

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
DOUTORADO**

**Daniela Ferreira Flores Longato**

***PLACEMAKING* PROPORCIONANDO UM DESTINO TURÍSTICO  
INTELIGENTE PARTICIPATIVO E PROMOVENDO O  
DESENVOLVIMENTO LOCAL: caso de Benidorm**

**São Caetano do Sul  
2023**

**DANIELA FERREIRA FLORES LONGATO**

***PLACEMAKING* PROPORCIONANDO UM DESTINO TURÍSTICO  
INTELIGENTE PARTICIPATIVO E PROMOVENDO O  
DESENVOLVIMENTO LOCAL: caso de Benidorm**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul como requisito para a obtenção do título de Doutora em Administração.

Área de Concentração: Gestão e Regionalidade

Orientadora: Profa. Dra. Raquel da Silva Pereira

**São Caetano do Sul**

**2023**

## FICHA CATALOGRÁFICA

FLORES LONGATO, Daniela Ferreira

Placemaking proporcionando um Destino Turístico Inteligente participativo e promovendo o desenvolvimento local: caso de Benidorm/ Daniela Ferreira Flores Longato - São Caetano do Sul: USCS, 2023. 226f.

Orientadora: Prof. Dra. Raquel da Silva Pereira.

Tese (doutorado) - USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pós-graduação em Administração, 2023.

1. Destinos Turísticos Inteligentes. 2. Placemaking. 3. Participação Cidadã. 4. Desenvolvimento Local. 5. Gestão para o Desenvolvimento e Regionalidade. I. Placemaking proporcionando um Destino Turístico Inteligente participativo e promovendo o desenvolvimento local: caso de Benidorm. II. Pereira, Raquel da Silva. III. Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

**Reitor da Universidade Municipal de São Caetano do Sul**

Prof. Dr. Leandro Campi Prearo

**Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa**

Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria do Carmo Romeiro

**Gestor do Programa de Pós-graduação em Administração**

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

Tese defendida e aprovada em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Profa. Dra. Raquel da Silva Pereira (orientadora) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Profa. Dr. Celso Machado Junior - Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Prof. Dr. Milton Carlos Farina - Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Prof. Dr. Alexandre Augusto Biz – Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Dr. Daniela Fantoni Alvares – Universidade dos Açores

## Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade de ter feito esta tese e por ter me ajudado em tudo e a todo momento. Agradeço aos professores do Programa de Pós-Graduação da USCS e aos meus colegas, que me auxiliaram direta ou indiretamente por meio de seus ensinamentos e disciplinas. Agradeço a todos os professores que estiveram nas bancas dos meus workshops e aos professores que estiveram na qualificação e muito me auxiliaram a conduzir meu trabalho. Agradeço em especial à minha orientadora professora Dra. Raquel da Silva Pereira por todo amor e dedicação que tem em seu trabalho e que incansavelmente me auxiliou e orientou nesta tese.

Em particular e em especial quero agradecer a todos os profissionais que me ajudaram de alguma maneira a concluir esta tese: Celia Romero por ter desde o momento que a conheci, em um curso sobre Destino Turísticos Inteligentes de modo virtual, se colocado à disposição a me receber em Benidorm e compartilhar dados e informações necessárias à tese. Ela se mostrou muito generosa nesse compartilhamento e acolhimento desde o início e foi responsável por meu acesso às informações sobre Benidorm. Maria Diez que auxiliou Celia neste compartilhamento e me ajudou na aplicação das entrevistas. Professor Dr. Josep Ivars Baidal que foi muito paciente e acolhedor em me receber na Universidade de Alicante e validar meu trabalho. Aos professores Biz e Luiz Mendes que, além de estarem na qualificação, me apresentaram ao professor Josep. À minha filha, Larissa Flores Oliveira Santos Souza, que me deu o apoio emocional e colaborou fazendo as transcrições e traduções das entrevistas. À minha netinha, Elisa Flores Alves, que permitiu que sua mamãe fizesse as transcrições e traduções e me acompanhou, junto com sua mãe, no momento final da pesquisa a Benidorm.

Por fim e não menos importante, agradeço à minha família pelo apoio. Ao meu esposo, Mario Eugênio Longato, pela compreensão dos momentos de ausência pela pesquisa, pelas discussões sobre a pesquisa e por me ouvir. Ao meu pai, Paulo Flores, que me inspirou e incentivou nos estudos e, principalmente, me apresentou a Administração e o Turismo. À minha mãe, Nair Flores, pelo apoio

emocional. Minha irmã, Adriana Flores Mafra, pelo incentivo aos estudos e pesquisa, por acreditar em mim. À toda minha família em nome do meu irmão Paulo Flores Jr.

FLORES LONGATO, Daniela Ferreira. ***Placemaking* proporcionando um Destino Turístico Inteligente participativo e promovendo o desenvolvimento local**: caso de Benidorm. Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, SP, 2023.

## RESUMO

O tema desta tese é Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) e procura responder a seguinte pergunta: Como construir e gerir um DTI participativo por meio do *placemaking*? Há muitos estudos que tratam a dimensão da tecnologia em Destinos Turísticos Inteligentes, mas poucos com o foco no território. Esta tese pode contribuir com o estudo de território turístico e, para tanto, utiliza os conceitos de DTI e de *Placemaking*, que são formas de criar espaços públicos colaborativamente, a fim de criar caminhos para que o cidadão possa participar da construção e gestão de um DTI. Desta maneira, acredita-se que um olhar para esses construtos de forma conjunta possa colaborar para o desenvolvimento de DTI e, assim, estimular ações que promovam o desenvolvimento local. Metodologicamente, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa, realizada por meio de um estudo de caso único, aplicado à cidade de Benidorm, na Comunidade Valenciana, na Espanha, que atualmente é o único município certificado como Destino Turístico Inteligente. Por se tratar de um estudo de caso foram analisados documentos, realizadas entrevistas, com observações da pesquisadora, para se estabelecer categorias analíticas pré-determinadas com exibição de dados, com credibilidade buscando seu significado. Ao final, tem-se a proposição de um Plano DTI Participativo, específico para Benidorm, passível de adaptações para outros destinos. Este Plano DTI Participativo pode ser aplicado a qualquer destino que objetive ser DTI, seja somente um destino turístico, ou cidade inteligente ou criativa, desde que feitas as devidas adaptações. Para tanto, devem estar previamente organizadas ou criarem ações para se organizarem antes da aplicação do Plano DTI Participativo.

**Palavras-chave:** Destinos Turísticos Inteligentes. *Placemaking*. Participação Cidadã. Desenvolvimento Local. Gestão para o Desenvolvimento e Regionalidade.

FLORES LONGATO, Daniela Ferreira. **Placemaking providing a participatory Smart Tourist Destination and promoting local development: the case of Benidorm.** Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Caetano do Sul, SP, 2023.

## **ABSTRACT**

The theme of this thesis is Smart Tourist Destinations (STD) and it seeks to answer the following question: How to build and manage a participatory STD through placemaking? Many studies that deal with the technology dimension in Smart Tourist Destinations are done, but few with a focus on the territory. This thesis can contribute to the study of tourist territory and, for that, it uses the concepts of STD and Placemaking, which are ways of creating public spaces collaboratively, in order to create ways for the citizen to participate in the construction and management of a STD. In this way, it is believed that a look at these constructs together can collaborate for the development of STD and, thus, stimulate actions that promote local development. Methodologically, the research is classified as exploratory and descriptive, with a qualitative approach, carried out through a single case study, applied to the city of Benidorm, in the Valencian Community, in Spain, which is currently the only municipality certified as a Smart Tourist Destination. As it is a case study, documents, interviews were analysed, there was observation by the researcher, all of this looking at predetermined analytical categories with data display, with credibility seeking its meaning. All this so that, in the end, a participatory STD plan could be proposed, specific to Benidorm, but which is subject to adaptations for other destinations. This Participatory STD Plan, with the necessary adaptations, can be applied to any destination that wants to be STD, a tourist destination, or a smart or creative city. It is enough to be previously organized or to create actions to organize themselves before applying the STD Participatory Plan.

**Keywords:** Smart Tourism Destinations. Placemaking. Citizen Participation. Local Development. Management for Development and Regionality.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

AENOR	<i>Asociación Española de Normalización y Certificación</i>
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CI	Cidades Inteligentes
DTI	Destinos Turísticos Inteligentes
EDUSI	<i>Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible y Integrado</i>
ICF	<i>Instituto Argentino Ciudades del Futuro</i>
ICTE	<i>Instituto de Calidad Turística Española</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
PPS	<i>Project for Public Spaces</i>
RECI	<i>Red Española de Ciudades Inteligentes</i>
SEGITTUR	<i>Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas</i>
TIC's	Tecnologias da Informação e Comunicação

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> - Revisão da Literatura.....	32
<b>Figura 2</b> - Normas UNE Destinos Turísticos Inteligentes.....	36
<b>Figura 3</b> - Procedimento e coleta de dados. ....	56
<b>Figura 4</b> - Playa de Levante em 1925 .....	68
<b>Figura 5</b> - Localização de Benidorm no mundo .....	70
<b>Figura 6</b> - Perímetro Urbano de Benidorm .....	70
<b>Figura 7</b> - Centro Histórico de Benidorm .....	71
<b>Figura 8</b> - Apresentação lado Sul do Centro Histórico de Benidorm.....	72
<b>Figura 9</b> - Apresentação dos lados leste e oeste do Centro Histórico de Benidorm ....	73
<b>Figura 10</b> - Apresentação do lado leste do Centro Histórico de Benidorm .....	74
<b>Figura 11</b> - Apresentação do lado norte do Centro Histórico de Benidorm.....	75
<b>Figura 12</b> - Apresentação o centro do Centro Histórico de Benidorm .....	76
<b>Figura 13</b> - Vista aérea a partir do mar do Centro Histórico de Benidorm .....	77
<b>Figura 14</b> - Vista superior do Centro Histórico de Benidorm .....	78
<b>Figura 15</b> - Foto aérea a partir da cidade do Centro Histórico de Benidorm .....	79
<b>Figura 16</b> - Centro Histórico de Benidorm visto a partir da Playa del Poniente .....	81
<b>Figura 17</b> - Centro Histórico de Benidorm visto a partir da Playa de Levante.....	81
<b>Figura 18</b> - Foto esquerda - Plaza de la Creu com vista à esquerda para Calle Alameda e à direita Paseo de la Carretera. Foto direita - Calle Alameda.....	82
<b>Figura 19</b> - Da Via Emilio Ortuño olhando para Plaza de la Creu de onde saem Avenida Martinez Alejos à esquerda, Calle Alameda ao centro e Paseo de la Carretera à direita. ....	83
<b>Figura 20</b> - Calle Condestable Zaragoza perto do Balcón del Mediterraneo.....	83
<b>Figura 21</b> - Paseo de la Carretera à esquerda e Calle Alameda à direita.....	84
<b>Figura 22</b> - Paseo de la Carretera .....	85
<b>Figura 23</b> - Carros circulando na esquerda Paseo de la Carretera e à direita Avenida Alcoi .....	86
<b>Figura 24</b> - Carro de polícia na Via Emilio Ortuño.....	86
<b>Figura 25</b> - Carro de Polícia na Avenida Alcoi .....	87
<b>Figura 26</b> - Avenida Martinez Alejos na década de 1980 no início da pedestrianização à esquerda e em 2021 à direita. ....	88
<b>Figura 27</b> - Conexões com a cidade a partir do Centro Histórico de Benidorm .....	90
<b>Figura 28</b> - Paseo de la Carretera, Plaza de Castelar, Balcón del Mediterrâneo e Avenida Martinez Alejos .....	91
<b>Figura 29</b> - Escada de acesso ao Balcón, Calle Mayor e Mirador do Balcón.....	92
<b>Figura 30</b> - Avenida Alcoi – Playa del Levante .....	93
<b>Figura 31</b> - Playa accesible.....	94
<b>Figura 32</b> - Indicadores de Destinos Turísticos Inteligentes de Benidorm.....	96
<b>Figura 33</b> - Faixa de Pedestre Via Emilio Ortuño com Avenida de Ruzafa.....	98
<b>Figura 34</b> - Imagem do Centro Histórico de Benidorm .....	99
<b>Figura 35</b> - Calle Martinez Alejos, Calle Alameda e Balcón del Mediterraneo .....	102
<b>Figura 36</b> - Calle Martinez Alejos.....	103
<b>Figura 37</b> - Balcón del Mediterraneo .....	103

<b>Figura 38</b> - Avenida Alcoi, Calle Gambo e Plaza Triangular .....	104
<b>Figura 39</b> - Parque de Elche .....	105
<b>Figura 40</b> - Balcón del Mediterraneo, Calle Gambo e Parque de Elche .....	106
<b>Figura 41</b> - Limpeza após evento. ....	107
<b>Figura 42</b> - Sanitários públicos .....	108
<b>Figura 43</b> - Polícia no Parque de Elche e iluminação da cidade .....	109
<b>Figura 44</b> - Pessoas contemplando e tirando foto do pôr do sol visto do Balcón .....	112
<b>Figura 45</b> - Balcón e seu mirante como palco de contemplação .....	113
<b>Figura 46</b> - Avenida Alcoi e Paseo de la Carretera em dois momentos .....	117
<b>Figura 47</b> - Via Emilio Ortuño .....	118
<b>Figura 48</b> - Crianças na escola na Carrer del Pal .....	119
<b>Figura 49</b> - Pessoas de várias idades e gêneros na Avenida Alcoi .....	123
<b>Figura 50</b> - Avenida Martinez Alejos com pessoas de diferentes idades e gêneros..	123
<b>Figura 51</b> - Pessoas na Fiesta Mayor de 2021 entre amigos.....	126
<b>Figura 52</b> - Penyas .....	127
<b>Figura 53</b> - Comentário no instagram visitbenidorm .....	128
<b>Figura 54</b> - Fiestas de Moros y Cristianos .....	136
<b>Figura 55</b> - Fallas Benidorm 2022.....	137
<b>Figura 56</b> - Mercado Medieval.....	138
<b>Figura 57</b> - Pride Benidorm 2022.....	139
<b>Figura 58</b> - 50º aniversário de Reinas y Damas .....	139
<b>Figura 59</b> - Meia Maratona 2021 Benidorm.....	140
<b>Figura 60</b> - Master chef Abuelos .....	140
<b>Figura 61</b> - Benidorm fest.....	141
<b>Figura 62</b> - Meia Maratona Benidorm 2022.....	141
<b>Figura 63</b> - Meia Maratona Benidorm. Foto 2 2022 .....	142
<b>Figura 64</b> - Público da Fiesta Mayor de Benidorm de 2021 .....	143
<b>Figura 65</b> - Polícia no evento.....	144
<b>Figura 66</b> - Organograma Ente Gestor DTI Benidorm.....	150
<b>Figura 67</b> - Indicador de Participação Cidadã no eixo Governança.....	151
<b>Figura 68</b> - Satisfação do residente no eixo Governança .....	152
<b>Figura 69</b> - Participação público-privada no eixo Inovação .....	152
<b>Figura 70</b> - Participação do turista no eixo Sustentabilidade .....	153
<b>Figura 71</b> - Plano DTI Participativo.....	158

## Lista de Quadros

<b>Quadro 1</b> - Conceitos de Cidades Inteligentes .....	34
<b>Quadro 2</b> - Conceitos de Destinos Turísticos Inteligentes .....	40
<b>Quadro 3</b> - Quadro de Síntese Teórica.....	52
<b>Quadro 4</b> - Participantes da pesquisa .....	60
<b>Quadro 5</b> - Documentos analisados .....	62
<b>Quadro 6</b> - Redes sociais analisadas.....	63
<b>Quadro 7</b> - Lugares mais publicados do instagram .....	115
<b>Quadro 8</b> - Festas e eventos no Centro Histórico de Benidorm .....	132
<b>Quadro 9</b> - Processo de participação cidadã em EDUSI, DTI e na cidade de Benidorm .....	153
<b>Quadro 10</b> - Resultados do Desenvolvimento Local.....	156

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	23
1.1 Problema da pesquisa	25
1.2 Objetivos da pesquisa	25
1.2.1 Objetivo geral	25
1.2.2 Objetivos específicos	26
1.3 Delimitação do estudo	26
1.4 Justificativa da pesquisa	27
1.5 Pressuposto da pesquisa	30
1.6 Organização do trabalho	30
1.7 Contribuições da pesquisa	30
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	32
2.1 Cidades Inteligentes (CIs) propiciando Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs)	33
2.2 Destinos Turísticos Inteligentes - DTIs	37
2.3 Desenvolvimento Local/Regional de um destino	45
2.4 Atratividade Turística	46
2.5 <i>Placemaking</i>	47
<b>3. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>	54
3.1 Natureza da pesquisa	54
3.2 Abordagem da pesquisa	54
3.3 Tipo de pesquisa	55
3.3.1 Procedimento e coleta de dados	55
3.3.2 Participantes da pesquisa	59
3.3.3 Validação do instrumento de coleta de dados	60
3.4 Instrumentos e materiais de pesquisa	61
3.5 Forma de análise dos dados	65
<b>4. RESULTADOS, ANÁLISE E DISCUSSÃO</b>	67
4.1 Caracterização do <i>Lócus</i> da pesquisa	67
4.2 Resultados da pesquisa	79
4.3 Análise dos resultados e discussão	161
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	169
<b>REFERÊNCIAS</b>	170
<b>ANEXO 1 - Perguntas sobre <i>Placemaking</i>, segundo a metodologia PPS para a observação.</b>	179
<b>ANEXO 2 – Planejamento da Participação Cidadã</b>	181
<b>ANEXO 3 – Fiestas Patronales de Benidorm 2021</b>	188

<b>ANEXO 4 – Benidorm Half 2021</b> .....	190
<b>ANEXO 5 – Navidades en Benidorm 2021</b> .....	191
<b>ANEXO 6 – Carnaval 2022</b> .....	194
<b>ANEXO 7 – Fallas 2022</b> .....	198
<b>ANEXO 8 – Benidorm Gastronomico 2022</b> .....	199
<b>ANEXO 9 – Benidorm Moros y Cristianos 2022</b> .....	202
<b>APÊNDICE A – Questionário Turista / Morador e Empresa</b> .....	204
<b>APÊNDICE B – Roteiro entrevista a moradores, turistas e pessoas com segunda residência</b> .....	217
<b>APÊNDICE C – Trajetos Fiestas Patronales Benidorm 2021</b> .....	218
<b>APÊNDICE D – Trajeto Cavalgada de Reis Benidorm 2022</b> .....	222
<b>APÊNDICE E – Trajeto Carnaval 2022</b> .....	223
<b>APÊNDICE F – Trajeto Fallas 2022</b> .....	225
<b>APÊNDICE G – Trajetos Moros y Cristianos 2022</b> .....	226





# 1 INTRODUÇÃO

A partir de 1990, a tecnologia aplicada às cidades modificou a qualidade de vida dos residentes (KUHLMANN *et al.*, 1999). Vinte anos depois, essas tecnologias chegam e são adaptadas aos destinos turísticos, modificando também o perfil do turista (ZHANG; LI; LIU, 2012). Com o uso das tecnologias disponíveis surge a denominação Turista 4.0 (BUHALIS; AMARANGGANA, 2014; GRETZEL *et al.*, 2015), visto que, por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e da *internet*, o turista está totalmente conectado e multicanal. Pode-se considerar a ocorrência de uma nova Era do Turismo, em que o turista ganha muito poder na escolha das suas viagens porque tem formas de buscar por esses destinos e comprar as viagens sozinho, pela *internet* (SANTA ANA, 2019).

Ainda na década de 1990, a aplicação de tecnologia às cidades fez com que se desenvolvesse o conceito de Cidades Inteligentes (CI). A China e a Coréia do Sul promovem viagens explorando conceitos de CI (ZHANG; LI; LIU, 2012), onde a tecnologia é usada em cidades turísticas, atraindo visitantes para localidades e regiões.

Na atualidade, o turista tem mais acesso à informação, o que lhe confere maior poder de escolha e de compra de viagens, promovendo mudanças no setor, o que pressiona os destinos a se modernizarem para se adequarem às novas exigências (ÁVILA *et al.*, 2015). Isso também acontece por se viver na sociedade do conhecimento e da informação (CASTELLS, 2002), em que organizações e pessoas mudam seus comportamentos, inclusive no Turismo, com turistas que, além de se informar sobre destinos, podem comprar suas viagens e compartilhar suas experiências na *internet*, influenciando e sendo influenciados por comentários de outros turistas (SANTA ANA, 2019).

Há décadas, as atividades humanas são impactadas pela tecnologia e pela nova mentalidade de conexão formada na Sociedade da Informação e do Conhecimento (CASTELLS, 2002). Essas atividades são culturais, sociais, ambientais e econômicas, dentre outras. As mudanças tecnológicas sobre comercialização de produtos turísticos, acesso às informações sobre os destinos por parte dos turistas e o compartilhamento das experiências de viagens têm impulsionado a criação do

conceito de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) (ÁVILA *et al.*, 2015). O surgimento deste conceito de DTI e sua evolução são descritos nesta tese. Destaca-se que os DTIs devem atender às expectativas do turista quanto à sua experiência de viagem, proporcionando a obtenção de informações que antecedem a viagem, bem como durante e depois dela. Adicionalmente, precisa proporcionar que essa expectativa e experiência sejam reflexo de territórios inteligentes (ÁVILA *et al.*, 2015) e, ainda, que tais experiências positivas possam ser disseminadas, de forma a atrair novos visitantes.

Desta maneira, pode-se entender por DTI aquele que tem um espaço inovador com base no território e em uma infraestrutura tecnológica voltada para o Turismo (ÁVILA, *et al.* 2015). Essa localidade deve ser comprometida com o meio ambiente, com a cultura local/regional e aspectos socioeconômicos que os envolve. Assim, deve ser implementado um modelo nos DTIs que utilize informações em tempo real, para que se tomem as melhores decisões, a fim de que esta localidade/região ofereça excelentes experiências turísticas a partir da conectividade, melhorando continuamente a qualidade das experiências turísticas oferecidas.

DTIs têm como eixos: governança; tecnologia; inovação; acessibilidade; e sustentabilidade (ÁVILA *et al.*, 2015). Esses eixos são detalhados no tópico DTI no Capítulo 2 desta tese. O conceito de DTI em uma localidade deve respeitar os parâmetros estabelecidos por órgãos competentes a fim de ser capaz de melhorar a competitividade desta localidade, refletindo em seu desenvolvimento.

O desenvolvimento local/regional, por sua vez, melhora a qualidade de vida do morador e possibilita experiências memoráveis àqueles que visitam essas cidades ou regiões. As potencialidades locais são, geralmente, evidenciadas pela própria comunidade local (XAVIER *et al.*, 2014), promovendo o desenvolvimento endógeno, ou seja, aquele que ocorre de dentro da comunidade para fora, evidenciando sua cultura.

Essas experiências memoráveis acontecem no território turístico, construído com apoio da gestão pública, de empresas e da comunidade local, em que espaços públicos são considerados elementos estratégicos da cidade, pois são espaços feitos para e pelas pessoas, utilizando-se o conceito de *Placemaking*, cunhado por Bernal, David e Guilguet (2018). O *Placemaking* tem foco nos espaços públicos e, para tanto, observa e escuta as pessoas que nele vivem para que possa, com sua metodologia,

atender às suas necessidades e aspirações. Nesse sentido, se integra ao Turismo, visto que *Placemaking* acontece nas cidades e regiões e tem grande potencial de conectar pessoas e lugares, assim como moradores e visitantes, podendo proporcionar eventos e atividades interessantes, ligados à cultura local (RICHARDS, 2015).

Esta pesquisa tem como foco o estudo de um DTI com maior participação cidadã. A etapa empírica se deu em Benidorm, na Espanha, conforme descrito nos capítulos subsequentes. O caráter espacial e territorial do turismo justifica seu desenvolvimento, que é provocado por visitas dos turistas a cidades diferentes das suas, em busca de experiências (FONT ARANDA, 2021). O uso do território pelo turismo é validado pela relação do residente com o turista, pelo planejamento do espaço urbano e territorial, gerando um comportamento que prioriza o aspecto espacial. O conhecimento espacial promove uma experiência turística significativa que pode contribuir para o desenvolvimento do destino, favorecendo o Modelo Sistêmico de Gestão de DTI (IVARS BAIDAL *et al.*, 2021), descrito ao longo do Referencial Teórico.

## 1.1 Problema da pesquisa

A partir do contexto exposto, estabelece-se para esta pesquisa a seguinte pergunta-problema: Como construir e gerir um DTI participativo por meio do *placemaking* que estimule o desenvolvimento local?

## 1.2 Objetivos da pesquisa

### 1.2.1 Objetivo geral

Para que se viabilize responder à pergunta-problema estabelecida nesta tese, foram elaborados objetivos. Como objetivo geral pretendeu-se: Criar um plano de uso de *placemaking* em Destinos Turísticos Inteligentes a fim de que seja participativo e promova o desenvolvimento local.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Para o alcance do objetivo geral desta pesquisa, estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar aspectos que caracterizam *Placemaking*;
- b) Identificar ações de utilização do espaço público para o turismo;
- c) Identificar ações de participação cidadã em uma localidade e como essa participação se relaciona com o desenvolvimento local;
- d) Analisar possibilidades e potenciais de *Placemaking* que contribuem com o desenvolvimento local de um destino turístico.
- e) Criar plano DTI participativo.

### 1.3 Delimitação do estudo

O estudo é delimitado ao tempo atual (2020 a 2022), tendo como *lócus* de pesquisa a cidade de Benidorm, localizada em Alicante, na Espanha. Benidorm é uma cidade da Comunidade Valenciana, escolhida para fins desta pesquisa por ser o primeiro e único DTI certificado pela norma UNE 178.501, e obter a Marca Q de qualidade, conferida pelo *Instituto de Calidad Turística Española* (ICTE), até o momento de conclusão desta tese.

As cidades espanholas: Gijón, Málaga, Ilha de Tenerife e Santander conseguiram pontuação suficiente para conquistar o título pela *Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR), entidade que valida DTI na Espanha. Esta empresa e sua atuação em DTI está detalhado a seguir. Com a pontuação obtida podem solicitar a certificação pela norma UNE 178.501, no entanto, até o presente momento, somente Benidorm conquistou esse título.

Benidorm foi o primeiro local a implementar o plano para DTI e serve como modelo para os demais destinos turísticos (PUBLITURIS, 2019). Segundo o periódico local denominado *Alicanteplaza* (2021), no final de abril de 2021, Benidorm passou por novas visitas de empresa especializada acompanhada pela empresa Inteligência Turística, que coordena o processo de normalização da administração local, sendo atestada a continuidade como DTI, pois houve avanços nos cinco eixos de DTI,

segundo a norma UNE 178.501. Em dezembro de 2021 passou por nova validação da certificação, permanecendo como um DTI certificado.

Segundo a *Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR) (2020), houve uma convocatória de DTIs para o desenvolvimento de 25 projetos em 9 comunidades autônomas que implicaram em um investimento de 73,97 milhões de Euros, tendo sido, dentro da Comunidade Valenciana, o *Ayuntamiento de Benidorm* um dos destinos escolhidos.

A partir de então, Benidorm foi uma das primeiras cidades a implantar a metodologia de DTI e o primeiro e único, a conseguir o certificado de DTI, por possuir os melhores índices de cumprimento dos indicadores de DTI, tendo cumprido 82,8% dos indicadores de Governança, 82,4% de Inovação, 87,5% de Tecnologia, 88,9% de Sustentabilidade e 62,3% de Acessibilidade (BENIDORM, 2021).

A Câmara Municipal de Benidorm possui, desde 2016, uma Organização Gestora para coordenar e implementar o Sistema de Gestão de DTIs, bem como assegurar que está de acordo com a norma UNE 178.501 e informar sobre seu desempenho, por meio de revisões e auditorias, para cumprir metas e melhoria contínua do sistema, sendo as ações desta Câmara registradas no *website* oficial da cidade Benidorm.org (BENIDORM, 2021).

Segundo Femenia-Serra e Ivars-Baidal (2021), Benidorm ganhou atenção entre os acadêmicos devido ao seu sucesso com foco na competitividade, inovação e esforços ao longo do tempo em se renovar e se reposicionar no mercado de viagens. Para chegar a este patamar, Benidorm se inscreveu na *Red Española de Ciudades Inteligentes* (RECI) e lidera o projeto regional para desenvolvimento de destinos inteligentes lançados pelo governo Valenciano. Criou o primeiro escritório técnico, denominado *Smart Office*, para ajudar outros destinos a se tornarem DTI e recebeu, em 2021, quatro milhões de Euros, do Ministério da Indústria e Turismo da Espanha, como financiamento para avançar em sua estratégia de DTI e implementar soluções tecnológicas de última geração.

#### 1.4 Justificativa da pesquisa

Ortega *et al.* (2020) afirmam que o turismo tem se posicionado nos últimos dez anos como um bem de primeira necessidade às sociedades e como um indicador de

qualidade de vida. A atividade turística tem como característica inerente a geração de bem-estar nas pessoas contribuindo para o desestresse. É, portanto, uma indústria que movimenta milhões pelo mundo todo e está na base do Produto Interno Bruto (PIB) das principais economias.

Os DTIs são uma tendência atual, principalmente considerando a necessidade de recuperação do turismo, em momento pós-pandemia causada pelo Covid-19, segundo Font Aranda (2021). Para Ortega *et al.* (2020), a crise gerada pela Covid-19 tem causado grande incerteza e desconfiança, pois os efeitos do coronavírus estão fortemente condicionados à atividade turística e afetam diretamente as bases do sistema turístico: o trânsito de pessoas e o contato entre elas. Sendo assim, a retomada do turismo é importante para o sistema econômico mundial e para a saúde das pessoas. O autor afirma que as viagens estão retomando patamares de antes da pandemia, em diversas localidades do mundo.

O conceito de DTI criado na Espanha tem se disseminado, principalmente em 2020 na América Latina, estando presente no México, Colômbia, Uruguai, Chile, fortemente na Argentina por meio da Reddti-Ar, que é a rede de destinos turísticos da Argentina. O *Instituto Argentino Ciudades Del Futuro* (ICF) da *Fundación Ciudad de la Plata* junto com a *Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR) da Espanha adaptaram o modelo da SEGITTUR, utilizado pela normativa UNE 178.501 da Espanha, para a Argentina. Estas entidades, no início de 2021 fizeram parceria com o Brasil e adaptaram o mesmo modelo com projeto piloto de DTIs em 10 cidades brasileiras, conforme site do Ministério do Turismo do Brasil (2021), a saber:

- Na região Norte: Rio Branco no Estado do Acre e Palmas no Estado de Tocantins;
- Na região Nordeste: Recife no Estado de Pernambuco e Salvador no Estado da Bahia;
- Na Região Centro-Oeste: Campo Grande no Estado de Mato Grosso do Sul e Brasília no Distrito Federal;
- Na Região Sul: Florianópolis em Santa Catarina e Curitiba no Paraná e;
- Na região Sudeste: Rio de Janeiro e Angra dos Reis, ambas no Estado do Rio de Janeiro.

Estas cidades, em agosto de 2022, obtiveram o certificado de destino em transformação, pelo Ministério do Turismo, em um evento de DTI no Brasil. Em novembro de 2022, esta oportunidade foi estendida para qualquer destino brasileiro que queira se transformar em DTI, desde que esteja no Mapa do Turismo do Brasil, segundo edital do Sebrae com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) destinos contemplados serão confirmados no primeiro trimestre de 2023.

A norma UNE 178502/2018 - Indicadores e Ferramentas dos DTIs, foi revisada desde 2020 e lançada no início de 2022, para adequar melhor os indicadores baseando-se no aprendizado das experiências dos destinos que já fizeram o autodiagnóstico. Nesses indicadores, pouco se tem de itens para avaliar o território, tão importante no destino, pois é nele que o turismo acontece e por ele que ocorre a atratividade turística. A norma revisada foi publicada em 2022 teve contribuições sobre a participação cidadã desenvolvidas nesta tese, que serão explicadas no capítulo 4.

Cada um dos cinco eixos a serem avaliados têm indicadores. Os indicadores que tratam do território são: Sustentabilidade Urbana, no Eixo Sustentabilidade; Atrativo Turístico Acessível e Rotas de Transporte Acessíveis no Eixo Acessibilidade e Existência de Equipamento Cultural e de Negócios no Eixo Governança. Esta tese já contribuiu para que fosse inserido entre os indicadores a participação cidadã e esses resultados poderão ser vistos ao longo do estudo.

Benidorm ser o *locus* da pesquisa se justifica, portanto, por sua notoriedade entre os acadêmicos e por ser, até este momento, a única cidade do mundo certificada como DTI por meio de indicadores, processo de padronização e normas técnicas oficiais do governo (FEMENIA-SERRA; IVARS-BAIDAL, 2021).

Antes de iniciar o referencial teórico será apresentado o formato de buscas realizado nos principais portais de pesquisa, o que evidencia o ineditismo do tema e o *gap* que esta pesquisa pretende ajudar a reduzir. Em 2022, a SEGITTUR referiu em um evento sobre DTI Brasil, que a participação cidadã é o mais novo desafio a ser desenvolvido por eles, sendo que esta pesquisa tem possibilidade de contribuir neste sentido também.

### 1.5 Pressuposto da pesquisa

Estabelece-se como pressuposto desta pesquisa o fato de que somente a certificação de DTI não garante a Benidorm que haja a participação cidadã, apesar de o cidadão ser um ator envolvido em DTI, e nem que contribua para o desenvolvimento local, mesmo sendo um dos objetivos de DTI. Ações de *Placemaking* somadas a um DTI devem impulsionar o desenvolvimento local. Este estudo possibilita a aplicação em outros destinos turísticos a fim de melhorar sua gestão e promover o desenvolvimento local.

### 1.6 Organização do trabalho

A temática deste estudo e sua contextualização é apresentada neste primeiro capítulo introdutório. No Capítulo 2, Referencial Teórico, são apresentados conceitos de DTI por vários autores e é determinado o conceito utilizado neste estudo, bem como reflexões acerca da gestão, por que e como se mede um DTI.

O conceito de Desenvolvimento Local/Regional também é abordado nesta tese, uma vez que o turismo pode ser um fator relevante para tal. A Atratividade Turística é apresentada reforçando que as pessoas escolhem o destino pelo território e seus atrativos. O conceito de *Placemaking* é explorado a fim de contribuir para o Desenvolvimento Local/Regional de DTI. Ao final do Referencial Teórico, um quadro contendo uma síntese teórica apresenta as contribuições teóricas para o alcance dos objetivos desta pesquisa. No Capítulo 3, os aspectos metodológicos estão detalhados. O Capítulo 4 apresenta os Resultados, Análise e Discussão e o Capítulo 5 as Considerações Finais, seguido das Referências, dos Anexos e Apêndices.

### 1.7 Contribuições da pesquisa

Esta pesquisa contribui para a ciência ao tratar de temas inovadores de forma conjunta, para o mercado e para a sociedade ao gerar impacto econômico, uma vez que evidencia como um Território Turístico pode ser melhor gerido em DTI, de forma a contribuir para o Desenvolvimento Local. Adicionalmente, ele é capaz de gerar

impacto social, pois considera a participação cidadã para valorização do Território Turístico e construção de um DTI participativo.

Outra contribuição desta pesquisa está em olhar para a gestão do território em DTI, visto que Femenia-Serra e Ivars-Baidal (2021) no estudo de caso sobre Benidorm, dentre muitas conclusões, afirmam que o uso constante de soluções inteligentes e tecnológicas por parte de turistas, tem consequências sobre o aspecto físico, afetivo, cognitivo e nas dimensões sociais das experiências turísticas.

Esta pesquisa pretende ainda colaborar com a gestão do território por meio de um olhar para os aspectos físicos do destino, de como ele é construído e seu potencial de geração de experiências diferenciadas para o turista, unindo os conceitos de *Placemaking* e DTI para promover desenvolvimento local em um destino.

O Modelo Sistêmico de Gestão de DTI, da *Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas* INVAT-TUR possui três níveis, sendo eles o estratégico-relacional, o instrumental e o aplicado (IVARS-BAIDAL *et al.*, 2021), contudo, há poucos estudos e ações que contribuam para que o nível estratégico-relacional se desenvolva. Nesse sentido, esta pesquisa contribui com o Desenvolvimento Local de um destino, de modo a fortalecer o nível estratégico-relacional do Modelo Sistêmico de Gestão de DTI. Este modelo será explicado no referencial teórico.

Esta pesquisa, ainda, pode cooperar para o avanço dos estudos de DTI enfocando maior participação cidadã e de turistas por meio do *placemaking*, explorando um olhar mais participativo do DTI sendo este o mais recente desafio da SEGITTUR, conforme apresentado em congresso de DTI Brasil, em agosto de 2022, e da INVAT-TUR como é apresentado nas referências. Se aproveitado pela SEGITTUR, pode também ser replicado na América Latina, já que esta tem seus modelos baseados na realidade da Espanha.

Esta tese permite uma aproximação com o mercado espanhol, encaminhando a parceria entre a USCS e a empresa Inteligência Turística de Benidorm responsável pela implantação de DTI nessa localidade. Ela visa também colaborar com a norma UNE 178502, no fornecimento de indicadores de participação cidadã com a possibilidade de teste do plano em Benidorm.

Desta maneira, há a intenção de cooperar com o avanço da ciência por meio do estudo sobre o tema e a aplicação no mercado, propiciando maior participação do cidadão em DTI, com vistas a promover o desenvolvimento local.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

No referencial teórico são apresentados conceitos de Cidades Inteligentes e como estes foram desenvolvidos e propiciaram ações de DTIs. Em seguida, são apresentados especificamente os achados de pesquisas sobre DTIs, passando pelo desenvolvimento local/regional de um destino, sua atratividade e *Placemaking*, construtos utilizados neste estudo. Ao final deste capítulo é apresentado um quadro contendo uma síntese teórica, demonstrando onde e como cada construto foi utilizado nesta pesquisa.

O referencial teórico é construído a partir de uma revisão da literatura sobre o tema para identificar *gap* de pesquisa e comprovar seu ineditismo, conforme apresentado na Figura 1.

**Figura 1 - Revisão da Literatura**



Fonte: Elaborada pela autora desta tese, 2021.

Como pode ser visto na Figura 1, inicialmente foi realizado um levantamento na base de dados científicos, o portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) para identificar artigos

publicados abordando o tema de interesse desta pesquisa. Uma revisão sistemática da literatura foi feita usando as *strings* “*smart tourist destinations*”, “*smart tourism destinations*” AND “*smart destination*” para identificar artigos com essas palavras no título, no resumo ou nas palavras-chave.

Evidenciou-se o *gap* que esta pesquisa se propõe a sanar ou ao menos colaborar para a sua redução. Foram encontrados treze artigos com a *string* “*smart tourist destinations*”, sendo selecionados somente dois, que se apresentaram mais úteis para este estudo; 82 com a *string* “*smart tourism destinations*”, sendo selecionados 20; 87 foram encontrados a partir da *string* “*smart destination*”, sendo que 33 se repetiram nas duas últimas *strings* e ao final foram selecionados 23 artigos. Esta seleção considerou os artigos que se mostraram relevantes para o tema estudado. Também foram colocadas as *strings* específicas citadas na Figura 2 para identificar a relação entre palavras-chave desta pesquisa e não se obteve resultados. Somente oito artigos foram obtidos agrupando DTIs e território, destes, cinco foram usados na pesquisa sendo um relacionado a Benidorm. Ao final foram integrados artigos e documentos da pesquisa bibliográfica inicial para formar o referencial teórico que fundamenta a pesquisa.

## 2.1 Cidades Inteligentes (CIs) propiciando Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs).

A partir da década de 1990, com as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) permite-se falar em tecnologia aplicada a cidades (KUHLMANN *et al.*, 1999). Em 2009 já se falava sobre o conceito de *Smart City* ou CI (KOMNINOS, 2009) entendendo-se como tendo foco na cidade: primeiro, as telecomunicações; segundo a infraestrutura (CARAGLIO; DEL BO; NIJKAMP, 2009); e, em terceiro, o conhecimento e criatividade nas cidades (KOMNINOS, 2009).

Desta maneira, o termo “cidade inteligente” é um termo abrangente que pode ser observado a partir do espaço de inteligência territorial, nível de educação da população, existência de parques tecnológicos, governança local digital, gestão participativa com população e TICs no uso cotidiano, como no transporte urbano, por exemplo (GIFFINGER *et al.*, 2007).

Com isso foram criados vários conceitos de CIs, que são resumidos e concentrados no Quadro 1.

