

31 SOLUTIONS




RELATÓRIO DE  
**ATIVIDADES 2014**

**POLOIGUASSU**  
instituto para desenvolvimento  
da região trinacional 



SAIBA MAIS EM

[poloiguassu.org](http://poloiguassu.org) 

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

**POLOIGUASSU**  
instituto para desenvolvimento  
da região trinacional 



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

pg 6

CONHEÇA  
O POLO

pg 12

PIET

pg 14

TRILHA JOVEM

pg 16

PROFOZ

pg 18

AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE

pg 20

II CONFERÊNCIA  
MUNICIPAL  
DE TURISMO

pg 22

PRÊMIO  
100 ANOS DO  
TURISMO

pg 24

ASSOCIADOS E  
MANTENEDORES

pg 26

NOSSA  
EQUIPE



O **Instituto Polo Internacional Iguassu** completou, no dia 09 de julho de 2014, 18 anos de existência. Desde sua criação, o POLOIGUASSU sempre foi movido pela união e fortalecimento da Região Trinacional do Iguassu por meio do turismo como uma ferramenta de integração cultural e de desenvolvimento social e econômico.

Por meio desta publicação, gostaríamos de compartilhar nossos principais resultados e ações executadas no ano de 2014 e mostrar o porquê da nossa paixão e de nossos esforços pelo destino. Tivemos um ano de muitas conquistas e avanços, resultado do esforço de nossa equipe comprometida, criativa e motivada, e de nossos parceiros, que seguem acreditando e apostando no POLOIGUASSU.

Dentre as nossas principais conquistas estão o reconhecimento do Ministério do Turismo e do SEBRAE ao Núcleo Integrado de Gerenciamento de Projetos (PROFOZ) com o Prêmio Melhores Práticas no Turismo e o prêmio BRAZTOA de Sustentabilidade concedido ao Programa Integrado de Educação para o Turismo, o PIET, que muito nos enaltece e nos orgulha.

Mas muito além dos prêmios, estão os resultados que cada projeto traz na melhoria e profissionalização do turismo, a exemplo do Trilha Jovem Iguassu, que na sua 6ª edição,

selecionou mais 120 jovens para a formação em turismo e no próximo ano capacitará outros 120 jovens. O PROFOZ, que a cada ano atualiza seu banco de projetos prioritários e auxilia projetos comuns ao Destino Iguazu, já conseguiu captar mais de 2,5 milhões em projetos desde sua implantação. Uma novidade para o POLOIGUASSU em 2014 foi a realização do Prêmio 100 Anos de Turismo, comemorando os 100 anos da cidade de Foz do Iguazu e que homenageou neste evento as 100 personalidades que construíram a história do turismo na cidade. O resultado financeiro do evento foi integralmente revertido ao Trilha Jovem Iguassu.

Espero 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 formado por três países e muitos povos, que fazem desta região um lugar especial.

**Bem-vindos ao POLOIGUASSU e boa leitura!**

**Manuele Maria Fritzen**  
Diretora Presidente





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. Atuou em ações nas áreas científico tecnológica, cultural, educacional, socioeconômica e de desenvolvimento institucional. Ao longo de sua história, o Instituto buscou integrar a região por meio do turismo realizando projetos voltados a 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. Para o alcance de sua missão o Instituto conta com o apoio de importantes parceiros, como a FUNDAÇÃO PARQUE TECNOLÓGICO ITAIPU, que tem fomentado e construído junto com o POLOIGUASSU um novo turismo, mais justo e igualitário, focado no desenvolvimento regional. Em seu quadro de mantenedores o POLOIGUASSU tem grandes apoiadores como a ITAIPU BINACIONAL, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTEIS, ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE FOZ DO IGUAÇU, FUNDAÇÃO PARQUE TECNOLÓGICO ITAIPU, IGUASSU CONVENTION & VISITOR BUREAU, SINDHOTEIS, ADEOP e SICOOB Três Fronteiras, entidades de grande representatividade e que tem somado esforços na consolidação do Destino Iguaçu.

## 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

- Buscar a inovação;
- Buscar a excelência;
- Atuar com integridade;
- Promover a inserção social;
- Cultivar as relações interinstitucionais;
- Atuar com transparência e ética;
- Manter a isenção político-partidária;
- Ter responsabilidade socioambiental;
- Valorizar o trabalho em equipe;
- Valorizar a diversidade cultural.

