

# 20 20



**POLO  
IGUASSU**

instituto para o  
desenvolvimento da  
região trinacional

RELATÓRIO DE

## **ATIVIDADES**

INSTITUTO POLO INTERNACIONAL IGUASSU 2020

# **2020: o ano ARES!**

## **Adaptação, Reinvenção, Empatia e Solidariedade!**

Como tem acontecido ao longo dos 24 anos de existência do Instituto Polo Internacional Iguassu, o ano de 2020 iniciou com entusiasmo, novas parcerias, novos projetos, um calendário cheio de atividades e um horizonte promissor.

Porém, o mês de março trouxe um colapso. E, junto dele, qualquer tipo de ação que envolvesse contato físico e aproximação humana.

Nós somos, em nossa essência, uma instituição que trabalha para as pessoas e para o ambiente onde atuamos. Queremos que a Região Trinacional do Iguassu prospere e se desenvolva com mais sustentabilidade, inclusão social, empreendedorismo e impacto positivo. Mas a pandemia que se espalhou tão rapidamente pela nossa região não nos permitia cumprir nossa missão. Pelo menos, assim achávamos.

Programas, projetos e parcerias adiados, fronteiras fechadas, encontros cancelados: o cenário não poderia ter sido pior. E, como o título desta abertura sugere, da falta surgiu a adaptação, das incertezas surgiu a reinvenção, dos corações emergiu a empatia e do desespero renasceu a solidariedade.

Oportunidades e novas possibilidades, como o Capacita Guias e a iniciativa Pró-Heróis do Coronavírus, nos tornaram referência no apoio àqueles que mais precisaram neste ano: profissionais do turismo e da saúde. Com o apoio da Itaipu Binacional, ajudamos 335 guias turísticos e aproximadamente 300 profissionais que atuam na linha de frente no combate à pandemia em Foz do Iguaçu. O Trilha Jovem Iguassu se reinventou e formou 125 jovens à distância, atingindo mais de 10 mil pessoas em ambientes virtuais. E os demais projetos continuarão, fortes, em 2021.

Apesar de ter sido um ano de desolação, melancolia, intermináveis reuniões e chamadas de vídeo, 2020 se mostrou um ano de trabalho árduo e novo, de reconexão com aqueles que amamos, de replanejamento e alinhamento de nossa missão. Tudo isso nos lembrou como o Instituto pode contribuir para nossa região e para a qualidade de vida dos que aqui vivem, em todas as dimensões!

Muita vida para todos nós!



## 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 é nosso projeto pilar de inclusão social e ele pretende fomentar oportunidades de trabalho nos setores de Turismo, Comércio, e áreas afins de Foz do Iguaçu a 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. Em tempos normais, o projeto oferece entre 120 e 150 vagas por edição, e até a 11ª Edição (2019), **o projeto já capacitou 1525 jovens** de maneira presencial e oferecendo experiências profissionais práticas.

Porém, em 2020, nosso maior desafio foi o de executar uma edição em um momento de crise mundial e frente à impossibilidade de executar atividades presenciais e articular vagas de trabalho em tempos de escassez. E mesmo frente a todas as adversidades, o Trilha Jovem Iguassu **capacitou 125 jovens de edições anteriores** por meio da iniciativa **Trilha Jovem Digital**, um projeto piloto de formação à distância que deslanchou em 2020 e será implementado para formações híbridas (presenciais e à distância) a partir de 2021. Além disso, conseguimos executar a revisão metodológica completa do projeto com adaptação ao ensino híbrido.

Tudo isso só foi possível graças à renovação da parceria com a **Itaipu Binacional**, em 2020, que permitirá executar 3 edições do projeto e ofertar 450 vagas para os jovens iguaçuenses!





# CAPACITA GUIAS 2020

O **Capacita Guias**, programa de capacitação de Guias de Turismo de Foz do Iguaçu, é uma iniciativa de Itaipu Binacional que visa contribuir com os trabalhadores do turismo mais afetados pela crise da Covid-19.

O projeto capacitou **150 guias de turismo**, e contou com o apoio do Sebrae, Instituto Chico Mendes de Biodiversidade, Complexo Turístico de Itaipu, Conselho Municipal de Turismo, Ministério do Turismo e demais atrativos da cidade.

Foram realizadas 48 horas de capacitação com aulas online duas vezes por semana, no período noturno. Somados às aulas online, foram oferecidas mais 2 aulas práticas: uma na Itaipu Binacional e outra no Parque Nacional do Iguaçu, de maneira a dinamizar e humanizar as novas experiências de visita nestes atrativos.