### Quadro 1 - Conceitos de Cidades Inteligentes

Autores	Conceitos de Cidades Inteligentes	Foco
Klein e Kaefer (2008)	Cidade Inteligente se refere às oportunidades e benefícios que as TICs oferecem para os residentes	TICs
Caraglio, Bo e Nijkamp (2009)	Cidade Inteligente é quando os investimentos em capital humano e social, transportes tradicionais e modernos, infraestrutura de TICs oferecem suporte ao crescimento econômico sustentável e à elevada qualidade de vida com uma boa gestão dos recursos naturais, por meio da governança participativa.	TICs aplicadas em transporte e qualidade de vida na cidade.
Thite (2011)	Cidades Inteligentes ou Criativas são destinadas a incentivar uma economia criativa por meio do investimento em qualidade de vida, que por sua vez, atrai trabalhadores do conhecimento para viver e trabalhar nessas cidades; criam vantagem competitiva voltada para as regiões que podem gerar, atrair e reter os melhores talentos.	TICs para promover maior acesso e direito à cidade a todos os cidadãos.
Batty, Axhausen, Giannotti, Pozdnoukhov, Bazzani, Wachowicz, Ouzounis e Portugali (2012)	Cidade Inteligente é quando suas funções são instrumento para melhorar a competitividade, de tal maneira que essa melhoria possa proporcionar eficiência, equidade, sustentabilidade e qualidade de vida urbana.	TICs para proporcionar bem-estar, eficiência e qualidade de vida na cidade.
Manville, Cochrane, Cave, Millard, Pederson, Thaarup, Liebe, Wissner e Kotternik (2014)	Cidade Inteligente (CI) ou <i>Smart City</i> é um novo paradigma cuja conceituação é complexa, por causa da multiplicidade de elementos envolvidos simultaneamente, da diversidade dos objetivos almejados pelos gestores e da divergência entre modelos de CI aplicados por diferentes cidades.	Conceito muito complexo e com vários modelos para se definir em poucas palavras.
Fernández, Pérez, Monzón e Torregrosa (2015)	CI é um conceito de desenvolvimento urbano sustentável que evolui e repercute no espaço político para desenvolver de forma equilibrada a relação aos fatores econômicos, sociais, ambientais e culturais.	Gestão da sustentabilidade como um benefício das CIs.
Albino, Berardi e Dangelico (2015)	CIs apresentam como características comuns: a) infraestrutura de rede que permite a eficiência política, social, cultural e desenvolvimento; b) ênfase em atividades de desenvolvimento urbano lideradas por empresas criativas para a promoção do crescimento urbano; c) inclusão social de todos os residentes e equidade social no desenvolvimento urbano; e d) ambiente natural como um componente estratégico para o futuro.	Não somente implementar tecnologia, mas principalmente permitir que tudo isso gere desenvolvimento político, social e cultural nas cidades.

Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2021).

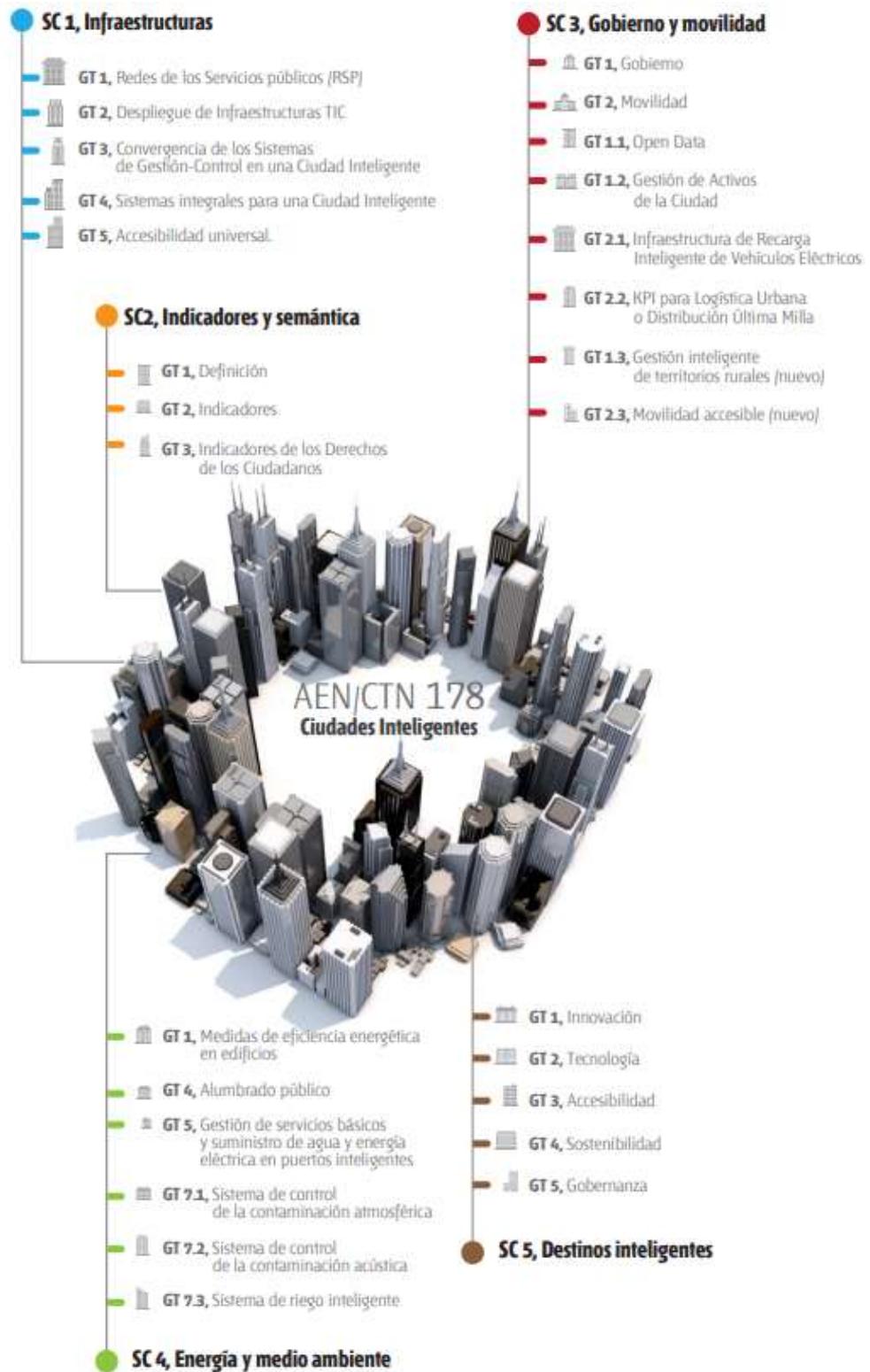
O termo “inteligente” está relacionado a tecnologias, funcionando quase sem intervenção humana, ou seja, tem a capacidade de executar uma ação de modo independente (GRETZEL *et al.*, 2015). São, portanto, consideradas mais inteligentes aquelas cidades que usam inteligência para desenvolver temas políticos, culturais, sociais, além de envolver vários atores no processo de desenho e gestão da cidade. O termo “inteligente” foi adicionado à cidade para garantir que o uso da tecnologia possa otimizar recursos, promover uma governança eficaz e justa, sustentabilidade e qualidade de vida (GRETZEL *et al.*, 2015).

O fato que favoreceu a discussão e a criação de modelos de CIs foi que, em 2010, a União Europeia inseriu essa discussão na Agenda Digital por meio do Programa Horizonte 2020, que acabou por incentivar a criação de políticas públicas para sustentabilidade ambiental e crescimento econômico. O cidadão foi colocado no centro do processo e temas como mobilidade, acessibilidade e logística foram tratados respeitando a opinião do cidadão para melhoria da sua qualidade de vida.

Na Espanha, o *Ministerio de Industria Energia y Turismo na Espanha*, juntamente com a *Red Española de Ciudades Inteligentes* (RECI), em 2011, criaram o *Manifiesto por las Ciudades Inteligentes* (RECI, 2020). Estes órgãos incentivam e apoiam o uso das tecnologias para melhoria do setor público e criam o *Plan Nacional de Ciudades Inteligentes*, que, por sua vez, colaborou com a implantação de soluções baseadas em tecnologia para cidades e que também foram usadas para destinos turísticos (ÁVILA *et al.*, 2015). Esse fato colaborou para o desenvolvimento do conceito de DTI na Espanha, que é o único país, até o momento, a criar um conceito específico para destinos turísticos, ao invés de somente usar tecnologia nas cidades em destinos turísticos.

Foram criadas normas para CIs na Europa, Normas UNE e dentro delas foram inseridas normas de DTIs, conforme pode ser visto na Figura 2.

Figura 2 - Normas UNE Destinos Turísticos Inteligentes em Cidades Inteligentes



Fonte: AENOR (2020, p. 15).

E, assim, com mudança no perfil do turista (SANTA ANA, 2019), somado à necessidade de repensar o turismo por causa da crise que se instalava desde 2008 em decorrência da Bolha Imobiliária da Espanha (ÁVILA *et al.*, 2015), parece ter sido mais fácil implementar conceitos de DTIs na Espanha e, por este motivo, foi o conceito utilizado nesta tese. Além de ter contribuído para a expansão do conceito de DTI para América Latina e Caribe, inclusive para o Brasil.

## 2.2 Destinos Turísticos Inteligentes - DTIs

A atividade turística gera emissões de carbono vindas dos transportes e das hospedagens, entre outras. Na tentativa de minimizar esses impactos ambientais a Organização das Nações Unidas (ONU) lança o desafio sobre viagem de baixo carbono e, com ele, o termo DTI a fim de que se busque melhores soluções para as emissões de carbono em destinos turísticos. A ONU acredita, desde 2009, que o conceito de CI, que beneficia o morador, também pode auxiliar o viajante e que pode desenvolver a localidade, sendo assim, no turismo é possível haver desenvolvimento por meio de DTI com suporte de CI (TJOLLE, 2009). Segundo Buhalis e Amaranggana (2014), o conceito de DTIs emerge do desenvolvimento de CIs.

Nesta mesma época, a China desenvolveu o tema Turismo Inteligente internamente, adaptando a tecnologia de CI para destinos turísticos, a fim de melhorar a experiência do turista (ZHANG; LI; LIU, 2012). Em 2010, a China mudou sua estratégia de marketing de destino com a cocriação de valor com o turista, visto que este, com seus dados, pode contribuir com informações para o destino (WANG; LI; LI, 2013). Em 2011, a Coréia do Sul também se interessa em criar projetos de Turismo Inteligente, integrando tecnologias aos destinos alcançando maiores resultados em crescimento do turismo internacional (KOO *et al.*, 2013).

Buhalis e Amaranggana (2014) acreditam que os destinos aumentam seu nível de competitividade com o conceito de DTI e que as TICs permitem que as cidades sejam mais agradáveis e acessíveis para moradores e turistas.

Gretzel *et al.* (2015) afirmam que Turismo Inteligente envolve vários componentes e camadas inteligentes suportados pelas TICs. Gretzel *et al.* (2015) e Gretzel (2021) acreditam haver diferença entre Turismo Inteligente, que é mais focado em tecnologia e Destino Inteligente, que pode ser uma cidade ou região. Contudo,

algumas vezes utilizam o termo Cidade de Turismo Inteligente ou Região de Turismo Inteligente e apresentam o termo Ecossistema Inteligente, que apoia a criação de negócios inteligentes em Turismo.

O conceito de DTI chegou à Espanha em 2012, quando redefiniram seu *Plan Nacional e Integral de Turismo* - PNIT 2012-2015. Neste momento, o *Ministerio da Industria, Energia y Turismo* e seus agentes públicos e empresas privadas do setor turístico elaboraram o PNIT como uma oportunidade de reestruturação econômica (SORIA LÓPEZ, 2012), porque vinham da crise imobiliária de 2008 e 2009, quando tiveram uma perda grande de receita com o turismo, além de aproveitarem para se conectar melhor com o Turista 4.0 (SANTA ANA, 2019) e oferecer melhor experiência tanto no antes, no durante e após a viagem.

O objetivo da Espanha era se fortalecer enquanto marca de destino turístico mundial e recuperar economicamente o turismo no país. Com isso, o PNIT 2012- 2015 afirma sua visão para a Espanha: *“El Destino España se orienta a generar una diferenciación relevante para el consumidor, em la que todos los recursos culturales, naturales, empresariales y de servicio público se ponen al servicio del turista”* (pág.37).

Desta forma é encomendado à SEGITTUR, pela Secretaria de Estado de Turismo, um modelo de DTI a ser implantado na Espanha (AENOR, 2020) e é criado no *Comité Técnico de Normalización 178 – CTN 178*, o subcomitê 5 de DTIs, que faz parte do comitê de CIs pela AENOR, responsável por criar normas técnicas para a Comunidade Europeia.

Em 2012, a SEGITTUR desenvolveu o conceito de DTI como sendo:

Um destino inovador de uma consolidada infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável no território do turismo e facilita a interação e integração do visitante com o meio ambiente e aumenta a qualidade de sua experiência. (DEXEUS, 2012, p.8).

No entanto, houve a necessidade de rever este conceito e inserir aspectos relacionados com o residente e acessibilidade (SORIA LÓPEZ, 2012) e em 2013 a SEGITTUR apresenta o novo conceito:

Destino Turístico Inteligente é um espaço inovador, acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade de sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes. (LÓPEZ DE ÁVILA; GARCIA SÁNCHEZ, 2013, p. 224)

A partir desse momento, DTI ganha norma técnica pela AENOR, a Norma 178501 *Sistema de Gestión de los DTIs*, alinhado às Normas 178 de CIs, sendo este um marco em DTI.

A Metodologia da SEGITTUR (LÓPEZ DE ÁVILA; GARCIA SÁNCHEZ, 2013) é a mesma adotada pela AENOR. Esta metodologia trata de DTIs baseando-se na análise dos destinos em torno dos cinco eixos: Governança, Inovação, Tecnologia, Sustentabilidade e Acessibilidade. Estes eixos promovem uma visão integrada do território incluindo suas áreas de gestão e todos os atores que influenciam e participam no seu desenvolvimento. Modelo este que foi adotado para esta pesquisa por ser o modelo usado na normativa UNE 172.508, que certificou a cidade de Benidorm, conforme detalhamento apresentado no Capítulo 3.

Buhalis e Amaranggana (2014, p. 557) afirmam que destinos turísticos de sucesso são estruturados pelos 6 A's:

- 1 – Atrações, sejam elas naturais, artificiais ou culturais;
- 2 – Acessibilidade, referindo-se ao transporte público adequado;
- 3 – Amenidades, caracterizando os serviços disponíveis;
- 4 – Pacotes disponíveis;
- 5 – Atividades que os turistas fazem no destino; e
- 6 – Auxiliar serviços, são os serviços da cidade como banco, correio e hospital que o turista também usa.

Por sua vez, Mendes Filho, Mayer e Correa (2022) afirmam que o olhar do turista é relevante para aprimorar suas experiências, integrando dados da cadeia produtiva, permitindo tomada de decisão em tempo real. Para o turista, gera melhor experiência que o satisfaz e o leva a retornar ao destino.

Os DTIs podem ser estimulados com relação à inovação e produtos novos, por meio das metodologias do *Living Labs* (BUHALIS; AMARANGGANA, 2014). Os *Living Labs* são espaços de inovação ligando o destino a possíveis criadores de soluções tecnológicas para esses destinos turísticos, de modo que desenvolva a inteligência turística do destino.

Outros conceitos foram criados sobre DTI como podem ser vistos no Quadro 2.

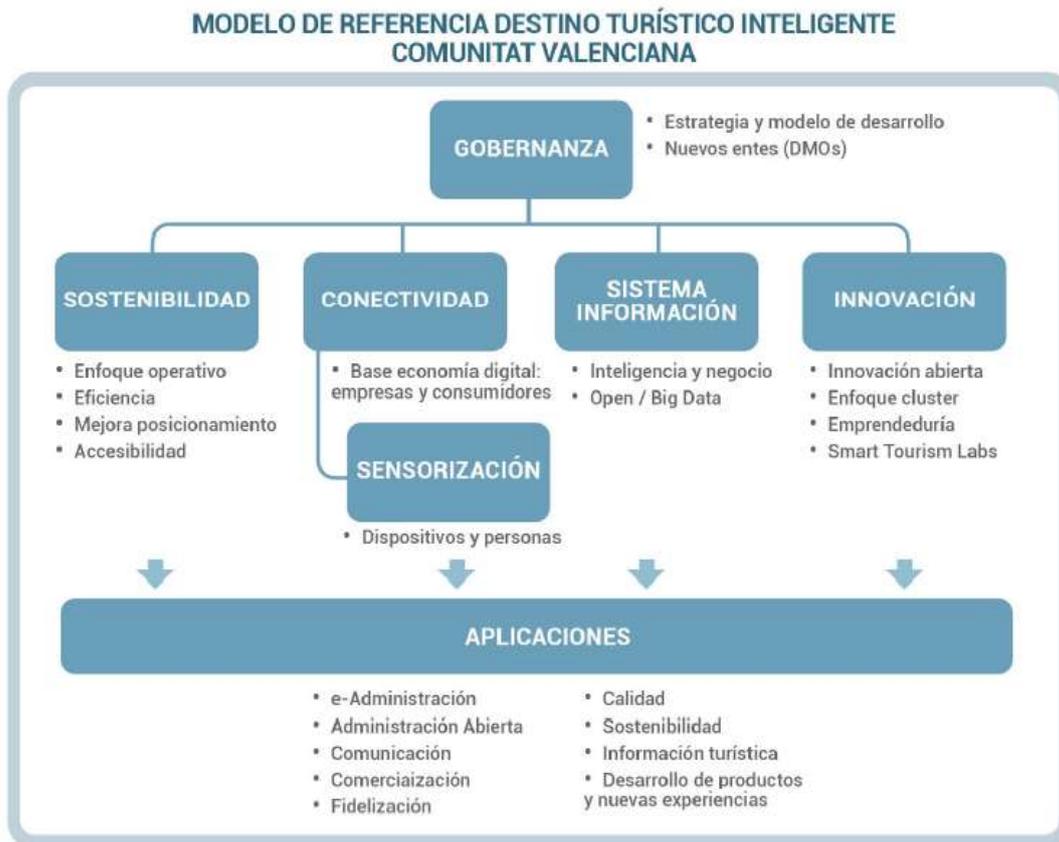
## Quadro 2 - Conceitos de Destinos Turísticos Inteligentes

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES		
Autores	Conceito DTI	Foco
Huang, Yuan e Shi (2012)	DTI deve concentrar-se nas necessidades dos turistas por meio da combinação das TICs com a cultura informal e a inovação da indústria turística, a fim de promover a qualidade do serviço, melhorar a gestão e ampliar a escala da indústria do Turismo.	TIC's e qualidade do serviço
Wang, Li e Li (2013)	Destinos Inteligentes mudaram a maneira como alguns destinos apoiam a criação de experiência do turismo, a comunicação com os consumidores, a definição e a mensuração da competitividade do destino por meio do serviço de internet do usuário final, mediado pela internet das coisas para acessar o serviço de nuvem.	Serviço de nuvem mensurando competitividade apoiando a experiência do cliente
Koo et al. (2013)	Site da WEB, aplicativos de telefone inteligente para conectar e compartilhar por SMS, <i>Facebook</i> e <i>Twitter</i> são essenciais a DTI.	Mídias sociais
Lamsfus, Xiang, Alzua-Sorzabal e Martin (2013)	DTI também está conectado ao contexto do conhecimento de sistemas móveis.	Sistemas móveis
Buhalis e Amaranggana (2014)	DTI requer que as partes interessadas sejam dinamicamente interligadas por meio de plataformas tecnológicas para coletar, criar e trocar informações que possam ser usadas para enriquecer as experiências de turismo, em tempo real.	Plataformas tecnológicas para enriquecer experiência do cliente
Baggio e Del Chiappa (2015)	DTI como o sistema em rede que liga as partes interessadas que prestam serviços aos turistas, apoiadas por uma infraestrutura tecnológica que cria ambientes digitais para possibilitar a cooperação, partilhar o conhecimento e inovar de maneira aberta.	Ambientes digitais de cooperação
Lamsfus, Martin, Alzua-Sorzabal e Torres-Manzanera (2015)	DTIs constituem uma plataforma tecnológica ou ecossistema digital que engloba sistemas inteligentes, computação em nuvens, rede de dados, redes sociais, Internet das Coisas e aplicações móveis.	Sistemas inteligentes
Gretzel Werthner, Koo e Lamsfus (2015)	DTIs como um sistema de turismo que tira proveito da tecnologia inteligente para a criação, gerenciamento e entrega de serviços inteligentes e experiências inteligentes, caracterizado com informações compartilhadas para a cocriação de valor.	Tecnologia inteligente gerando serviço e experiências inteligentes

Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2021).

Ainda, existe o modelo de referência de DTI da Comunidade Valenciana, apresentado na Figura 3.

**Figura 3** - Modelo de Referência Destino Turístico Inteligente da Comunidade Valenciana



Fonte: INVAT-TUR, 2015.

Neste modelo, DTI está dividido em: governança; subdividido em sustentabilidade; conectividade, subdividida em sensorização; sistema de informação e inovação (INVAT-TUR, 2015). Esse modelo também mostra como podem ser alcançados cada um desses objetivos com enfoque muito aplicado e ligado à tecnologia.

Se compararmos o modelo INVAT-TUR com SEGITTUR perceberemos que no modelo INVAT-TUR tudo se subordina à governança, onde ela abarca todas as outras partes. Ainda a acessibilidade está subordinada à sustentabilidade. Já no modelo SEGITTUR os cinco eixos têm autonomia, sendo inovação e tecnologia transversais à governança, sustentabilidade e acessibilidade.

O Modelo de Referência de DTI da Comunidade Valenciana está muito ligado à tecnologia e sua aplicação no turismo, assim, o *Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas* INVAT-TUR criou, em 2017, o Modelo Sistêmico de Gestão de DTI apresentado na Figura 4. Este modelo surgiu a partir do autodiagnóstico de DTI,

segundo INVAT-TUR com intuito de criar um elemento-chave no processo de planejamento de Turismo Inteligente. O modelo se tornou uma ferramenta pioneira, ponto de partida para detecção das melhorias, identificação de estratégias e ações para cada destino em cada uma das dimensões: estratégica; instrumental; e aplicada (IVARS-BAIDAL *et al.*, 2021).

**Figura 4** - Modelo Sistêmico de Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes



Fonte: Adaptado de INVAT-TUR (2018).

Este modelo holístico converte em real um destino inteligente em três níveis: o estratégico-relacional; o instrumental; e o aplicado.

Nível estratégico-relacional: O destino inteligente é baseado na governança, com base no planejamento, colaboração público-privada e cooperação, gestão na administração para obter turismo sustentável, um ambiente inovador e um território turístico acessível a todos (INVAT-TUR, 2018).

Nível instrumental: O destino inteligente é baseado em conectividade digital, sensor e *big data*, infraestruturas das quais dependem os sistemas de informação e inteligência. A interação entre o mundo digital e físico é facilitada por esse sistema, uma característica fundamental de Turismo Inteligente (INVAT-TUR, 2018).

Nível aplicado: O destino inteligente gera soluções inteligentes para a gestão e marketing de destino, bem como proporciona melhor experiência turística, atraindo mais visitantes para o local e favorecendo o desenvolvimento de forma sustentável (INVAT-TUR, 2018).

O Modelo Sistêmico de Gestão de Destinos Turísticos trouxe uma nova perspectiva e tem sido aplicado na Comunidade Valenciana (IVARS-BAIDAL *et al.*, 2021). Ainda há poucos estudos de aplicação deste modelo sistêmico e, principalmente, em como o território pode contribuir para o desenvolvimento do destino. Portanto, os temas apresentados a seguir colaboram para este estudo do território de DTIs.

Para o desenvolvimento do destino acredita-se que o modelo sistêmico se relacione com a governança do modelo DTI. Segundo Santos-Júnior *et al.* (2019) governança é um fator fundamental para desenvolvimento de DTI sendo um aspecto muito importante para os níveis apresentados no modelo sistêmico, principalmente o nível estratégico-relacional, pela participação público-privada, da sociedade civil e dos governos.

Em 2022 o INVAT-TUR criou um documento que tinha por objetivo rever o conceito *smart* ao turismo; analisar a relação entre inteligência territorial e turismo inteligente; observar propostas atuais de modelos DTI; redimensionar o ecossistema turístico inteligente; apresentar avanços sobre DTI; valorizar DTI na Comunidade Valenciana; adaptar o modelo DTI-CV a novos desafios e refletir sobre DTI e cenário futuro do turismo. Ao final, propuseram novas dimensões para o modelo DTI-CV que foram: Acessibilidade, Inteligência e Marketing *on-line* (AGRAMUNT; MARTÍNEZ; SÁNCHEZ, 2022).

Este documento foi construído a partir de uma pesquisa com acadêmicos, poder público, setor privado e organizações sem fins lucrativos. Ela aconteceu de outubro a dezembro de 2021 e o resultado foi publicado no segundo semestre de 2022. Dentre os acadêmicos que participaram, o professor Dr. Biz da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foi o único brasileiro a participar e o professor Dr. Ivars-Baidal, da Universidade de Alicante, citado nesta tese, também participou.

Um dos temas trabalhados nesta pesquisa do INVAT-TUR (AGRAMUNT; MARTÍNEZ; SÁNCHEZ, 2022) foi a Inteligência Territorial, descrita no capítulo 4. Um dos objetivos apresentados sobre Inteligência Territorial foi implicar aos cidadãos maior consulta e participação mais direta da sociedade civil nos projetos e a sua

execução. Também foram apresentados três princípios da inteligência: participação de todos os atores no desenvolvimento (principalmente os locais); um enfoque global das situações que equilibrem considerações econômicas, sociais e ambientais; e a colaboração, associação entre atores. Desta maneira se possibilita obter, organizar e reelaborar dados e informações para converter em fonte de conhecimento e inteligência coletiva que facilita a participação dos atores territoriais. Colabora na tomada de decisão, dando ao lugar nova cultura territorial com interação e inovação para formular soluções e proposta de valor.

Este documento (AGRAMUNT; MARTÍNEZ; SÁNCHEZ, 2022) ainda apresentou o Modelo Sistêmico de Gestão de DTI como forma de gerar sinergia para melhoria contínua e criação de um processo de planejamento turístico. Para tanto, apresentou quatro premissas: cidades e destinos inteligentes não se planejam como uma utopia urbana, mas ocorre de modo gradual e a partir de um modelo de referência alcançável; não se prioriza um enfoque tecnocrático, mas se promove a participação social e primam iniciativas *bottom-up* num contexto de inovação aberta e aprendizagem social; a tecnologia não constitui um fim em si, não podendo converter-se em um fator de dependência, nem de acesso desigual à informação do destino; e a estratégia DTI não pode ter foco como um processo de padronização, porque depende de cada lugar, escala e contexto territorial.

Desta forma percebe-se que a inovação territorial se relaciona com a inovação social, colaboração associativa entre atores urbanos, desenvolvimento comunitário e participação cidadã. Os atores locais são a peça-chave da inteligência. Ao final, esse documento reflete que é necessário dispor de capital humano adequado, há necessidade de coordenação entre agentes públicos, privados e civis para alcançar o enfoque sistêmico de turismo inteligente e deve haver um processo de abertura do conhecimento para sua divulgação.

Essas novas reflexões sobre o turismo inteligente se traduzem, cada vez mais, em ações nos destinos e corroboram com o desenvolvimento desta tese, que busca contribuir para esse olhar em que o território turístico é a forma de alcançar a participação cidadã.

Este bloco justifica o uso do modelo SEGITTUR e o Modelo Sistêmico de Gestão de DTI e seus desdobramentos.

### 2.3 Desenvolvimento Local/Regional de um destino

Segundo Font Aranda (2021), a atividade turística está intimamente ligada ao deslocamento humano e que as pessoas são atraídas por conhecer o que há fora do seu local de residência com relação a recursos, produtos, ofertas e experiências. A autora ainda afirma haver grande vínculo do turismo com a perspectiva espacial e territorial e configuram aspectos-chave para garantir a qualidade de vida ao morador e experiência para o turista, além da sustentabilidade ao destino. Assim, quando o turista consome o turismo nestes espaços, promove o desenvolvimento local/regional do destino, visto que consome seus produtos, serviços e experiências.

Desenvolvimento local está ligado a uma visão de um território socialmente construído, totalmente ligado a desenvolvimento endógeno, quando é gerado por partes e fatores internos de uma localidade, sendo ela cidade, ou região (BELLINGIERI, 2017). No turismo há esse desenvolvimento endógeno, uma vez que os moradores, ao apresentar sua cultura para o turista, promove o destino e o faz mais atrativo, gerando assim mais emprego, renda e experiências memoráveis a todos (ALMEIDA, 2004).

Xavier *et al.* (2014) acreditam, também, que o desenvolvimento regional é alcançado por desenvolvimento endógeno e que este desenvolvimento passa pelo território como agente de transformação, deriva de crescimento econômico, social e cultural, gerando qualidade de vida para o morador. Esforços da comunidade local em que o morador faz parte, promovem o desenvolvimento endógeno, pois evidenciam as qualidades, capacidades e competências desta comunidade.

Font Aranda (2021) afirma que o estudo do território do turismo considera variáveis temáticas qualificadas como: infraestrutura; entorno e suas transformações; relação do morador com o turista; planejamento territorial e urbanístico; com comportamento espacial. Isto significa conhecer para fazer, para agir, para construir e modificar. Ainda, que o conhecimento do espaço promove uma experiência turística significativa.

Bellingieri (2017) descreve que o desenvolvimento endógeno é determinado por aspectos intrínsecos ao local e esse é o novo paradigma de desenvolvimento desde 1970, sendo uma forma de valorizar as especificidades locais. Os modelos de

desenvolvimento endógeno se opõem ao exógeno, sendo o território um agente de transformação e protagonista na geração de desenvolvimento.

Segundo Gil (2011), a consciência regional está relacionada com a personalidade da região, sua identidade, e suas características. Essa consciência vem do compartilhamento de experiências e gera cooperação que leva ao desenvolvimento. Sendo assim, o Desenvolvimento Regional pode se dar por meio de fatores endógenos, trazendo aspectos culturais e de identidade local, movimentando a economia, gerando riqueza e valorizando a região.

A perspectiva do território está presente na gestão de destinos turísticos e este território faz parte do sistema turístico e oferece condições do turismo acontecer por seus recursos naturais e culturais, proporcionando experiências aos turistas e desenvolvendo a localidade/região deste destino (FONT ARANDA, 2021).

#### 2.4 Atratividade Turística

Na maioria das vezes, as pessoas decidem viajar para um destino pela sua atratividade. Atratividade Turística tem sua força nas atrações turísticas que existem num tempo e local pré-estabelecidos (KAUR, 1981). Registre-se que a atratividade turística sofre interferência de alguns fatores, segundo Oliani, Rossi e Gervasoni (2011), a facilidade de acesso que compreende desde o acesso à informação e conectividade, até a facilidade de reserva de serviços turísticos, culminando em acessibilidade física também.

A infraestrutura turística é outro fator relevante e é composta por infraestrutura básica e hoteleira, gastronomia e higiene. Serviços de apoio como bancos, casas de câmbio e correios são outros fatores a serem considerados. A atmosfera da cidade também conta e ela é definida pela espiritualidade, museus e a cidade antiga viva. Recursos distintos do local, que o caracterizam, também interferem na atratividade. Ambiente físico e psicológico também contam por meio da segurança dos viajantes, atitude dos residentes e ambiente físico visível. Há que se considerar, ainda, os atributos culturais pela música e artesanato, por exemplo.

Outros autores têm outras definições de Atratividade Turística. Mayo e Jarvis (1981) afirmam que Atratividade Turística está vinculada a benefícios dos viajantes e percepção de que há a entrega dos benefícios. Hu e Ritchie (1993) dizem que um

destino turístico é capaz de refletir crenças, opiniões e sentimentos dos indivíduos sobre a sua satisfação em relação à sua viagem. Cho (2008) relata que atratividade local é estabelecida por uma série de atributos que deixam uma localidade atraente. Kresic e Prebezac (2011) acreditam que atratividade turística é a imagem coletiva do destino que se forma baseado nas atrações físicas locais. Todos os autores citados relacionam a atratividade turística com o território e com a experiência do turista e sua relação com as pessoas e o lugar.

Alguns autores definem fatores que pesam nos estudos de Atratividade Turística. Segundo Gearing, Stewart e Var (1974) esses fatores são: beleza nativa; infraestrutura que oferece mais que o mínimo; instalações de alimentos, bebidas e de hospedagem que oferece mais que o mínimo. Formica e Uysal (2006) consideram: serviços e instalações turísticas; cultural e histórico e pousada rural. Lee, Huang e Yeh (2010) definem como sendo atrações turísticas, a acessibilidade e as instalações, enquanto Oliani, Rossi e Gervasoni (2011) consideram como fatores de maior peso de atratividade turística os meios de transporte com os quais se alcançam o destino, a qualidade dos recursos naturais e os meios e quantidade de acomodação.

Sendo assim, a atratividade turística é que define qual destino o viajante escolherá. Se o turista, juntamente com esses aspectos, tiver facilidade de acesso à informação antes de viajar, tecnologia que permite facilidade de acesso a informações de atividades turísticas durante a viagem e como compartilhar suas experiências no pós-viagem, será melhor ainda. Assim, o território é importante para a atratividade, seja pela infraestrutura da cidade, acessibilidade, ou acesso a serviços turísticos. O contato com a cultura local também define a atratividade do destino, fazendo com que, quanto mais o viajante se conecte com a cultura local, mais significativa será a sua experiência.

A atmosfera da cidade e a cultura local contribuem muito com a atratividade do destino. Esses dois itens serão tratados nos subitens a seguir e estão relacionados a esta pesquisa.

## 2.5 *Placemaking*

Segundo Bernal, David e Guilguet (2018), *Placemaking* envolve o entendimento de que os espaços públicos não podem ser considerados acessórios do

desenvolvimento imobiliário, mas sim, como elemento estratégico da cidade. *Placemaking* não é apenas uma filosofia como um processo prático para a transformação dos espaços públicos. Ele tem foco em observar, escutar, tanto pessoas que vivem, como que trabalham ou se divertem nesses espaços para que se possa entender suas necessidades e aspirações para seu espaço de vida e de comunidade.

Ainda segundo Bernal, David e Guilguet (2018), o espaço público não é somente um lugar de trânsito de pessoas, pode ser um lugar de encontro e de vida, quando ativado da maneira adequada e gera a sensação de apropriação do lugar e de pertencimento. O uso adequado deste espaço público pode convertê-lo em um lugar excelente.

Para os autores mencionados os benefícios de um lugar excelente são: promover o bem-estar e comodidade; a vida comunitária; a saúde; a socialização; criar maior acessibilidade; desenvolver e apoiar a economia local.

Segundo Cohen *et al.* (2018), *Placemaking* pode ser padrão, estratégico, criativo e tático. *Placemaking* padrão é a manutenção física e a manutenção de um ambiente construído em particular, pode ser planejado, incrementado ou descoordenado e depende do orçamento do proprietário. *Placemaking* estratégico se refere a uma abordagem de cima para baixo para a construção da identidade e um espaço, pode ter desenvolvedores privados e públicos e pode fazer parte de uma política governamental. *Placemaking* criativo refere-se à utilização de práticas artísticas baseadas em eventos, em festivais, performances temporárias para que o lugar se torne mais interessante. *Placemaking* tático é uma abordagem de baixo para cima muitas vezes liderada por alguns grupos comunitários que procuram mudar e melhorar os aspectos de sua localidade.

Ainda, segundo Cohen *et al.* (2018), *Placemaking* pode ser tangível, intangível ou misto. Tangível referindo-se a construções e paisagens. Intangível referindo-se à imagem mental de um lugar. E misto como práticas de pessoas, eventos, ativações por meio de indivíduos e comunidades.

Os mesmos autores afirmam que os indicadores de valor do *Placemaking* abordam as categorias: ambiental, social e econômico. Ambiental (construído e natural) no que tange às atualizações e investimentos para a esfera pública, capacidade de caminhar da cidade e os benefícios ambientais associados. Social no que tange à participação da população, saúde e bem-estar, nível de conexão

individual e comunitária com o lugar, memória cultural e redução do crime. Econômico com relação à educação e desenvolvimento de habilidades, empregabilidade, incremento no investimento em infraestrutura, valorização imobiliária, incremento dos negócios locais, turismo e valor da imagem da cidade turística.

Kent (2019) afirma que o *Placemaking* nasceu com os ideais de Jane Jacobs e William H. Whyte (1960), que influenciaram outros autores como Jan Ghel (1971). Jacobs e Whyte (1960), com livros escritos nas décadas de 1950 e 1960 que defendiam a ideia de que o planejamento do espaço livre público deve ser feito em pequena escala, aprimorando a interação humana. Kent (2019), por sua vez, ainda cita que Whyte foi o pioneiro em analisar conforto e sociabilidade em espaços públicos e que Jacobs nos anos 1960 defendeu a ideia de que para a cidade ter vida teria que ter usos diferenciados para gerar vida na cidade 24 horas do dia.

Em 1975, Freud fundou o *Project for Public Spaces* (PPS), segundo Kent (2019), o PPS veio para popularizar as ideias de Whyte dos anos 1960 e colocar suas ferramentas em prática em todo os EUA, que contou com uma doação da *Rockefeller Family Foundation*. Com base no sucesso dessas abordagens, o PPS, em 1997, desenvolveu o *Placemaking* como um processo de planejamento do espaço público para apoiar as comunidades a fazerem tudo certo desde o início, partiam do ponto de vista que os moradores são especialistas. Em 2003, no PPS começaram a falar sobre criação de lugares. Em 2006, a ideia de *placemaking* ganha força como movimento global. Em 2010, lançada uma campanha chamada “Mais leve, mais rápido, mais barato”. Assim, é criado o Conselho de Liderança *Placemaking*, em Detroit, em 2013, e no mesmo ano é lançado o programa Futuro dos Lugares com o *UN-Habitat* e *Axel and Margaret Ax:son Johnson Foundation*, da Suécia.

Em 2016, o movimento *Placemaking* se torna global e vários eventos são criados no mundo todo. Até que, em 2018, na Conferência de Wuhan, na China, foi feita uma Declaração de *Placemaking* pela primeira vez definido em um documento da ONU. Várias conferências aconteceram no ano de 2019, inclusive uma em Valência, na Espanha (KENT, 2019).

O *placemaking* inspira pessoas a criar espaços públicos que as refletem (PPS, 2021), fortalecendo a conexão entre os moradores e os espaços que vivem. O *placemaking* refere-se a um processo colaborativo onde o valor compartilhado é maximizado por meio de moldes do espaço público. O *placemaking* não só promove

*design* no espaço público, mas auxilia a criatividade na criação de espaços coletivos, de modo a usar a identidade física e cultural do lugar.

Segundo o *PPS* (2021), *Placemaking* tem 11 princípios: a comunidade é o especialista; crie um lugar, não um *design*; procure parceiros; você pode perceber mais do lugar só observando; tenha uma visão; comece com o mais leve, mais rápido e mais barato; triangulação; eles sempre dizem “não pode ser feito”; formulário suporta função; dinheiro não é problema e você nunca terminou. Esses princípios auxiliam os profissionais a pensarem e construírem um espaço público de modo participativo e sem impedimentos. A vontade das pessoas deve prevalecer sobre as barreiras nesta construção coletiva do espaço público.

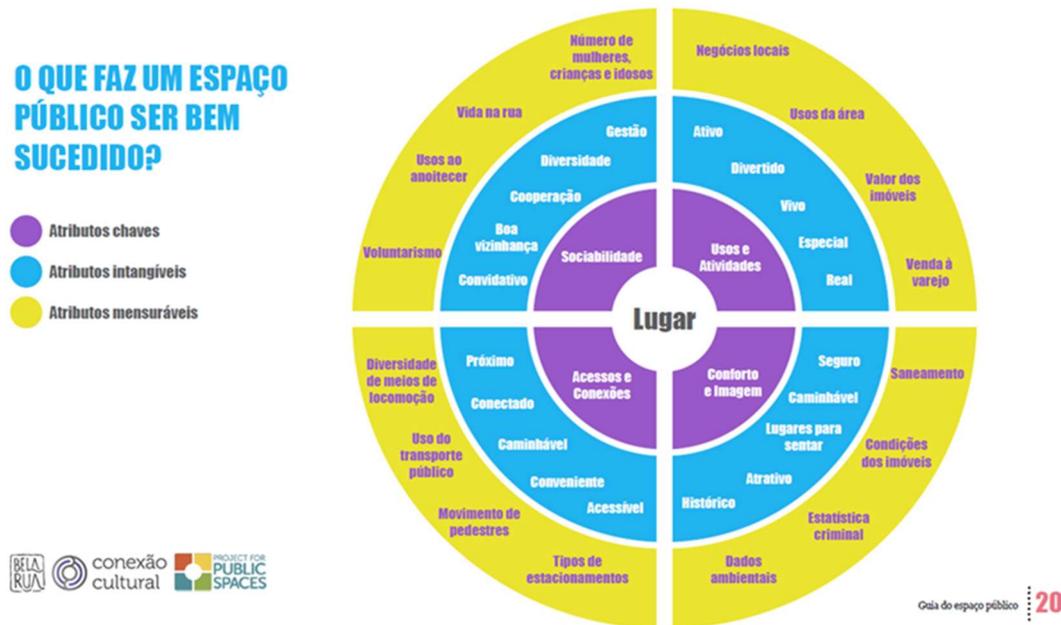
Ainda, segundo o *PPS* (2021), um lugar para ser bem-sucedido precisa compartilhar de quatro qualidades: Acessibilidade; Ativo/Boa Imagem; Conforto; e Ser Sociável. Essas qualidades deram origem ao Diagrama *Placemaking* que é a ferramenta que ajuda as pessoas a julgarem se um espaço público é bom ou ruim. Baseado nesse diagrama essa pesquisa avaliou os espaços livres públicos com conceito de *Placemaking*.