## Áreas de Atuação

### » Gestão e Desenvolvimento:

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

### » Estudos e pesquisa:

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

### » Educação:

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

## 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;
- » Fomentar e gerar a produção científica e a inovação em Turismo.



## Turismo Sustentável

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.



PROGRAMA INTEGRADO DE  
EDUCAÇÃO TURÍSTICA – PIET



TRILHA JOVEM IGUASSU



NÚCLEO INTEGRADO  
DE GERENCIAMENTO  
DE PROJETOS – PROFOZ



AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS TURÍSTICOS



II CONFERÊNCIA  
MUNICIPAL DE TURISMO  
DE FOZ DO IGUAÇU



PRÊMIO 100  
ANOS DO TURISMO

# PROGRAMAS E PROJETOS

RESULTADOS 2014





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.



#### » PÚBLICO ATENDIDO PELO PROGRAMA:



##### Educação

(Escolas Públicas da rede Municipal e Estadual)



##### Comércio



##### Polícia e Guarda Municipal

O Projeto Trilha Jovem Iguaçu propõe a inserção, a permanência e a ascensão profissional de jovens em situação de vulnerabilidade e risco social e econômico no setor do turismo em Foz do Iguaçu. O trabalho direciona jovens de idade entre 16 e 24 anos ao mercado de trabalho.

O Trilha Jovem Iguaçu concluiu o ano de 2014 com a capacitação de 110 jovens, sendo que 40% foram efetivamente inseridos no mercado de trabalho. O Projeto é um case de sucesso em parcerias público-privadas: empresários e instituições locais, Itaipu Binacional e Fundação Parque Tecnológico Itaipu financiaram integralmente o programa.

Em conjunto com outras entidades, o Trilha Jovem Iguaçu 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. O projeto é membro do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente - CMDCA, Conselho Municipal e Estadual de Assistência

Social - CMAS e em 2014 obteve por meio do FUNCRIANÇA a destinação de recursos por pessoas físicas e jurídicas, como a CVC.

Para 2015 e 2016, a ideia é expandir as ações do Trilha Jovem Iguaçu 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.



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

## INDICADORES

**800**

é o número de jovens capacitados desde 2006

**40%**

é a média dos jovens trilheiros inseridos no mercado de trabalho



**110**

é o número de jovens capacitados em 2014





# Profoz

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.

Em 2014, o PROFOZ recebeu o Prêmio Melhores Práticas no Turismo do Ministério do Turismo e SEBRAE.

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 primeira Capacitação em Cooperação Técnica Internacional, junto com a Fundação Parque Tecnológico Itaipu e UNILA, como convidado e palestrante, nos dias 23 a 25 de abril.

Se aliou ao Escritório de Gerenciamento de Projetos da Fundação Parque Tecnológico Itaipu, ao Instituto GRPCom, à RHEDEHR Desenvolvimento Organizacional e ao SICCOB Três Fronteiras numa parceria inédita para montar o Programa Integrado de Capacitação - PIC. O objetivo do Programa é capacitar instituições do terceiro setor em gestão de projetos e captação de recursos. A primeira turma, que contou com a presença de representantes de mais de 15 instituições, foi direcionada para a formação destes participantes em noções básicas de gerenciamento de projetos e em alternativas de captação de recursos junto à iniciativa privada e organismos internacionais. O curso foi realizado nos dias 5, 7, 12, 14, 19 e 21 de agosto na sede da RPC Tv.

## INDICADORES



+32  
de

submissões de projetos a fontes financiadoras



+40  
de

milhões de reais pleiteados



750

mil reais aprovados em projetos



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  
**2014**  
O PROJETO  
CONTOU COM  
TRÊS MODALIDADES  
DE PESQUISA:



Avaliação da  
Qualidade da  
Prestação de

## Serviços Turísticos



COLETA E  
TABULAÇÃO DA  
CAIXA DE OPINIÕES:

**5.749** formulários  
tabulados

coleta e tabulação semanal dos comentários deixados pelos visitantes em formulários específicos, depositados em Caixa de Opiniões disponível no Centro de Recepção de Visitantes e Ecomuseu ou enviados por meio de sistema online.



PESQUISA  
DE SATISFAÇÃO  
DOS CLIENTES:

**3.758** entrevistados

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:

**42** clientes  
ocultos

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.