Os participantes receberam uma **bolsa-auxílio de R\$ 450 mensais ao longo de todo o curso**, que teve duração de três meses. Nos encontros, virtuais e presenciais (visitas técnicas), foram abordadas novas formas de apresentar os atrativos turísticos de Foz, os cuidados necessários para a retomada no contexto de pandemia e ainda temas relativos ao desenvolvimento pessoal dos participantes.

## LIVE SOLIDÁRIA

O Capacita Guias foi a segunda iniciativa da Itaipu em parceria com o Polo Iguassu, no ano de 2020, que foi direcionada aos Guias de Turismo. A primeira ação, a Live Solidária, promovida no dia 10 de junho, arrecadou R\$ 84 mil entre doações de pessoas físicas e jurídicas. A ação permitiu a entrega de mais de **560 cartões alimentação e 40 cestas básicas**.



# 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 2020, o projeto foi contemplado pelo edital de Seleção Pública de Ações para Patrocínio da Margem Esquerda de Itaipu. Com isso, além das campanhas de sensibilização que deveriam ocorrer ao longo de todo o ano, estavam previstas oficinas e visitas a atrativos turísticos da cidade para professores e alunos da rede municipal de educação e elaboração de material didático e jogos lúdicos voltados para crianças.

Com as mudanças de rotina decorrentes da pandemia do COVID-19, realizamos a primeira etapa de sensibilização do ano voltada para a hospitalidade “dentro de casa”. Voltada para a comunidade local, a ideia da campanha é de que nós estamos de quarentena, a Hospitalidade não. Afinal, Hospitalidade é uma maneira de interação que abrange tanto o material quanto o imaterial, pautada na reciprocidade. Assim, Hospitalidade não é só sobre receber bem quem vem de fora, Hospitalidade é empatia, é respeito, é gentileza e solidariedade também para quem está ao nosso lado.

A campanha se estendeu durante todo o mês de Abril, não só em outdoors espalhados pela cidade, mas também pelas redes sociais do @poloiguassu. As ações que não foram realizadas em 2020 foram prorrogadas para o ano de 2021 e sujeitas às novas normas de segurança e protocolos de higiene estabelecidos pelas autoridades.



Um dos outdoors espalhados pela cidade de Foz do Iguaçu no mês de Abril de 2020.





# OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE FOZ DO IGUAÇU

Assim como nos demais projetos do Polo Iguassu, o Observatório também sofreu alterações por conta da pandemia. Considerando as mudanças de cenário, foram apresentados dois Planos de Ação para continuar com a missão do observatório.

A principal ação desenvolvida foi a **Pesquisa de Sondagem empresarial sobre os impactos da COVID-19 nos negócios e Turismo de Foz do Iguaçu**, em parceria com a Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu, Visit Iguassu, ACIFI, FPTI, Paraná Turismo, SindiHoteis, Unioeste, ICMBIO, UNIOESTE e SINDETUR.

O objetivo da sondagem foi levantar os impactos que a quarentena, em decorrência da pandemia de COVID-19, causou nos empreendimentos do setor turístico, de serviços e comércio em geral da cidade. Dessa forma, devido a exigências estatísticas, para obter um maior grau de confiança na pesquisa, o levantamento foi segmentado em 5 setores com especificidades e comportamentos distintos: Turismo (incluindo Agências, Atrativos, setor de Eventos e Meios de Hospedagem); Guias de Turismo; Alimentos e Bebidas; Comércio (incluindo Atacado, Varejo e Pequenas Fábricas e Confeções); e Serviços (incluindo Educação, Saúde e Bem-estar e Demais serviços de escritório).

- 376 empresas participantes da 1ª etapa
- 480 empresas participantes da 2ª etapa
- 9 relatórios publicados
- 10 infográficos publicados

Também foram feitas **4 pesquisas de Ocupação de feriados** e acompanhamento dos fluxos de visitantes nos atrativos e dos principais portões de entrada.

Como um grande resultado para o Observatório, foi assinado um termo de cooperação com Fundação PTI para hospedar a Plataforma Integrada de Turismo, o Sistema ORO, no servidor do Polo Iguassu. Este sistema servirá como base de dados turísticos e facilitará a tomada de decisões estratégicas setoriais, bem como pretende, também, analisar a saúde do setor e propor melhorias nos produtos e serviços ofertados aos turistas que visitam o Destino Iguaçu.