Esse modelo *PPS* (2015, p. 19) trata de observar se um espaço público é bem-sucedido e, para tanto, são avaliados os atributos a seguir:

1. Acessível: Pessoas de todas as idades e condições físicas (inclusive aquelas que têm grande dificuldade para se locomover) conseguem chegar ao espaço e se locomover nele;
2. Ativo: Oferece diferentes atividades e formas de as pessoas usarem o espaço;
3. Confortável: O espaço tem lugares para sentar-se, uma vista agradável e outros atributos que o tornem mais convidativo;
4. Sociável: Um lugar onde as pessoas encontram amigos ou até conhecem novos amigos.

O modelo do *PPS* é demonstrado na Figura 5, assim ao avaliar os atributos: acessos e conexões, conforto e imagem, usos e atividades e sociabilidade, demonstra os atributos intangíveis e os mensuráveis relacionados, que para serem avaliados propõe um modelo de perguntas sobre esses espaços (Anexo 1) e são usados como guia para avaliação do espaço público utilizado nesta tese. Esse modelo foi o escolhido nesta tese por refletir as ideias iniciais de Jane Jacobs de cidade para todos e por ser difundido no mundo todo.

Figura 5 - Modelo de *Placemaking*, da *Project for Public Space*.



Fonte: Project for Public Spaces, 2015.

O *Placemaking* vem reforçar o quanto a cidade deve ser produzida, promovida e vivida pelas pessoas e para as pessoas. Essa interação proporciona o melhor aproveitamento do território com segurança e gerando bem-estar e melhor qualidade de vida para o munícipe.

Este referencial teórico embasou a pesquisa de campo ao elucidar de que forma as ações de CIs propiciaram a criação de DTIs. Apresenta como o território, por meio de *placemaking*, contribui para um DTI participativo, e de que modo pode haver desenvolvimento local/regional do destino, por meio da criação coletiva do espaço público e de experiências memoráveis no turista além de favorecer o modelo Sistêmico de Gestão de DTI.

Assim pode-se fazer com que esse conceito de DTI seja mais bem atendido.

Destino Turístico Inteligente é um espaço inovador, acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade de sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes. (LÓPEZ DE ÁVILA; GARCIA SÁNCHEZ, 2013, p. 224)

Um DTI será mais inovador, gerará desenvolvimento local e regional sustentável do território, melhorando a qualidade de vida dos residentes e da experiência do turista onde ele estiver, fazendo com que o destino seja eleito pelo

turista e este aproveite gastando o seu dinheiro na localidade, com isso desenvolvendo economicamente a localidade/região e o tornando atrativo.

Essas ações podem contribuir para que o Modelo Sistêmico de Gestão de DTI seja fortalecido no seu nível estratégico-relacional, que foca em ações de governança e colaboram para um DTI participativo. Esta pesquisa pretende oferecer subsídios para colaborar com essa reflexão.

Finalizando o Referencial Teórico, o Quadro 3 apresenta uma síntese teórica, sendo que os construtos apresentados neste Capítulo contribuirão para o alcance dos objetivos e orientação da pesquisa junto aos *stakeholders*.

**Quadro 3** - Quadro de Síntese Teórica.

<b>Conceito</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Documentos, questionário e entrevistas com moradores e turistas</b>
<b>Destino Turístico Inteligente</b>		
Destino Turístico Inteligente é um espaço inovador, acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade de sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes. (LÓPEZ DE ÁVILA; GARCIA SÁNCHEZ, 2013, p. 224)	Conceito que aparece em todos os objetivos, desde o geral até os específicos	Conceito que aparece em todos os objetivos, desde o geral até os específicos
<b>Placemaking</b>		
Segundo <i>Project for Public Spaces</i> , 2021 a <i>placemaking</i> inspira as pessoas a reimaginar e reinventar coletivamente espaços públicos como o coração de cada comunidade. Fortalecendo a conexão entre as pessoas e os lugares que compartilham, a <i>placemaking</i> refere-se a um processo colaborativo pelo qual podemos moldar nosso domínio público a fim de maximizar o valor compartilhado. Mais do que apenas promover um melhor design urbano, a <i>placemaking</i> facilita padrões criativos de uso, prestando especial atenção às identidades físicas, culturais e sociais que definem um lugar e apoiam sua evolução contínua.	Conceito aparece em todos os objetivos, desde o geral até os específicos	Conceito aparece em todos os objetivos, desde o geral até os específicos
Segundo <i>Project for Public Spaces</i> (2021) <i>placemaking</i> tem 11 princípios, são eles: a comunidade é o especialista; crie um lugar, não um design; procure parceiros; você pode ver muito apenas observando; tenha uma visão; comece com o mais leve, mais rápido e mais barato; triangulação; eles sempre dizem “não		

pode ser feito”; formulário suporta função; dinheiro não é problema e você nunca terminou.		
Segundo <i>Project for Public Spaces</i> (2021), um lugar para ser bem-sucedido precisa compartilhar de quatro qualidades: Acessibilidade, Ativo/Boa Imagem, Conforto e Sociável. Essas qualidades deram origem ao Diagrama <i>Placemaking</i> que é a ferramenta que ajuda as pessoas a julgar se um espaço público é bom ou ruim. Baseado nesse diagrama essa pesquisa avaliou os espaços livres públicos com conceito de <i>placemaking</i> .		
O modelo <i>Project for Public Spaces</i> (2015, p. 19) trata de observar se um espaço público é bem-sucedido e para tanto são avaliados os atributos a seguir:		
1. Acessível: Pessoas de todas as idades e condições físicas (inclusive aquelas que têm grande dificuldade para se locomover) conseguem chegar ao espaço e se locomover nele;		
2. Ativo: Oferece diferentes atividades e formas de as pessoas usarem o espaço;		
3. Confortável: O espaço tem lugares para sentar-se, uma vista agradável e outros atributos que o tornem mais convidativo;		
4. Sociável: Um lugar onde as pessoas encontram amigos ou até conhecem novos amigos.		
<b>Desenvolvimento Local/Regional</b>		
Segundo Bellingieri (2017), o conceito de desenvolvimento local não se refere a localidade com uma visão geográfica e sim como um território socialmente construído, ligando ao conceito de desenvolvimento endógeno, aquele que parte dos fatores internos de uma localidade que pode ser uma cidade, um grupo de cidades ou uma região.	Identificar ações de participação cidadã em Benidorm e como se relaciona com o desenvolvimento local	Identificar ações de participação cidadã em Benidorm e como se relaciona com o desenvolvimento local

Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2021).

O Quadro de Síntese Teórica trata dos conceitos utilizados nesta pesquisa e embasaram toda construção dos instrumentos usados neste estudo de caso, conforme apresentado no capítulo Aspectos Metodológicos a seguir.

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta o percurso metodológico realizado para que a pesquisa atendesse aos objetivos almejados.

#### 3.1 Natureza da pesquisa

Esta pesquisa é de natureza exploratório-descritiva. Ela é exploratória porque pretende uma aproximação com o fato (GIL, 2019), pois o tema DTI participativo é praticamente inexplorado na literatura. Tem por finalidade esclarecer ideias e utiliza levantamento bibliográfico, documental, redes sociais, observação, e entrevistas usadas no estudo de caso (GIL, 2019).

Tem caráter descritivo porque pretende descrever determinado fenômeno, identificar a existência de relações entre variáveis, proporcionando uma nova visão do problema (GIL, 2019), que no caso desta tese é DTI.

#### 3.2 Abordagem da pesquisa

Quanto à abordagem, esta pesquisa é classificada como qualitativa. Segundo Gerhardt (2009), a pesquisa qualitativa é aquela em que o cientista é sujeito e objeto de suas pesquisas simultaneamente. Segundo a mesma autora, o objetivo da escolha dos sujeitos participantes da pesquisa é produzir informações profundas e ilustradas gerando novas informações, pois a imprevisibilidade do desenvolvimento dos itens pesquisados é grande.

Pesquisa qualitativa é a que visa obter resultados que não podem ser alcançados mediante procedimentos estatísticos ou outros meios de quantificação (STRAUSS; CORBIN, 1998).

A escolha pela pesquisa qualitativa está relacionada ao fato de que, no mundo, há realidades subjetivas. Assim, a pesquisa de campo foi realizada na localidade de Benidorm, mais especificamente no seu Centro Histórico, de forma a fazer uso de observação sendo explicado no lócus da pesquisa no Capítulo 4.

### 3.3 Tipo de pesquisa

A pesquisa é do tipo Estudo de Caso. Segundo Gil (2019), muito utilizada nas Ciências Sociais, este tipo de pesquisa consiste no estudo mais aprofundado, compondo um ou poucos casos, permitindo amplitude e detalhamento do conhecimento sobre o objeto de pesquisa. Segundo Creswell (2014), no estudo de caso o pesquisador explora um problema construindo uma compreensão detalhada a partir do exame de um caso ou vários. Ainda, segundo o mesmo autor, as generalizações que possam ser aprendidas a partir do estudo de caso encerram no relatório de um estudo de caso.

Foi utilizado estudo de caso único por se tratar de uma situação da vida real cujo limite está claramente definido; a fim de manter a unidade do objeto estudado; com o objetivo de descrever o contexto da investigação para explicar as causas do fenômeno, onde somente levantamentos e experimentos não seriam suficientes (GIL, 2019).

Para tanto, foram utilizadas múltiplas fontes de evidências, ou seja, procedimentos diversos para obtenção dos dados.

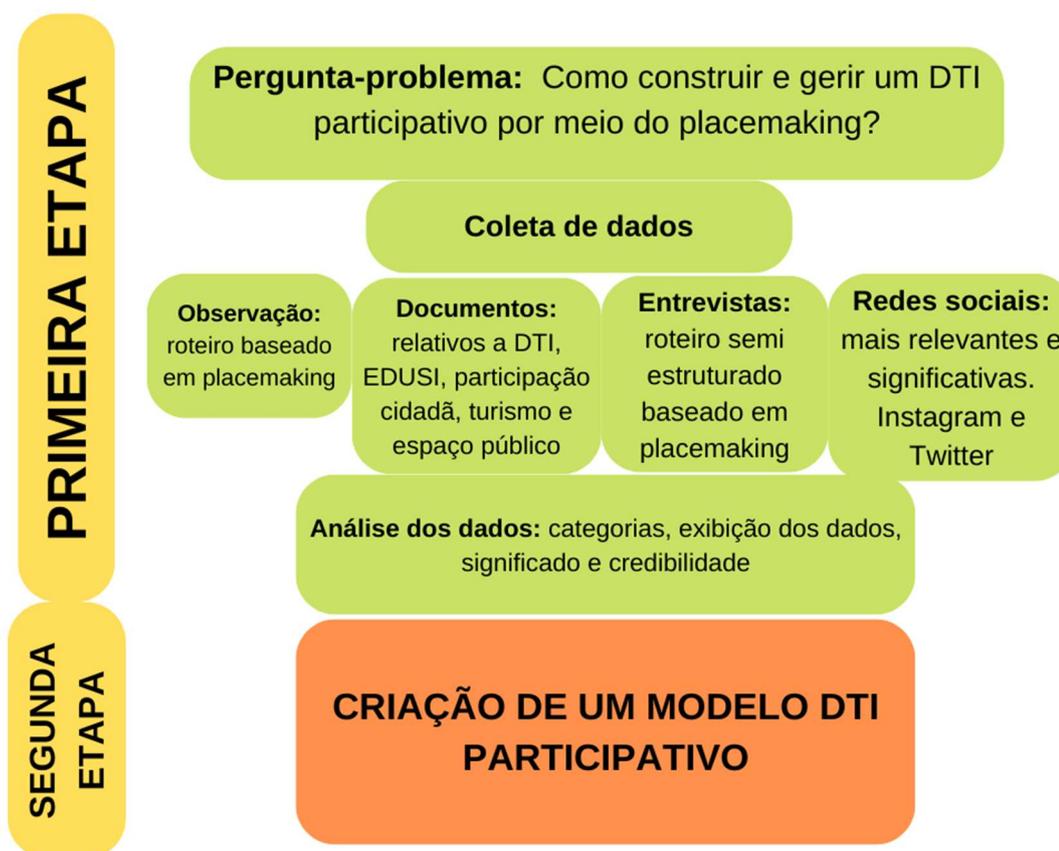
A pesquisadora esteve em campo, conforme sugere Gil (2019), no caso na cidade de Benidorm, Espanha, mais especificamente no seu Centro Histórico, no período de novembro de 2021 a janeiro de 2022.

Segundo Yin (2001) é um estudo de caso único porque é um caso revelador, em que a pesquisadora teve a oportunidade de observar e analisar um fenômeno, usando diversas fontes de evidências, a saber: documentos, entrevistas, observação e acompanhamento das redes sociais.

#### 3.3.1 Procedimento e coleta de dados.

A Figura 3, sintetiza o procedimento e coleta de dados, que são explicados na sequência.

**Figura 3** - Procedimento e coleta de dados.



Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2022).

A pesquisa foi realizada em duas etapas. A primeira buscou documentos que comprovassem a tese, observou o fenômeno local por meio do roteiro baseado em *placemaking*, fez entrevistas com turistas e moradores, e acompanhou as publicações nas redes sociais. Ao final dessa etapa, foi feita a análise dos dados coletados, respondendo aos objetivos específicos “a”, “b” e “c” e finalizou respondendo o objetivo específico “d”.

Os documentos foram apresentados a esta pesquisadora quando esteve no *lôcus* da pesquisa; a observação foi feita de novembro de 2021 a janeiro de 2022; as entrevistas ocorreram de março a junho de 2022 e o acompanhamento das redes sociais foi de novembro de 2021 a outubro de 2022. Esses passos estão detalhados junto aos instrumentos e materiais de pesquisa ainda neste capítulo.

A segunda etapa foi de criação do Plano de DTI participativo cruzando dados da primeira etapa da pesquisa, respondendo, assim o objetivo específico “e”.

Segue o relato de como cada uma dessas etapas aconteceram.

Esta pesquisadora, ao se interessar pelo tema, buscou fazer alguns cursos sobre DTIs. O primeiro deles aconteceu em novembro de 2020, de modo virtual. O curso de Gestor de DTI foi promovido pela AENOR, que criou as normas UNE, incluindo DTI. A Professora Celia Romero, Coordenadora de Implantação de DTI em Benidorm e CEO da empresa Inteligencia Turistica, ministrou o curso. Neste curso foi discutido com a Professora Celia Romero, o *locus* desta pesquisa, ou seja, Benidorm, e que o foco da pesquisa seria um DTI onde moradores e turistas pudessem participar de sua criação, usando o *Placemaking* como contraponto de pesquisa. Adicionalmente, discutiu-se que seria oportuno ter um foco de participação cidadã nas normas de DTIs. A norma UNE178502 estava em revisão e a docente, através da sua empresa, era a responsável por essa atualização. Naquele momento, em 2020, a Professora Celia Romero se prontificou a receber esta pesquisadora em Benidorm e colaborar com a pesquisa, visto que ela é a responsável pela implantação de DTI em Benidorm, o que aconteceu, de fato, posteriormente.

A pesquisa teve seu andamento em busca de um referencial teórico consistente até a qualificação, ocorrida em final de outubro de 2021. Além dessa busca pelo referencial teórico, descrita no Capítulo 2, a pesquisadora também fez um curso sobre Destino Turístico Inteligente virtual pela Universidade de *Nebrija* e teve contato com vários professores *experts* no tema, inclusive a Profa. Celia Romero e Josep Ivars Baidal, professor de renome na Universidade de Alicante, pesquisador do tema DTI.

Assim, esta pesquisadora esteve na cidade de Benidorm pela primeira vez em novembro de 2021, quando ocorria a *Fiesta Mayor Patronal de Benidorm*, que comemora os patronos da cidade, *St. Jaime y Maria del Sufragio*. Essa festa recebe a maior quantidade de turistas no ano em Benidorm e, por se estar saindo de um pico da pandemia, este foi o primeiro momento em que Benidorm recebeu muitos turistas.

Nesse período, esta pesquisadora foi recebida pela Profa. Celia Romero em Benidorm, que se prontificou em colaborar com o que fosse necessário para que a pesquisa fosse realizada, inclusive foi entregue uma carta da USCS apresentando esta pesquisadora como doutoranda para que as informações sobre a cidade, sobre DTI e todo o processo necessário à pesquisa fosse fornecido, o que de fato ocorreu. Nesse momento, a Profa. Celia Romero comunicou o primeiro resultado dessa pesquisa, que foi a inserção de alguns indicadores de participação cidadã na Norma UNE178502, fruto de nossa conversa no curso em novembro de 2020 e que foi aprovada no início de 2022.

Neste mesmo período, esta pesquisadora esteve na Universidade de Alicante conversando com o Prof. Dr. Josep Ivars Baidal. Este Professor tão conhecedor do tema estudado pela pesquisadora havia lido o projeto de qualificação e fez apontamentos, validando os instrumentos de coletas de dados. Esta validação é apresentada no próximo sub-item.

Em novembro de 2021, esta pesquisadora fez o levantamento fotográfico e por meio de vídeos, registrou sua observação sobre a cidade de Benidorm com relação ao tema DTI e *Placemaking*, baseando-se no roteiro de observação (Anexo 1), que é fundamentado por *Placemaking*.

A Profa. Celia Romero apresentou esta pesquisadora aos envolvidos em DTI em Benidorm e disponibilizou vários documentos sobre o tema proposto que foram analisados.

Em dezembro, Benidorm recebeu uma auditoria para revalidar seu certificado de DTI. Neste momento, uma das considerações foi que uma pesquisa deveria ser feita entre empreendedores locais, moradores e turistas sobre os resultados sentidos por eles sobre Benidorm ser DTI e baseado na Norma 178502. Essa pesquisadora foi então convidada pela Profa. Celia Romero a elaborar os questionários desta avaliação que deveriam ser aplicados em toda a cidade, junto a empreendedores, moradores e turistas, o que rapidamente essa pesquisadora aceitou. Em seguida, a pesquisadora foi apresentada e participou de reunião do ente gestor de DTI de Benidorm, inclusive na presença do prefeito da cidade. Assim, o envolvimento com o objeto de estudo tornou-se mais profundo do que havia sido previsto.

Assim, em janeiro de 2022, esta pesquisadora elaborou os questionários (Apêndice A) baseados nos indicadores da Norma UNE178502 que foram validados inicialmente pela Profa. Celia Romero e, posteriormente foi validado por outros órgãos governamentais, como o de Departamento de Igualdade, em março de 2022. Foi planejada a abordagem aos turistas, munícipes e empreendedores acerca do que é um DTI, sendo criado um vídeo explicativo. Este vídeo foi criado pelo departamento de comunicação do município. Na sequência, foram planejadas ações para a sensibilização da população e aplicação dos questionários, conforme apresentado no Anexo 2.

Nesse momento, esta pesquisadora já estava de volta ao Brasil e continuava a realizar virtualmente entrevistas com moradores, pessoas com segunda residência em Benidorm e turistas nessa localidade.

Outra forma que a pesquisadora encontrou para saber sobre a opinião tanto dos gestores públicos, quanto dos turistas, admiradores da cidade, moradores e dos órgãos de gestão do turismo da cidade, foi acompanhar as publicações nas principais redes sociais de divulgação da cidade.

### 3.3.2 Participantes da pesquisa

Os participantes da pesquisa foram classificados em três categorias: Moradores, Turistas e Pessoas com segunda residência no local.

Registre-se que o entendimento de Pessoas com segunda residência em Benidorm são aquelas que residem nessa localidade em um período do ano e, em outra localidade em outro período do ano, podendo ser no próprio país (Espanha), ou em outro país.

As entrevistas foram feitas ao longo de 2022 virtualmente, sendo ora utilizando o recurso do *Google Meet* e gravadas e ora gravadas somente áudio e com auxílio de uma pessoa moradora de Benidorm, treinada para isso. Algumas entrevistas foram feitas em grupos e outras individualmente.

A seleção dos entrevistados foi feita pelo tipo de amostragem denominada Bola de Neve (BIERNARCKI; WALDORF, 1981), que é uma forma não probabilística de se obter uma amostra usada quando os grupos são difíceis de serem acessados. O número de entrevistados foi estabelecido pela similaridade das respostas, buscando um padrão, de forma que a amostra se esgotou ao se constatar repetição nas respostas obtidas.

Apesar da cidade receber muitos turistas ingleses e alemães, eles não se mostraram disponíveis para este tipo de pesquisa.

Os entrevistados são moradores de Benidorm, turistas e pessoas com a segunda residência em Benidorm, pois vivenciam algumas experiências como turistas, mas têm a vivência como moradores. Este formato se mostrou interessante por obter informações sobre a cidade sob vários pontos de vista. Foram entrevistadas 18 pessoas, sendo 5 moradores, 4 com segunda residência e 9 turistas. Foram 9 homens e 9 mulheres, todos espanhóis ou brasileiros, conforme pode ser visto no Quadro 4.

**Quadro 4 - Participantes da pesquisa**

<b>Entrevistado / características</b>	<b>Idade</b>	<b>Gênero</b>	<b>Onde vive</b>	<b>Nacionalidade</b>
	A (entre 25 e 35) B (entre 36 e 45) C (entre 46 e 55) D (entre 56 e 65) E (entre 66 e 75)			
<b>Moradores (M)</b>	4 A / 1 B / 0 C / 0 D / 0 E	3 M / 2 F	Todos C	Todos E
<b>Segunda residência (SR)</b>	0 A / 4 B / 0 C / 0 D / 0 E	2 M / 2 F	Todos A	Todos E
<b>Turistas (T)</b>	2 A / 4 B / 0 C / 1 D / 2 E	4 M / 5 F	2 B / 7 A	5 E / 4 B

Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2022).

A análise das entrevistas realizadas com esses participantes é apresentada no capítulo 4 dentro do objetivo específico ligado a elas.

### 3.3.3 Validação do instrumento de coleta de dados

O projeto de qualificação foi lido pelo Professor Dr. Josep Ivars Baidal, professor de renome da Universidade de Alicante na Espanha e uma referência no mundo sobre o tema DTI, que fez vários comentários positivos sobre a relevância do projeto. Deu sugestões de caminhos a serem traçados para se chegar a uma participação cidadã mais efetiva em DTI na Espanha, e especificamente Benidorm e sugeriu que a pesquisa fosse centrada no Centro Histórico de Benidorm, visto que ainda é um espaço que pode ser trabalhado unindo gestão pública e participação cidadã.

Seguem alguns comentários do professor, feitos durante uma conversa em novembro de 2021 gravada em espanhol, transcrita e traduzida:

“A parte de Benidorm mais relacionada ao *placemaking* seria o Centro Histórico. O Centro Histórico, onde fica a cidade velha, lá sim que estão dando esse processo de investimento de hotéis pequenos, tem muitos hotéis por exemplo para o público gay, tem gente que mora nas lojas e eles estão mudando, talvez pudesse ser sem pedestrianização”.

“Você conhece o conceito de *placemaking* e vai para um lugar onde não existe *placemaking* na realidade, mas como esses processos foram desenvolvidos e dizer como o *placemaking* poderia melhorá-los”.

“*Placemaking* sendo uma nova maneira de abordar o planejamento de destinos, é muito bom, acho que está em uma linha muito interessante”.

“A parte inovadora é misturar *placemaking*”.

“De alguma forma seria um DTI, ou seja, um pouco da ideia forte, a ideia forte seria um DTI participativo através do *placemaking*, acho que é isso que você realmente vai fazer. O DTI é muito bom, mas estamos falando de ser participativo, gosto desse ponto de vista e seu referencial é *placemaking*. Vai desenvolver a teoria e depois você vai desenvolver toda a questão empírica em Benidorm, que é o destino com o padrão mais avançado homologado no mundo”.

“Talvez isso possa ser um aprendizado para a Benidorm, mesmo que não seja *bottom up* mas eles trabalhem em rede”.

“Você tem uma base muito boa de DTI, ou seja, você treinou muito e isso mostra que você controla todo aquele assunto e *placemaking* também, ou seja, eu acho que no trabalho de campo empírico você tem que ter muito claro sobre o que você tem que fazer, sem querer dominar o mundo porque deixando para quem vem depois de você investigar também e sempre ser muito claro sobre o que você quer alcançar, identificar o que são entrevistas, ter um bom roteiro para contratá-las e vá em frente”.

“A pesquisa tem uma boa abordagem, é inovadora e coerente”.

“O DTI não tem participação social porque é uma questão setorial, podemos falar muito sobre isso, mas existe uma estratégia de desenvolvimento urbano sustentável e integrado (EDUSI) que é um financiamento que se aplica a Benidorm e tem participação social e aí também envolve não só tecnologia, então isso te ajudaria porque tem certos paralelos com *placemaking*, isso seria outro elemento de conexão”.

“DTI não tem tanto investimento, mas o EDUSI sim”.

Com essa avaliação o Professor Dr. Josep Ivars Baidal validou esta pesquisa, instrumentos e coleta de dados.

### 3.4 Instrumentos e materiais de pesquisa

Foi elaborado um roteiro de observação baseado na metodologia de *Placemaking* do PPS que consta no Anexo 1. Da mesma forma, foi elaborado um roteiro de entrevistas, também baseado na metodologia de *Placemaking* do PPS (Apêndice B).

Dentre os documentos analisados estão: documentos sobre Estratégia de Desenvolvimento Urbano Sustentável Integrado – EDUSI, DTI Benidorm, Participação Cidadã e Turismo de Benidorm. Os documentos estão listados no Quadro 5, que apresenta também como tais documentos foram obtidos.

**Quadro 5 - Documentos analisados**

<b>Documentos analisados</b>	<b>meios de obtenção documento</b>
<b>EDUSI</b>	
EDUSI Benidorm	concedido pelo ente gestor DTI Benidorm
<b>DTI Benidorm</b>	
Resumen Ejecutivo Plan Director Benidorm DTI	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/plan-director-dti">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/plan-director-dti</a>
Norma UNE 178.501	concedida quando no curso Gestor DTI - AENOR
Norma UNE 178.502	concedida pelo ente gestor DTI Benidorm
Memória ente gestor DTI	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/acciones">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/acciones</a>
Resumen Plan de Sostenibilidad Turistica en Destino Benidorm DTI + Seguro	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/plan-director-dti">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/plan-director-dti</a>
Consulta publica em portal web	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/plan-director-dti">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/plan-director-dti</a>
Memória smart office	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/smart-office-dti">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/smart-office-dti</a>
Benidorm DTI 2018	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente</a>
Benidorm DTI 2020	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente</a>
Certificado Benidorm SEGITTUR	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente</a>
Certificado Benidorm UNE	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente</a>
Politica de Calidad DTI	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/benidorm-destino-inteligente</a>
Ente gestor DTI	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/ente-gestor-dti">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/ente-gestor-dti</a>
Análisis de Implantación de Medidas Frente a Los ODS	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/ods">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/ods</a>
Plan Nacional de Territorios Inteligentes - Benidorm Destino Turistico Inteligente y Sostenible	<a href="https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/redes">https://benidorm.org/es/smartcity/pagina/redes</a>
Minutos de vídeo	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/innovacion-y-calidad/innovacion/lab-innovacion/proyectos-smart-office/proyectos-activos/video-acta">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/innovacion-y-calidad/innovacion/lab-innovacion/proyectos-smart-office/proyectos-activos/video-acta</a>
Lab inovación	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/innovacion-y-calidad/innovacion/lab-innovacion">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/innovacion-y-calidad/innovacion/lab-innovacion</a>
<b>Participação Cidadã</b>	
Memoria atención ciudadana	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/atencion-al-ciudadano/memoria-actividades-atencion-al-ciudadano">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/atencion-al-ciudadano/memoria-actividades-atencion-al-ciudadano</a>
Asociaciones	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/directorio-de-asociaciones">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/directorio-de-asociaciones</a>
Asociaciones de vecinos	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/directorio-de-asociaciones">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/directorio-de-asociaciones</a>

Presupuesto Participativo	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos</a>
Reglamento Participación Ciudadana	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos</a>
Carta de Servicios de Participación Ciudadana	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos</a>
Memoria participación ciudadana	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/presupuestos-participativos</a>
Plan de Accesibilidad Turística de Benidorm	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/benidorm-accesible">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/benidorm-accesible</a>
<b>Turismo</b>	
Memoria Turismo	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/memoria-actividades-turismo">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/memoria-actividades-turismo</a>
Carta de Servicios de Turismo	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/carta-de-servicios-turismo">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/carta-de-servicios-turismo</a>
Derechos y deberes Turista Benidorm	<a href="https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/carta-de-servicios-turismo">https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/turismo/carta-de-servicios-turismo</a>

Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2022)

Foram analisados um total de 29 blocos de documentos, sendo 1 do EDUSI, 17 relacionados a DTI Benidorm, 8 relacionados a Participação Cidadã e 3 ligados a Turismo.

Também foram analisadas as redes sociais sendo consideradas as oficiais, as mais relevantes pelo tipo de publicação para as comprovações necessárias para responder os objetivos específicos e quantidade de seguidores, conforme descrito no Quadro 6.

#### Quadro 6 - Redes sociais analisadas

<b>Redes sociais</b>				
<b>Instagram</b>				
<b>stories de fevereiro 2022 a agosto 2022</b>				
<b>Posts de novembro 2021 a outubro 2022</b>				
<b>Nome da conta</b>	<b>Seguidores</b>	<b>Publicações gerais</b>	<b>Relevante</b>	<b>Justificativa</b>
<b>mybenidorm</b>	31,5mil seguidores	484 publicações	Sim	Quantidade de seguidores e qualidade das postagens
<b>benidorm_fotos</b>	10,8 mil seguidores	1697 publicações	Sim	Quantidade de seguidores e qualidade das postagens
<b>total_benidorm</b>	1.053 seguidores	438 publicações	Sim	Relevância e qualidade das postagens

<b>visitbenidorm</b>	49,5 mil seguidores	4979 publicações	Sim	Oficial do departamento de Turismo de Benidorm
<b>benidorm_memories</b>	3.363 seguidores	241 publicações	Sim	Relevância das postagens contando história de Benidorm
<b>ayuntamientodebenidorm</b>	12,1 mil seguidores	3616 publicações	Sim	Oficial da prefeitura de Benidorm
<b>fiestasbenidorm</b>	2.399 seguidores		Não	Poucos seguidores, poucas postagens e antigas
<b>thebenidormexplorer</b>	4.607 seguidores		Não	Postagens não relevantes
<b>benidorm_bonita_ciudad</b>	3.823 seguidores		Não	Postagens não relevantes
<b>benidorm_ourcity</b>	14,1 mil seguidores		Sim	Foi usada somente nos stories que eram mais relevantes
<b>thebenidormenthusiast</b>	19,4 mil seguidores		Não	Postagens não relevantes
<b>benidoreando</b>	3.341 seguidores		Não	Postagens não relevantes
<b>edusibenidorm</b>	178 seguidores		Não	Apesar de ser oficial da EDUSI é igual o twitter
<b>insidebenidorm</b>	10,8 mil seguidores		Não	Postagens não relevantes
<b>associaciopenyes</b>	2.960 seguidores		Não	Poucos seguidores e postagens dos folhetos dos eventos
<b>Twitter</b>				
<b>Posts de novembro 2021 a outubro 2022</b>				
<b>visitbenidorm</b>	13.350 seguidores		Sim	Oficial departamento de Turismo de Benidorm
<b>edusi_benidorm</b>	17 seguidores		Sim	Oficial projeto EDUSI da prefeitura de Benidorm
<b>RadioBenidorm</b>			Não	muito genérico
<b>BenidormAyto</b>			Não	muito genérico
<b>FiestasBenidorm</b>			Não	postagens só até 2020

Fonte: Elaborado pela autora desta tese (2022).

A análise das redes sociais se deteve em relatar quantas vezes as imagens de localidades do centro histórico de Benidorm apareciam para se identificar quais locais, de alguma maneira chamaram mais atenção de quem as postou. Em alguns momentos, alguns comentários foram usados por chamarem a atenção, reforçando que o centro histórico de Benidorm traz memórias ou desperta o desejo de visitar de quem comentou no *post*. Não foram analisados os comentários ou as interações das pessoas com as postagens, pois não houve *software* que auxiliasse nesta análise,

então ela foi realizada manualmente pela pesquisadora por meio da contagem de quantas vezes dada localidade apareceu, tanto no *feed*, quanto nos *stories* destas redes.

Estas observações, entrevistas, documentos e redes sociais foram analisadas e são apresentadas nos Resultados, no Capítulo 4 e a forma de análise de cada um.

### 3.5 Forma de análise dos dados

Segundo Yin (2001), para analisar os dados de um estudo de caso há necessidade de dispor inicialmente de informações variadas e de várias fontes, sendo representativas, trazendo credibilidade. Depois deve-se categorizar, expor os dados, e apresentar suas explicações, trazendo um significado. Desta forma Yin (2001) e Gil (2019) concordam que esta é a melhor forma de analisar dados de um estudo de caso. Assim foi feito nesta pesquisa.

Por se tratar de estudo de caso (GIL, 2019) o processo seguiu as etapas descritas:

- Verificação da codificação dos dados para atribuir designação aos conceitos relevantes encontrados nos documentos, na transcrição das entrevistas e nos registros de observações. Assim, foram categorizados e comparados para ganhar significado ao longo do processo analítico.
- Estabelecimento das categorias analíticas – identificar um propósito ao agrupá-los (GIL, 2019), estas categorias são apresentadas no próximo capítulo conduzindo cada objetivo específico. As categorias foram definidas antes de ir a campo conforme foi apresentado no projeto de qualificação desta tese;
- Exibição dos dados – criação de matrizes ou diagramas para mostrar mais facilmente os dados (GIL, 2019), sendo que eles são apresentados no próximo capítulo conduzindo cada objetivo específico;
- Busca de significado – verificação sistemática de temas que se repetem e possíveis explicações. A categorização por elementos, comparações e contrastes (GIL, 2019) são demonstrados no próximo capítulo a cada objetivo específico; e
- Busca da credibilidade – por meio da representatividade dos participantes, qualidades dos dados e triangulação dos dados (GIL, 2019), que acompanharam a escolha dos instrumentos e materiais de pesquisa.

No próximo capítulo são apresentados os resultados, a análise dos dados desta tese e a discussão, sendo que a cada apresentação de resultado por objetivo específico são apresentadas as categorias analíticas, exibição de dados, significado e credibilidade.

## 4. RESULTADOS, ANÁLISE E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta os resultados, a análise e a discussão à luz do referencial teórico utilizado nesta tese.

### 4.1 Caracterização do *Lócus* da pesquisa

Benidorm é um município espanhol localizado em Alicante, na Comunidade Valenciana. Conforme mencionado, o conceito de DTI desenvolvido na Espanha foi o mais difundido no mundo e por isso ele foi escolhido. Benidorm foi um dos primeiros destinos a implantar a metodologia de DTI e o primeiro a obter o certificado de DTI, conforme já mencionado.

Benidorm é um povoado da Comunidade Valenciana e pertence à província de Alicante. Situa-se na comarca de La Marina Baja e é a capital turística da Comunidade Valenciana. Está localizada a uma latitude 38° 32' 03" N e longitude 00° 07' 53" O. A localidade tem 3.817 hectares de terra, sendo 1.629 hectares urbanizados, cerca de 43% de seu território. É um dos principais destinos europeu e espanhol (AYUNTAMIENTO BENIDORM, 2018).

A Vila de Benidorm teve a pesca como a base de seu sustento desde sua origem, e seu local atual atendeu às necessidades defensivas medievais da costa oriental hispânica. O que atualmente é o *Casillo del Mediterraneo* ou *Balcón del Mediterraneo*, era a fortaleza que defendia a província de Alicante. Em meados do século XIX se formaram excelentes marinheiros locais e as mulheres assumiram um importante papel na economia local, visto que os homens ficavam no mar e as mulheres desempenhavam papéis de mães, educadoras e gestoras de recursos (AYUNTAMIENTO BENIDORM, 2018).

Em 1853, Benidorm aparece no Tratado de Fontes Minerais de Espanha e foi considerado destino de saúde pelos Banhos de *Busot*. Na segunda parte do século XIX foi inaugurado *La Virgen del Sufragio*, o balneário da cidade e os viajantes de várias cidades da Espanha iam para Benidorm para tomar banhos de mar. A estrada de ferro foi inaugurada em 1914 favorecendo a atividade turística. Com isso houve uma mudança econômica e social pela chegada dos primeiros turistas à cidade vindos de Alcoi e Madrid (VISITBENIDORM, 2021). Por volta de 1925, começaram a construir os primeiros chalés na praia do Levante, como pode ser visto na Figura 4.

**Figura 4** - *Playa de Levante* em 1925



Fonte: Instagram benidorm\_memories (2022)

A partir do Plano Geral de 1956, o traçado de Benidorm é como se apresenta atualmente. Isso permite orientar a economia da cidade ao turismo, abandonando aos poucos a atividade primária. Houve um desenvolvimento urbano acelerado, com foco no lazer e no turismo. Na segunda metade dos anos 1960, começam a trabalhar operários britânicos e estes começam a levar grupos pelo aeroporto de Manises. Em 1970, com o aeroporto de *El Altet*, há um grande desenvolvimento na cidade, não só no turismo, mas também em construção civil.

Atualmente, Benidorm tem um diversificado produto turístico, incluindo parques, campos de golfe, desportos náuticos entre outros, que tentam fazer do destino mais que sol e praia (VISITBENIDORM, 2021).

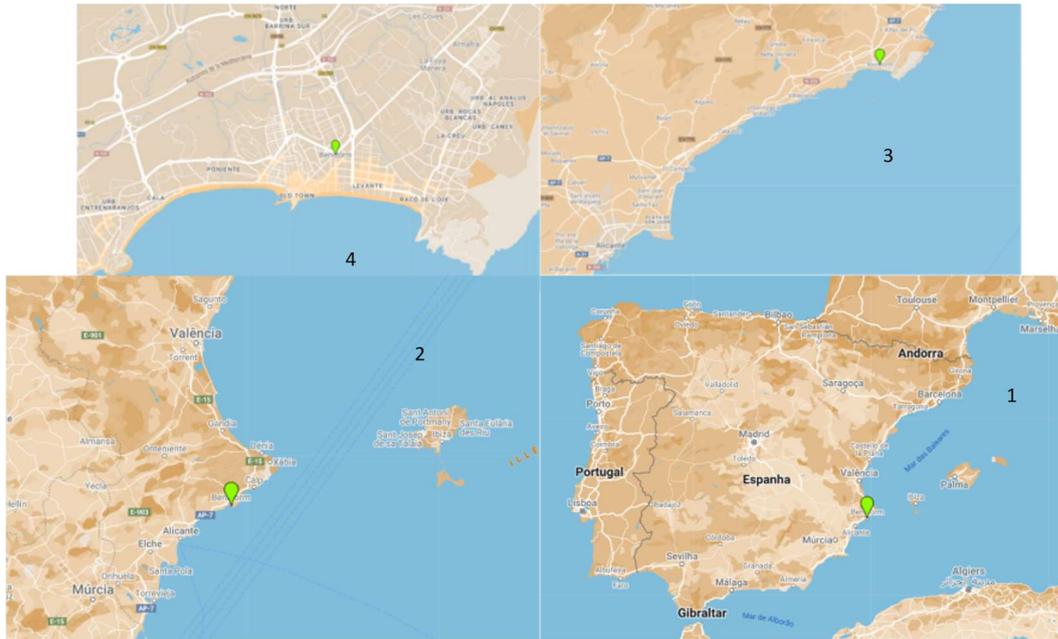
Segundo *Visit Benidorm* (2021), em 1993, Benidorm comemorou seu primeiro século de turismo na cidade. A localidade sempre se mostrou um destino voltado a atrações ligadas ao mar, inicialmente por histórias no livro de Christian August Fischer (1803), o “Quadro de Valência”, onde o autor conta a arte da pesca da sardinha e do atum.