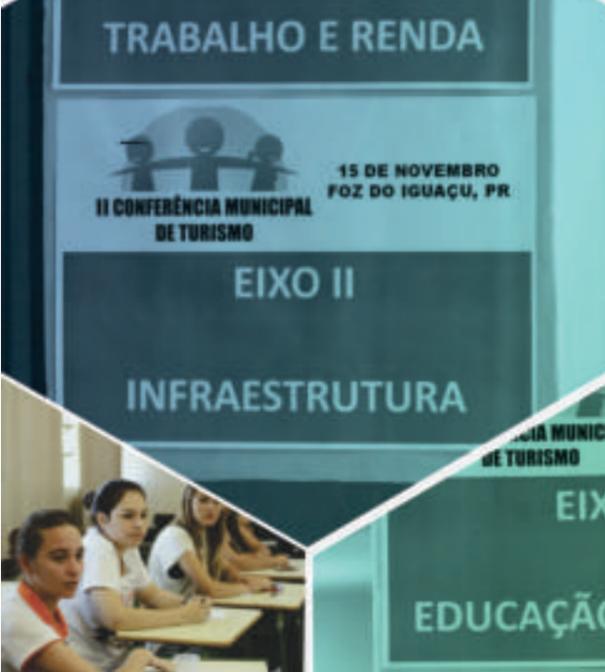


## II CONFERÊNCIA MUNICIPAL DE TURISMO

A Conferência Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu é um fórum de debates, amplo e democrático, com a intenção de discutir e propor melhorias para o desenvolvimento do turismo na cidade. A conferência é realizada bianualmente, desde 2012, e é Regulamentada pelo Decreto Municipal Nº 21.245, de 19 de Abril de 2012.

**A Conferência Municipal de Turismo foi precedida de um amplo debate envolvendo profissionais liberais, sociedade civil organizada, entidades de classe, universidades, faculdades, colégios e membros do poderes Municipal, Estadual e Federal acerca da cidade, do turismo e da economia do turismo.** Tal debate aconteceu por meio de seminários, palestras e pré-conferências, sendo estas utilizadas para a coleta de propostas e eleição de delegados à Plenária Final.

Dezenas de pré-conferências aconteceram em diversos pontos da cidade: escolas, faculdades, sindicatos, entidades de classe, hotéis, empresas, instituições públicas e, até, a céu aberto. Tudo para levar as discussões do tema e dos eixos para toda a comunidade.



### INDICADORES



**22** entidades hospedaram pré-conferências



**+980** de participantes



**59** delegados eleitos



**26** propostas aprovadas na Plenária Final

EIXO I  
TRABALHO E RENDA

15 DE NOVEMBRO  
FOZ DO IGUAÇU, PR  
II CONFERÊNCIA MUNICIPAL DE TURISMO

EIXO II  
INFRAESTRUTURA

EIXO III

EDUCAÇÃO TURÍSTICA

EIXO IV

O TURISMO E A CIDADE

Foz do Iguaçu comemorou em 2014 seu centenário e sua história está marcada pelo Turismo. Abençoada pela natureza com as Cataratas do Iguaçu e privilegiada pela presença da Itaipu Binacional, a história da cidade se confunde com a cidade do turismo e das pessoas que fizeram Foz se desenvolver e chegar aos 100 anos com muito a comemorar.

**O POLOIGUASSU, com o apoio institucional da Secretaria Municipal de Turismo e do COMTUR, em parceria com o Portal Clickfoz e o Bourbon Cataratas, homenageou as 100 personalidades que construíram a história do turismo na cidade.**

O evento aconteceu no dia 20 de novembro e contou com a participação de mais de 550 pessoas, incluindo os 100 homenageados. O resultado financeiro do evento foi integralmente revertido ao Trilha Jovem Iguassu.

# Prêmio 100 Anos do Turismo

## ORGANIZAÇÃO

**POLOIGUASSU**  
instituto para desenvolvimento  
da região trinacional

**Clickfoz**  
O portal de Foz do Iguaçu

## APOIO INSTITUCIONAL

**COMTUR**  
CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO  
FOZ DO IGUAÇU - PARANÁ - BRASIL

## PATROCÍNIO

**ITAIPU**  
BINACIONAL

**DUTY FREE SHOP**  
PUERTO IGUAZU

**Helisul**  
TAXI AEREO

**DREAMLAND**

## GESTÃO INTEGRADA DO TURISMO

**SECRETARIA DE TURISMO**  
DE FOZ DO IGUAÇU

**IGUASSU**  
CONVENTION &  
VISITORS BUREAU

**FUNDO**  
**IGUAÇU**  
Desenvolvimento  
e Promoção Turística  
do Iguaçu

**Foz do**  
**IGUAÇU**  
Destino do Mundo





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 (CODEFOZI)