# PRÓ-HERÓIS DO CORONAVÍRUS DE FOZ DO IGUAÇU

Com o intuito de enfrentar o momento complicado que a crise causada pela pandemia da COVID-19 instaurou no mundo todo, aqui em Foz do Iguaçu, um movimento chamado **GRUPO DE VOLUNTÁRIOS PRÓ-HERÓIS DE FOZ DO IGUAÇU** surgiu no mês de março, no início dos protocolos de segurança como resposta às diversas necessidades que os profissionais de saúde e a comunidade vinham apresentando durante esse período difícil de isolamento social e quarentenas intermináveis, e o Polo Iguassu uniu-se ao movimento deste então .

O grupo começou sua atuação auxiliando a montagem dos alojamentos dos profissionais da saúde que atuariam no combate à Covid 19, apoiando o Hospital Municipal a manter seu desempenho frente ao desconhecido. O apoio do grupo também permitiu estruturar o “Plantão Covid” com o fornecimento de equipamentos de informática, telefones celulares, linhas telefônicas e mobília.

Em seguida, as demandas por atenção aos profissionais da saúde, de seu bem-estar físico e emocional, surgiram com urgência, já que eles foram os que mais foram afetados pelas medidas de segurança – muitos deles não podiam voltar para suas casas, sofreram assédio nas ruas e estavam à beira do colapso mental devido à insegurança e incertidão.

O grupo, então, criou o **Espaço Bem estar**, um local de descanso para estes profissionais e que oferece, além de um ambiente agradável para relaxar e retomar suas energias, também oferece terapias integrativas e complementares como Acunpuntura, barra de access, massagem relaxante, Reiki, Relaxamento, Yoga, Tethahealiang, Auriculoterapia, dentre outras. São dezenas de profissionais voluntários que atendem no Espaço Bem Estar diariamente, levando conforto e saúde para estes profissionais.



O Pró-Heróis conta, também, com o suporte de grupos religiosos que dão apoio espiritual à distância, dentre eles estão os serviços espíritas de passe, orações e atendimento fraterno. Quanto à saúde mental destes profissionais, o grupo apoiou o hospital na sua parceria com a Uniamérica, que montou uma rede de psicólogos voluntários que atendem à distância estes profissionais e, agora, o Pró Heróis estruturou uma **clínica para atendimento presencial** dentro do hospital.



Desde março, o Grupo Pró-Heróis leva para o hospital lanches saudáveis que, no início, foram elaborados com doações da comunidade que chegavam ao 34º Batalhão e eram produzidos pela equipe da cozinha do exército. Durante quatro meses, o exército produziu mais de **13 mil lanches**, de forma ininterrupta, de segunda a segunda.

Já as doações no Batalhão passaram de **9 toneladas de alimentos**, utilizadas na produção dos lanches e o excedente sendo distribuído por meio da Secretaria de Assistência Social para a comunidade carente de Foz.

No mês de Julho, o grupo conseguiu o auxílio eventual da Itaipu Binacional e pode, pelos próximos 2 meses, fornecer **80 lanches/dia** para estes profissionais, buscando levar mais saúde e bem estar.



# CONCURSO DE EXPERIÊNCIAS IGUASSU

A missão desse Concurso foi de valorizar e melhorar o posicionamento e visibilidade das ofertas e atividades turísticas de alto valor acrescentado, já em operação ou em projeto, concebidas e dirigidas ao segmento turístico explorador, que contribuam para o turismo vivencial e alinhem com a visão e os valores que definem o destino Iguaçu, qualidade, sustentabilidade e compromisso com as comunidades anfitriãs.

Esta iniciativa surgiu das orientações estratégicas de promoção da inovação para o turismo exploratório e da criação de um portfólio de experiências turísticas, acordadas com os atores locais do destino Iguaçu no âmbito do projeto de cooperação INNOVACT entre a União Europeia (UE) e a Comunidade dos Estados Latino-Americanos e Caribenhos (CELAC) para promover a coesão territorial e o desenvolvimento do turismo sustentável na Tríplice Fronteira Argentina - Brasil - Paraguai.

Foram ofertados três Webinares pelo Concurso à população da região, que foram assistidos por mais de 150 profissionais e estão disponíveis no canal do Youtube do Polo Iguaçu (/institutopoloiguassu).

O Instituto Polo Internacional Iguaçu, enquanto instituição gestora do Concurso, fez a compilação das pontuações obtidas por cada candidatura e selecionou os vencedores com base na pontuação final média resultante da avaliação do Júri Internacional. Cada ganhador, bem como os finalistas, receberam prêmios que somam U\$ 6.000,00, recebidos pela empresa Technopolis France, executor parceiro do projeto Innovact. Todas as informações sobre o Concurso podem ser acessadas pelo site oficial do concurso: <https://experienciasiguassu.com/pt>.