Benidorm tem atualmente cerca de 70.470 habitantes (FEMENIA-SERRA; IVARS-BAIDAL *et al.*, 2021) e desde 1960 é considerado um importante centro turístico nacional e internacional, caracterizado por prédios altos, estadas longas de turistas e taxas de ocupação elevadas o ano todo nos hotéis. É considerado o quarto destino espanhol em pernoites anuais em hotéis, o que resulta num destino turístico de sucesso com alta dependência dos mercados espanhol e britânico (FEMENIA-SERRA; IVARS-BAIDAL, 2021).

Benidorm ainda possui uma característica que a diferencia peculiar, muitas pessoas não são registradas em Benidorm, mas vivem ali por longas temporadas, seja em suas segundas residências, ou alugando espaços para essas temporadas. Os moradores de Benidorm criaram uma certa tolerância ao turista, visto que necessitam dele, por ser o turismo a principal atividade econômica da cidade. Assim, estima-se que a população média de Benidorm seja de 163.000 habitantes, quase duas vezes mais do que a média do censo. Por outro lado, a população registrada em Benidorm vêm de 121 países diferentes e, portanto, pode-se dizer que Benidorm é uma localidade onde se falam muitas línguas, um laboratório social onde se mesclam culturas e idiomas. Ao mesmo tempo que isso pode ser um problema, pode ser também um grande ativo da cidade. Gera bolsões de pobreza, ocupação ilegal de habitações e risco de exclusão social. Por outro lado, para se obter equilíbrio há a necessidade de criar instrumentos para a convivência e ajuda solidária. Essa é uma tarefa difícil (AYUNTAMIENTO BENIDORM, 2018) e esta tese também pode colaborar para melhorar esses resultados.

Como pode ser visto na Figura 5, Benidorm fica na Espanha (Imagem 1), na Comunidade Valenciana (Imagem 2), na Província de Alicante (Imagem 3), e se desenvolve em uma baía da Costa Blanca (Imagem 4).

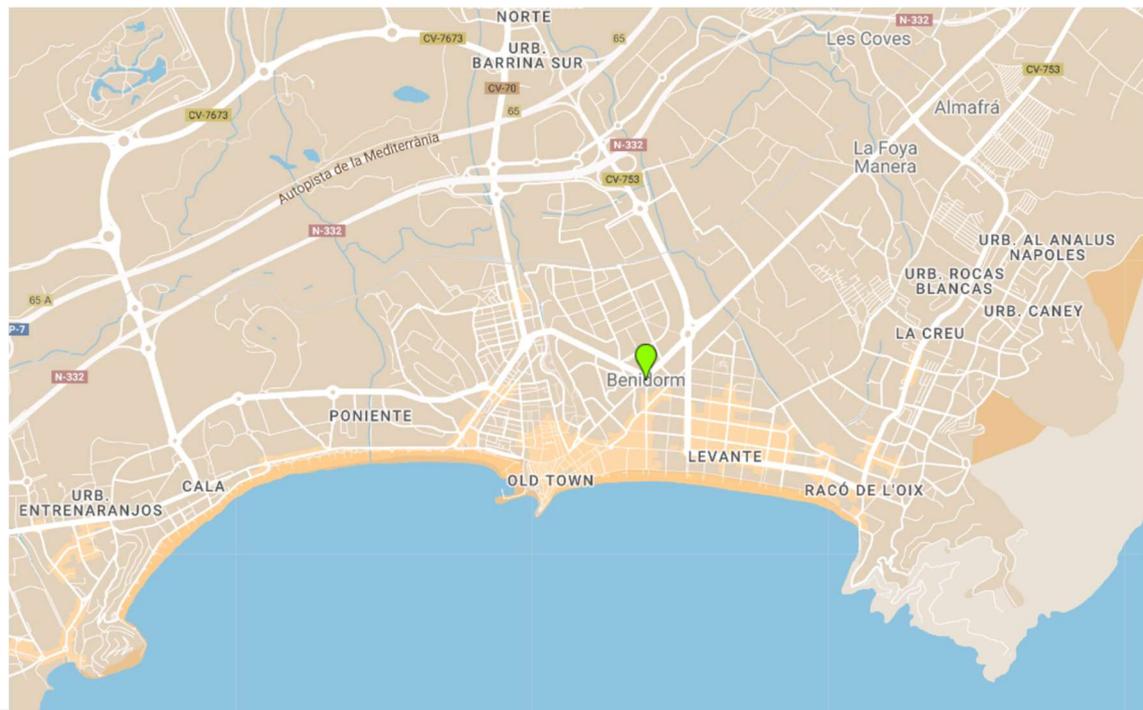
**Figura 5 - Localização de Benidorm no mundo**



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapas do Google (2022).

Esta tese trata do perímetro urbano de Benidorm como poder ser visto na Figura 6.

**Figura 6 - Perímetro Urbano de Benidorm**



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google (2022).

Mais especificamente, o Centro Histórico ou *casco antiguo* de Benidorm, lócus de pesquisa desta tese, é o local que tem mais espaço para se trabalhar com o tema da pesquisa, conforme afirmou o especialista no tema Prof. Dr. Josep Ivars Baidal, por ocasião da validação dos instrumentos de pesquisa. Esta delimitação é apresentada graficamente na Figura 7. Está delimitada, da esquerda para a direita no sentido horário pelas seguintes ruas: *Parque de Elche*, *Paseo de la Carretera*, *via Emílio Ortuño*, *Calle Puente* chegando à *Plaza Triangular* no final da parte superior direita da marcação na figura a seguir, descendo pela *Calle Gambo*, *Avenida Martinez Alejos*, chegando à *Avenida Alcoi* que é a da *Playa de Levante*, circundando o *Balcón del Mediterrâneo* e fechando com *Passeig de Colón* até o *Parque de Elche*.

**Figura 7** - Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google (2022).

Para que este espaço seja compreendido de maneira visual mais completa, as principais ruas do Centro Histórico de Benidorm são mapeadas e apresentadas, visto que são objeto das reflexões desta tese.

A foto 1 da Figura 8 é o *Balcón del Mediterrâneo*, que fica sobre uma falésia e divide as duas praias da cidade. A foto 2 é a passagem do *Balcón* para a *Iglesia de Sant Jaime y Santa Anna*, que mostra um dos acessos do *Balcón* ao restante do

Centro Histórico. A foto 3 é a *Calle Malpas* lateral da igreja e a partir dessa rua várias descem para o restante do Centro Histórico. A foto 4 é a vista da *Playa de Malpas* desde o *Balcón* e ao fundo pode-se ver a *Playa de Poniente*, que leva este nome pois é o lado oeste da cidade, onde o sol se põe. A Foto 5 é *Carrer Coles*, travessa da *Calle Alameda* que leva ao *Paseo de la Carretera*, uma forma de acesso rápido entre as duas ruas importantes do Centro Histórico. A foto 6 é a entrada para *Calle de los Gatos* rua mais intimista, a partir da *Calle Mayor*, de maior fluxo de pessoas. A foto 7 é a *Plaza de Castelar* olhando para *Iglesia de Sant Jaime y Santa Anna*. A foto 8 é a *Plaza de Castelar* olhando para *Playa de Levante*, que leva este nome pois é o lado leste da cidade, onde o sol nasce.

**Figura 8** - Apresentação lado Sul do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google e fotos acervo pesquisadora (2022).

Complementarmente, apresenta-se a foto 1 da Figura 9, que mostra o *Parque de Elche* com a *Playa de Poniente* ao fundo, este parque marca o fim do Centro Histórico do lado oeste. A foto 2 mostra o *Balcón* ao fundo visto do *Parque de Elche*. A foto 3 mostra a vista da *Playa de Levante* vista do *Balcón*. A foto 4 mostra o Posto de Informações Turísticas e onde fica o departamento de Turismo da cidade na *Plaza de Canalejas*. A foto 5 é a *Avenida Martinez Alejos*, importante rua do Centro Histórico por conectar várias ruas importantes, olhando da praia em direção ao *Paseo de la Carretera*. A foto 6 é a vista da *Avenida Alcoi* olhando para o final da *Playa de Levante*.

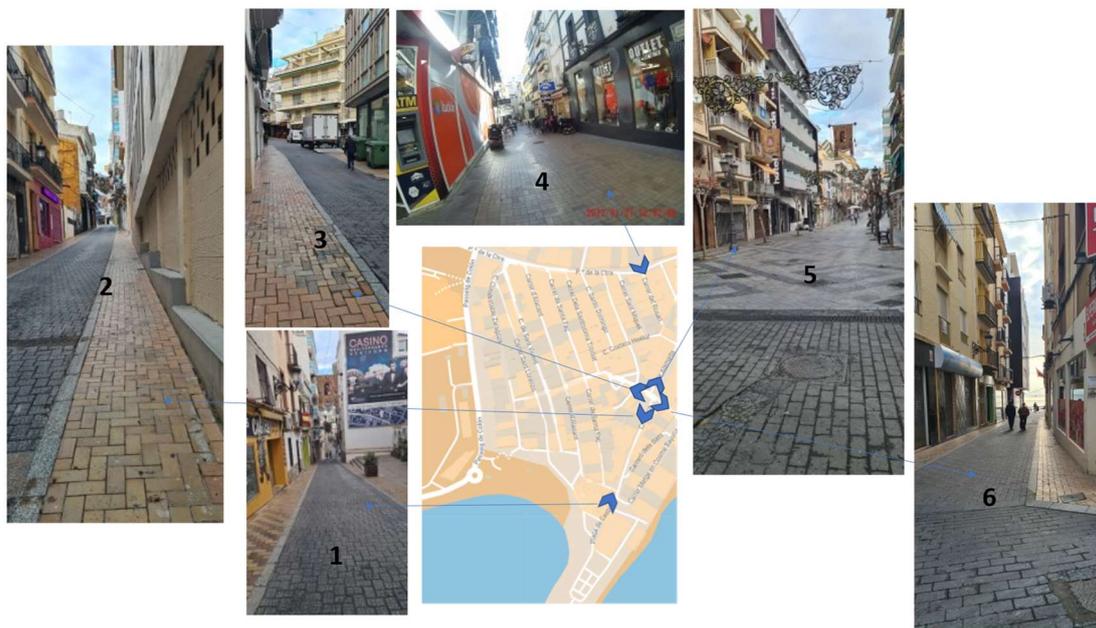
**Figura 9** - Apresentação dos lados leste e oeste do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google e fotos acervo pesquisadora (2022).

Adicionalmente, apresenta-se a seguir mais algumas imagens que podem auxiliar na compreensão da localidade. A foto 1 da Figura 10 é a *Calle Mayor* vista desde a *Iglesia de Sant Jaime y Santa Anna*. A foto 2 é a *Calle Mayor* vista desde a *Carrer de Carmela Martinez*. A *Calle Mayor* é uma rua bem inclinada que leva as pessoas da parte mais baixa do Centro Histórico para a parte mais alta chegando na *Iglesia de Sant Jaime y Santa Anna* e posteriormente ao *Balcón*. É uma rua muito importante porque é um dos caminhos que leva ao *Balcón*, porque em eventos, principalmente os religiosos, sempre há uma caminhada ou procissão por ela e pelo seu comércio também. A foto 3 mostra a *Carretera Quatre Cantons* que tem uma função de serviço para os empreendimentos do Centro Histórico. A foto 4 é a *Carrer del Rosari*, rua importante de comércio por estar na Zona dos *Pinchos y Tapas*, comida típica do norte da Espanha vendida em Benidorm. A foto 5 é a *Calle Alameda*, rua muito importante por conectar pontos importantes do Centro Histórico, pelo comércio e por estar na zona de passagem dos eventos da cidade. A foto 6 é a *Carrer Carmela Martinez* olhando ao fundo a *Playa de Levante*.

**Figura 10** - Apresentação do lado leste do Centro Histórico de Benidorm

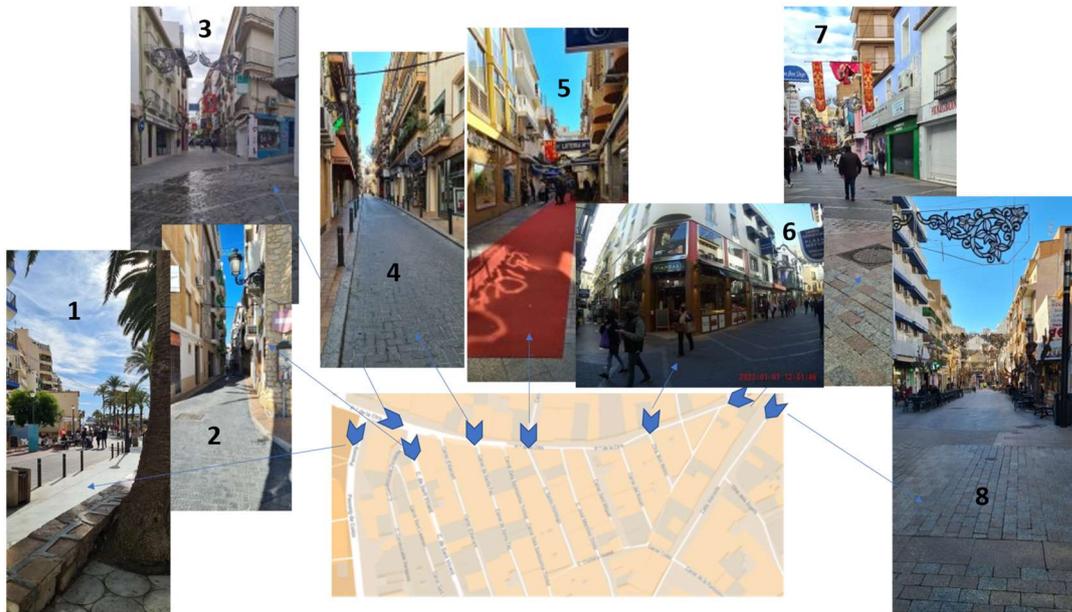


Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google e fotos acervo pesquisadora (2022).

Ainda na expectativa de permitir que o leitor conheça melhor a localidade, apresenta-se mais algumas imagens que irão colaborar com a compreensão da localidade e as análises apresentadas a seguir. A foto 1 da Figura 11 é *Passeig de Colón* em direção ao porto. A foto 2 mostra a *Carrer de Sant Vicent* que é o primeiro acesso ao *Balcón* de quem vai do *Parque de Elche* em direção ao *Paseo de la Carretera* que não necessita de escada e esta é uma rua tranquila sem muito comércio. A foto 3 é *Paseo de la Carretera* do *Parque de Elche* em direção ao *Levante*, esta rua é muito importante pois é o acesso do *Poniente ao Levante*. A foto 4 é *Carrer de Santa Fé*, importante por estar na Zona dos *Pinchos y Tapas* e pelos restaurantes locais. A foto 5 mostra a *Calle Santo Domingo* que é a principal rua da Zona de *Pinchos y Tapas*. Esta zona atrai muitos locais e turistas pela gastronomia. A foto 6 é a *Carretera Bom Retiro* vista do *Paseo de la Carretera*, também importante pelos restaurantes. A foto 7 é *Paseo de la Carretera* desde a *Plaza de la Creu*, e a foto 8 é a *Calle Alameda* vista desde a *Plaza de la Creu*. Esta praça une o *Paseo de la Carretera*, principal rua de acesso entre as praias, a *Calle Alameda* principal rua que conduz as pessoas ao *Balcón*, a *Avenida Martínez Alejos* e a *Via Emilio Ortuño* e todas essas vias são de muito comércio e o *Paseo de la Carretera* ainda há várias

ruas citadas aqui que partem dela que têm muitos restaurantes. Toda essa zona é de muito movimento no Centro Histórico de Benidorm.

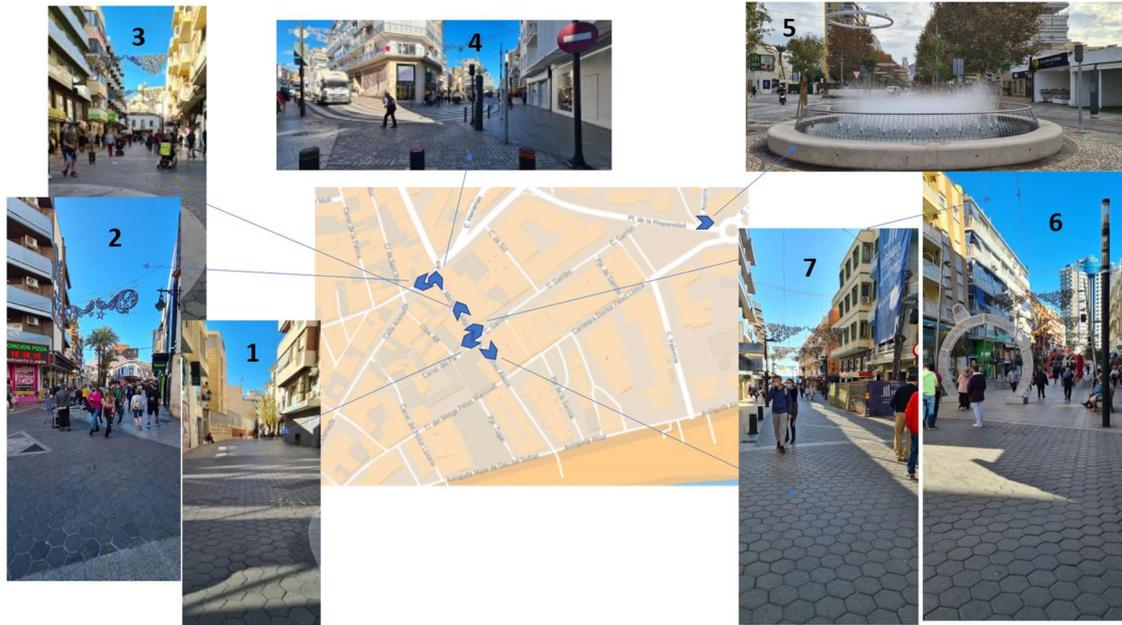
**Figura 11** - Apresentação do lado norte do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google e fotos acervo pesquisadora (2022).

Na sequência, apresenta-se a foto 1 da Figura 12, vista da *Carrer del Pal*, que é uma rua mais local, com equipamentos como escola, mais usados pelos moradores. A foto 2 é a *Plaza de la Creu* vista a partir da *Via Emílio Ortuño*, sendo à direita o *Paseo de la Carretera*, ao centro a *Calle Alameda* e à esquerda a *Avenida Martinez Alejos*. A foto 3 é da *Avenida Martinez Alejos* em direção ao *Paseo de la Carretera*. A foto 4 é a vista desde a *Plaza de la Creu* olhando para sua esquina onde tem uma grande faixa de pedestres acessível, sendo à esquerda a *Avenida de Ruzafa* e à direita a *Via Emílio Ortuño*. A foto 5 é a *Plaza triangular* que vem da *Calle Gambo* e vai para a *Avenida del Mediterraneo*. A foto 6 é da *Calle Gambo* vista a partir da *Avenida Martinez Alejos*. E a foto 7 é da *Avenida Martinez Alejos* olhando para *Playa de Levante*.

**Figura 12 - Apresentação o centro do Centro Histórico de Benidorm**



Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do Google e fotos acervo pesquisadora (2022).

A Figura 13 apresenta a imagem aérea de Benidorm vista do mar para a cidade e por ela percebe-se que o Centro Histórico tem um formato de cidade diferente da parte mais nova. No Centro Histórico os edifícios são mais baixos, as ruas são mais estreitas e ele está localizado bem ao centro da cidade.

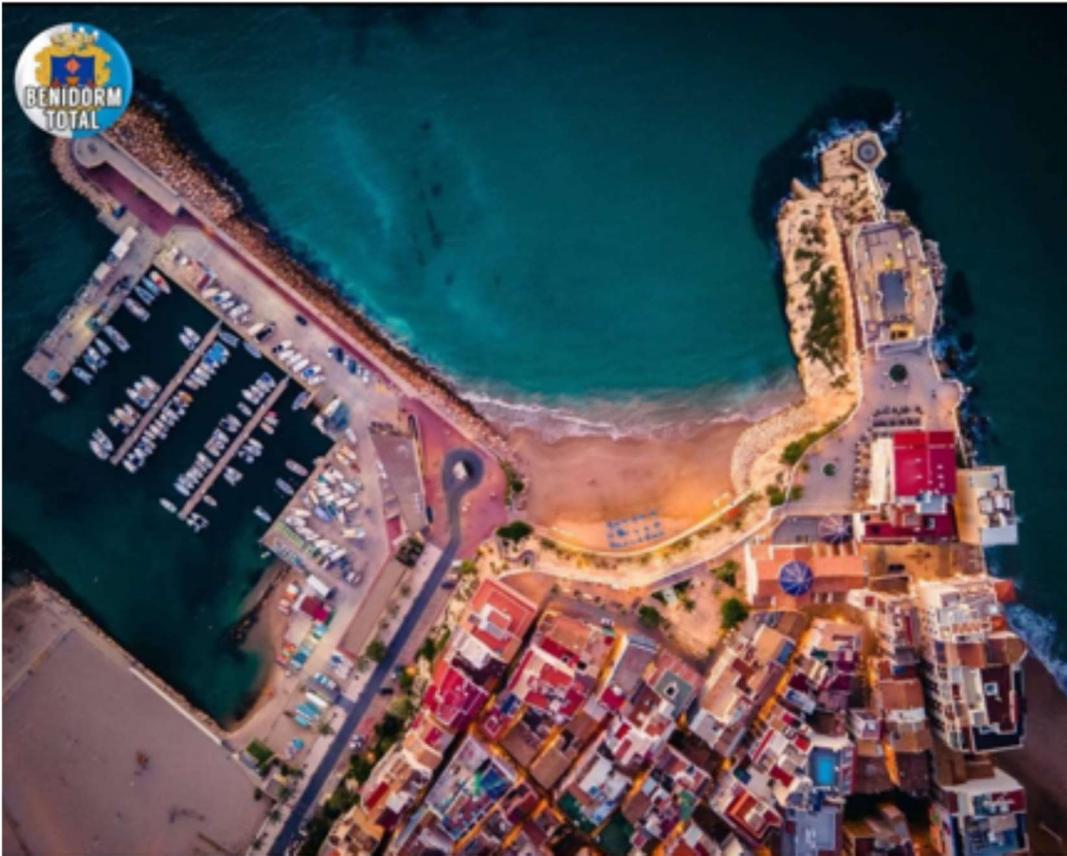
**Figura 13** - Vista aérea a partir do mar do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Instagram mybenidorm (2022)

A Figura 14 é uma vista aérea do Centro Histórico por meio da qual percebe-se o quanto as ruas são estreitas neste espaço da cidade.

**Figura 14** - Vista superior do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Instagram total\_benidorm

Por fim, a Figura 15 mostra a vista aérea do Centro Histórico visto da cidade para o mar e percebe-se a relação deste espaço com o mar, principalmente a parte do *Balcón del Mediterrâneo*.

**Figura 15** - Foto aérea a partir da cidade do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Instagram mybenidorm (2022).

Após a apresentação da localidade e sua contextualização por meio de imagens, passa-se aos resultados desta pesquisa.

#### 4.2 Resultados da pesquisa

Este tópico apresenta o resultado obtido relacionado a cada objetivo específico. Para a cada objetivo são apresentadas as categorias analisadas, a forma de exibição dos dados, o significado e a credibilidade, conforme explicados no capítulo anterior.

a) **Identificar aspectos que caracterizam *Placemaking* no Centro Histórico de Benidorm.**

Para responder a este objetivo específico foram detalhados os itens a seguir.

- ✓ **Categorias analíticas** – as categorias analíticas, para atenderem ao objetivo específico a, foram os blocos analisados por *Placemaking*: Acessos e conexões, Conforto e imagem, Usos e atividades e Sociabilidade. Para responder a cada um desses blocos, perguntas que fazem parte do método de *placemaking* utilizado foram respondidas (Anexo 1) e são as mesmas que orientaram a observação da pesquisadora e o roteiro semiestruturado dos entrevistados (Apêndice B). Em seguida são apresentadas as respostas a cada pergunta.
- ✓ **Exibição dos dados** – os dados que comprovam as observações sobre as categorias analíticas são: comentários da observação da pesquisadora ao longo de cada bloco apresentado, comentários dos entrevistados, Plano de Acessibilidade do Turismo, que foi o documento que comprova como as ações de acessibilidade estão em Benidorm, apresentado no Quadro 5 do capítulo anterior, e fotos da pesquisadora, para corroborar com suas falas de observação e das redes sociais, para verificar quais locais mais postados e observar algum conteúdo das fotos que possam confirmar ou não as observações, conforme apresentado no capítulo anterior no Quadro 6.
- ✓ **Significado** – ao final de todos os blocos de perguntas o significado apresentado no formato de diagnóstico de como o Centro Histórico de Benidorm está em relação a *Placemaking*, destacando pontos favoráveis e desfavoráveis por categoria.
- ✓ **Credibilidade** – a credibilidade das informações vem do confronto da observação da pesquisadora com comentários dos entrevistados, imagens das redes sociais e documentos oficiais.

- ✓ CATEGORIAS ANALÍTICAS E EXIBIÇÃO DOS DADOS
- ACESSOS E CONEXÕES

**Pergunta 1 - Você pode ver o espaço de uma distância considerável? Você vê o que acontece dentro do espaço mesmo estando longe dele?**

Segundo a observação desta pesquisadora o Centro Histórico de Benidorm pode ser visto de uma distância considerável como mostra a Figura 16 em que o Centro Histórico pode ser visto desde a *Playa del Poniente*.

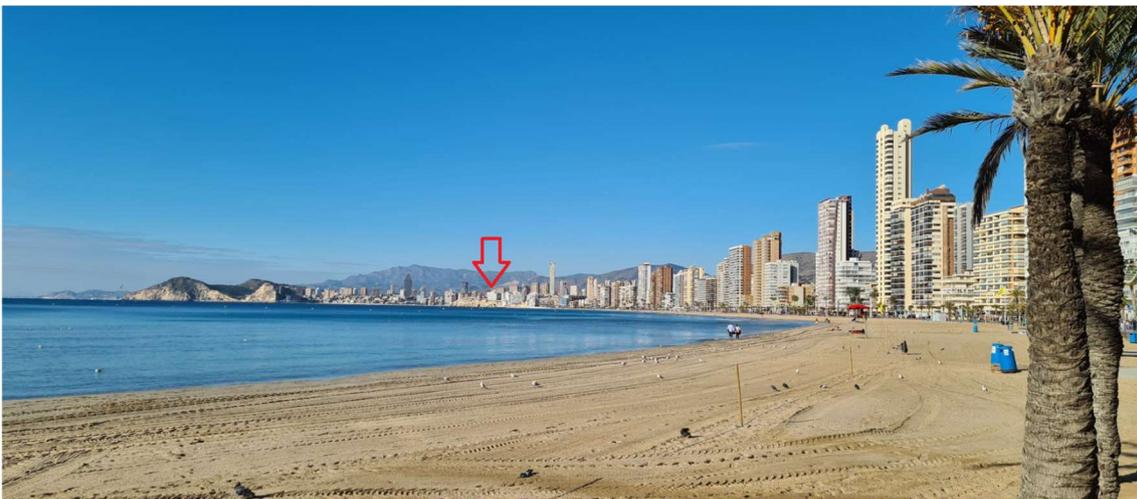
**Figura 16** - Centro Histórico de Benidorm visto a partir da *Playa del Poniente*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Assim, como na Figura 17, observa-se que o Centro Histórico pode ser visto desde a *Playa del Levante*.

**Figura 17** - Centro Histórico de Benidorm visto a partir da *Playa de Levante*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

É possível observar o que acontece no espaço interno do Centro Histórico em algumas ruas como pode ser visto na Figura 18.

**Figura 18** - Foto esquerda - *Plaza de la Creu* com vista à esquerda para *Calle Alameda* e à direita *Passeo de la Carretera*. Foto direita - *Calle Alameda*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

A Figura 19 mostra a vista de um dos acessos ao Centro Histórico de Benidorm.

**Figura 19** - Da *Via Emilio Ortuño* olhando para *Plaza de la Creu* de onde saem *Avenida Martinez Alejos* à esquerda, *Calle Alameda* ao centro e *Paseo de la Carretera* à direita.



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Existem ruas que por serem muito estreitas acabam não propiciando uma boa visualização como pode-se observar na Figura 20.

**Figura 20** - *Calle Condestable Zaragoza* perto do *Balcón del Mediterraneo*.



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

As ruas que possibilitam maior visualização são também as que têm maior movimento como pôde ser visto nas figuras desta pergunta.

**Pergunta 2 - Há uma boa conexão entre o espaço e os edifícios ao redor, ou o espaço é cercado por paredes brancas? As pessoas dos edifícios ao redor usam o espaço?**

O Centro Histórico de Benidorm tem usos variados promovendo o que se chama de fachada ativa, que são espaços na cidade onde há um edifício ao lado do outro com usos diversos para os moradores e visitantes, o que faz com que a cidade tenha vida, ou seja, que haja pessoas circulando por ela a todo momento do dia e da noite. Não há paredões como barreiras sem usos. As pessoas usam o espaço dos edifícios e do entorno, inclusive ruas, visto que elas são para pedestres. Todo o Centro Histórico é para pedestre, como pode ser visto na Figura 21.

**Figura 21 - *Paseo de la Carretera* à esquerda e *Calle Alameda* à direita**



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

A Figura 22 é uma postagem de rua do Centro Histórico de Benidorm para pedestres.

**Figura 22 - Paseo de la Carretera**



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

Existe somente algumas ruas com acesso a veículos locais (seja de morador ou de carga e descarga, mas somente em alguns pontos), o que pode ser visto na Figura 23.

**Figura 23** - Carros circulando na esquerda *Passeo de la Carretera* e à direita *Avenida Alcoi*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Todas as ruas para veículos de serviços como bombeiros, policiais, ambulâncias, como pode ser visto na Figura 24, sendo que o acesso desse tipo de veículo nas ruas mais estreitas fica dificultado.

**Figura 24** - Carro de polícia na *Via Emilio Ortuño*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Na Figura 25 é possível ver o acesso de veículos de serviço nas ruas para pedestres.

**Figura 25** - Carro de Polícia na *Avenida Alcoi*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

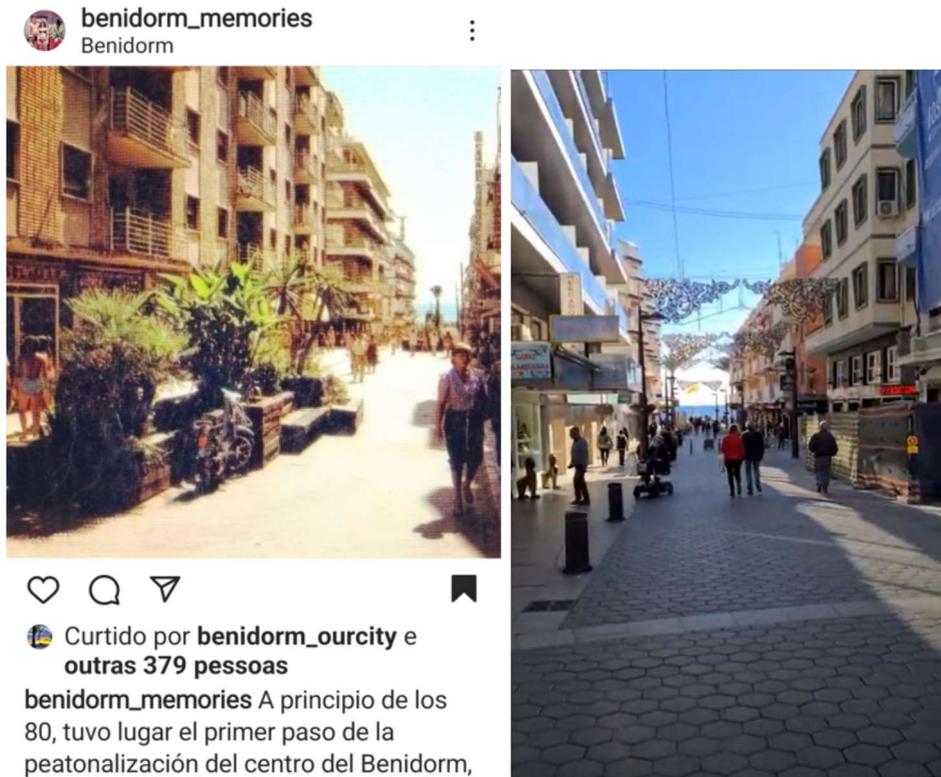
As imagens comprovam o acesso e as conexões ao Centro Histórico de Benidorm.

**Pergunta 3 - As pessoas podem caminhar facilmente até o local? Por exemplo: elas têm que se “jogar” entre os carros em movimento para chegar ao lugar?**

As pessoas podem caminhar facilmente pelo local, pois ele é exclusivo para pedestre. Este fato foi comprovado pelas entrevistas e fotos.

A Figura 26 é de uma postagem mostrando o momento em que se iniciou a criação de ruas para pedestres em Benidorm, no início dos anos 80, esta é a Avenida Martinez Alejos neste período e em janeiro de 2022.

**Figura 26 - Avenida Martínez Alejos** na década de 1980 no início da pedestrianização à esquerda e em 2021 à direita.



Fonte: Instagram benidorm\_memories (2022) e acervo da autora (2022)

Os entrevistados falam não somente da facilidade de percorrer o Centro Histórico quanto como acessar a cidade e o Centro Histórico.

M1 – “Para ser um Centro Histórico é bastante acessível eu acho. As ladeiras, as faixas de pedestres, até os comércios que estão no centro também são acessíveis e bem. E agora que várias ruas do centro foram feitas para pedestres, os carros não passam, isso melhorou muito a acessibilidade”

M2 – “A acessibilidade da zona antiga e Centro Histórico, tendo em conta a acessibilidade em geral, no caso da parte antiga de Benidorm, é para pedestres. Para uso diário e sobretudo para os meses de verão em que está superlotada de turistas, é fundamental que seja apenas uma zona de pedestres e para além do fato de estarem expandindo esta zona em volta do Centro Histórico, neste sentido vejo-o muito bem, em dar preferência aos pedestres e veículos ficam um pouco mais longe”

M4 – “Carro bom, um pouco de engarrafamento, mas bom. Andando bem, mas transporte público muito ruim, fatal, tem pouco, é pouco regulamentado”.

T2 – “Escolhemos porque é um destino próximo, fácil de ir de carro desde Barcelona, 5 horas de viagem, e isso, é muito famoso e a gente tinha vontade de conhecer”.

SR1 – “A cidade velha divide as duas praias, a Levante e a Poniente, tem um miradouro bastante simpático e são ruas mais estreitas, são mais antigas, e depois tem uma rua comercial cheia de gente, exagerada e eu não sei o que mais.”

T6 – “É possível chegar de carro em alguns lugares, o que facilita bastante”

T7 – “Como chegar na cidade, as estradas que chegam na cidade são boas, nós fomos de carro então a gente teve experiência, eu não sei assim, a movimentação dentro da cidade na parte de transportes públicos, não sei como funciona, mas o que aparenta é ser fácil. Tem pontos de ônibus com cobertas, tem lugar para sentar-se e esperar com tranquilidade, então eu percebi isso, mas não chegamos a passear na cidade de ônibus, fomos tudo de carro, né, então.”

T4 – “Estão reformando o Centro Histórico, estão construindo muitas ciclovias para que as pessoas possam andar de moto, aquelas que os mais velhos andam, e eu também acho que eles estavam tornando o centro bastante acessível, é sempre muito cheio e há muito lazer e restauração, muitas ruas estão sendo feitas para pedestres, para que as pessoas possam se deslocar.”

T5 – “Antigamente no Centro Histórico podia entrar com carro, mas hoje em dia só residentes podem entrar com carro ou táxis, eles entram até a parte de dentro. Nós por exemplo não podemos parar lá dentro, tem que parar fora e ir andando.”

SR2 – “Que eles estão avançando porque antes havia muito trânsito, não havia ciclovias e depois acrescenta-se que há muita restauração ao redor que complica a mobilidade, que cada vez mais eles vêm transformando tudo em pedestre, vêm introduzindo ciclovias e no final têm restringido o trânsito de pessoas que não são moradores ou táxis, com o que sim, alguns carros ainda podem circular em velocidade super baixa, parece-me que a 20 km por hora, eles colocaram muitos radares justamente para que essa velocidade limite não seja ultrapassado e no final o objetivo está sendo orientado para que o turista, mesmo o cidadão, possa se locomover mais facilmente a pé e sem que haja barreiras, nem por calçadas nem por trânsito, e assim, bem, eu acho que eles estão facilitando isso aos poucos.”

SR3 – “Benidorm é que as distâncias são curtas. São duas praias e o Centro Histórico fica no meio das duas e a distância é ter o centro 2 km de um ponto ao outro, o que facilita chegar rápido ao centro com ciclovia ou com ônibus. É muito confortável e é verdade que as calçadas são largas, as faixas de carros e a fumaça, o barulho, torna muito mais agradável para o passeio e para o prazer”

Os relatos e fotos apresentadas comprovam como pode-se caminhar pelo Centro Histórico de Benidorm.

#### **Pergunta 4 - As calçadas levam para as áreas adjacentes?**

O Centro Histórico de Benidorm tem conexão com as *playas de Levante e de Poniente* e com o *ensanche do centro* (como um centro novo), como pode ser visto na Figura 27.

**Figura 27** - Conexões com a cidade a partir do Centro Histórico de Benidorm

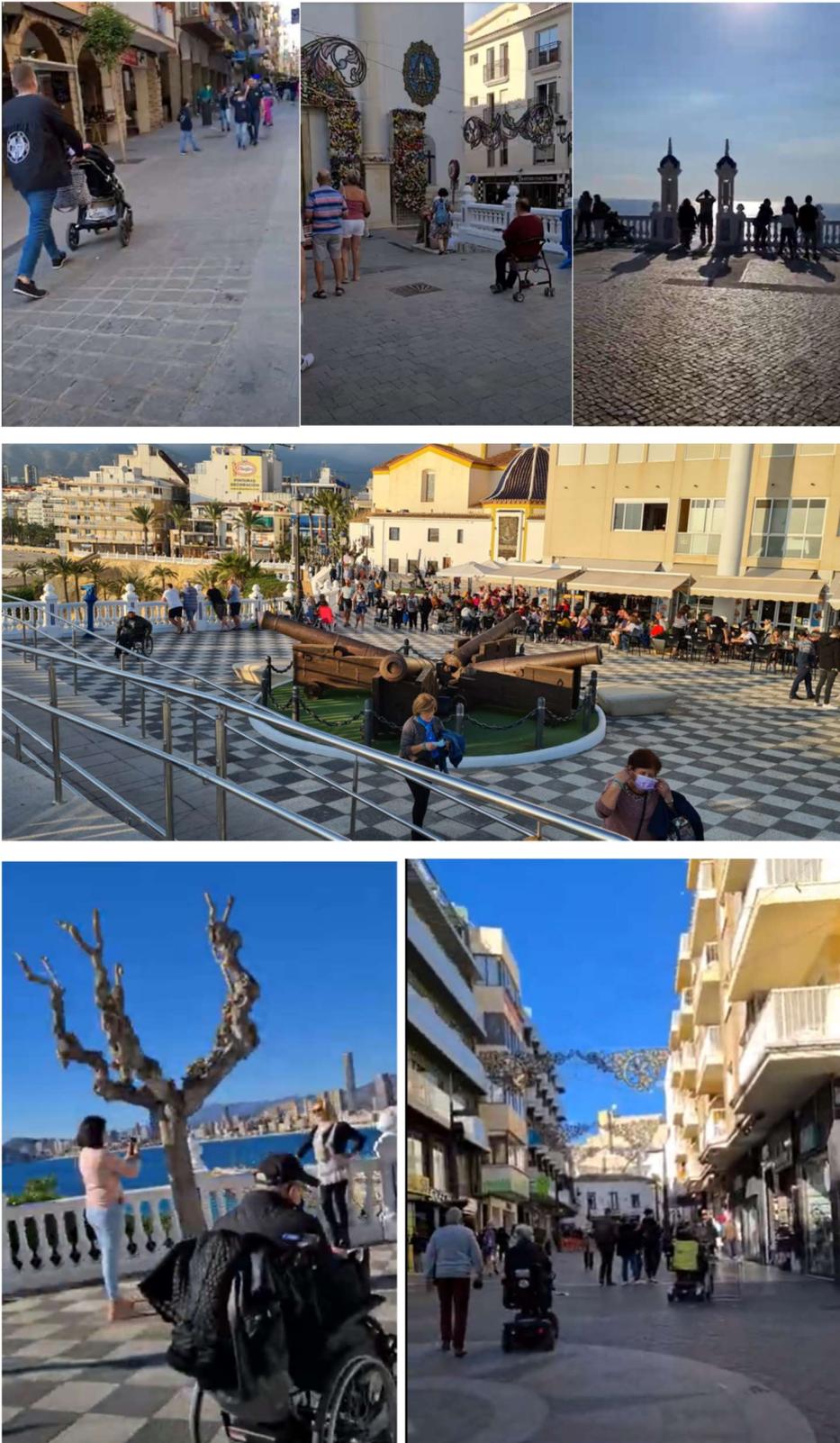


Fonte: Elaborado pela autora a partir de mapa do google.