#### ASSOCIADOS MANTENEDORES



#### ASSOCIADOS INSTITUCIONAIS



#### ASSOCIADOS FUNDADORES

- |  |                         |                          |                                   |
|--|-------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| • Alrym Nasser                         | • Colégio CAESP         | • Hotel Salvotti         | • Nairi Travel Agência de Viagens |
| • Audicur Filmagem e Sonorização       | • Construtora Taqueruçu | • Hotel San Juan         | • Nigra S.A.                      |
| • Auto Posto Fórmula Foz               | • Cuenca del Plata      | • Hotel Tierra Colorado  | • Rafain Damen                    |
| • Borlenhagen Processamento de Dados   | • Faisal Saleh          | • Iguaçu Jungle Explorer | • Rafain Maran                    |
| • Carlos Antonio Nascimento Beyersdoff | • Faz Tintas            | • Livraria Kunda         | • Rafain Palace Hotel             |
| • Cassinatur Receptiva                 | • Gelsi Rucker          | • Localiza Rent a Car    | • Ramon Alderete                  |
| • Clover Equipamentos para Escritório  | • Helisul               | • Macuco Safari          | • Ricardo Helmfel                 |
|  | • Hotéis Mabu           | • Manoh SRL              | • Scappini Turismo e Câmbio       |
|  | • Hotel Cassino         | • Mauro Cespedes         | • Teresinha Parodi                |
|  | • Hotel Panorama Inn    | • Milton Rodrigues       | • Victor Cheme                    |
|  | • Hotel Rafain Centro   | • Monalisa SRL           |                                   |



#### DEPOIMENTOS



“ 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 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 Iguaçu, que capacita jovens carentes para atender a demanda das empresas prestadoras de serviço, o trabalho do PIET com taxistas, 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 e 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 – Iguaçu  
Convention & Visitors Bureau



“ 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 de Turismo de Foz do Iguaçu

## CONHEÇA NOSSA EQUIPE

**Manuele Fritzen**  
Diretora Presidente



**Fernanda Helena Fedrigo**  
Diretora Executiva



**Sônia Regina dos Santos**  
Psicóloga  
Trilha Jovem Iguassu



**Cristhiany da Silva Andrade**  
Coordenadora Pedagógica  
Trilha Jovem Iguassu



**Mauro Bandeira**  
Diretor Técnico



**Edvino Borkenhagen**  
Diretor Administrativo



**Juliana Medeiros**  
Assistente Social  
Trilha Jovem Iguassu



**Karina Zvilenski Custódio**  
Assistente Técnica  
Trilha Jovem Iguassu



**Pedro Bernardi**  
Técnico de TI



**Hélcio Laurentino**  
do Carmo  
Técnico de TI



**Emerson Zotti**  
Assistente Adm.  
Trilha Jovem Iguassu



**Patrícia Menezes Dutra**  
Coordenadora  
Trilha Jovem Iguassu



**Jusemar Nunes Gonçalves**  
Estagiário



**Meire Curcel**  
Coordenadora  
Administrativa



**José Eduardo Jordão**  
Estagiário



**Antonio Sérgio Gradella**  
Arquiteto  
PROFOZ



**Aracelli Bianchin**  
Coordenadora  
Avaliação da Qualidade



**Gabriela Rosin Sartori**  
Pesquisadora  
Avaliação da Qualidade



**Thais Aline Soares**  
Arquiteta  
PROFOZ



**Regina Xavier Cordeiro**  
Captação de Recursos  
PROFOZ



**Petterson Gherlandi**  
Pesquisador  
Avaliação da Qualidade



**Gihan Teixeira Jebai**  
Coordenadora  
Avaliação da Qualidade



**Nuno Maia Areias**  
Coordenador  
PROFOZ



**Juliano Vale**  
Conferência Municipal de  
Turismo



**Guilherme V. Marques**  
Pesquisador  
Avaliação da Qualidade



**Ellen Cardoso**  
Coordenadora  
Avaliação da Qualidade



**Fabio Ricardo Canhete**  
Assessor de Imprensa

