inteligências, isto é, um grupo capacitado no desenvolvimento do turismo".*

**Jaime Nascimento** - Secretário do Turismo de Foz do Iguaçu.

*“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 estratégicas 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** - Presidente do Fundo Iguaçu  
Superintendente de Comunicação Social da Itaipu Binacional.

FUNDO IGUAÇU

FPTI  
ICVB  
SMTU  
COMTUR

# INSTITUTO POLO INTERNACIONAL IGUASSU

Fernanda Fedrigo  
Presidência Executiva

Edvino Borkenhagen  
Diretoria Financeira

Núcleo de Educação  
Alana Okuma  
Juliana Medeiros  
Sônia Regina dos Santos  
Patricia Lemos Menezes Dutra  
Shirlei Carina Vieira de Carvalho  
Thalita Tomazetti  
Valéria Aguiar da Silva

Núcleo de Pesquisa  
Emerson Diego Zotti  
Ellen Caroline Martins Cardoso  
Fernando Dias de Oliveira Heidercheidt  
Jacqueline Galto Dias  
Janielli Mazzuco  
Jeferson Paulo Munarini  
Joelma Santos de Oliveira  
Julia Ribeiro Pains Silva  
Marcelle Alencar  
Nilton R. Duarte  
Stephany Correa Deves  
Ticiane D'Gaspari

PROFOZ - Núcleo Integrado de  
Gerenciamento de Projetos  
Antonio Sérgio Gradella  
Gihan Teixeira Jebai  
Juliano Vale  
Julienne Ronsoni  
Karina Zavilenski Custodio  
Nuno Ricardo Alcaraz Maia Areias  
Thais Soares

Gestão Administrativo-Financeira  
Diego Bueno  
Meire de Cassia Nunes de Almeida Curcel

Gestão da Informação  
Hélcio Laurentino do Carmo Junior  
Pedro Felipe Bernardi

Assessoria de comunicação  
Fábio Ricardo Canhete  
Mariana Serafin  
Maycon Hoffmann

## 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
- Iguazu 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







Avenida Tancredo Neves, 6731  
PTI - Parque Tecnológico Itaipu  
CEP 85867-970  
Caixa Postal 2054  
Foz do Iguaçu, Paraná

[poloiguassu.org](http://poloiguassu.org)  
[facebook.com/poloiguassu](https://facebook.com/poloiguassu)

Todos os direitos reservados.