**Pergunta 5 - O espaço é acessível para pessoas com necessidades especiais?**

O espaço é acessível a pessoas com necessidades especiais, carrinhos de compra ou de bebê, como pode ser visto na Figura 28.

**Figura 28** - Passeo de la Carretera, Plaza de Castelar, Balcón del Mediterrâneo e Avenida Martinez Alejos



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

No entanto, há algumas barreiras como escadas e ladeiras, como mostra a Figura 29. Um dos lugares que apresenta essas escadas é o acesso desde o porto ao *Balcón del mediterrâneo* e o do *balcón* ao mirante que há nele. Para o *balcón* há outras formas de acesso, mas não muito sinalizadas, para o mirante do *balcón* não há outro acesso se não a escada.

**Figura 29** - Escada de acesso ao *Balcón*, *Calle Mayor* e *Mirador do Balcón*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

As ruas e calçadas estão todas em nível, como pode ser visto na Figura 30, o que facilita este deslocamento. Pela cidade há várias cadeiras de rodas motorizadas, ou motinhas, para pessoas com baixa mobilidade, que podem ser para uma ou duas pessoas, própria ou para alugar. As pessoas usam muito, mesmo não sendo cadeirantes, pois como há muitos idosos na cidade, caminhar por ela pode ser cansativo. Assim, as ladeiras podem ser transitadas facilmente, mas as partes com escadas não.

**Figura 30** - *Avenida Alcoi – Playa del Levante*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Há também em frente ao Parque de Elche, na praia, a acessibilidade para cadeirantes, com um acesso de madeira formando um *deck* até próximo ao mar, e cadeiras de rodas anfíbias que possibilitam os cadeirantes entrarem no mar, como pode ser visto na Figura 31.

**Figura 31- Playa accesible**



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022) e acervo da autora (2022)

Essas observações também podem ser comprovadas com as falas dos entrevistados.

T1 – “Para mim, que não tenho nenhum problema de nada, nunca tive nenhum impedimento, mas talvez tenha alguma rua que tenha escadas, que tem gente que não pode passar por aquela rua, mas tem caminhos alternativos. Fora isso é uma zona muito agradável!”

M2 – “O Centro Histórico em si é formado por ruas inclinadas, e a acessibilidade para pessoas normais eu acho que é boa, mas para quem precisa de cadeira ou carro para se locomover, acho que é um pouco mais complicado por causa da inclinação”.

M3 – “Em termos de acessibilidades e barreiras arquitetônicas, considero que Benidorm está muito bem adaptada, ou seja, tiraram toda a confusão das calçadas, está bem sinalizada, é uma cidade

amiga dos pedestres, a velocidade de trânsito foi reduzida e sim é acessível de várias formas, ou seja, rampas e barreiras. Acho que muito trabalho foi feito porque vivemos para turistas e não queremos fecharmo-nos a qualquer tipo de turismo, cadeirantes ou também os que têm deficiência visual, há até piscinas para que possam usufruir, há praias com balneários adaptados”.

M4 – “Em relação à mobilidade, há partes onde só há escadas, por exemplo para subir do Parque Elche. Bom pode subir pela calçada, vejamos, acho que é possível subir em cadeira de rodas, mas pode sempre melhorar. Eu sei que no Balcón eles construíram uma rampa e dá para subir de cadeira de rodas, que é bastante íngreme, mas pode subir e suponho que mais algumas rampas podem ser colocadas porque há partes que são apenas por escadas. Seria necessário fazer algo mais para os cegos, em forma de placas para apertar e explicar um pouco sobre onde você está, principalmente para os cegos”.

M5 – “Costumo ver muitas pessoas em cadeiras de rodas elétricas que andam por ali sem nenhum problema, praticamente não há escadas”.

T2 – “Principalmente a zona do balcón del mediterraneo, não é uma zona que tenha muita acessibilidade. A gente foi com carrinho do bebê então para ver a zona onde tem as escadas primeiro desci eu e depois desceu meu marido, e um dos dois sempre tinha que ficar ali na parte mais de cima. Ali né que é para descer as escadas com o carrinho pois era um pouco complicado, naquela zona pelo menos que a gente viu, não está muito adaptada no tema de acessibilidade, deixa um pouco de desejar nesse aspecto”.

T3 – “Para quem vem da praia também da zona do poniente e quer visitar o balcón del mediterraneo também é o único acesso que tem desde a praia que são as escadas”.

SR1 – “É muito favorável para esta zona, Benidorm está adaptado a todas as idades e todos, aliás, alugam-se muitas motas. Acessibilidade muito boa a verdade, posso dizer que 9 ou 10.”

T6 – “As ruas são bem largas, tem bastante pessoas de idade, tem as rampas necessárias, geralmente nos estabelecimentos eles tem também, e assim, uma única parte que eu reparei foi no mirante, que realmente não tem essa acessibilidade, tem muitas escadas para subir e descer, mas a cidade no geral, tem uma acessibilidade muito boa”

SR2 – “Para mim é mais o centro, que é a parte do miradouro e a igreja em volta etc. Digamos que ali é como uma ladeira porque onde termina uma falésia e ali começaram a montar uma igreja, um miradouro e lá é verdade que a acessibilidade é mais complicada, mas porque o próprio terreno é complicado. Como positivo, não há trânsito, só as pessoas podem ir, por isso é 100% para pedestres e não há impedimento ao trânsito, mas é verdade que às vezes é difícil chegar lá. O município oferece uma facilidade para pessoas com problemas de mobilidade, que existem muitos pontos de aluguel de veículos e é um tipo de motocicleta que é realmente elétrica e uma ou duas pessoas podem ir no mesmo veículo, podem facilmente subir ladeiras”

T8 – “Nos últimos anos eles fizeram melhorias, sim, mas ainda há coisas a fazer, as infraestruturas das ruas, calçadas, estabelecimentos comerciais que ainda não são acessíveis para pessoas com dificuldades, mas como aqui vêm muitos idosos, estão melhorando a cada dia mais para o interesse de todos.”

T9 – “Bem, está melhorando, desde quando, comparado a quando chegamos a agora, bem, agora que temos um carrinho de bebê, bem, é quando realmente vemos que há espaço para melhorar.”

Acessibilidade é um dos desafios trabalhados por Benidorm, não só por ser um dos eixos de DTI, mas por ser uma oportunidade de se tornar cada dia mais um destino de qualidade, amigável, acolhedor, sinônimo de amabilidade e da hospitalidade de sua gente, segundo o Plano de Acessibilidade do Turismo de Benidorm, 2020 (BENIDORM, 2020), que foi elaborado em um processo participativo e eleitos alguns indicadores. Também há os indicadores de acessibilidade da norma UNE 178.502 na qual se baseia a certificação DTI na Espanha e que Benidorm tem menor pontuação, conforme Figura 32.

**Figura 32** - Indicadores de Destinos Turísticos Inteligentes de Benidorm.



Fonte: Benidorm.org, 2020.

No Plano de Acessibilidade (BENIDORM,2020), que é um dos documentos analisados conforme mostra o Quadro 5, do capítulo anterior, foram identificadas fortalezas como: conscientização sobre a importância da acessibilidade; todos os atores vêem um importante potencial no turismo acessível e mostram vontade colaborativa; vantagem competitiva de turismo de sol e praia; segurança do destino e capacidade sanitária excelente; importantes recursos turísticos adaptados como praias, transportes e alguns estabelecimentos hoteleiros e a posição de Benidorm no mercado nacional e internacional.

Por outro lado, apresentou como fraquezas: falta de informação por parte do setor sobre os padrões de acessibilidades para pessoas com necessidades especiais; baixo nível de adaptação a algumas categorias de estabelecimentos turísticos como restaurantes, comércios e estabelecimentos noturnos; escassa sensibilidade sobre

necessidade de pessoas com deficiência; margem de melhora na estratégia de desenvolvimento, comunicação e promoção do turismo acessível; falta de dados turísticos confiáveis sobre o turismo acessível em Benidorm; pouca diversificação de mercados de origem e grande dependência do mercado britânico; transporte público sem muita concorrência regional, com dificuldades de conexão direta com o destino, falta de acessibilidade aos ônibus e o tempo médio de permanência tanto de residentes quanto de não residentes tem evolução negativa.

Desta maneira, há muito o que evoluir ainda em acessibilidade principalmente em comunicação, nos estabelecimentos e transporte, apesar da boa receptividade do morador de Benidorm.

**Pergunta 6 - As ruas e os caminhos do espaço levam as pessoas aonde eles realmente querem ir?**

Observou-se que o Centro Histórico de Benidorm é bem capilarizado, sendo que as maiores barreiras são os acessos com escadas e ladeiras mencionados na pergunta anterior.

**Pergunta 7 - As pessoas podem usar uma variedade de opções de transporte – trem, ônibus, carro, bicicleta etc. – para chegar ao local?**

A cidade de Benidorm pode ser acessada por carro e tem uma excelente autopista para isso. Pode-se chegar de trem, mas para isso, dependendo do destino de origem, precisa parar primeiro em Alicante e depois pegar o Trem para Benidorm. Também é possível usar ônibus, mas dependendo do lugar não há ônibus direto, tendo que parar em Valência para trocar de ônibus e chegar a Benidorm.

Por toda cidade pode-se caminhar com carro, ônibus, bicicleta ou a pé. Sendo que cada vez mais estão pedestrianizando as ruas, dificultando o acesso de carro. No Centro Histórico só é possível entrar em uma parte de carro, o restante só a pé. Há uma ciclovia pela cidade que facilita a locomoção de bicicletas, bicicletas elétricas e patinetes, mas no verão é complicado, pois essas ciclovias em sua maioria não estão sombreadas e com o calor fica difícil circular. A cidade tem sido estimulada a pedestrianização desde a década de 1980, como mostrado em pergunta anterior, e tende a crescer, facilitando andar pela cidade e até mesmo no Centro Histórico, visto que a maioria da cidade é plana e no Centro Histórico somente a área do *balcón* é

mais elevada. Em relação aos ônibus há problemas com as linhas que são longas e os ônibus circulam mais espaçados, mas os pontos de ônibus são confortáveis.

A fala do entrevistado corrobora com essas observações.

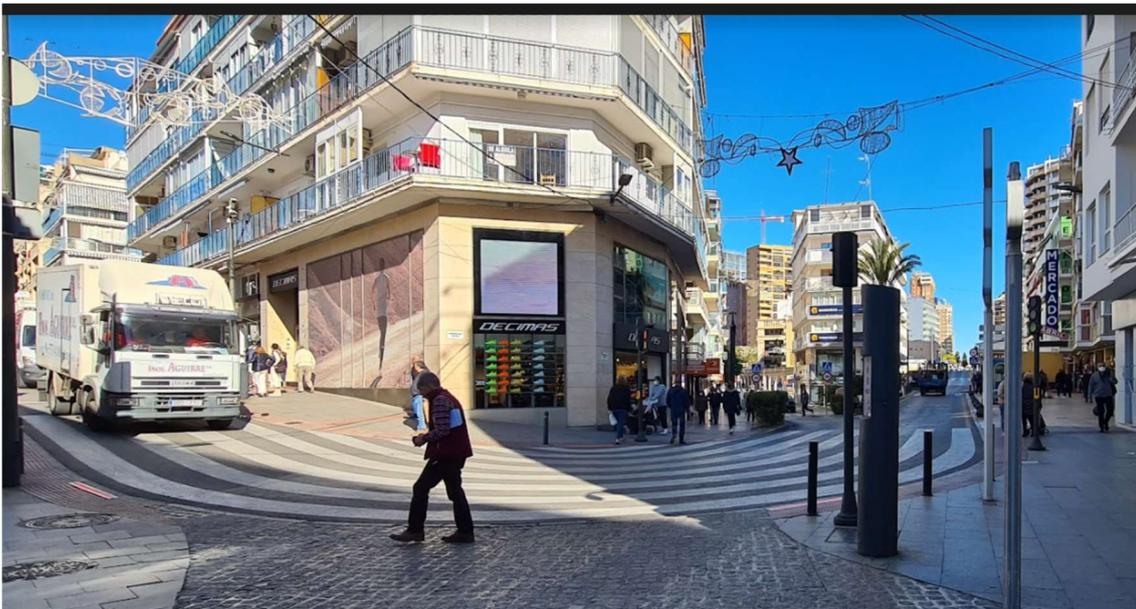
M1 – “Moro na zona Poniente de Benidorm, que é uma zona mais calma que o centro ou o Levante, e claro, quando me dirijo para o centro costumo ir de moto porque é mais fácil de estacionar, de carro não dá para entrar no centro”

Isso demonstra a variedade de transporte tratado nesta pergunta.

### **Pergunta 8 - Os semáforos estão convenientemente localizados próximos a destinos como bibliotecas, correios, entrada do parque/prança etc.?**

Por ser exclusivo para pedestres, praticamente não há semáforos no Centro Histórico de Benidorm, com exceção de um que fica na conexão com o *ensanche do centro* (como centro novo) que tem uma preocupação com a acessibilidade, sendo pista e calçada em nível e com sinalização no chão, além do semáforo, também indicando verde para passar e vermelho para aguardar (Figura 33).

**Figura 33** - Faixa de Pedestre *Via Emilio Ortuño* com *Avenida de Ruzafa*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

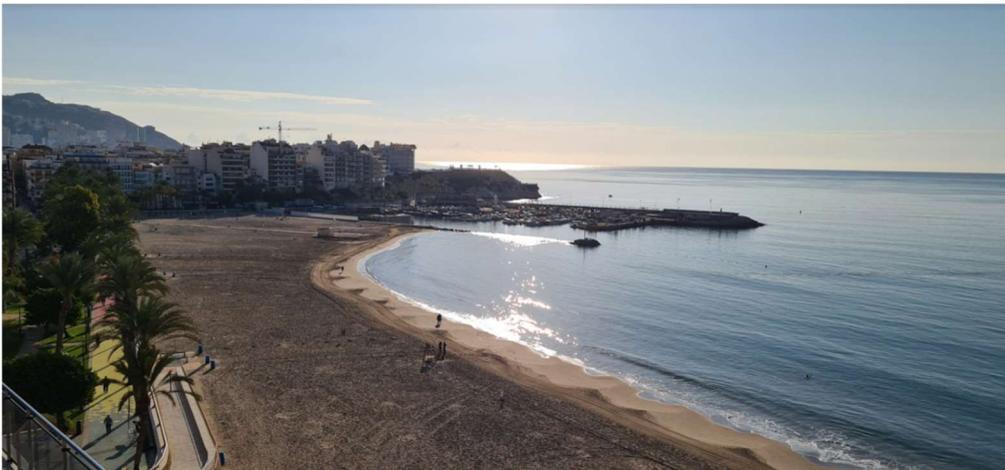
Desta forma, é demonstrado como o semáforo é posicionado estrategicamente.

- **CONFORTO E IMAGEM**

**Pergunta 9 - A primeira impressão do espaço é positiva?**

A primeira impressão da cidade e do Centro Histórico mostra uma cidade acolhedora, bem iluminada, com intensa circulação de pessoas pelas ruas, limpa e linda, como pode ser visto na Figura 34.

**Figura 34** - Imagem do Centro Histórico de Benidorm



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

A fala dos entrevistados confirma essa impressão.

M1 - Bom, em primeiro lugar, é uma cidade muito mutável, depende da época que você vem, se você vem no verão obviamente, a cidade está cheia de gente, muitos restaurantes, muitos bares, vida noturna, muitos turistas, você dificilmente vê a população de Benidorm aqui no verão, e aí muda totalmente a população que vive no inverno/outono porque são os moradores de Benidorm que moram aqui e é uma cidade tranquila, uma cidade grande como dizem aqui. E em Benidorm o bom é que tem um clima excelente, muitas pessoas vêm a Benidorm pela qualidade do clima, é isso.

M1 - Moro na zona Poniente de Benidorm, que é uma zona mais calma que o centro ou o Levante, e claro, quando me dirijo para o centro costumo ir de moto porque é mais fácil de estacionar, de carro não dá para entrar no centro e se tenho que fazer alguma coisa costumo ir ao centro porque sei que se preciso de algo tenho uma loja ao lado, tudo é muito bem comunicado e não tenho que mudar de um local para outro, mas se quero fazer uma grande compra eu iria ao centro comercial porque está tudo lá mas em geral no Centro Histórico de Benidorm acho que temos tudo. E como estou de moto tudo fica mais fácil, se estivesse de carro não iria.

T1 - Eu venho em Benidorm fazem alguns anos de forma esporádica, porque conheço gente que vive aqui e na verdade é uma cidade

bastante cômoda e mesmo sendo pequena sempre tem alguma coisa para fazer em algum lugar, eu gosto muito.

M2 - Benidorm em geral, acho que é uma cidade de referência internacional pela arquitetura vertical que tem, além da arquitetura, da proximidade com as praias, e bem, o que se costuma dizer é que aqui é a Manhattan da Europa, então é uma cidade que choca minimamente os turistas, choca as pessoas que vêm aqui para visitá-la em comparação com outras cidades da Espanha ou da Europa e a verdade é que acho que tem tudo, lazer, não se compara às capitais, mas tem muitas coisas, muita diversidade.

M3 - É um parque turístico, é uma cidade criada por e para o turismo onde, apesar de surpreender as pessoas de fora, também vivemos jovens, crianças, há institutos, escolas, mas por e para o turista e assim se estruturou e formou a cidade, de uma cidade de pescadores, ou seja, uma vila de pescadores com pouquíssimos habitantes, se tornou a cidade com mais arranha-céus por metro quadrado, do que, bem, não sei se é da Europa, mas pelo menos da Espanha, se especializou e houve um grande boom com o turismo e vivemos de e para isso.

M3 - Bem, não existe o Centro Histórico, não, estou brincando, sendo uma cidade tão pequena, o Centro Histórico equivale sendo muito pequeno, o que são monumentos antigos ou algo que chama a atenção, sendo uma vila de pescadores não há muito, uma pequena igreja e suas praias, a formação das casas mais baixas, prédios mais curtos de três andares, ruas mais estreitas, mas sem vida de bairro como tal, no Centro Histórico não tem vida de bairro além dos serviços, todo o andar de baixo não são lojas de bairro e sim bares, como a zona gay de Benidorm é um turismo muito importante e que deixa muito dinheiro na cidade em que vive, ou seja, as suas zonas de lazer estão lá no Centro Histórico também como muitos outros passeios noturnos que estão ao redor e os miradouros que existem para a praia, a varanda do Mediterrâneo, onde a foto foi tirada. Falando sobre o Centro Histórico há um pequeno vestígio arqueológico de um castelo que a guarda dos piratas usava na época e existem os monumentos mais históricos em Benidorm para a proteção de corsários piratas e aqui está cercado de mar

M4 - É uma cidade pequena e bonita, mas é um pouco limitante quando se trata de crescer, digamos em termos de emprego ou alcançar maior estabilidade econômica e assim por diante.

M5 - Minha família tem um restaurante lá há muito tempo, então quando se trata de restaurantes, é um lugar tranquilo, tem sábado que tem mais gente, mais movimento, é ótimo para sair um pouco da cidade, é dá mais versatilidade à cidade.

T2 - Não sei, eu achei isso, uma zona muito bonita, eu acho que é a zona mais bonita da cidade em relação a pontos turísticos porque o resto é só praia, ali na zona do levante que foi onde a gente ficou, não tem praticamente nada turístico exceto a praia, já ali na zona do centro, poniente, é a parte mais bonita da cidade, é mais antiga.

SR1 - gosto muito de Benidorm porque há diversão para todas as idades, sempre faz calor, sempre faz bom tempo, há muito clima, é muito alegre e porque meus pais têm um apartamento lá e eu vou até eles para ver eles, se não, então eu iria de qualquer jeito.

SR1 - A cidade velha divide as duas praias, a Levante e a Poniente, tem um miradouro bastante simpático e são ruas mais estreitas, são

mais antigas, e depois tem uma rua comercial cheia de gente, exagerada e eu não sei o que mais.

SR2 - No ano passado, não sei, incentivamos poder fazer uma segunda residência em Benidorm, bem um pouco movido por ter um lugar onde podemos estar de uma forma que não itinerante e sem ter que procurar lugares diferentes e um link para que, a nível familiar, possamos nos reunir no mesmo lugar em vez de estarmos em hotéis diferentes cada um e bem, desta forma permite um pouco mais de união, acho que nada mais.

T6 - Eu fui para Benidorm agora em janeiro pela primeira vez no casamento da minha irma, não conhecia a cidade, mas eu gostei bastante, não tem muito o que falar, a gente conheceu alguns lugares, como eles falaram tem bastante gente, a gente foi no inverno e comparado a Madrid a temperatura era bem melhor, é uma cidade muito bonita, um destino muito recomendado.

T7 - eu estive em Benidorm pela primeira vez passeando e fui para o casamento da minha filha que queria casar na praia, foi um prazer imenso conhecer uma cidade tão bonita, com pontos turísticos relevantes que podem ser considerados vistas únicas, a cidade como um todo tem um infraestrutura interessante porque existem diversos restaurantes, muitos mercados espalhados pela cidade, onde você consegue fazer suas próprias comidas, é bem pavimentada, ruas largas, é interessante, a praia é de uma beleza ímpar, o mirante que tem em uma das extremidades da praia você consegue ver quase que a orla da praia inteira, outro ponto turístico bastante interessante é a cruz que quando você sobe lá você tem uma visão panorâmica da cidade inteira, tem uma visão da praia muito bonita, são pontos turísticos que valem a pena ver, tem uma vida noturna bastante movimentada, eu não fui em muitas baladas como o pessoal fala ne, mas tem um movimento de restaurante na orla da praia, com música ao vivo, bastante interessante, nós fomos no inverno e assim, a temperatura estava ali em torno de 8 graus mas ali perto de Madrid estava menos 5, então estava muito bom

Assim, os depoimentos dos entrevistados demonstram a observação da pesquisadora em relação à pergunta 9.

#### **Pergunta 10 - Há mais mulheres do que homens?**

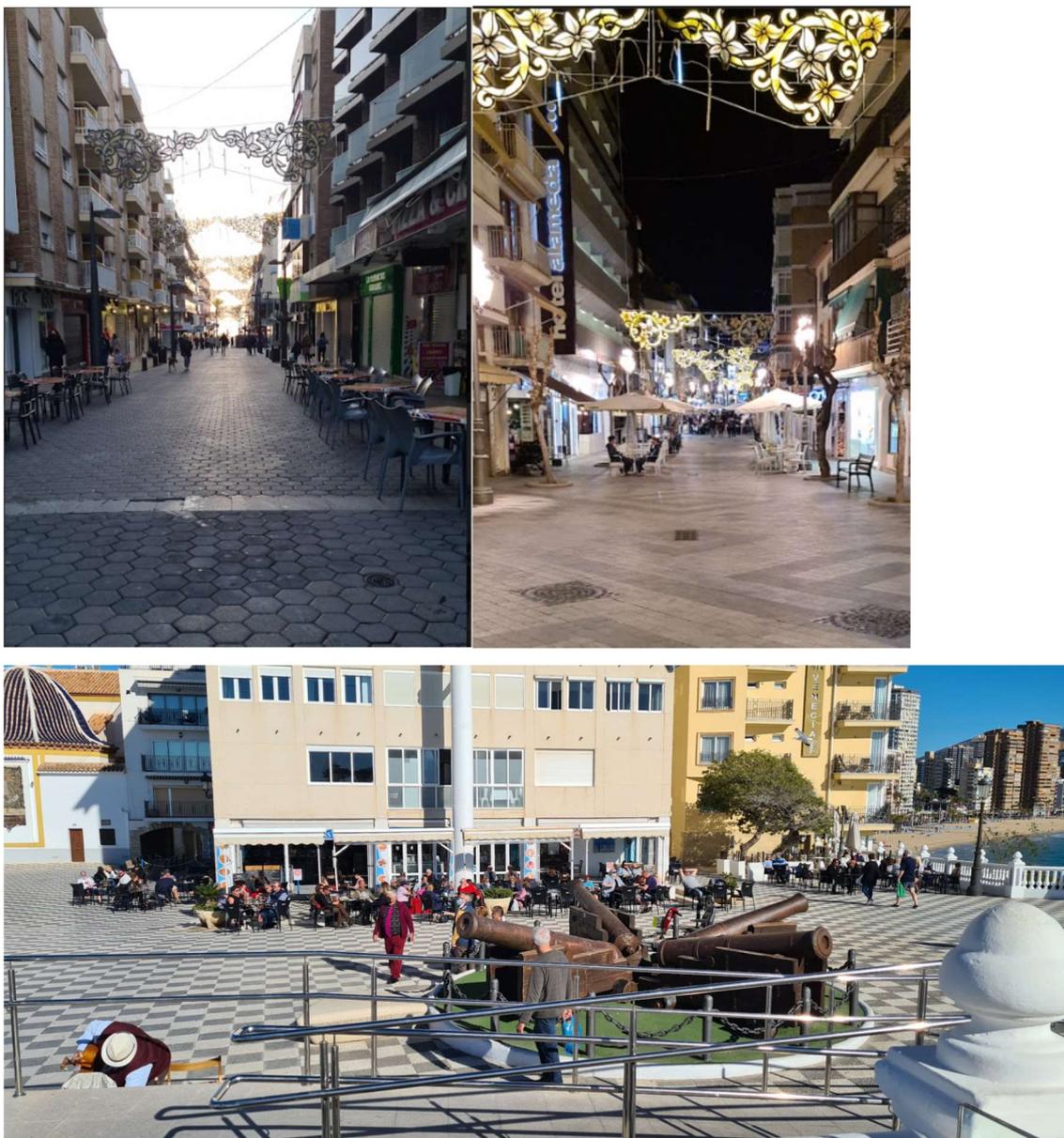
Foram observadas pessoas de todos os gêneros e idades. Benidorm é um lugar que apresenta diversidade nesse sentido.

#### **Pergunta 11 - Existem lugares suficientes para sentar-se? São lugares convenientemente localizados? As pessoas têm uma escolha de lugares para sentar-se, seja no sol ou na sombra?**

Pelas ruas do Centro Histórico há vários bancos para se sentar, seja ao sol ou à sombra. Nas *calle martinez alejos*, *calle alameda* e no *balcón* há mesas e cadeiras

oferecidas pelos bares (lembrando que, para eles, bares são lugares para tomar café, lanche e não o bar que conhecemos) e restaurantes como *terrazas*, lugares para comer e beber em seus estabelecimentos, como pode ser visto na Figura 35.

**Figura 35 - Calle Martinez Alejos, Calle Alameda e Balcón del Mediterraneo**



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Ainda, pode-se encontrar outros lugares para se sentar como mostra a Figura

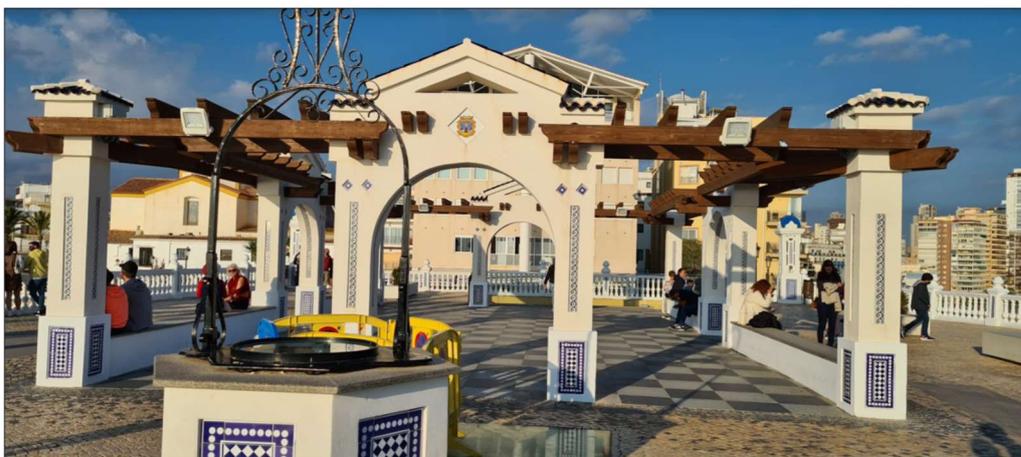
**Figura 36 - Calle Martinez Alejos**



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

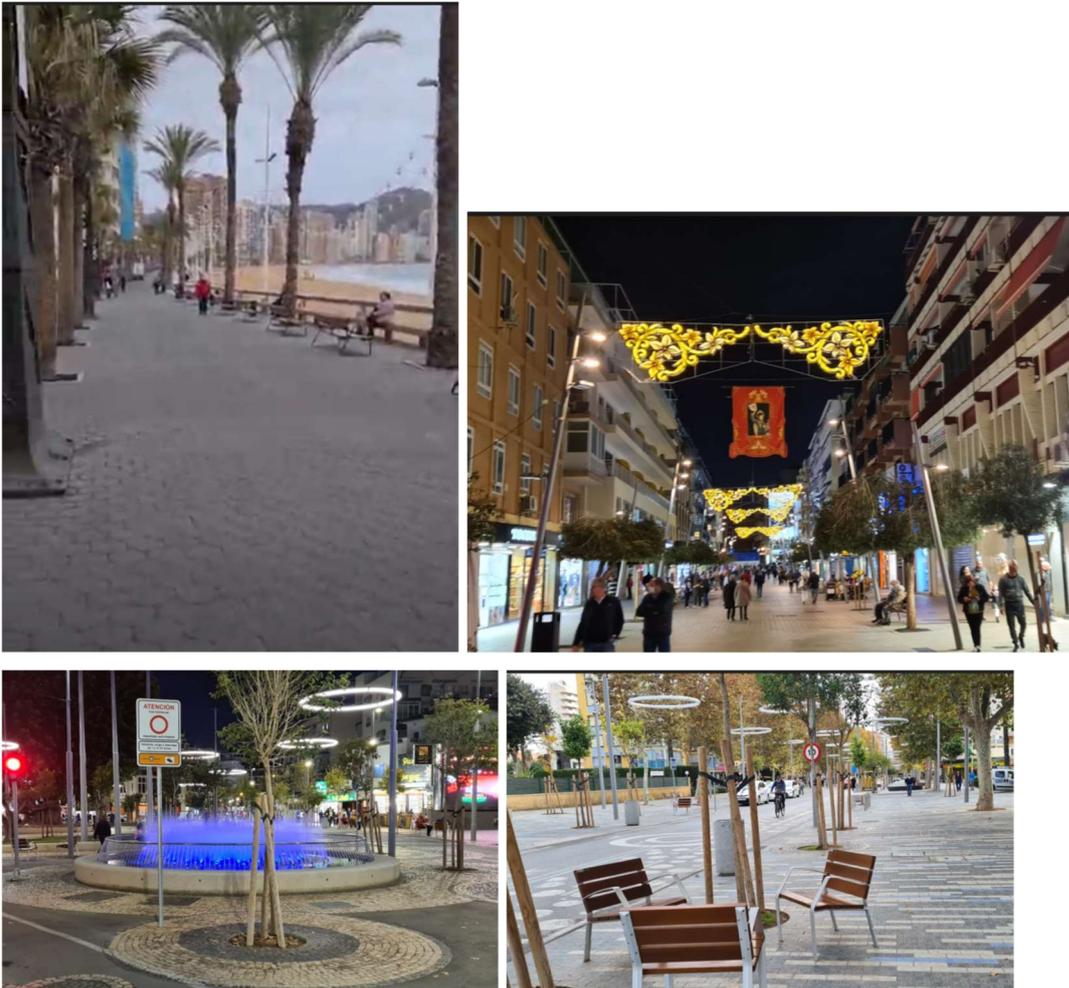
Além desses espaços há bancos no *balcón* e na *playa de levante* que pertence ao Centro Histórico, *calle gambo*, *plaza triangular* e no *parque de elche*. Os únicos que têm cobertura são os das *terrazas*, como pode ser visto nas Figuras 37, 38 e 39.

**Figura 37 - Balcón del Mediterraneo**



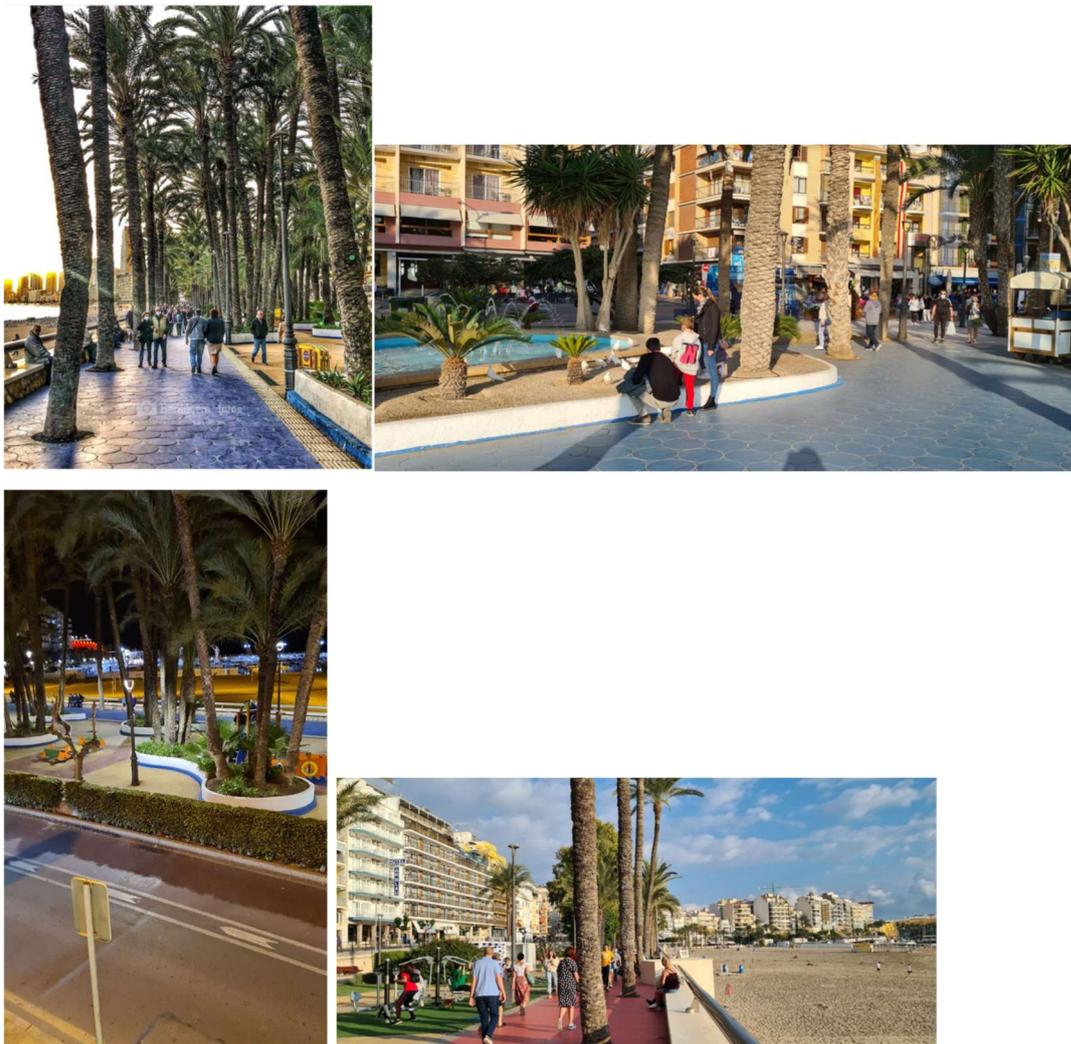
Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

**Figura 38 - Avenida Alcoi, Calle Gambo e Plaza Triangular**



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

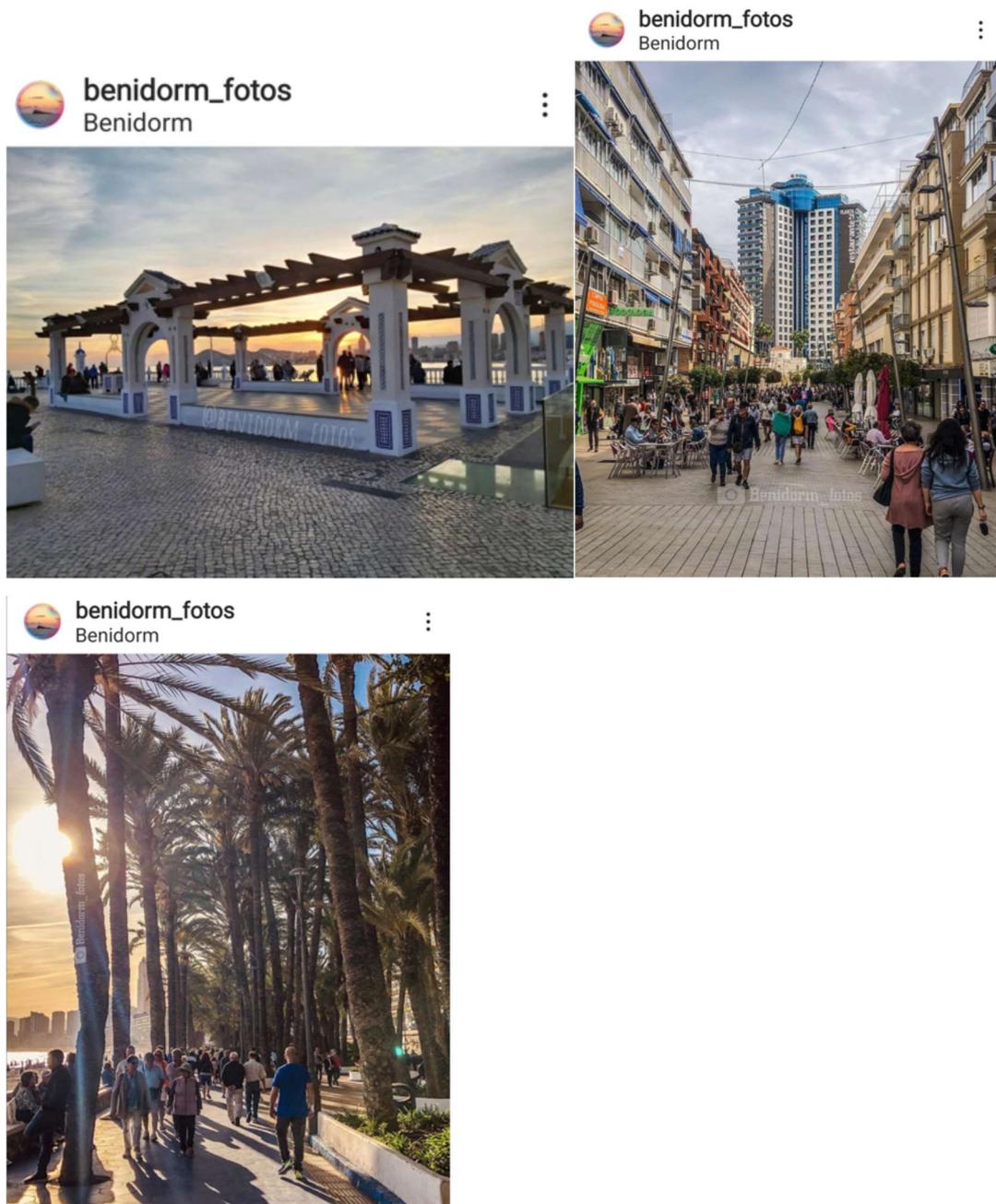
**Figura 39 - Parque de Elche**



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Adicionalmente é apresentada a Figura 40, que ilustra os locais citados.

**Figura 40 - Balcón del Mediterraneo, Calle Gambo e Parque de Elche**



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

Assim finaliza-se a apresentação dos locais para se sentar no Centro Histórico de Benidorm.

**Pergunta 12 - São espaços limpos e sem lixo? Quem é responsável pela manutenção? O que eles fazem? Quando?**

O Centro Histórico de Benidorm é limpo, sem a presença de lixo jogado nas ruas. Pode-se ver logo pela manhã a prefeitura e os estabelecimentos comerciais

fazendo a manutenção do local, visto que as pessoas começam a circular mais intensamente pelo Centro Histórico quando o comércio abre às 10h. Assim, antes deste horário deixam tudo em ordem, e durante eventos há sempre o pessoal da limpeza passando ao final limpando tudo, como pode ser visto na Figura 41.

**Figura 41** - Limpeza após evento.



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2021.

Existem também banheiros públicos pela cidade, apesar de que no Centro Histórico só se encontra o que está apresentado na Figura 42.

**Figura 42 - Sanitários públicos**

Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Os depoimentos dos entrevistados comprovam a qualidade do serviço ofertado.

SR4 - É limpo, bem conservado, geralmente não há problemas de segurança.