Como resultado, tivemos os seguintes ganhadores e finalistas:



## ANFITRIÕES IGUASSU

"The Host Bed & Meeting - Destino Iguazu, Experiencia 5 sentidos", Juan Martín Rodríguez (Argentina)

Finalista: Rincón Escondido - Hotel Boutique, Pablo Moragas (Argentina)



## EXPLORA IGUASSU

"Sabor Trinacional, un plato en 3 idiomas", Myriam Gladys Moreno (Paraguay)

Finalista: "Experiencia Mbocay", Cooperativa Guías del Iguazú (Argentina)



## VIVE IGUASSU

"La Lorenza a todo ritmo", Pilar Cabrera Castilla y Emilio White (Argentina)

Finalista: "Iguassu free walking tour", Let's go travel Turismo (Brasil)

Todos os projetos ou experiências selecionadas para o concurso foram exibidos na página oficial do Concurso (<https://experienciasiguassu.com>), na seção "Votação Popular", para votação on-line.

Foram contabilizados 1388 votos válidos registrados entre os participantes. A votação aconteceu de 25 e 30 de setembro de 2020. Como resultado, tivemos os seguintes ganhadores e finalistas:

## VOTO POPULAR

ANFITRIÕES IGUASSU: "Musas", Tetrís Container (Brasil)

EXPLORA IGUASSU: "Experiencia Mbocay", Cooperativa Guías del Iguazú (Argentina)

VIVE IGUASSU: "Camino del Yaguarete", Alejandro Gabriel Cárdenas (Argentina)





# 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.

Por conta da pandemia, a data de início do contrato de avaliação da qualidade no Complexo Turístico de Itaipu teve início em setembro. O complexo cumpre com as medidas de segurança e está voltando aos poucos com suas atividades, operando três passeios (os quais são avaliados dentro do escopo do contrato).

Uma das inovações propostas neste novo contrato está no levantamento da **Manifestação Espontânea** dos visitantes por meio de questionário digital disponível em um totem na saída dos passeios e também em QR'Codes disponíveis em locais estratégicos.

Outro ponto de inovação são as **Devolutivas de Qualidade Operacional**, realizadas trimestralmente, com um compilado de avaliação apresentados para todos os colaboradores do Complexo

Com isso, em 2020, conseguimos aplicar: 10 esquisas de Cliente Oculto; 01 pesquisa de mercado; 01 devolutiva trimestral; 08 infográficos informativos e; apresentar 01 dashboard para acompanhamento estratégico.

# CAMPANHA CUPOM SOLIDÁRIO | NOTA PARANÁ

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 2020, somamos mais de **320 empresas parceiras** e quase 150 mil cupons cadastrados mensalmente até o início da pandemia do coronavírus.



## Associados Mantenedores



## Associados Institucionais



## Associados Fundadores

- Akram Nasser
- Auditur Filmagem e Sonorização
- Auto Posto Fórmula Foz
- Borkenhagen Processamento de Dados
- Carlos Antonio Nascimento Beyersdoff
- CassinoTur Receptivo
- Clover Equipamentos para Escritório
- Colégio CAESP
- Construtora Taquaruçu
- Cuenca del Plata
- Faisal Saleh
- Foz Tintas
- 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 Helfmel
- Scappini Turismo e Câmbio
- Teresinha Parodi
- Victor Chemes



Paula Adriana Canella  
**DIRETORA PRESIDENTE**

## **EXPEDIENTE**

Paula Adriana Canella  
**DIRETORA TÉCNICO**

Gelci Kother Rucker  
**DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO**

Fernanda Helena Fedrigo  
**COORDENADORA GERAL**

Luis Felipe Gonzaga  
Meire Curcel  
Helcio Laurentino  
**COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Ivana dos Santos Batista  
José Eduardo Jordão  
Patricia Menezes Dutra  
Margarete Bianchini  
Sandro Both Pelentier  
Wagner Grizotti  
**TRILHA JOVEM IGUASSU**

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

Nuno Maia Areias  
Regina Xavier Cordeiro  
**CUPOM SOLIDÁRIO/NOTA PARANÁ**

**Instituto Polo Internacional Iguassu**

CNPJ 01.461.899/0001-02

---

Avenida Tancredo Neves 6731  
Parque Tecnológico Itaipu Brasil  
Foz do Iguçu/PR

+55 45 3572 7066

+55 45 3576 7111

+55 45 98416 7532

instituto@poloiguassu.org  
poloiguassu.org

---



**POLO  
IGUASSU**

instituto para o  
desenvolvimento da  
região trinacional

**2020**



# trilha jovem 21 iguassu