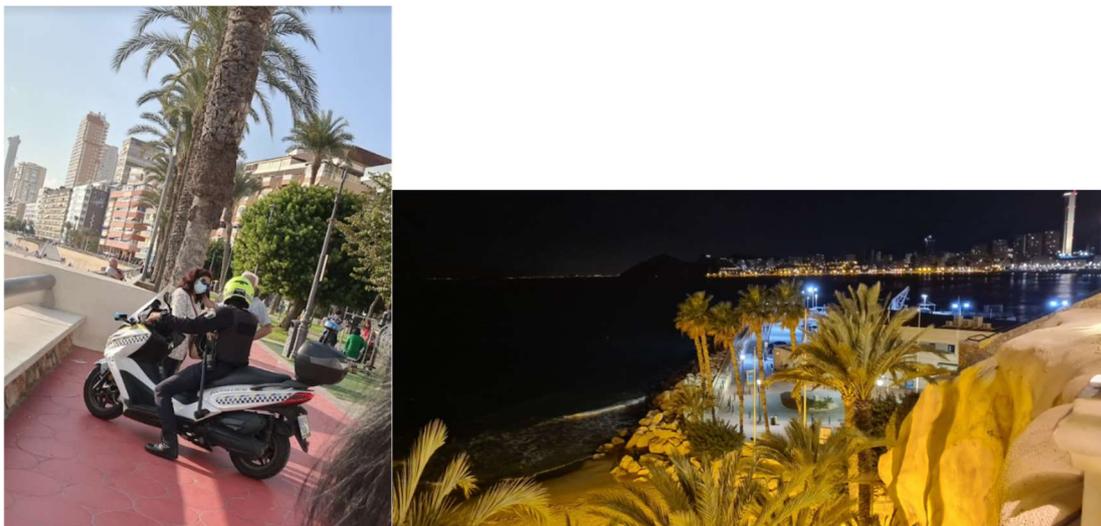
SR1 - É muito limpo, para o turismo é muito bom.

Demonstra-se então, como os espaços são limpos.

**Pergunta 13 - A área é segura? Existe seguranças no espaço? Se assim, o que eles fazem? Quando eles estão de plantão?**

A cidade como um todo é segura, não só pela presença de policiais pela cidade, como pode ser visto na Figura 43, mas principalmente porque circulam muitas pessoas pela rua o tempo todo e as ruas são muito bem iluminadas, o que aumenta a sensação de segurança. Observa-se, também, o monitoramento da cidade por câmeras e sensores.

**Figura 43** - Polícia no *Parque de Elche* e iluminação da cidade



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Os entrevistados comprovam.

M1 - E eu acho que a segurança em geral é muito boa, não só no Centro Histórico, mas em toda Benidorm. Acho que você se sente seguro a qualquer hora do dia, seja de noite ou de manhã, porque a única coisa é que o Centro Histórico às vezes fica cheio de gente, então é um aglomerado de pessoas, para passear é um pouco mais difícil, mas no geral é excelente.

T1 - Muito bem, estive lá tanto de dia como de noite, no inverno e no verão e nunca me senti insegura.

M2 - Quanto à segurança, no fundo são ruas estreitas, velhas, à noite acho que não é tão bem vigiada, vejamos, não me sinto inseguro, mas comparado a outras ruas, à noite principalmente sem pessoas andando, eu digo perto da cidade velha onde tem mais casas, não passa muita gente, as ruas são um pouco mais escuras, tem alguma sujeira de pessoas que vão lá urinar a noite, mas a segurança em geral a cidade toda transmite para mim, mas se tiver que falar um porém, este seria um.

M3 - Não tem problema, vivi em Benidorm toda a minha vida e nunca tive assalto ou roubo forçado, nem furtos. Na área inglesa há muitos oportunistas que se aproveitam dos turistas para tirar o celular ou coisas assim.

M4 - Bem, eu acho que é um lugar muito seguro.

M5 - Bom, sinto-me bastante seguro, nunca tive nenhum problema com a segurança em Benidorm.

T2 - Segurança? Em geral bastante tranquilo, comparado com Barcelona por exemplo, não deu nenhum tipo de receio de ser roubado nem nada, a gente cuida bastante também, mas a sensação de que é uma zona com boa segurança, não sei se excelente, mas normal.

T3 - No começo sim que a gente via bastante policiamento pela cidade, controle do tráfego, e sim que dá pra notar que é uma cidade bastante segura, diria que até mais que barcelona que é a referência que nos temos daqui de segurança, em geral na Espanha é boa, as vezes tem

que tomar cuidado com a carteira, celular que podem levar, mas em geral é bastante segura.

SR4 - A segurança em geral em Benidorm é boa, muito boa. Sempre tem gente que costuma beber álcool à noite porque tem muita gente de outros países, mas tem muita polícia nas ruas. A Espanha em geral é um país muito seguro e Benidorm não é diferente.

T7 - O que eu pude notar é que Benidorm com um todo em bastante policiamento e isso dá uma certa segurança para o turista, então por exemplo, mesmo no Centro Histórico né então sempre tem policiais tem alguém andando, passeando, vendo o que está acontecendo, dando informação quando necessário, então eu achei a segurança bastante grande, não só no Centro Histórico mas em Benidorm como um todo, mesmo na praia, porque tem um calçadão imenso, você pode sair de uma extremidade e ir para a outra, por toda a extensão você vê policiais andando, não um policiamento gigante, absurdo, mas sempre andando com rádios, essas coisas, isso dá uma segurança pro turista

T6 - Lá no Centro Histórico eu pude reparar e tem bastante policiamento e na extensão da praia também, eu não sei falar com segurança como é na realidade, mas pelo tempo que eu estive lá, eu me senti bastante segura, a gente não sente o medo que a gente sente aqui no Brasil andando na rua, tipo assim, dá uma sensação mais de segurança, porque você tem policiamento, as pessoas são bem educadas, passa essa sensação. A gente saiu a noite na praia no dia do casamento e eu andei ali na orla e é uma sensação de segurança porque tem bastante movimento mesmo durante a noite, você vê os carros de polícia espalhados pela cidade, não são muitos, mas causa essa sensação de segurança. É a minha impressão de ter passeado por lá.

T4 - a sensação que ela te dá é de segurança, de tranquilidade, tanto para as pessoas que moram como para os turistas, todo mundo que vai fica à vontade, é calma e isso é um pouco de sucesso que Benidorm tem, é uma cidade que não dorme à noite no meio do verão você pode ir tranquilamente à noite, normalmente não há nenhum problema, sabe, se é com crianças, eles podem ir tranquilamente sozinhos, as meninas, não tem a sensação de perigo ou de que algo vai acontecer com você, então nesse sentido eu acho que é muito bom.

T5 - Também andei pela noite por Benidorm e na verdade que me senti bastante segura sempre, não tenho o que dizer, nunca tive nenhum problema

SR2 - Em geral, acho que é uma cidade segura e se tenho que mencionar algum conflito que possa ter, é a convivência de pessoas de tantos países, principalmente no verão, quando no final muitas pessoas de vários países pode chegar, alguns deles o objetivo do lazer é voltado para substâncias como álcool, drogas, bem, isso acontece, se acontece em áreas de vida noturna por ser mais movimentada, não quer dizer que seja isso o que mais acontece na cidade, porque no final é muito grande, tem zonas muito sossegadas, zonas intermédias e zonas com muito barulho, mas a única coisa que destaque é que no final, o barulho e a convivência de pessoas que, talvez, estão sobrecarregadas por esta substância e num dado momento, então, é válido alterar a ordem pública, mas depois no dia-a-dia geral, ir passear, visitar o que falamos antes do Centro Histórico,

fazer qualquer outra atividade, atividades aquáticas ou qualquer outro dia a dia você está seguro.

SR3 - Benidorm é uma cidade segura, mas é verdade que quando tem multidões, tanta gente, tem muito turismo no verão é difícil controlar, a população multiplica-se no verão, a verdade é que Benidorm é segura, como muitas das cidades turísticas, ela é cuidada, em todos os sentidos, informações para os turistas, cuidado com suas malas, câmeras em algumas ruas, vigilância.

T8 - Nunca tive problemas, claro que se tem mais gente normalmente tem mais problemas de segurança, mas acho que também não me afetou.

T9 - Nunca tive nenhum problema, não vi nada, nem gente deitada no chão, se drogando ou despejada, vamos lá, acho que é uma cidade muito boa nesse sentido

Assim, demonstra-se a segurança do local.

#### **Pergunta 14 - As pessoas estão tirando fotos? Existem muitas oportunidades de fotos disponíveis?**

As pessoas tiram fotos frequentemente em Benidorm e alguns lugares são os mais procurados para isso. Pela observação da pesquisadora, o *Balcón del Mediterraneo* e seu *Mirador* são os mais fotografados, conforme Figura 44. As pessoas vão para este local para assistirem ao pôr do sol e avistarem as praias de *Levante e Poniente*. As vistas deste lugar são muito lindas. Essa constatação também pode ser comprovada pelas postagens das redes sociais, acompanhadas no feed em um ano, e stories por 6 meses. Pelos depoimentos dos entrevistados, também foi o lugar mais comentado. Além dele há outros como citado nas entrevistas e no quadro a seguir.

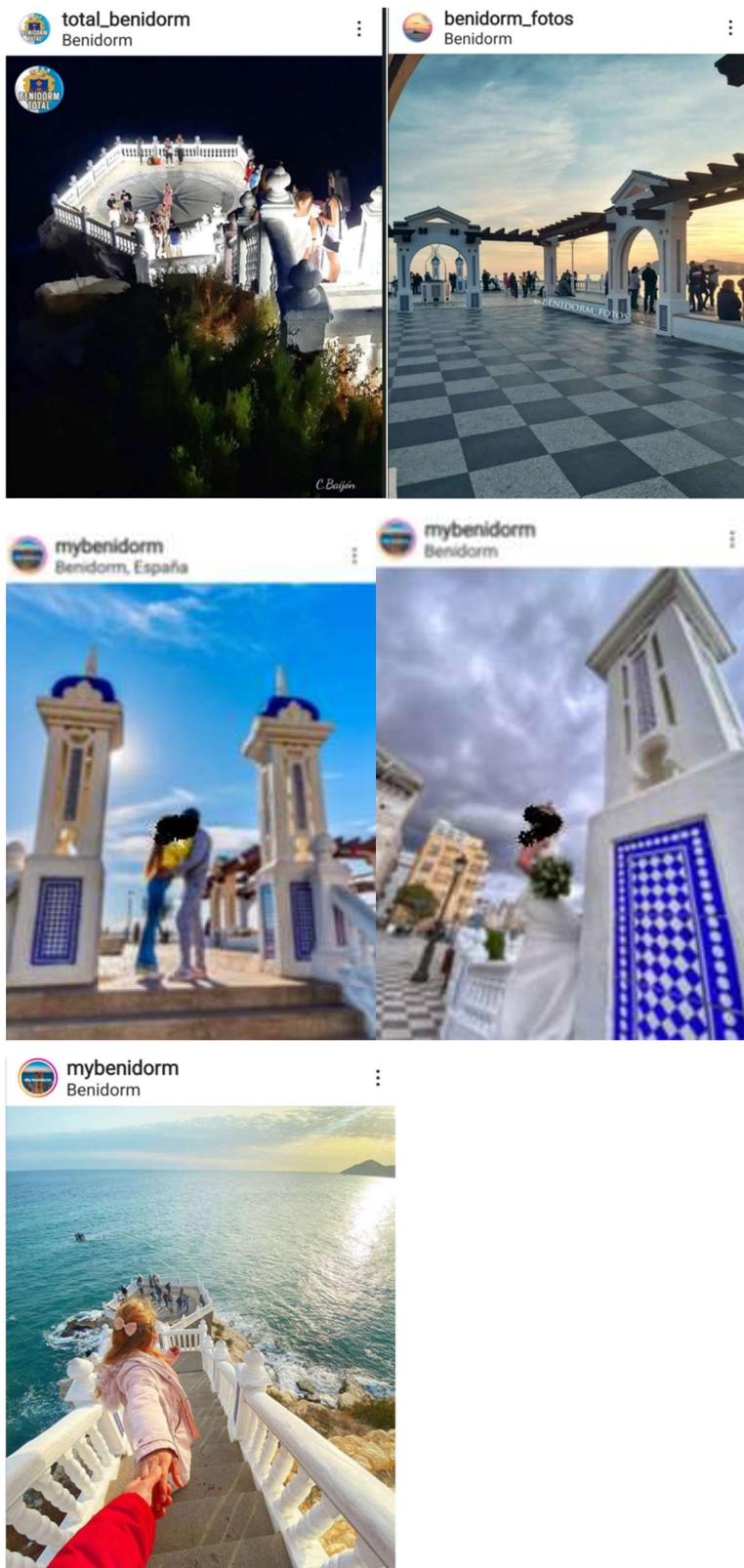
**Figura 44** - Pessoas contemplando e tirando foto do pôr do sol visto do *Balcón*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Nas publicações apresentadas na Figura 45, percebe-se também que o Balcón é um espaço que as pessoas gostam muito de tirar fotos.

Figura 45 - Balcón e seu mirante como palco de contemplação



Fonte: Instagram total\_benidorm, benidorm\_fotos e mybenidorm (2022)

A seguir as falas e tabela dos lugares preferidos.

T4 - uma zona muito agradável para ir pensar, ler, passear e ver as duas praias e muitas das fotos do casamento estavam lá no Mirador, no Centro Histórico também.

M1 - Bem, eu diria agora o Mirador de Benidorm que fica em cima de tudo, o que é muito bonito pelas vistas, não é uma rua fechada, é muito espaçoso, tem muitos artistas, é interessante estar lá vendo o que eles fazem nas barracas que eles montam lá no verão.

T1 - Tem uma pracinha, não sei exatamente os nomes das ruas, uma pracinha que tem uma igreja, na parte de cima, a área do Mirador, é muito legal.

M2 - O Mirador, acho-o bastante agradável, na maneira que estão deixando, é muito bonito, as vistas são únicas, é quase toda a cidade de Benidorm, tanto de um lado como do outro.

M3 - A zona portuária.

M4 - Mais gostoso para passar um tempo, o calçadão está cheio de gente e a carretera, bem, eu diria que o mais bonito de todos é o Castillo.

M5 - El Parque de Elche fica perto e você se sente confortável lá, tem um bom ambiente.

T2 - A área mais agradável pra mim foi este restaurante que eu te digo, ele está justo em frente da praça aquela que tem as escadas que desce para o Balcón, tem um restaurante bem ali e ficamos bastante tempo nele vendo as vistas, bem agradável em geral.

T3 - A praia do poniente tem um passeio marítimo bastante grande, com bastante árvore, parquinho para criança, muitos idosos passeando fazendo caminhada, a praia é muito bonita, a areia muito natural, superfina. (esse é o Parque de Elche).

SR1 - O Mirador, porque sai como um ponto e dá para ver uma praia de um lado e a outra praia do outro.

SR4 - Sim, eu também (o Mirador), tem uma vista muito bonita.

T4 - No Centro Histórico tem uma rua que é bastante famosa e cheia de lojas e bem, é muito gostoso passear pelo ambiente que existe, na verdade tem gente que não gosta de aglomeração de gente, mas nós, tanto minha esposa, quanto mim, adoramos passear pelo centro e descer aquela rua que tem tanta diversidade de pessoas e lojas e tudo mais. Chama-se Calle del Coño (Carretera), é uma palavra meio feia aqui na Espanha, mas tudo bem. As pessoas sempre diziam "Coño eu não sei que coño não sei o que lá" que no final eles a deixavam como a Calle del Coño.

T4 - O Mirador, também no Centro Histórico, é uma zona muito agradável para ir.

T6 - Eu gostei do Mirador, tinha uma igreja também que eu falei, nossa que lindo, é uma sensação muito gostosa estar ali e no fundo tinha um moço tocando uma música muito bonita e eu falei, nossa que lugar gostoso de ficar.

T5 - Para mim o Mirador também é uma das partes que eu mais gosto, porque tem todas as vistas, tem música ao vivo dos artistas que estão na rua, é o que eu mais gosto.

SR2 - Por mais bonito que seja, a área do Mirador é muito especial, eu acho. Gosto de simplesmente caminhar por qualquer passeio [...] mas o mirante é mais especial.

SR3 - Tudo na zona do Mirador, o porto é encantador [...] gostamos de ver um barco, parece bobo, mas tem restaurantes no Porto com boa comida e a verdade é que ficaria com a zona portuária.

T8 - O Mirador, a praça que fica no Mirador, o Castillo, é o ponto alto para mim, passo um tempo mais saudável, são muito interessantes.

São apresentados no Quadro 7 os lugares mais publicados no instagram, conforme páginas analisadas descrito no Quadro 6 do capítulo anterior.

#### Quadro 7 - Lugares mais publicados do instagram

Lugares que mais aparecem no Instagram	Feed	Stories	Ranking pelo feed
Balcón	35	512	1º
Mirador Balcón	32	1	2º
Vista da playa Mal Pas do Balcón	18		3º
Calle Martinez Alejos	17	4	4º
Parque de Elche	14	17	5º
Vista aérea do casco antigo vista do mar	10	4	6º
Paseo de la Carretera	10	10	6º
Calle Gambo	10	14	6º
Levante a partir do Balcón	7	2	
Plaza triangular	5	2	
Balcón desde Levante	4		
Balcón desde Poniente	4		
Casco antigo saindo balcón a poniente	4		
Calle de los Gatos	4	11	
Poniente a partir do Balcón	3	6	
Levante a partir do Casco Antigo	3	1	
Calle Martines Oriola	3		
vista aérea do casco antigo vista para o mar	3	3	
Porto visto do Balcón	3	3	
Calle Mayor	2		
vista aérea de casco antigo mirando calle gambo	2	3	
Calle Santo Domingo	2		
Igreja	2		
Calle Alameda	2	5	
Balcón visto da playa Mal Pas	1		
Via Ermírio Ortuño	1		
Calle condestable zaragoza	1		
Plaza Castelar	1		
Calle Pintor Lozano	1		
Carrer Sant Miguel	1		

Fonte: Elaborado pela autora a partir da contagem de publicações dos intagram selecionados.

Nessas postagens perceber observa-se que o *Balcón e Mirador do Balcón* são os pontos mais postados, sendo considerados os mais instagramáveis.

**Pergunta 15- Os carros dominam mais que os pedestres, impedindo esses de chegar ao local?**

Como dito em outras questões as ruas são exclusivas de pedestres, somente carros de serviço e locais acessam, e somente alguns locais pré-estabelecidos.

- **USOS E ATIVIDADES**

**Pergunta 16 - As pessoas estão usando o espaço ou ele está vazio?**

O Centro Histórico de Benidorm por ter muitas lojas, bares, hotéis e restaurantes estão sempre cheios, como pode ser visto na Figura 46. Além do que muitos passeios pela cidade tem o seu ponto de partida no Centro Histórico, e muitos eventos ocorrem lá. Foi observado o Centro Histórico mais vazio após dia 06 de janeiro de 2022, uma vez que depois da festa de Reis a cidade fica com menos turista, pois é a mais baixa temporada. Assim, os hotéis e restaurantes ou dão férias para funcionários e fecham, ou aproveitam para fazerem grandes manutenções e reformas. É possível, também, observar moradores levando crianças na escola e no movimento do seu dia a dia.

Figura 46 - Avenida Alcoi e Paseo de la Carretera em dois momentos



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Na Figura 47, pode-se perceber também o movimento nas ruas do Centro Histórico de Benidorm.

**Figura 47 - Via Emilio Ortuño**



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

Como dito anteriormente, só é visto menos movimento a partir de 6 de janeiro, época considerada baixa temporada (Figura 48).

**Figura 48** - Crianças na escola na *Carrer del Pal*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Os entrevistados também fazem seus depoimentos:

M1 - Tem muitos restaurantes alternativos, bares e lojas, também tem muitos no centro bem movimentado e isso é bom porque se você quiser comer, fazer as compras, tem tudo bem pertinho no centro e tudo é muito bem conectado.

T1 - Não conheço muita coisa em detalhes, mas acho que tem de tudo um pouco, cada rua tem o seu tipo de público, talvez o centro seja um pouco mais jovem, tem mais bares.

M2 - Vamos ver, eu acho que o Centro Histórico é feito de casas antigas que estão construindo prédios. Eu acho que os aluguéis são abusivos, mas é por causa da demanda que há e na questão da cidade velha eu acho que eles estão se saindo muito bem, existem bastantes praças, com bastante espaço para as pessoas desfrutar das duas principais praias de Benidorm.

M3 - Tirando uma rua que é Tomás Ortuño, que tem mais comércio e serviços de bairro do que no centro e não é muito grande, então você pode ir e ter o que precisa para comprar. A sexta, são só bares,

restaurantes e hotéis, não há mais acesso, a menos que você vá à praia ou algum serviço que não seja assessoria jurídica, psicólogos, dentista.

M4 - Na verdade, no centro tem lojas específicas, principalmente roupas, e agora também tem cosméticos e tal, mas a área comercial é pequena e está bem espalhada por Benidorm, outro dia tive que resolver algumas coisas e tive que me deslocar um pouco, pelo menos subir e descer um pouco, de Tomás Ortuño para o centro, os açougues talvez estejam mais para cima, ou outro tipo de negócio é um pouco mais acima, não no centro do centro.

M5 - Estamos numa zona um pouco escondida porque a cidade velha tem várias ruas, nem todas são as principais, muitas são ruelas, digamos, e neste caso a nossa é numa rua que não é de tudo principal, mas bem, sim, na cidade velha no verão as pessoas passam, então dá mais oportunidades do que estar na área com menos visitantes.

T3 - O comércio é bem legal, as pessoas são bem simpáticas, atenciosas, em questão de preços é bem acessível por ser região de praia, ali deu para ver que é mais ou menos o preço normal, não é abusivo, é bem atrativo digamos.

T2 - alguma saída que demos ali pelo Centro Histórico, entramos em algum bar para tomar alguma coisa e achamos o preço bem legal, nada exorbitante por ser uma zona, principalmente ali no Balcón, a gente pensou que ia ser bem caro por causa das vistas e tal, mas não, preço bastante acessível, normal.

SR1 - A zona histórica é uma zona típica, que se chama os huacos, que reuniram restaurantes do norte de Espanha com comida típica de tapas, como as Astúrias, o País Basco, é uma zona de tapas para passar a tarde/ tarde. Depois também tem a parte dos restaurantes mais habituais, mais normais.

SR4 - E depois na zona da igreja, do porto, tem bastantes lojas também.

T7 - no Centro Histórico existem bastante lojas, tanto de moda como as que te oferecem algumas recordações, eles te disponibilizam bastante restaurantes, com bastante comida típica e não só espanholas, mas eu achei bastante interessante esse aspecto, apesar de ser um centro turístico, você vê que os prédios são bastante antigos, o pessoal ainda consegue dar um toque de modernidade dentro dos restaurantes, dentro dos ambientes, geralmente são aconchegantes e eles tem muitas ofertas para o pessoas que vai, eles oferecem muitas opções para quem quer comer, comprar, tem algumas lojas de marcas que estão dentro do Centro Histórico, tem bastante opção para quem vai fazer turismo, e por exemplo existe uma facilidade grande em andar por ali, única coisa que subir e descer cansa né, mas faz parte, tem muita subida e descida. Com relação a hotéis eles tem alguns, praticamente dentro do centro, na entrada eu sei que tem mas o acesso deve ser um pouco difícil porque a maioria dos carros não pode entrar, mas existe uma mobilidade dentro do Centro Histórico para passear, olhar as lojas, a mulherada que normalmente gosta né, mas é bastante interessante, eu gostei muito mesmo.

T6 - restaurantes, lojas, realmente chamou bastante atenção e eu acho que chama bastante o turismo para poder andar por algumas ruas porque para quem é turista você quer entrar em todos os lugares, conhecer tudo e eles tem uma oferta muito grande de coisas, desde coisas de marcas até coisas supérfluas [...] então assim é um lugar

bem gostoso. Eu acho que chama bastante o turismo principalmente quem vai de compras, chama o pessoal para aquela área, tem bastante lojas, bastante restaurantes, pelo que eu pude perceber os hotéis estão em alguns pontos estratégicos bem específicos que deve ter uma vista maravilhosa lá de dentro, eles são mais altos, tudo chama bastante a atenção para aquela região, foi essa a minha impressão.

T5 - os comércios que têm no Centro Histórico fazem com que lá seja sempre cheio de gente em qualquer época do ano, você pode encontrar desde coisas bem baratas como coisas muito caras, de marca, sem marca, muita loja de roupa, sapato, bijuteria e muitos restaurantes para o pessoal poder ir comer, isso faz com que os turistas e residentes vá para lá. Tem muito, não só comércio de loja, mas também muitos artistas de rua, pintores, pessoas que fazem artesanato, e eles tem o posto deles lá na rua.

SR3 - Você vai encontrar cidade para pedestres com muito comércio, comércio de bairro, comércio turístico e daí se eles quisessem jogar suas cartas, se você tem atrações que saem do centro por exemplo que eles vão ver um barquinho, você pega o ingresso e eles te levam para uma ilha próxima ou te levam para a Terra Natura, um parque temático, há atividades que acontecem fora mas sai do centro.

SR2 - turismo mais voltado para os parques temáticos, que eu acho que são uns três parques temáticos : Mundomar, Terra Nature e Terra Mítica, depois também na noite há também uma espécie de, não sei, como um centro onde fazem espetáculos e no final espetáculos ao vivo, que é o Palácio de Benidorm, que também é um das mais famosas que existem, as atividades de mergulho são discutidas dentro do parque temático Mundomar, por exemplo, com os golfinhos, o mundo das atrações aquáticas também passa por eles, é verdade que nem todos são Benidorm, em torno do que é a ilha de Benidorm, que é famoso por lá e que mergulha mas há momentos em que os centros de mergulho de Benidorm vão para municípios próximos, por exemplo Altea ou Calpe, que são locais onde a biodiversidade marinha é mais rica do que em Benidorm mas é verdade que desde Benidorm promove atividade, depois outra atividade também, o que é verdade que não tem muita visibilidade, mas existe e há centros de montanha organizados que contornam a Serra, aquilo a que chamam Serra Helada, organizam atividades de caminhadas à volta desta Serra e existem centros de montanha e outros que você pode participar, alguns são até gratuitos e você pode participar de algumas dessas atividades, não é o mais popular e você não verá isso em muitos lugares porque no verão lá embora não seja um extremo temperatura porque é quente e as pessoas não costumam fazê-las, mas se você for por exemplo na primavera, no inverno então são atividades que também são feitas.

SR2 - A maioria das pessoas conhece apenas a parte de comércio, boates, mas aí tem um mundo além, tão bem, que permite complementar conforme cada um decidir.

T4 - Benidorm mais tem é isso, são restaurantes, lojas, vida noturna e atividades aquáticas, um pouco de tudo pensado acima de tudo para o turista, não lhe falta praticamente nada e depois para as pessoas de lá também têm bastantes alternativas de todo o tipo embora se pense que Benidorm é apenas lazer e turismo, mas é verdade que no final é bem completo, acho que tem praticamente tudo, tanto no Centro Histórico quanto no geral. Cidade velha principalmente restaurantes,

lojas e entretenimento de todos os tipos, a cidade em geral tem um pouco de tudo. Caracteriza-se por ter muitos arranha-céus, é uma cidade que tem mais arranha-céus por metro quadrado, é considerada a Nova Iorque da Europa, não no Centro Histórico, mas na verdade toda a cidade está cheia de arranha-céus, entre os mais altos da Europa.

T8 - Bom, tem todo tipo, tem de tudo para o que você quiser, no meu caso eu costumo ir a bares e centros de lazer mais do que outros tipos de lugares, também vamos a lojas, tem variedade.

T9 - ao nível do comércio, já te disse antes que acho Benidorm excelente, tens comércio todos os dias da semana, todos os dias do ano, acho fenomenal.

T9 - Sim, tudo perto, a mesma comida, bares, lojas de roupas, sapatarias, lojas de lazer, você tem tudo à mão.

Assim, foi demonstrada a movimentação no Centro Histórico de Benidorm.

### **Pergunta 17 - É usado por pessoas de diferentes idades?**

Há pessoas de diversas idades circulando por Benidorm e por seu Centro Histórico. O público que frequenta Benidorm é de pessoas idosas e aposentadas visto que há o incentivo à viagem dado pela Espanha, como descrito em <https://imserso.es/web/imserso>, que é *Instituto de Mayores y Servicios Sociales* IMSERSO. Este instituto anualmente lança seus principais objetivos e linhas de atuação para atendimento aos idosos da Espanha. Disponibiliza um orçamento para a realização de suas ações, sendo que uma delas refere-se ao turismo, que é um sistema complementar ao Sistema de Segurança Social Espanhol que objetiva proporcionar estadias de idosos em zonas costeiras e interioranas, contribuindo para melhorar sua qualidade de vida e independência, e ao mesmo tempo colabora com a movimentação da economia na baixa temporada nestes destinos. Estão incluídas estadas com pensão completa de 8 a 10 dias, com transporte ida e volta, seguro, serviços médicos e de atividades socioculturais.

Outro público que frequenta Benidorm é o familiar, e muitas vezes família composta por pais com filhos pequenos, muitos vindos da região norte da Espanha. Os ingleses que visitam Benidorm, desde a década de 1960, normalmente vão para festejar, beber e comemorar. Durante a realização deste estudo, foi possível presenciar esses públicos, conforme pode ser visto na Figura 49.

**Figura 49** - Pessoas de várias idades e gêneros na *Avenida Alcoi*



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2022.

Nas postagens avaliadas, também pode-se perceber as pessoas com diferentes idades e gêneros no Centro Histórico de Benidorm.

**Figura 50** - *Avenida Martinez Alejos* com pessoas de diferentes idades e gêneros.



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

O depoimento do entrevistado a seguir, também, comprova esta diversidade.

SR4 - Benidorm está adaptado a todos os tipos de pessoas, há muitos anos Benidorm é famoso como um lugar para idosos, aposentados, pensionistas, pessoas com falta de mobilidade, é projetado para eles, há atividades para eles também.

Assim percebe-se o tipo de público que frequenta Benidorm e seu Centro Histórico.

### **Pergunta 18 - Há pessoas em grupos ou apenas pessoas sozinhas?**

As pessoas caminham em grupos, sozinhas e em casais. Os entrevistados relatam que vão sozinhos, entre amigos, com família e em casal, a figura anterior também comprova isso.

Segue a fala do entrevistado:

SR4 – Tudo, com amigos, família, sozinho.

Assim, fica demonstrado como o Centro Histórico é frequentado.

### **Pergunta 19 - Quantos tipos diferentes de atividades estão ocorrendo – pessoas andando, comendo, jogando futebol, xadrez, relaxando, lendo?**

As pessoas estão sempre andando, sentadas, comendo, contemplando, conversando, praticando esporte, festejando, comprando no Centro Histórico de Benidorm e algumas fotos já mostradas anteriormente podem comprovar isso.

A seguir, apresenta-se o depoimento de um entrevistado que conta um pouco do que costuma fazer no Centro Histórico.

SR4 - É legal, é bom, dá para tomar um sorvete, uma pizza em qualquer canto, tem lojinha para comprar roupa, enfim.

Sendo praticadas várias atividades no Centro Histórico.

### **Pergunta 20 - Quais partes do espaço estão sendo utilizadas e quais não estão?**

As ruas que têm mais lojas, bares e restaurantes são as que têm maior movimento e são mais usadas. Além do *balcón* como espaço de contemplação, como descrito anteriormente. As ruas menos movimentadas e usadas são as que têm mais residências e menos comércio.

**Pergunta 21- Há opções de coisas para fazer?**

No Centro Histórico de Benidorm é possível caminhar, comprar, comer, beber, contemplar, conversar, praticar esporte, festejar, ir à escola, como pode ser visto em fotos anteriores.

**Pergunta 22 - Existe uma presença de gestão, ou você identifica que qualquer pessoa é responsável pelo espaço?**

Pode-se identificar policiais pelo Centro Histórico mostrando o poder público no local, o Visit Benidorm e o posto de informações turísticas, como já foi mostrado na apresentação de Benidorm como *lócus* de pesquisa.

- **SOCIABILIDADE**

**Pergunta 23 - Este é um espaço que você escolheria para encontrar seus amigos? Existem outras pessoas no espaço encontrando amigos?**

É possível ver que as pessoas estão entre amigos e familiares. Na Festa Maior Patronal observou-se que quem assistia conhecia quem desfilava e que estavam entre amigos assistindo aos desfiles, conforme Figura 51. Em outros momentos, também se observou pessoas se encontrando para um café, ou para contemplar a paisagem e conversar. Esta pesquisadora fez isso algumas vezes e voltou na cidade com filha e neta.

**Figura 51** - Pessoas na *Fiesta Mayor* de 2021 entre amigos



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2021.

As pessoas frequentam entre amigos e família o Centro Histórico.

**Pergunta 24 - As pessoas estão em grupos? Eles estão falando um com o outro?**

Percebe-se pessoas conversando e em grupos, como já foi mostrado em algumas fotos apresentadas anteriormente.

**Pergunta 25 - As pessoas parecem se conhecer, por nome ou de vista?**

Parece que as pessoas se conhecem, principalmente nos eventos, e entre as *peñas ou penyas ou penyes*; são grupos que criam sua *penya*, participam dos eventos e, normalmente, estão com casacos iguais para se identificarem enquanto grupo, como visto na Figura 52.

**Figura 52 - Penyas**



Fonte: Instagram associaciopenyes (2022)

Essas pessoas participam frequentemente dos eventos em Benidorm.

**Pergunta 26 Será que as pessoas trazem seus amigos e parentes para ver o lugar ou mostrar alguma de suas características com orgulho?**

A resposta a esta pergunta é sim, o que pode ser percebido quando se caminha por Benidorm, quando se conversa com quem já viajou a Benidorm, quando se volta a Benidorm e quando algumas pessoas colocam comentários nas redes sociais, como mostra Figura 53.

**Figura 53** - Comentário no Instagram visitbenidorm



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

O comentário da Figura 53 mostra o carinho que as pessoas têm por Benidorm.

**Pergunta 27 As pessoas estão sorrindo? Será que as pessoas fazem contato visual com o outro?**

É possível ver pessoas sorrindo e fazendo contato visual com o outro, como monstrado em fotos anteriores.

**Pergunta 28 Será que as pessoas usam o local regularmente e por escolha própria?**

Os entrevistados, principalmente os moradores, relatam que quando querem resolver algo vão ao centro, pois há de tudo e já resolvem o que precisam no mesmo momento.

**Pergunta 29 Existe uma mistura de idades e grupos étnicos que geralmente refletem a comunidade em geral?**

Em Benidorm há 121 nacionalidades entre os *empadronados* (registrados). Observa-se nas ruas muitos brancos. Nas lojas chinesas encontra-se muitos asiáticos, o mesmo não é observado em relação aos negros, que dificilmente é visto circulando pelas ruas do Centro Histórico.

**Pergunta 30 As pessoas tendem a recolher o lixo quando o veem?**

As ruas são muito limpas, como mostrado em fotos anteriores e, ao final dos eventos, também se observa que a limpeza é efetuada.

✓ **SIGNIFICADO**

O Centro Histórico de Benidorm foi avaliado segundo a metodologia de *Placemaking* do PPS e as questões-guia foram respondidas baseadas na observação, documentos, imagens da pesquisadora e das redes sociais e entrevistas. Os itens avaliados são as categorias analíticas e se chegou ao diagnóstico de *placemaking* do Centro Histórico de Benidorm, descrito a seguir:

• **Acessos e Conexões**

Os acessos e conexões são favoráveis, pois:

- O espaço pode ser visualizado em sua maioria à distância, tendo boa visibilidade;
- As pessoas usam os espaços e esse uso é ativado por eventos e atividades;
- As pessoas de modo geral podem caminhar facilmente ao local, tendo somente o espaço do mirante do *Balcón* inacessível para quem tem mobilidade reduzida, ou está usando um carrinho de bebê, por exemplo. Os demais, mesmo com ladeiras ou barreira de escadas, disponibilizam outras possibilidades para acesso;
- A área é praticamente exclusiva para pedestres, com exceção de algumas ruas que permitem o acesso de carros locais ou de serviços.
- A área tem acesso facilitado às duas praias e ao centro novo, desta forma se conecta bem com a cidade.
- Para chegar ao Centro Histórico as pessoas podem circular a pé, de bicicleta, de ônibus ou de carro. Pelo fato do Centro Histórico não permitir a circulação de

carros, há poucos semáforos, com acessibilidade e uma boa comunicação visual.

Item desfavorável:

- O acesso ao mirante do *Balcón* somente pode ser feito pela escada.

- **Conforto e Imagem**

Conforto e Imagem são favoráveis, pois:

- A localidade oferece uma ótima impressão a todos, é acolhedora e bem iluminada. Além disso é limpa e segura.
- Há diversidade de gênero, idades e nacionalidades.
- Há espaços para sentar, contemplar e tirar fotos para recordações.

Item desfavorável:

- O único item desfavorável é que mesmo com tantas nacionalidades presentes em Benidorm dificilmente se vê negros e asiáticos, sendo estes últimos encontrados principalmente em lojas onde os proprietários são asiáticos.

- **Usos e Atividades**

Os Usos e Atividades são favoráveis, pois:

- As pessoas usam muito o Centro Histórico, pois há muitas lojas, restaurantes, bares, igrejas, muitos eventos acontecem nele e muitas atividades têm o Centro Histórico como ponto de encontro.
- Pessoas de diferentes idades frequentam o Centro Histórico de Benidorm. Muitos turistas que têm por perfil: famílias com crianças pequenas, idosos e jovens que buscam diversão. Os idosos espanhóis têm incentivo do governo para viajar, o que propicia um estímulo para as escolhas de viagem. Muitos vêm do norte da Espanha e da Inglaterra, sendo que esses últimos vêm em busca de lazer e entretenimento, beber, cantar e festejar.
- As pessoas caminham muito pelo Centro Histórico, sentam-se, conversam, praticam esporte, comem, bebem, se divertem, compram e se hospedam. Praticamente há de tudo no Centro Histórico de Benidorm.

- Os espaços públicos mais usados são os próximos a restaurantes, bares, locais de contemplação como o *Balcón del Mediterráneo*, seus arredores e as vias de maior trânsito de pessoas por fazerem a ligação com as praias e o centro novo da cidade.

Aspectos desfavoráveis:

- Barulho devido às atividades, no entanto, existem regras de hora do silêncio e os moradores de Benidorm, por dependerem quase que exclusivamente do turismo, são mais tolerantes.

- **Sociabilidade**

A Sociabilidade é favorável, pois:

- É um bom espaço para família, para encontrar amigos, para passar o tempo.
- As pessoas vão sozinhas, em grupo, em casal e em família.
- As pessoas se mostram alegres e usam o local com regularidade.

Aspectos desfavoráveis:

- Não foi observado mistura de etnias, não foi encontrado pessoas negras e poucos asiáticos foram vistos, sendo que os mesmos estavam em seus locais de trabalho.

**b) Identificar ações de utilização do espaço público do Centro Histórico de Benidorm para o turismo.**

Para responder a este objetivo específico foram detalhados os itens a seguir.

- ✓ **Categorias analíticas** – as categorias analíticas usadas para cumprir o objetivo específico **b** são: festas e eventos realizados no Centro Histórico de Benidorm e uso do espaço público nas festas e eventos.
- ✓ **Exibição dos dados** – os dados são apresentados por meio de um quadro elaborado a partir da divulgação oficial destes eventos e suas descrições, mapas dos trajetos das festas e eventos, constante nos documentos analisados como descrito no Quadro 5 do capítulo anterior e postagens nas redes sociais

destes eventos, constante no Quadro 6 do capítulo anterior, além do relato da pesquisadora da Festa Mayor Patronal de 2021.

- ✓ **Significado** – ao final é apresentada a análise de como essas festas e eventos no Centro Histórico de Benidorm o movimentam.
- ✓ **Credibilidade** – a credibilidade das informações vem do confronto da observação da pesquisadora com imagens das redes sociais e informações oficiais das festas e eventos.

### ✓ CATEGORIAS ANALÍTICAS E EXIBIÇÃO DOS DADOS

Benidorm tem por prática realizar muitos festas e eventos ao longo do ano, principalmente no Centro Histórico. Essa comprovação se dá ao relacionar e analisar as festas e eventos e o local usado da cidade, apresentados no Quadro 8. Este quadro foi montado a partir do site oficial de Turismo da cidade, <https://www.visitbenidorm.es/agendas/ver>, listando mês a mês somente as festas e eventos que utilizaram o Centro Histórico de Benidorm. O período analisado foi de novembro de 2021 a outubro de 2022, para permitir a análise de um ano desse tipo de atividade. Esta pesquisadora esteve presente na Festa Mayor Patronal em novembro de 2021, que trouxe a retomada de festas e eventos em Benidorm após a pandemia.

**Quadro 8** - Festas e eventos no Centro Histórico de Benidorm

Festas e eventos no Centro Histórico de Benidorm	Datas	Tipo de atividade	Espaço do Centro Histórico que ocupam	Detalhe sobre a festa ou evento.
Festival Internacional de Órgano	setembro a dezembro de 2021 (4/09; 26/11 e 18/12)	concerto - gratuito	La parroquia de Sant Jaume i Santa Anna	Concerto que acontece dentro da igreja usando o órgão que existe lá.

Fiestas Mayores Patronales Benidorm 2021 Fiestas en Honor a la Virgen del Sufragio y San Jaime Apóstol	03/11/2021 a 17/11/2021	feira religiosa - gratuita	Programa Anexo 3 e percurso elaborado pela autora no Apêndice C	Esta festa religiosa é um marco datado de março de 1740 quando em Benidorm um barco foi arrastado por uma forte tempestade e uns rapazes encontraram a imagem da virgem nos escombros, levaram até a igreja onde mais tarde se construiu uma capela. Assim, essa festa comemora os patronos da cidade: <i>Virgem del Sufragio e San Jaime</i> .
Concierto de la Societat Musical La Nova de Benidorm por motivo de las Fiestas Mayores Patronales	06/11/2021	concerto - gratuito	Auditorio Julio Iglesias Parc de L'Aigüera	Apesar deste evento não ser no Centro Histórico, ele dá início à <i>Fiesta Mayor</i> . É um concerto que dá início às comemorações.
Pols i Pua Rondalla ACR concerto. O Barco	07/11/2021	concerto - gratuito	La parroquia de Sant Jaume i Santa Anna	Se relaciona com a <i>Fiesta Mayor Patronal</i> .
Concierto de la Banda Sinfónica Unión Musical de Benidorm - Fiestas Mayores Patronales	07/11/2021	concerto - gratuito	Auditorio Julio Iglesias Parc de L'Aigüera	Apesar deste evento não ser no Centro Histórico, faz parte da <i>Fiesta Mayor</i> .
La Navidad empieza en Benidorm	26/11/2021 a 07/01/2022	fiestas natalinas pela cidade gratuito	Datas folheto Anexo 5 Parc de L'Aigüera e Plaza SSMM Reyes de España (em frente a Ayuntamiento)	Apesar da montagem de natal não ser no Centro Histórico de Benidorm, ela fica muito próxima e tem decoração de natal por toda cidade, inclusive Centro Histórico, sendo palco para fotos e comemorações.
Benidorm Half (21 y 10K)	27/11/2021	corrida paga	ver mapa do trajeto no Anexo 4	Benidorm Half conta com corrida 10k e 21k, a primeira depois da pandemia.
Show de drones Benidorm	29/11/2021 a 04/12/2021	drones - gratuito	Playa de Levante	Este evento foi o primeiro show de drones noturno iluminado em Benidorm. Apesar de não ser no Centro Histórico, deu para apreciá-lo do Balcón.
Porrat Navideño (Mercado Navideño) en Benidorm	04/12/2021 a 06/01/2022	fiestas natalinas pela cidade gratuito	Parque de Elche	Mercado de natal, faz parte das comemorações natalinas.

Las XLVIII Navidades Náuticas Bahía de Benidorm	03/01/2022 a 09/01/2022	velas nauticas	porto	Dia 03/01 participação adulta profissional e olímpica, e 09/01 para as crianças celebrarem regatas de vela infantil.
Cabalgata de Reyes en Benidorm	05/01/2022	fiesta religiosa gratuita	Ver trajeto no apêndice D	Festa de Comemoração ao dia de Reis.
Carnaval Benidorm 2022	Del 26 de febrero al 1 de marzo/ 2022	fiesta de rua gratuita	Ver folheto Anexo 5 e trajeto no apêndice E	Festa de Comemoração ao Carnaval.
Gymkhama Benidorm Game	26/02/2022 al 27/02/2022	gincana familiar gratuita	Ponto de início e fim é na <i>Plaza de la Senyoría</i> , que fica no <i>Balcón</i> .	Uma gincana com suporte de um app, que se pode realizar de modo individual, familiar ou grupal. Com um código QR inicia-se o jogo, que consta de dez provas e desafios. Estes sendo cumpridos envia-se foto ou vídeo e o itinerário desse jogo é o Centro Histórico de Benidorm.
Fallas Benidorm 2022	15/03/2022 al 19/03/2022	fiesta tradicional de valencia	Ver trajeto no apêndice F e programação no anexo 7	É uma festa Valenciana. Há esculturas espalhadas pela cidade e ao fim essas esculturas são queimadas. Os temas das esculturas são atuais e a queima tem sua origem singela de queima de restos das carpintarias.
la procesión del Domingo de Ramos.	10/04/2022	fiesta religiosa - gratuita - semana santa	Não é no Centro Histórico	Apesar de não ser no Centro Histórico ela dá início às comemorações da Semana Santa.
la procesión del Miércoles Santo.	13/04/2022	fiesta religiosa - gratuita - semana santa	Sai da paróquia de San Jaime y Santa Ana. Mas não tem o percurso divulgado.	Comemorações da Semana Santa.
la solemne procesión	14/04/2022	fiesta religiosa - gratuita - semana santa - quinta feira santa	não é no Centro Histórico	Apesar de não ser no Centro Histórico faz parte das comemorações da Semana Santa, que movimenta a cidade.
Viernes Santo	15/04/2022	fiesta religiosa - gratuita - semana santa	Sai da paróquia de San Jaime y Santa Ana. Mas não tem o	Comemorações da Semana Santa.

			percurso divulgado.	
Domingo de resurrección	17/04/2022	festa religiosa - gratuita - semana santa domingo de páscoa	Sai da paróquia de San Jaime y Santa Ana. Mas não tem o percurso divulgado.	Domingo de Páscoa.
Benidorm Medieval	06/05/2022 a 08/05/2022	697º aniversario del otorgamiento de la Carta Poble de Benidorm en 1325.	Parque de Elche	O Mercado Medieval conta com animação, espetáculos, música e dança. Além de barracas que vendem desde objetos até comidas.
Así es el nuevo Benidorm: una exposición para descubrir cómo la EDUSI transforma Benidorm	10/05/2022 a 18/05/2022	apresentação EDUSI para população	Plaza SSMM Reyes de España (em frente a Ayuntamiento)	Apesar de não ser no Centro Histórico de Benidorm se relaciona com um dos temas desta tese. Foi quando a EDUSI foi apresentada à população.
Europarty Benidorm Fest	14/05/2022	show	Plaza Triangular	Show de música.
Festival Internacional de Órgano	27/05/2022, 28/10/2022, 25/11/2022, 17/12/2022	concerto - gratuito	La parroquia de Sant Jaume i Santa Anna	Concerto que acontece dentro da igreja usando o órgão que existe lá.
Campeonato autonómico de remo de mar	19/06/2022	nautico	porto	Campeonato de remo.
Fiestas del Carmen	14/07/2022 a 17/07/2022	procissão nautica	porto / passeing de colon	Dá inícios às <i>Fiestas del Carmen</i> com música ao vivo em <i>Passeing de Colón</i> perto do Porto e culmina com uma procissão no mar com barcos.
'Cine en la Playa'	05/08/2022, 26/08/2022	cinema	playa del Mal Pas	Departamento de cultura organiza cinema na praia.
Benidorm Pride Festival 2022	05/09/2022 a 11/09/2022	festa popular - parte privada parte pública	ao longo da cidade e festas temáticas no centro antigo dias 05, 06 e 11	Festa do Orgulho LGBTQIA+
Fiestas de Moros y Cristianos Benidorm 2022	Del 28 de septiembre al 02 de octubre 2022	fiesta religiosa gratuita	Ver folheto anexo 9 trajeto no apêndice G	Festa sobre fatos históricos e religiosos de Alicante e Valência.

Oceanman Benidorm 2022	01/10/2022 al 02/10/2022	esporte nautico - natação	playa mal pas	Prova de natação em águas abertas.
---------------------------	--------------------------------	------------------------------	---------------	---------------------------------------

Fonte: Elaborado pela autora a partir da análise das festas e eventos que acontecem no Centro Histórico de Benidorm

A Figura 54 mostra postagens sobre as festas dos Moros e Cristianos.

**Figura 54** - Fiestas de Moros y Cristianos



Fonte: Instagram associacionpenyes (2022)

A Figura 55 mostra as postagens das Fallas de 2022.

Figura 55 - Fallas Benidorm 2022



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

A Figura 56 mostra o Mercado Medieval.

**Figura 56** - Mercado Medieval



Fonte: Instagram benidorm\_fotos (2022)

A Figura 57 mostra o evento Pride Benidorm 2022.

Figura 57 - Pride Benidorm 2022



Fonte: Instagram total\_benidorm (2022)

A Figura 58 mostra o aniversário de reinas e damas.

Figura 58 - 50º aniversário de *Reinas y Damas*



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

A Figura 59 mostra a Meia Maratona.

**Figura 59** - Meia Maratona 2021 Benidorm



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

A Figura 60 mostra o Master Chef Abuelos.

**Figura 60** - Master chef Abuelos



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

A Figura 61 mostra a Benidorm Fest.

**Figura 61 - Benidorm fest**



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

A Figura 62 mostra a Meia Maratona de 2022.

**Figura 62 - Meia Maratona Benidorm 2022**



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

A Figura 63 mostra outra foto da Meia Maratona de Benidorm.

**Figura 63** - Meia Maratona Benidorm. Foto 2 2022



Fonte: Instagram visitbenidorm (2022)

Essas imagens e o Quadro dos eventos mostram o quanto eles usam o Centro Histórico de Benidorm ativando o local.

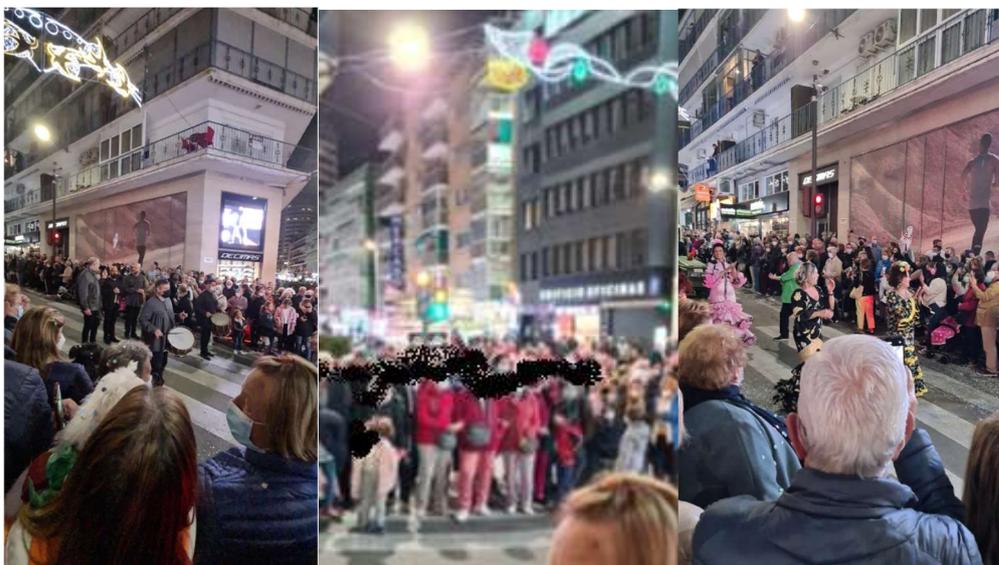
#### ❖ **Relato da Festa Mayor Patronal de 2021 por esta pesquisadora**

Esta pesquisadora chegou em Benidorm no dia 13/11/2021 justamente quando a festa já havia iniciado. Chegou ao Centro Histórico depois de ter acontecido, na Praia do Levante, a Encenação do encontro da imagem da virgem, de terem passado com a romaria pela *Avenida del Mediterráneo* e estavam chegando à *Calle Alameda*, subindo a *Calle Mayor* para chegar à *Plaza Castelar* em frente à *Paróquia de San Jaime e Santa Ana* (trajeto descrito no Apêndice C). Toda essa romaria foi acompanhada pela pesquisadora que teve seu primeiro contato físico com Benidorm neste evento. Nesta romaria observou-se que as pessoas que desfilavam eram moradores da cidade, alguns tinham jaquetas iguais e isso chamou a atenção. Depois descobriu que estas, sinalizavam as diferentes *Peñas*, que são grupos de pessoas

que se inscrevem na prefeitura para participarem dos eventos. Esses grupos se unem porque têm algum objetivo em comum, seja por serem da mesma família, ou amigos, ou porque gostam de esporte, seja lá pelo motivo que for se reúnem e participam dos eventos, se inscrevendo previamente.

Outra coisa que chamou a atenção da pesquisadora, neste primeiro dia de evento, é que a maioria das pessoas que estavam nos cantos das ruas acompanhando e observando a romaria era composta de pessoas mais velhas, ou famílias com crianças pequenas e que muitas pareciam conhecer quem desfilava, ou seja, havia a possibilidade de serem moradores, pessoas com segunda residência em Benidorm ou pessoas que estão muito acostumadas a frequentar Benidorm. As pessoas, em sua maioria, ficavam em pé para fora do cordão de isolamento montado pela prefeitura e em frente aos prédios dispostos nas ruas. Algumas dessas ruas têm muito comércio, restaurantes e bares, alguns com cadeiras para o lado de fora do estabelecimento, que no momento da festa vendiam comidas e bebidas para as pessoas que estavam sentadas ou que passavam em frente a seus estabelecimentos, como pode ser visto na Figura 64.

**Figura 64** - Público da Fiesta Mayor de Benidorm de 2021



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2021.

A maior parte das pessoas usavam máscara, pois apesar de ser um momento de afrouxamento das regras de isolamento na Espanha e poder estar em espaço público sem máscara, neste evento era recomendado o uso de máscaras o que a maioria respeitava. Algumas pessoas com motinhas motorizadas ou cadeiras de rodas

também estavam entre as pessoas que assistiam a romaria, além de famílias com bebês em carrinho e/ou pessoas com cachorros. Outro ponto que chamou a atenção é que havia muitos policiais acompanhando o evento, como mostra a Figura 65. Ao final do evento, uma equipe da prefeitura efetuava a limpeza das ruas e calçadas.

**Figura 65** - Polícia no evento



Fonte: Acervo da pesquisadora, 2021.

As procissões e romarias se repetiram nos dias 14 e 15 de novembro, sendo os mesmos itens observados pela pesquisadora. Nestes dias de evento, o comércio local, bares e restaurantes do Centro Histórico só fechavam por volta das 22h, após encerramento da festividade. Em dias normais esses estabelecimentos fecham em torno das 20h, variando dia da semana e fim de semana e alta ou baixa temporada. Ou seja, as festas e eventos possibilitam que os estabelecimentos fiquem abertos, com oportunidade de venda, por mais tempo.

Pode-se observar nestes dias, também durante as manhãs, que o movimento no Centro Histórico era baixo, os estabelecimentos abriam em torno das 10h e antes

desse horário recebiam mercadorias e arrumavam seus espaços para receber as/os clientes. Adicionalmente a limpeza da cidade também ocorria neste período.

Neste evento a pesquisadora observou que em sua maioria as pessoas eram brancas, mais velhas e apesar da grande quantidade de pessoas circulando, não houveram ocorrências policiais.

Os dias 16 e 17 são, ainda, dias de festa, mas já com as pessoas mais dispersas pelas ruas do Centro Histórico visto que não foram realizadas novas procissões. No dia 18 de novembro com a *Fiesta Mayor*, iniciada com os ingleses, que são um público que frequenta muito Benidorm, mas que não consegui visualizá-los durante a festa, fazem seu próprio desfile saindo pelas ruas fantasiados. Em 2021, não foi possível visualizar muitos fantasiados, pois no dia 18 estava chovendo bastante. No entanto, foi possível observar um ou outro fantasiado e alguns fantasiados iguais, como grupo de amigos. Não foi possível fazer fotos desse momento em consequência da chuva. Este evento de 2021 marcou o período pós pandemia, pois foi o primeiro momento que Benidorm recebeu muitos turistas ao mesmo tempo. Assim terminou a experiência desta pesquisadora durante o evento *Fiesta Mayor* em novembro de 2021 em Benidorm.

#### ✓ SIGNIFICADO

Estas festas e eventos acontecem ao longo do ano no Centro Histórico de Benidorm, são de cunho religioso, histórico, musical e esportivo e por ter parte do trajeto dentro do Centro Histórico movimentam as pessoas para lá, fazendo com que ele seja ocupado e que os usos e atividades realizados nele sejam potencializados. Os espaços mais ocupados por essas festas e eventos coincidem com os espaços mais usados do centro, as ruas com mais comércio e os espaços com maior possibilidade de visitar e contemplar. Os espaços mais usados para essas festas e eventos no Centro Histórico são: *Calle Alameda, Calle Mayor, Paseo de la Carretera, Paseo de Colón, Avenida Martínez Alejos, Plaza Triangular, Parque de Elche, Balcón e Plaza de Castelar.*

**c) Identificar ações de participação cidadã em Benidorm e como se relacionam com o desenvolvimento local.**

Para responder a este objetivo específico foram detalhados os itens a seguir.

- ✓ **Categorias analíticas** – as categorias analíticas usadas para cumprir o objetivo específico **c** são: processo de EDUSI, sendo analisada toda documentação EDUSI, participação cidadã de Benidorm, sendo analisada toda documentação de participação cidadã e DTI, turismo, sendo analisada toda sua documentação. Estes documentos foram listados no Quadro 5 do capítulo anterior. Nesta análise foram feitas buscas por termos de participação cidadã para que pudesse ser identificado como estão os processos de participação cidadã por EDUSI, na cidade e por DTI.
- ✓ **Exibição dos dados** – os dados são apresentados em textos, imagens das redes sociais e quadros de análise.
- ✓ **Significado** – ao final é apresentado um diagnóstico de como os processos de participação cidadã e estratégias para Benidorm colaboram para um DTI participativo.
- ✓ **Credibilidade** – a credibilidade das informações vem do confronto da observação da pesquisadora com imagens das redes sociais e documentos oficiais.

✓ **CATEGORIAS ANALÍTICAS E EXIBIÇÃO DOS DADOS**

Para responder a este objetivo específico foram analisados os documentos referentes a EDUSI, Participação Cidadã, DTI e Turismo apresentados no Quadro 5 do capítulo anterior. Também foram acompanhadas as postagens das redes sociais relacionadas aos assuntos tratados aqui, que foram apresentadas no Quadro 6 do capítulo anterior.

- **EDUSI**

A União Europeia de 2014 a 2020 programou uma estratégia com finalidade de ajudar a superar a crise, sanar defeito do modelo de crescimento e criar condições para um crescimento diferente, encaminhando cidades e territórios para um crescimento mais inteligente, sustentável e integrado. Para tanto, houve a disponibilidade de verba do Fundo Europeu para criar EDUSI – *Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado* (AYUNTAMIENTO BENIDORM, 2018).

Ao analisar a documentação EDUSI percebe-se que esta estratégia planeja a sustentabilidade em seus aspectos social, meio ambiental e econômico, com utilização de um modelo de desenvolvimento que não degrada o entorno e proporciona alta qualidade de vida cidadã em sua diversidade.

Esta estratégia atua, de modo geral melhorando o entorno urbano, oferecendo mais oportunidades de lazer saudável e interação social, mais conectividade, mais facilidade na participação da vida pública e o acesso à gestão municipal, facilitando o acesso à informação de qualidade sobre o município. Além de melhor oportunidade de desenvolvimento econômico e social, fomentando a inovação, não só nos temas de turismo, mas também em tecnologia, meio ambiente entre outros.

Em termos do turismo, pretende-se melhorar a segurança, diversificar ainda mais o lazer, gerar novos pontos de interesse, novas oportunidades culturais, um entorno ambientalmente mais rico e diverso, maior acesso à informação, ou seja, uma melhor experiência turística.

Desta forma percebe-se que estas estratégias pretendem atender não somente ao morador, mas também ao turista.

- **PARTICIPAÇÃO CIDADÃ DE BENIDORM**

### **CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

A *Concejalía de Participación Ciudadana* é um departamento da prefeitura de Benidorm e tem uma carta de serviços que descreve o que é a concejalía, quais são seus princípios fundamentais e sua visão de futuro, sendo um dos documentos analisados nesta tese.

A *Carta de servicios de Participación ciudadana* tem por princípios fundamentais informar tanto cidadãos quanto visitantes quais são seus serviços

prestados, os direitos que assistem esses públicos e em que tempo assumem compromisso da prestação do serviço.

A *Concejalía de Participación Ciudadana* da prefeitura de Benidorm foi criada com o objetivo de melhorar a relação de compromissos que se estabelece entre as instituições municipais e a cidadania, com a convicção de que para avançar na melhoria dos serviços entregues deve-se trabalhar em conjunto. O cidadão tem o direito e a obrigação de participar das decisões que afetam a sociedade e pode usar este direito como cidadão, individualmente ou coletivamente, por meio de movimentos sociais. Participar significa formar parte de um grupo social e colaborar na tomada de decisões que afetem a um grupo.

Desta forma a *Concejalía de Participación Ciudadana* pretende conseguir que as associações do município estejam coordenadas e conectadas. Compreende-se também que dinâmicas sociais, econômicas e territoriais têm um impacto local, para chegar a superar as dificuldades na definição de políticas públicas, sendo um plano estratégico uma oportunidade para renovar os instrumentos de integração vertical e horizontal dessas políticas e estratégias de desenvolvimento territorial.

Benidorm conta com *Presupuesto Participativo*, ou Orçamento Participativo. Ao analisar sua documentação percebe-se que ele é um mecanismo de participação e gestão do município, mediante o qual os cidadãos podem propor e decidir o destino de parte dos recursos municipais. É um mecanismo lançado à população anualmente e que todos podem participar, sendo que o *Presupuesto Participativo* de 2023 aconteceu até 02 de novembro de 2022 presencialmente, por e-mail ou telemático. O voto nas propostas apresentadas foi através de voto telemático de 04 de novembro a 28 de novembro de 2022 virtualmente. Todos os cidadãos *empadronados*, ou registrados em Benidorm maiores de 18 anos puderam participar votando, destacando-se que todos podiam participar das assembleias. Cada cidadão pode propor em assembleia presencial ou virtual quantas propostas desejaram. As propostas puderam ser entregues em formulário próprio na prefeitura ou por e-mail ou de forma telemática pela plataforma de participação cidadã, no site da prefeitura <https://benidorm.governalia.es/>, que está em construção. As pessoas também podem votar as propostas presencialmente ou virtualmente.

O regulamento do *Presupuesto Participativo* para 2023 diz que até 5% do orçamento real pode ser incluso nessa participação do cidadão. Para 2023, serão discutidos os seguintes assuntos nas assembleias: urbanismo, paisagem urbana e

mobilidade; igualdade, bem-estar social, saúde e terceira idade; turismo, praias e segurança cidadã; educação, cultura, juventude e esporte e meio ambiente e limpeza viária. As propostas são validadas pelo departamento de Participação Cidadã e listadas as aprovadas para votação. Tudo é informado a quem faz a proposta. Neste período, como as pesquisas com morador, turista e empreendedor, relacionando-se DTI com Turismo, não conseguiram ser feitas anteriormente, foram elaborados questionários (Apêndice A) para aplicação neste estudo.

Há uma *Comisión Mixta del Presupuesto Participativo* que tem como função eleger duas pessoas dentre as eleitas em assembleia para integrem a comissão. Essa comissão resolve possíveis conflitos que possam aparecer durante o processo até a redação final do orçamento, organiza todo o processo de escolha e encaminha as propostas às assembleias. Cada proposta votada passa a integrar a lista de propostas que essa comissão trabalhará.

A *Comisión de Seguimiento*, uma vez que o orçamento é aprovado, exerce a função de execução das propostas até que se concluam. Essa comissão é formada por representantes da assembleia cidadã sendo eleitos dois representantes da *Comisión de Presupuestos del Consejo Vecinal*. Essa *Comisión de Seguimiento* pode ser convocada pelo departamento de Participação Cidadã pelo menos duas vezes ao ano para esclarecimentos. Por fim a *Comisión de Evaluación*, formada pelas pessoas da *Comisión Mixta del Presupuesto Participativo* validam os processos identificando os pontos positivos e negativos e elaboram o regulamento do próximo orçamento.

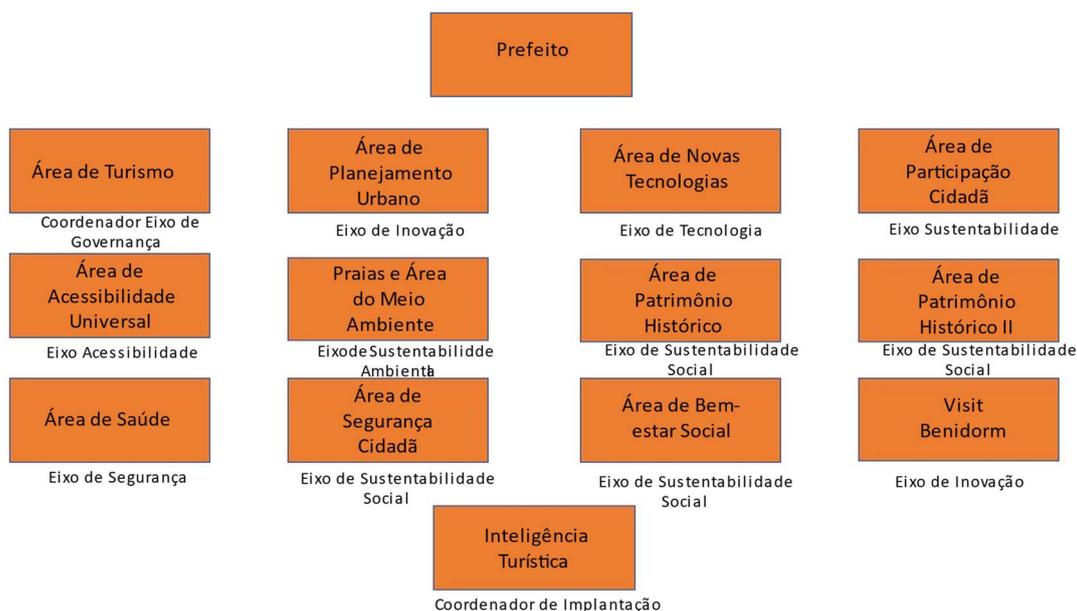
- **DTI**

Benidorm, desde o início das conversas e transações sobre DTI, foi um dos primeiros a passar por um plano piloto e o primeiro a ser certificado, conforme está em seu Plano Diretor DTI, que foi um dos documentos analisados nesta tese. Assim constata-se que está há 10 anos trabalhando o tema. Em 2018 recebeu o certificado de DTI pela SEGITTUR e da AENOR, que a certificaram até 2020. No final de 2021, Benidorm recebeu nova comissão que renovou sua certificação e solicitou alguns ajustes. Uma das solicitações a esta pesquisadora foi fazer uma pesquisa sobre como a população, o turista e empreendedores enxergam Benidorm como DTI, pelo que foram feitos os questionários, como já explicado anteriormente.

O Plano Diretor diz que Benidorm deve se posicionar como DTI e deve ser Sustentável como referência de territórios inteligentes, nacionais e internacionais. Para tanto, deve definir uma gestão através da inteligência turística a fim de melhorar a qualidade da experiência do turista e a qualidade de vida do cidadão, criar um foro de encontro, consulta, impulsionamento e assessoramento permanente para potencializar a competitividade da localidade, trabalhar o modelo de DTI Benidorm que permita um desenvolvimento econômico, social e ambiental do município. Além disso, deve trabalhar para facilitar o acesso às informações tanto para os empreendimentos, quanto moradores e turistas.

Assim, criou uma estrutura organizacional a fim de atuar com as associações locais, moradores, empreendedores e turistas para criar e gerir Benidorm como DTI, como apresentado na estrutura mostrada na Figura 66.

**Figura 66** - Organograma Ente Gestor DTI Benidorm



Fonte: Elaborado pela autora a partir de Benidorm 2022

Benidorm, conforme sinaliza a norma UNE 178501, deve estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão de DTI que seja inovador, use tecnologias, com acessibilidade universal e sustentável. Para tanto, deve entender o destino turístico e seu contexto, as necessidades e expectativas das partes interessadas, sendo elas os cidadãos, turistas, associações empresariais e conselhos consultivos que existem em Benidorm.

Desta forma, deve estudar e avaliar regularmente o entorno detectando riscos e oportunidades presentes e futuros e abrir um período de consulta às partes interessadas para que possa compreender as necessidades dos turistas e cidadãos e o restante das partes interessadas.

Na norma UNE 178502, revisada em 2022, consta a participação cidadã, item que foi contribuição desta tese. Neste indicador de participação cidadã há a solicitação de garantir e medir a capacidade de estratégias de gestão de DTI para integrar o tecido turístico local em particular, e a cidadania em geral, na formulação de desenvolvimento de iniciativas. Este item específico é um dos resultados desta tese, pois esta pesquisa contribuiu para que este indicador existisse, sendo inserida também a participação cidadã no indicador de satisfação do residente, a participação público-privada e a participação dos turistas nas atividades locais, conforme mostra a Figura 67.

**Figura 67** - Indicador de Participação Cidadã no eixo Governança

GOBERNANZA		Gobierno y Gestión		
<b>Código</b>	<b>Indicador</b>			
G6	Participación Ciudadana			
<b>Descripción</b>				
La web informa sobre las vías para la participación ciudadana en la elaboración de los planes del DTI				
<b>Objetivos/Justificación</b>	<b>Fuente/Fórmula medición</b>	<b>Unidad</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Madurez</b>
Garantizar y medir la capacidad del EGD para integrar el tejido turístico local en particular y la ciudadanía en general en la formulación y desarrollo de iniciativas.	Análisis Página web y otras herramientas de comunicación del DTI. Actas de reuniones, jornadas, etc.	Nº	Anual	Nivel 1-4

Fonte: Norma UNE 178.502 (2022)

No eixo Governança também há menção à participação cidadã, como visto na Figura 68.

**Figura 68** - Satisfação do residente no eixo Governança

EJE		SUB-EJE/Ámbito de análisis		
GOBERNANZA		Evaluación del desempeño		
Código	Indicador			
G10	Satisfacción del residente			
Descripción				
Grado de satisfacción de los residentes del DTI				
Objetivos/Justificación	Fuente/Fórmula medición	Unidad	Periodicidad	Madurez
Disponer de información del grado de satisfacción del residente con el fin de conocer si los objetivos y acciones encaminadas a lograrlos se ajustan a las necesidades y expectativas de los residentes	Feedback sobre el grado de satisfacción de los residentes a través de distintos medios (redes sociales, encuestas, plataformas de participación ciudadana, etc.)	%	Anual	Nivel 1-4

Fonte: Norma UNE 178.502 (2022)

Em inovação também aparece participação nos seus objetivos, como pode ser visto na Figura 69.

**Figura 69** - Participação público-privada no eixo Inovação

EJE		SUB-EJE/Ámbito de análisis		
INNOVACIÓN		Estrategia		
Código	Indicador			
I9	Implicación privada			
Descripción				
Número de proyectos de innovación con participación público-privada (en curso, en desarrollo, en fase piloto, fase de implantación...)				
Objetivos/Justificación	Fuente/Fórmula medición	Unidad	Periodicidad	Madurez
Medir la implicación privada en materia de innovación mediante la participación en proyectos de carácter público-privado	Porcentaje sobre el número de proyectos de innovación con participación público-privada sobre el número total de proyectos	%	Anual	Nivel 1-4

Fonte: Norma UNE 178.502 (2022)

No eixo Sustentabilidade há participação dos turistas, como mostra a Figura 70.

**Figura 70 - Participação do turista no eixo Sustentabilidade**

SUB-EJE/Ámbito de análisis				
SOSTENIBILIDAD				
Socio-cultural				
Código	Indicador			
S22	Participación del turista en las actividades locales			
Descripción				
Conocer el grado de implicación del turista en el destino a través de su participación en los eventos y actividades locales para que el EGD pueda valorar mejor la adecuación de la oferta y la relación de integración con la población residente.				
Objetivos/Justificación	Fuente/Fórmula medición	Unidad	Periodicidad	Madurez
Medir los efectos de la interacción del turista con los residentes del destino	Nº de actividades con participación mixta/ Nº total de actividades locales	%	anual	Nivel 1-4

Fonte: Norma UNE 178.502 (2022)

A análise da participação cidadã, com foco no desenvolvimento local, é apresentada no Quadro 9 como acontece no eixo EDUSI, no departamento de Participação Cidadã e em Benidorm como DTI.

**Quadro 9 - Processo de participação cidadã em EDUSI, DTI e na cidade de Benidorm**

Processo de participação cidadã em EDUSI, DTI e da cidade de Benidorm.			
	Edusi - Estrategia de desarrollo urbano sostenible integrado	Concejalía de Participación ciudadana	DTI - Destino Turístico Inteligente
<b>objetivo</b>	Ajudar a superar a crise, sanar defeito do modelo de crescimento e criar condições para um crescimento diferente, encaminhando cidades e territórios para um crescimento mais inteligente, sustentável e integrado.	Objetivo de melhorar a relação de compromissos que se estabelece entre as instituições municipais e a cidadania, com a convicção de que para avançar na melhora dos serviços entregues deve-se trabalhar em conjunto.	Deve estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão de DTI que seja inovador, use tecnologias, com acessibilidade universal e sustentável.
<b>formas de participação</b>	Individualmente - em momento pontual da consulta	Individualmente e por associações no orçamento participativo todo ano.	Individualmente - em momento pontual da consulta.

<b>objetos de participação</b>	Estratégias pontuais para o desenvolvimento das áreas delimitadas na EDUSI.	Qualquer tema de desenvolvimento local que possa gerar política pública para melhoria da cidade para o morador.	Aguardando novas estratégias da cidade para participação do cidadão em DTI.
<b>envolvidos</b>	Moradores e Turistas.	Moradores.	Moradores, Turistas, Empreendedores e Ente gestor DTI

Fonte: Elaborado pela autora a partir da análise dos documentos de EDUSI, Participação Cidadã e DTI (2022)

A participação cidadã tem significado diferente para EDUSI, DTI e para própria área de participação cidadã sendo esse significado apresentado a seguir.

#### ✓ **SIGNIFICADO**

EDUSI traz uma possibilidade maior de participação cidadã na estratégia do município, utiliza o modelo já praticado de participação cidadã para as atividades da cidade, tem potencial de estender essa participação cidadã para DTI, sendo a estratégia de Turismo na cidade atualmente. Percebe-se aqui que práticas exitosas do município geram facilidades para a criação de um Plano de DTI participativo, visto que a população tem sido estimulada a participar da gestão pública e essa opinião e sugestão tem sido valiosa para o município. Assim, toda essa construção de ferramentas do município corrobora para o êxito do Plano de DTI Participativo.

#### **d) Analisar possibilidades potenciais de Placemaking que contribuem com o desenvolvimento local de um destino turístico.**

Para responder a este objetivo específico foram detalhados os itens a seguir.

- ✓ **Categorias analíticas** – as categorias analíticas para responder o objetivo específico d são: *placemaking* por meio dos seus conceitos, apresentados no

referencial teórico, EDUSI, festas e eventos e participação cidadã, segundo os documentos apresentados no Quadro 5 do capítulo anterior.

- ✓ **Exibição dos dados** – os dados são apresentados em quadros e textos, sintetizando conceitos já tratados anteriormente na tese.
- ✓ **Significado** – ao final é apresentado como as categorias analíticas usadas nesta etapa contribuem para o desenvolvimento local, formando um quadro de resultados para o desenvolvimento local.
- ✓ **Credibilidade** – a credibilidade das informações vem do confronto da observação da pesquisadora com comentários dos entrevistados, imagens das redes sociais e documentos oficiais.

#### ✓ **CATEGORIAS ANALÍTICAS E EXIBIÇÃO DOS DADOS**

*Placemaking* não é somente um lugar de trânsito de pessoas, é um lugar de encontro e vida. Lugar esse que quando ativado, gera a sensação de apropriação e pertencimento. Trazendo as reflexões do referencial teórico segundo Bernal, David e Guilguet (2018) os objetivos com *placemaking* são a promoção do bem-estar e comodidade; promoção da vida comunitária; criação de acessibilidade para todos; promoção da saúde; promoção da socialização e desenvolvimento e apoio da economia local.

Desta forma, segundo Cohen *et al.* (2018), o *placemaking* estratégico vem de cima para baixo, contribui para a construção da identidade local e do espaço, com desenvolvedores públicos e privados e gera uma política governamental. O *placemaking* criativo vem da promoção de festas e eventos para fazer o lugar mais interessante e, portanto, procurado e ativado por pessoas. O *placemaking* tático vem de baixo para cima e é liderado por grupos comunitários e têm por objetivo mudar e melhorar a localidade.

Ainda, segundo Cohen *et al.* (2018) o *placemaking* é tangível quando trata da construção física e de paisagens, é intangível quando trata da imagem mental do lugar e é misto quando práticas das pessoas e eventos ativam esses espaços por meio de indivíduos e comunidades.

Cohen *et al.* (2018) afirmam que o *placemaking* tem foco no ambiental, tratando do ambiente construído ou natural, foco no social por meio da participação cidadã, bem-estar e conexão entre as pessoas e foco econômico porque desenvolve

habilidades como a empregabilidade, valor e imagem da cidade proporcionando desenvolvimento local.

### ✓ SIGNIFICADO

O *Placemaking* Estratégico, consegue estabelecer diretrizes governamentais por meio de EDUSI em Benidorm para favorecer o Modelo Sistêmico de DTI no nível estratégico. O *Placemaking* Criativo aproveita as possibilidades da localidade identificadas nas respostas ao objetivo A e as festas e eventos identificados nas respostas ao objetivo B, gera possibilidades para o desenvolvimento local visto que ativa esses locais para melhor oferta de estabelecimentos e por consequência de empregos, gerando renda para a população. E o *Placemaking* Tático coroa as estratégias com a participação cidadã em todo o processo, sendo fortalecido em Benidorm pelas respostas identificadas no objetivo C. Assim, o *Placemaking* traz estratégias por meio da EDUSI, favorecendo o Modelo Sistêmico de DTI no nível estratégico, desenvolvendo economicamente a localidade, gerando emprego e renda com a participação do cidadão em todo o processo, propiciando o desenvolvimento local, apresentados no Quadro 10.

**Quadro 10 - Resultados do Desenvolvimento Local**

	Tangível	Intangível	Misto	Resultados
<b>Placemaking Estratégico</b>				
Política governamental - EDUSI	Mudanças nos espaços	Identidade local acolhedora e hospitaleira	Abertura com criação ou melhora de espaços para eventos	Colabora com Modelo Sistêmico de DTI - nível estratégico
<b>Placemaking Criativo</b>				
Festas e Eventos	Lugares por onde passam as festas e eventos	Imagem de que Benidorm tem de tudo para todos	Inclusão associações nos eventos	Ativação do lugar é uma forma para levar ao desenvolvimento ambiental, econômico e social
<b>Placemaking Tático</b>				

Participação cidadã no processo de <i>placemaking</i>	Participação do cidadão opinando na transformação do espaço	Benidorm acolhe 121 nacionalidades	Participação em ações por turistas e moradores para melhorar qualidade de vida do morador e experiência do turista	Participação cidadã sendo chave para desenvolvimento ambiental, econômico e social do destino
	<b>Ambiental</b>	<b>Econômico</b>	<b>Social</b>	

Fonte: Elaborado pela autora a partir da análise de *placemaking*, EDUSI, festas e eventos e participação cidadã (2022)

O Quadro 10 mostra a base para a criação do plano DTI participativo demonstrado no item a seguir.

#### e) Criar plano DTI participativo.

Para responder a este objetivo específico foram detalhados os itens a seguir.

- ✓ **Categorias analíticas** – as categorias analíticas para atender ao objetivo específico e são: Quadro de resultados para o desenvolvimento local, que está no Quadro 10 do item anterior e DTI por meio dos documentos analisados e listados no Quadro 5 do capítulo anterior.
- ✓ **Exibição dos dados** – os dados são apresentados em texto e infográfico.
- ✓ **Significado** – o significado desta etapa faz parte do principal resultado desta tese, que é a construção de um plano de DTI participativo para Benidorm que pode ser aplicado a outros destinos.
- ✓ **Credibilidade** – a credibilidade das informações vem do confronto da observação da pesquisadora com documentos oficiais.

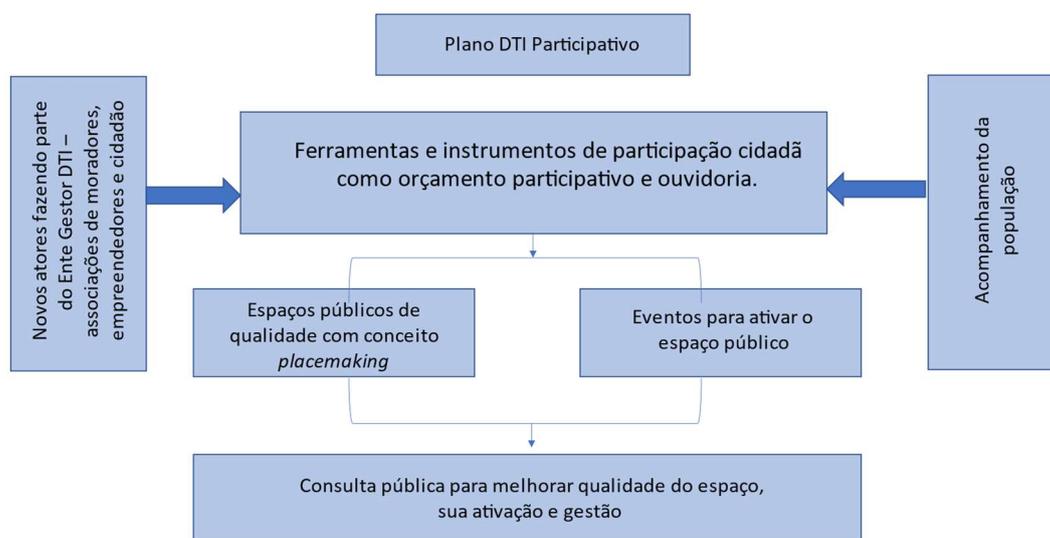
#### ✓ CATEGORIAS ANALÍTICAS E EXIBIÇÃO DOS DADOS

O Quadro de Resultados de Desenvolvimento Local apresenta possibilidades em: *placemaking* estratégico por meio do Modelo Sistêmico de Gestão de DTI, *placemaking* criativo por meio da ativação do lugar com festas e eventos promovendo o desenvolvimento ambiental, social e econômico e *placemaking* tático, que é o

*bottom up* com a participação cidadã nos demais processos promovendo também o desenvolvimento ambiental, social e econômico.

Este quadro colabora com DTI que visa melhorar as experiências do turista, a qualidade de vida do morador e o desenvolvimento local. Para que todo o processo de DTI seja mais participativo foi elaborado o Plano de DTI Participativo apresentado na Figura 71.

**Figura 71 - Plano DTI Participativo**



Fonte: Elaborado pela autora a partir da análise se placemaking, festas e eventos, participação cidadã e DTI (2022)

O significado deste plano é apresentado a seguir.

### ✓ SIGNIFICADO

O Ente Gestor DTI, já apresentado na figura 66, conta com departamentos que representam os eixos de DTI. Para obter a participação cidadã é necessária a participação de representante de associações, sejam de classe ou de vizinhos, de empreendedores locais e do cidadão.

Para maior entendimento deste Plano DTI Participativo, que está na figura 71, será apresentado a seguir o passo a passo para sua construção e gestão.

### Passo 1

Para haver a participação cidadã deve ser realizada pesquisa com morador, turista e empreendedor conforme modelo apresentado no Apêndice A. A aproximação e explicação para essas pessoas do que se trata a pesquisa e seu objetivo deve ser feita conforme o que está no Anexo 2. Ao final devem ser tabulados os dados da pesquisa para análise e apresentação à população. Essa pesquisa deve ocorrer antes do lançamento do Orçamento Participativo.

### Passo 2

Após a apresentação dos resultados para a população, de forma virtual pelo site <https://benidorm.governalia.es/>, que é o site de participação cidadã do município para questões gerais, deve-se anunciar por este mesmo site a abertura da candidatura de membros de associações de classe e de bairros, moradores e empreendedores para participarem do Ente Gestor. Essa candidatura deve ser feita junto com o lançamento do Orçamento Participativo, visto que simultaneamente ocorre um chamamento público para o envio de propostas para o município. Esses representantes de moradores, associações e empreendedores ficam subordinados à Coordenação de Implantação de DTI que compõe o Ente Gestor.

Os cargos lançados são três para definição de estratégia, outros três para acompanhamento de ações e outros três para controles das ações. Sendo que em todos deve haver um representante de moradores, outro de empreendedores e outro de representantes de associações.

### Passo 3

Ao serem eleitas, essas pessoas devem observar o resultado dos questionários aplicados a moradores, empreendedores e turistas (Apêndice A) e, juntamente com a Coordenação de Implantação, sugerirem ações estratégicas envolvendo Espaços Públicos de Qualidade e Eventos ativando estes espaços. Os demais membros do Ente Gestor participam no detalhamento destas estratégias considerando suas especialidades por eixo. Ao final, todo Ente Gestor vota essas propostas e em seguida elas são apresentadas à toda população no site de participação cidadã. As mais votadas entram no Orçamento Participativo.

### Passo 4

As pessoas que foram eleitas para acompanharem as ações planejadas pelos representantes do cidadão e Ente Gestor atuam acompanhando a realização das atividades pelo ano todo. Ao mesmo tempo, os que foram eleitos para controlarem as

ações acompanham para garantir que o que foi planejado seja executado, ou se houver necessidade de mudança de rumo que a essência da atividade e ação não se perca.

Em paralelo, o cidadão que está sendo representado por todos esses membros fixos e temporários do Ente Gestor, pode acompanhar no site de participação cidadã as ações que estão sendo realizadas e seus resultados.

#### Passo 5

Ao final do ano, essas ações e seus resultados são apresentados para toda a população no site de participação cidadã. Então, um novo ciclo se inicia para o ano seguinte.

Esses passos possuem indicadores:

No Passo 1 os indicadores são: Registros das divulgações sobre DTI, quantidades de pessoas que responderam os questionários e seus resultados.

No Passo 2: Quantidade de pessoas candidatas e quantidade de pessoas que votaram nestes representantes.

No Passo 3: Quantidade de ações propostas para o espaço público envolvendo eventos. Adicionalmente, a relação destas ações com os 5 eixos de DTI.

No Passo 4: Ações planejadas x ações executadas e seus resultados.

No Passo 5: Divulgação para população e seus comentários.

Desta forma, conforme o Quadro de resultados de desenvolvimento local no nível estratégico e colaborando com o modelo sistêmico de gestão de DTI, com estratégias para o desenvolvimento urbano integrado e sustentável de Benidorm (EDUSI), devem ser desenhadas estratégias de uso dos espaços públicos do Centro Histórico de Benidorm, o que permitirá potencializar seus espaços de uso e eventos locais, promovendo assim o *placemaking* criativo, e consequentemente o desenvolvimento local. Em todas as etapas do processo o cidadão deve participar ativamente levando sua experiência, vivência e expectativa para melhorar sua qualidade de vida, consequentemente melhorando a experiência do turista.

#### 4.3 Análise dos resultados e discussão

**Para atender ao objetivo A:** Identificar aspectos que caracterizam *Placemaking* no Centro Histórico de Benidorm, voltamos aos conceitos estabelecidos para *placemaking*, conforme reapresentado a seguir.

Segundo PPS (2021) o *placemaking* inspira a criação de espaços públicos que refletem as pessoas, conecta o morador com o espaço em que vive de modo colaborativo e compartilhado, fortalecendo a identidade do lugar e ativando a sensação de pertencimento.

Segundo Bernal, David e Guilguet (2018), os objetivos com *placemaking* são: promoção do bem-estar e comodidade; promoção da vida comunitária; criação de acessibilidade para todos; promoção da saúde; promoção da socialização e o desenvolvimento e apoio da economia local.

Analisando os significados do objetivo **A** percebe-se que:

Em Acessos e Conexões:

Os espaços podem ser visualizados à distância, esse espaço é ativado por eventos, de modo geral as pessoas podem caminhar com facilidade pelo espaço, pois é praticamente exclusivo para pedestres, conecta duas partes importantes da cidade, tendo como único ponto desfavorável o acesso ao mirante do *Balcón*. Confirmando desta forma, os conceitos estabelecidos por PPS (2021) de que fortalecem a conexão do espaço com as pessoas que o usam, que é um lugar de encontro e vida e segundo Bernal, David e Guilguet (2018) cria acessibilidade para todos, sendo que esses acessos apoiam a economia local.

Em Conforto e Imagem:

O espaço é limpo, seguro, bem iluminado, acolhedor e causa ótima impressão a todos, é frequentado por várias idades, gêneros e nacionalidades, há espaço para contemplar, sentar e o único aspecto desfavorável é que não há a mesma representatividade de negros e asiáticos usando o espaço. Confirmando assim, os conceitos estabelecidos por PPS (2021) de que propicia o sentimento de

pertencimento, criação e compartilhamento do lugar e segundo Bernal, David e Guilguet (2018) promove o bem-estar, a comodidade, a saúde e a socialização.

Em Usos e Atividades:

As pessoas usam muito o espaço, por terem muitos tipos de estabelecimentos diferentes. Observa-se a presença de jovens a idosos frequentando o local, em busca de diversão, compras, alimentação entre outros. Também, para caminhar, sentar, contemplar, festejar, praticar esporte, comer, beber, tendo como único ponto desfavorável o barulho provocado pelas atividades, mas que é tolerado pelos moradores de Benidorm, visto que em sua grande maioria vive, direta ou indiretamente, do turismo. Confirmando os conceitos estabelecidos por PPS (2021) estes usos e atividades propiciam a criação, compartilhamento e conexão com o lugar e segundo Bernal, David e Guilguet (2018) promove a vida comunitária e auxilia no desenvolvimento da economia local.

Em Sociabilidade:

O Centro Histórico de Benidorm é um espaço para todos, estejam em grupo, sozinhos, em família, casal ou amigos e as pessoas frequentam com regularidade de modo alegre, somente tendo como ponto negativo a falta de mistura de etnias. Confirmando assim os conceitos de PPS (2021) de que inspiram as pessoas a usar o espaço e se sentirem pertencentes a ele e segundo Bernal, David e Guilguet (2018) promove a vida comunitária, socialização e a saúde.

**Para atender ao objetivo B:** Identificar ações de utilização do espaço público do Centro Histórico de Benidorm para o turismo, voltamos aos conceitos estabelecidos para *placemaking* e atratividade turística, conforme reapresentado a seguir.

Segundo Font Aranda (2021), a atividade turística está intimamente ligada ao vínculo das pessoas com o território e tudo o que ele proporciona ao turista. E ao passo que o turista consome esses espaços gera emprego, renda e desenvolvimento local.

Segundo PPS (2021) *placemaking* conecta as pessoas com o lugar gerando sensação de apropriação e pertencimento, pois propicia um lugar de encontro e vida.

Analisando os significados do objetivo **B** e comparando com o referencial teórico, estas festas e eventos que acontecem ao longo do ano no Centro Histórico

de Benidorm, sendo de cunho religioso, histórico, musical e esportivo, movimentam as pessoas para lá, fazendo com que ele seja ocupado e que os usos e atividades realizados sejam potencializados. Fato que confirma o que Font Aranda (2021) diz quando afirma que o vínculo no turismo é pelo meio espacial e territorial e que o turista consome a experiência promovendo o desenvolvimento local.

Como os espaços mais ocupados por essas festas e eventos coincidem com os espaços mais usados do centro, as ruas com mais comércio e os espaços com maior possibilidade de estar e contemplar. Confirma-se que, segundo PPS (2021), os espaços são criados coletivamente, usando a identidade física e cultural do lugar, sendo um lugar de encontro e vida; quando ativado por festas e eventos, promove o desenvolvimento local.

**Para atender ao objetivo C:** Identificar ações de participação cidadã em Benidorm e como se relaciona com o desenvolvimento local, voltamos aos conceitos de DTI e desenvolvimento local.

Destino Turístico Inteligente é um espaço inovador, acessível para todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade de sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes. (LÓPEZ DE ÁVILA; GARCIA SÁNCHEZ, 2013, p. 224)

Desenvolvimento local está ligado a visão de um território socialmente construído, totalmente ligado a desenvolvimento endógeno, quando é gerado por partes e fatores internos de uma localidade, sendo ela cidade, ou região (BELLINGIERI, 2017). No turismo há esse desenvolvimento endógeno, pois os moradores, apresentando sua cultura para o turista, promove o destino e o faz mais atrativo, gerando assim mais emprego, renda e experiências memoráveis a todos (ALMEIDA, 2004).

Analisando os significados do objetivo **C** e comparando com o referencial teórico, EDUSI traz uma possibilidade maior de participação cidadã na estratégia do município, se utiliza do modelo já praticado de participação cidadã para as atividades da cidade e tem potencial de estender essa participação cidadã para DTI, que é a estratégia de Turismo na cidade atualmente. Segundo López de Ávila e Garcia Sánchez (2013) garantem o desenvolvimento sustentável do território, facilitam a interação e integração do visitante no entorno, incrementando sua experiência e

favorecendo a qualidade de vida do residente. As práticas exitosas de participação do cidadão do município geram facilidades para a criação de um Plano de DTI participativo, visto que a população tem sido estimulada a participar da gestão pública e essa opinião e sugestão tem sido valiosa para o município. Então, toda essa construção de ferramentas do município corrobora para o êxito do Plano de DTI Participativo, que tende a colaborar com o desenvolvimento local visto que provêm de uma construção coletiva do território, promovida endogenamente pelo morador, gerando emprego, renda e experiências memoráveis a todos.

**Para atender ao objetivo D:** Analisar possibilidades potenciais de *Placemaking* que contribuem com o desenvolvimento local de um destino turístico, voltamos a conceitos de *placemaking*, desenvolvimento local e modelo sistêmico de gestão de DTI.

Segundo Cohen et al. (2018), O *placemaking* estratégico vem de cima para baixo, contribui para a construção da identidade local e do espaço. O *placemaking* criativo vem da promoção de festas e eventos para fazer o lugar mais interessante e, portanto, procurado e ativado por pessoas. O *placemaking* tático vem de baixo para cima, é liderado por grupos comunitários e têm por objetivo mudar e melhorar a localidade.

Segundo Cohen et al. (2018) o *placemaking* é tangível quando trata da construção física e de paisagens, é intangível quando trata da imagem mental do lugar e é misto quando práticas das pessoas e eventos ativam esses espaços por meio de indivíduos e comunidades.

Cohen et al. (2018) ainda afirmam que o *placemaking* tem foco no ambiental, tratando do ambiente construído ou natural, foco no social por meio da participação cidadã, bem-estar e conexão entre as pessoas e foco no econômico porque desenvolve habilidades como a empregabilidade, valor e imagem da cidade proporcionando desenvolvimento local.

Desenvolvimento local está ligado a uma visão de um território socialmente construído e totalmente ligado a desenvolvimento endógeno (BELLINGIERI, 2017). No turismo há esse desenvolvimento endógeno, pois os moradores, apresentando sua cultura para o turista, promove o destino e o faz mais atrativo, gerando assim mais emprego, renda e experiências memoráveis a todos (ALMEIDA, 2004).

O Modelo Sistêmico de Gestão de Destinos Turísticos trouxe uma nova perspectiva e tem sido aplicado na Comunidade Valenciana (IVARS-BAIDAL *et al.*, 2021). Ainda há poucos estudos de aplicação deste modelo sistêmico e, principalmente, em como o território pode contribuir para o desenvolvimento do destino.

Analisando os significados do objetivo **D** o *Placemaking* Estratégico, consegue estabelecer diretrizes governamentais por meio de EDUSI em Benidorm para favorecer o Modelo Sistêmico de DTI no nível estratégico, colaborando com o modelo, pois, segundo Ivars-Baidal *et al.* (2021), há pouco estudo ligado ao território contribuindo com seu nível estratégico, sendo que as diretrizes estabelecidas por EDUSI podem colaborar com esse desenvolvimento. O *Placemaking* Criativo aproveitando as possibilidades da localidade identificadas nas respostas ao objetivo **A** e as festas e eventos identificados nas respostas ao objetivo **B**, gera possibilidades para o desenvolvimento local visto que ativa esses locais para melhor oferta de estabelecimentos e por consequência de empregos, gerando renda para a população. O *Placemaking* Tático coroa as estratégias com a participação cidadã em todo o processo, sendo fortalecido em Benidorm pelas respostas identificadas no objetivo **C**. Assim, o *Placemaking* traz estratégias por meio da EDUSI, favorecendo o Modelo Sistêmico de DTI no nível estratégico, desenvolvendo economicamente a localidade, gerando emprego e renda com a participação do cidadão em todo o processo, propiciando o desenvolvimento local.

**Para atender ao objetivo E:** Criar plano DTI participativo, voltamos a conceitos de DTI, modelo sistêmico de gestão de DTI, atratividade turística, *placemaking* e desenvolvimento local.

López de Ávila e Garcia Sánchez (2013) na definição de DTI citam o desenvolvimento sustentável do território, a interação e integração do visitante com o entorno, incremento da qualidade de experiência do turista no destino e a qualidade de vida dos residentes. Soria López (2012) e Santa Ana (2012) falam de oferecer ao turista a melhor experiência tanto no antes, durante como após a viagem.

O modelo sistêmico de gestão de DTI apresentado por Ivars-Baidal *et al.* (2021) criado na Invat-tur (2018) no nível estratégico cita a colaboração público-privada e cooperação, gestão na administração para obter turismo sustentável, um ambiente inovador e um território turístico acessível a todos e que há poucos estudos de

aplicação deste modelo sistêmico e, principalmente, em como o território pode contribuir para o desenvolvimento do destino.

Segundo Font Aranda (2021), a atividade turística está intimamente ligada ao deslocamento humano e quando o turista consome o turismo nestes espaços, promove o desenvolvimento local/regional do destino, visto que consome seus produtos, serviços e experiências.

O *placemaking* inspira pessoas a criar espaços públicos que as refletem (PPS, 2021), fortalecendo a conexão entre os moradores e os espaços que vivem, acontece por meio de um processo colaborativo, promovendo a identidade local.

Desenvolvimento local está ligado a uma visão de um território socialmente construído, totalmente ligado a desenvolvimento endógeno (BELLINGIERI, 2017). No turismo há esse desenvolvimento endógeno, pois os moradores, apresentando sua cultura para o turista, promove o destino e o faz mais atrativo, gerando assim mais emprego, renda e experiências memoráveis a todos (ALMEIDA, 2004).

Analisando o significado do objetivo **E**, um plano foi criado para favorecer a participação do cidadão em todas as etapas do processo. Segundo López de Ávila e Garcia Sánchez (2013), isso permite maior interação e integração do turista com o território, gerando maior e melhor experiência para o turista e qualidade de vida para o morador, visto que ele fará parte do processo de decisão e execução, e envolverá, como dizem Soria López (2012) e Santa Ana (2012), o antes, durante e depois da viagem. O morador participará das decisões quanto às atividades e eventos realizadas no Centro Histórico de Benidorm e na ativação desses espaços como as festas e eventos. Para tanto, terá divulgação anterior, acontecerá enquanto o turista estiver no destino e continuará com o pós evento publicado nas redes sociais estimulando outros turistas a viajarem a Benidorm.

Este Plano de DTI Participativo, favorecerá o modelo sistêmico de gestão de DTI, conforme Ivars-Baidal *et al.* (2021) e propiciará o *placemaking* estratégico, que é o que acontece de cima para baixo e que conforme PPS (2021) propicia um processo participativo de construção do espaço público, conectando moradores com turistas propiciando o desenvolvimento local. Este desenvolvimento, segundo Bellingieri (2017) e Almeida (2004) é endógeno, promove o destino e proporciona mais emprego e renda desenvolvendo a localidade.

Este ano, com a nova pesquisa de DTI e o novo modelo DTI CV (AGRAMUNT; MARTÍNEZ; SÁNCHEZ, 2022), um dos temas trabalhados foi a Inteligência Territorial.

Os objetivos apresentados sobre Inteligência Territorial implicam maior consulta e participação mais direta da sociedade civil nos projetos e sua execução. Apresentam três princípios da inteligência:

- 1 - Participação de todos os atores no desenvolvimento (principalmente os locais) e este Plano de DTI Participativo mostra como o cidadão participa em cada etapa do processo.
- 2 - Enfoque global das situações que equilibrem considerações econômicas, sociais e ambientais. O Quadro de Resultados de Desenvolvimento Local mostra como o *placemaking* colabora nos âmbitos econômicos, sociais e ambientais, corroborando com o Plano de DTI Participativo.
- 3 - Colaboração, associação entre atores, que está presente no Plano de DTI Participativo, mostrando como o ente gestor, associações, departamento de Participação Cidadã e o cidadão trabalharão entre si.

Desta maneira possibilita obter, organizar e reelaborar dados e informações para converter em fonte de conhecimento e inteligência coletiva que facilita a participação dos atores territoriais, colaborando na tomada de decisão, dando ao lugar nova cultura territorial com interação e inovação para formular soluções e proposta de valor.

Este documento ainda apresentou o Modelo Sistêmico de Gestão de DTI como forma de gerar sinergia para melhoria contínua e criação de um processo de planejamento turístico. Para tanto, apresentou quatro premissas:

- Cidades e destinos inteligentes não se planejam como uma utopia urbana, mas ocorre de modo gradual e a partir de um modelo de referência alcançável sendo que o Plano de DTI Participativo é um bom modelo de referência;
- Não se prioriza um enfoque tecnocrático, mas se promove a participação social que prima por iniciativas *bottom-up* num contexto de inovação aberta e aprendizagem social e une *Placemaking*, que essencialmente é uma metodologia *bottom-up* com DTI, propiciando um DTI Participativo estimulando essa iniciativa;
- A tecnologia não constitui um fim em si mesma, não podendo converter-se em um fator de dependência, nem de acesso desigual à informação do destino e,
- A estratégia DTI não pode ser focada em um processo de padronização, porque depende de cada lugar, escala e contexto territorial. O Plano de DTI

Participativo considera o lugar, a escala e o contexto territorial, pois inclui o cidadão no processo e o seu lugar de origem.

### ✓ **Resultados já alcançados**

Dentre os resultados esperados, alguns já aconteceram ao longo da pesquisa.

O primeiro deles, foi a inserção de indicadores de participação cidadã na revisão da Norma 178502, realizada em 2021 e lançada em 2022.

Outro resultado, foi a criação dos questionários de validação do certificado destino turístico inteligente de Benidorm. Criação esta que se iniciou em janeiro de 2022 e teve sua validação em abril de 2022 sendo que a aplicação está prevista para 2023, visto que não conseguiram aplicar em outubro de 2022 como era o planejado inicialmente, e que fazem parte do Plano de DTI Participativo.

Negociação da parceria da Universidade Municipal de São Caetano do Sul com a empresa Inteligência Turística de Benidorm, para realização de atividades tanto no Brasil quanto na Espanha relacionados com Destino Turístico Inteligente.

Essa pesquisadora também apresentou um artigo sobre *Placemaking* e a Gestão do Turismo em Congresso Internacional na Universidade do Algarve em Portugal e um artigo sobre Destino Turístico Inteligente e Turismo de Base Comunitária no Congresso de Destinos Turísticos Inteligentes de Valência Espanha, todos em novembro de 2022.

Esta pesquisa ainda tem como possibilidade incluir o Plano de DTI Participativo nas normas de DTI Espanha, pois Benidorm demonstrou interesse em implantar.

Como os modelos da América Latina estão baseados no modelo da Espanha, também há o potencial desta pesquisa se estender para a América Latina.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta tese foi motivada pela oportunidade que o tema Destinos Turísticos Inteligentes, visto que está sendo implantado pelo mundo, trazendo o turismo à tona nos momentos atuais. Este tema revela um *gap* quanto à participação cidadã, que em 2022 começou a se apresentar como uma nova preocupação dos destinos e dos modelos de DTI, mas ainda sem resultados práticos. Desta forma, esta tese teve como objetivo geral: Criar um plano de uso de *placemaking* em DTI a fim de que seja participativo e promova o desenvolvimento local, e respondeu à pergunta-problema: Como construir e gerir um DTI participativo por meio do *placemaking*?

Essa pesquisa contribui para a ciência ao tratar de temas inovadores de forma conjunta, temas esses DTI e *placemaking*, para o mercado e para a sociedade ao gerar impacto econômico, pois foi evidenciado como um Território Turístico pode ser melhor gerido em DTI de modo participativo, de forma a contribuir para o desenvolvimento local. Contribui, ainda, para gerar impacto social, pois considera a participação cidadã para valorização do Território Turístico e construção de um DTI participativo.

Outra contribuição desta pesquisa foi olhar para a gestão do território em DTI por meio de um olhar para os aspectos físicos do destino, de como ele é construído e seu potencial de geração de experiências diferenciadas para o turista, unindo os conceitos de *Placemaking* e DTI para promover desenvolvimento local em um destino.

Esta pesquisa também auxilia para o avanço dos estudos de DTI enfocando maior participação cidadã e dos turistas por meio do *placemaking*. Assim, favorece um olhar mais participativo do DTI que é atualmente, o mais novo desafio da SEGITTUR, conforme apresentado em congresso de DTI Brasil em agosto de 2022 e no Congresso de DTI de Valência 2022. Sendo que se aproveitado pela SEGITTUR pode também ser replicado na América latina, já que esta tem seus modelos baseados no da Espanha.

Por meio desta pesquisa alguns resultados já foram alcançados, dentre eles: Possibilidade de parceria USCS e Benidorm por meio da empresa Inteligencia Turistica; Norma UNE 178502 teve acrescidos indicadores sociais e de participação cidadã dentre os existentes; elaboração de um questionário de validação DTI Benidorm para turistas, moradores e empreendedores para se verificar o que o fato de ser DTI trouxe de benefícios a esses atores; aceite de aplicação do resultado desta

tese em Benidorm; aprovação e apresentação de artigo em congresso internacional na Universidade do Algarve sobre *Placemaking* e Turismo e aprovação e apresentação de artigo em congresso internacional de Destinos Turísticos Inteligentes promovido pela SEGITTUR e Universidade de Valência em Valência na Espanha sobre DTI e Turismo de Base Comunitária, que pode ser a forma de aplicação do plano proposto nesta tese em destinos turísticos brasileiros.

Esta pesquisa ainda tem como possibilidade, através do modelo proposto neste estudo de destino turístico inteligente participativo, contribuir na inclusão das normas utilizadas atualmente na Espanha. Sendo possível a aplicação deste modelo no DTI da Espanha. Como os modelos da América Latina estão baseados no modelo da Espanha, também existe o potencial deste, se estender América Latina e a outros destinos pelo mundo.

Nesta tese a forma de construção e gestão do Plano DTI Participativo foi apresentada usando Benidorm como *lócus* para aplicação, sendo um destino já certificado como DTI e desenvolvido em ações e reflexões por esta certificação. Existe a possibilidade da aplicação deste plano em destinos que ainda não são DTI, mas querem ser, ou somente a destinos turísticos como uma forma de promover o desenvolvimento local por meio do turismo. Ainda, em cidades inteligentes ou cidades criativas. Para tanto há um trabalho anterior ao que foi apresentado nos passos da construção e gestão do Plano DTI Participativo. Esse passo anterior é a identificação de que estas cidades têm a sociedade organizada em entidades que representam classes ou pessoas e se há de alguma maneira um processo participativo na gestão pública local. Se essas etapas estiverem organizadas basta aproveitar esta organização e adaptar os passos; caso contrário, haverá a necessidade desta organização anterior para que os passos aqui detalhados possam ser aplicados a estes tipos de cidade.

Finaliza-se com uma reflexão de que o turismo acontece no território e este, deve ter uma atenção especial nos destinos. Destaca-se que o destino é movimentado pela criação de atividades, de eventos que façam com que o território seja utilizado. Estes eventos podem e devem refletir a cultura local, sua história e sua identidade. No entanto, Benidorm estabelece como objetivo atender a todos com tudo, deixando sua cultura, história e identidade em segundo plano na oferta de eventos voltados ao interesse dos turistas e não como reflexo de sua cultura.

Por outro lado, Benidorm consegue, com seus eventos, ativar os espaços para que seu uso e aproveitamento gerem mais emprego, renda e, conseqüentemente, desenvolvimento local. O que esta tese propõe é o DTI participativo para que moradores, turistas, pessoas com segunda residência ou empresários, contribuam, por meio da riqueza de sua formação, cultura e identidade e que as mesmas sejam inseridas na criação de eventos e no uso do território turístico para que traduza mais a cultura local e promova o desenvolvimento local, possibilitando melhor qualidade de vida ao morador e melhor experiência ao turista.

## REFERÊNCIAS

AENOR. Asociación Española de Normatización. **UNE 178501:2016**. Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos, 2016. Disponível em: <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0056506#.Vx3taPmLTIU> . Acesso em: 12 nov. 2020.

AENOR. Asociación Española de Normatización. **Gestionar el modelo turístico del siglo XXI**. Disponível em: [www.aenor.es/revista/314/destinos-turisticos-inteligentes.html](http://www.aenor.es/revista/314/destinos-turisticos-inteligentes.html). Acesso em: 04 ago. 2020.

AENOR. Asociación Española de Normatización. **Libro del Alumno M-70. Gestor em destinos turísticos inteligentes**. Norma UNE 178501. AENOR Formación. Curso 11 e 12, 2020. [modo virtual].

AGRAMUNT, R. A.; MARTÍNEZ, A. C.; SÁNCHEZ, D. G. **Bases y Horizonte del modelo DTI-CV**. Hacia la inteligencia en la gestión de los destinos turísticos de la Comunitat Valenciana. INVAT-TUR, 2022. Disponível em: [https://invattur.es/uploads/entorno\\_37/ficheros/633167314787765114081.pdf](https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/633167314787765114081.pdf). Acesso: 01 out. 2022.

ALBINO, V.; BERARDI, U.; DANGELICO, R. M. Smart Cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. **Journal of Urban Technology**, v.22, n.1, p. 3-21, 2015.

ALICANTEPLAZA. **Benidorm passa a auditoria como DTI em um ano marcado pela pandemia**. Disponível em: <https://alicanteplaza.es/benidorm-pasa-la-auditoria-como-dti-en-un-ano-marcado-por-la-pandemia>. Acesso em: 05 maio 2021.

ALMEIDA, Maria Geralda de. Desenvolvimento turístico ou desenvolvimento local? Algumas reflexões. **Anais do ENTBL** – Planejamento para o desenvolvimento local. 03 a 06 de novembro de 2004. Curitiba – Paraná.

ATIVIDADE COMITÊ TÉCNICO DE NORMALIZAÇÃO. **Como apoyo despliegue ciudades inteligentes espanha**. Disponível em: <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/normalizacion-como-apoyo-despliegue-ciudades-inteligentes-espana-actividad-comite-tecnico-normalizacion-aenctn-178>. Acesso em: 26 abr. 2021.

ÁVILA, A. L. *et al.* Smart Destination. Informe destinos turísticos inteligentes: contruyendo el futuro. **SEGITTUR**. Madrid, 2015.

AYUNTAMIENT BENIDORM. **Edusi Benidorm**. Concejalía de Igualdad. Benidorm, 2018.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luis Antero Reto, Augusto Pinheiro. 1. ed. São Paulo: Edições 70, 2016.

BATTY, M. *et al.* Smart Cities of the Future. **The European Physical Journal Special Topics**, n. 214, p. 481-518, 2012.

BELLINGIERI, J. C. Teorias do Desenvolvimento Regional e Local: uma revisão bibliográfica. **Revista de Desenvolvimento Econômico**, Salvador, v. 2, n. 37, p. 6-34, ago. 2017.

BENIDORM. **Plan de accesibilidad Turística de Benidorm**. 2020. Tur4all. Predif. Disponível em: <https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/benidorm-accesible>. Acesso em 01 outubro 2022

BENIDORM.ORG. **Benidorm es un destino turístico inteligente, eficiente y sostenible**. Disponível em: <https://benidorm.org/es/smartcity>. Acesso em: 26 abr. 2021.

BENIDORM.ORG. **Benidorm é um destino turístico inteligente, eficiente e sustentável**. Disponível em: <https://benidorm.org/smart-city/> acesso em 30 abr. 2021

BENIDORM.ORG. **Organização de gerenciamento de destino inteligente** Disponível em: <https://benidorm.org/smart-city/en/smart-destination-management-organization>. Acesso em 11 nov. 2020.

BERNAL, G.; DAVID, L.; GUILGUET H. **Libro Blanco de Placemaking: Programa de urbanismo táctico e innovación en el espacio público**. México, 2018.

BIERNARCKI, P.; WALDORF, D. Snowball sampling-problems and techniques of chain referral sampling. **Sociological Methods and Research**, v. 10, n. 2, p. 141-163, nov. 1981.

BRASIL. Casa Civil. **Brasil promoverá o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes**. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2021/janeiro/brasil-promovvera-o-desenvolvimento-de-destinos-turisticos-inteligentes>. Acesso em: 08 jan. 2021.

BREINCO SMART BLOG. **La remodelación de la Avenida del Mediterráneo em Benidorm**. Disponível em: <https://www.breinco.com/breincosmartblog/remodelacion-avenida-mediterraneo-benidorm/>. Acesso em: 30 abr. 2021.

BUHALIS, D.; AMARANGGANA, A. Smart Tourism Destinations. In Information and communication Technologies en Tourism. Proceedings of International Conference in Dublin, **Anais**, Ireland, 2014.

CARAGLIU, A.; DEL BO, C.; NIJKAMP, P. Smart Cities in Europe. **Journal of Urban Technology**, p. 45-59, 2009. Acesso em: 12 fev. 2020.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CHO, V. Linking Tourism Attractiveness and tourist intention. **Tourism and Hospitality Research**, v.8, n. 3, p. 220-224, 2008.

COHEN, M. *et al.* **Valuing creative placemaking**: development of a toolkit for public and private stakeholders. Sidney: Landcom, 2018. ISBN 978-0-6483595-3-1.

CRESWELL, J. W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa**: Escolhendo entre Cinco Abordagens. 3. ed. Porto Alegre: Editora Penso, 2014.

CUNHA, L. A. G. SOBRE O CONCEITO DE REGIÃO. **Revista de História Regional**, [S. l.], v. 5, n. 2, 2007. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/rhr/article/view/2107>. Acesso em: 19 fev. 2020.

DB-CITY.COM. **Benidorm**. Disponível em: <https://pt.db-city.com/Espanha--Comunidade-Valenciana--Alicante--Benidorm>. Acesso em: 05 maio 2021.

DEL CHIAPPA, G.; BAGGIO, R. Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure. **Journal of Destination Marketing & Management**, v. 4, n.3 p. 145-150, out. 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212571X15000037?via%3Dihub>. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>. Acesso em: 15 fev. 2020.

DEXEUS, C. R. Destino Turístico Inteligente. **Revista Red de Expertos En Turismo**, 2012. <http://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/12495.pdf#page=7>. Acesso em: 10 mar. 2020.

FEMENIA-SERRA, F.; IVARS-BAIDAL, J. A. Do smart tourism destinations really work? The case of Benidorm. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, v. 26, n. 4, p. 365-384, 2021. Acesso em: 22 ago. 2021.

FERNÁNDEZ, V. *et al.* Buenas Prácticas en Ciudades Inteligentes. Respondiendo a los retos Urbanos. *In*: I Congreso de Ciudades Inteligentes. **Anais**. Madrid, 2015.

FONT ARANDA, M. Perspectiva espacio - territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turísticos. **Revista Venezolana de Gerencia**, v. 26, n. 94, p. 915-931, 2021.

FORMICA, S.; UYSAL, M. Destination Attractiveness Based on Supply and Demand Evaluations: An Analytical Framework. **Journal of Travel Research**, n. 44, p. 418-430, 2006.

GEARING, C. E.; SWART, W.; VAR, T. Establishing a Measure of Touristic Attractiveness. **Journal of Travel Research**, n. 12, p.1-8, 1974.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009.

GIL, A. C.; YAMAUCHI, N. I. Consciência Regional no Grande ABC sob a Ótica da *Grounded Theory*. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 12, n. 2, p 268-284, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GRETZEL, U. *et al.* Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems. **Computer in Human Behavior**, p. 558-563, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215002332?via%3Dihub>. Acesso em: 20 jul. 2020. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043>

GRETZEL, U. Conceptualizing the Smart Tourism Mindset: Fostering Utopian Thinking in Smart Tourism Development. **Journal of Smart Tourism**. v. 1, n. 1, p. 3-8, 2021.

GRETZEL, U. *et al.* Smart tourism: foundations and developments. **Electron Markets**. n. 25, p. 179-188, 2015.

HU, Y.; RITCHIE, J. Measuring destination attractiveness: A contextual approach. **Journal of Travel Research**, v. 32, n. 2 p. 25-34, 1993.

HUANG, X. K.; YUAN, J. Z.; SHI, M. Condition and Key Issues Analysis on the Smarter Tourism Construction in China. *In*: Wang, F.L., Lei, J., Lau, R.W.H., Zhang, J. (Org.), **Multimedia and signal processing**. Berlin: Springer, p. 444-450, 2012.

INVAT-TUR. **Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana**, 2014. Disponível em: <https://www.invatur.es/destinos-turisticos-inteligentes-comunitat-valenciana>. Acesso em: 25 jun. 2021.

INVAT-TUR. **Guía de Implantación de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana**, 2018. Disponível em: <https://www.invatur.es/studyreport/guia-de-implantacion-de-destinos-turisticos-inteligentes-de-la-comunitat-valenciana-2>. Acesso em: 20 jun. 2021.

INVAT-TUR. **Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes**, 2015. Disponível em: <https://www.invatur.es/studyreport/manual-operativo-para-la-configuracion-de-destinos-turisticos-inteligentes>. ISBN: 978-84-606-6325-6 E. Acesso em: 22 jun. 2021.

IVARS-BAIDAL, J. A. *et al.* Measuring the progress of smart destinations: The use of indicators as a management tool. **Journal of Destination Marketing & Management**, v. 19, mar. 2021. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212571X20301530>. Acesso em: 02 jul. 2021.

KAUR, J. Methodological Approach to Scenic Resource Assessment. **Tourism Recreation Research**, v.6, n.1, p.19-22,1981.

KENT, E. Liderando mudanças urbanas com espaços públicos movidos a pessoas: a história e os novos rumos do movimento de criação de lugares. **Placemaking**, jun. 2019. Disponível em: <https://www.placemakingx.org/article/leading-urban-change-with-people-powered-public-spaces>. Acesso em 02 fev. 2021.

KLEIN, C.; KAEFER, G. From Smart Homes to Smart Cities: Opportunities and Challenges from an Industrial Perspective. *In: International Conference on Next Generation Wired/Wireless Networking. Anais*. Berlin: Springer, 2008. p. 56-76.

KOO, C. *et al.* Smart Tourism of the Korea: a case study. *In: Pacific Asia Conference on Information Systems. Anais*. Korea, 2013. p. 98-105.

KRESIC, D.; PREBEZAC, D. Index of destination attractiveness as a tool for destination attractiveness assessment. **Original Scientific Paper**, v. 59, n. 4, p. 497-517, 2011.

KRUEL, A. J. Inacy Sachs: uma voz sempre atual na sociedade. *In: VI Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD. Anais*. Florianópolis, 2010.

KUHLMANN, S. *et al.* Improving Distributed Intelligence in Complex Innovation Systems. **Economic Policy**. Karlsruhe, 1999.

LAMSFUS, C. *et al.* Smart Tourism Destinations: an extended conception of smart cities focusing on human mobility. *In: Information and communication Technologies in tourism*. Berlin: Springer International Publishing, 2015 p. 363-375.

LAMSFUS, C. *et al.* Conceptualizing context in an intelligent mobile environment in travel and tourism. *In: Information and communication Technologies in tourism*. Berlin: Springer, p. 1-11, 2013.

LEE, C. F.; HUANG; H. I.; YEH, H. R. *Developing an evaluation model for destination attractiveness: sustainable forest recreation tourism in Taiwan. Journal of Sustainable Tourism*, v.18, n. 6, p. 811-828, 2010.

LIU, M. On the basic concept of smarter tourism and its theoretical system. **Tribune Tourism**, p. 66-73, 2011.

MANVILLE, C. *et al.* Mapping Smart Cities in the EU. Directorate General for Internal Policies. **Policy Department A: Economic and Scientific Policy**. European Parliament, 2014.

MAYO, E. J.; JARVIS, L.P. **Psychology of Leisure Travel**. Boston: CBI Publishing Co., p. 191-223, 1981.

MENDES FILHO, L.; MAYER, V. F.; CORREA, C. H. W. Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (RBTUR)**, Artigo aceito para publicação, v.16, 2022. No prelo.

MORENO ALONSO, C. **Desarrollo de un modelo de evaluación de ciudades basado en el concepto de Ciudad Inteligente (smart city)**. Tese. Universidad Politécnica de Madrid, 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **MTur anuncia cidades que vão integrar o projeto-piloto Destinos Turísticos Inteligentes**. Disponível em:

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-anuncia-cidades-que-vaointegrar-o-projeto-piloto-destinos-turisticos-inteligentes>. Acesso em: 24 abr. 2021.

OFFICE OF ARCHITECTURE IN BARCELONA – Carlos Ferrater Lambarri, Xavier Martí **Galí Paseo Marítimo de la Playa Poniente de Benidorm** – Benidorm, Comunidad Valenciana, España. Disponível em: [https://br.pinterest.com/pin/479281585320130439/?amp\\_client\\_id=CLIENT\\_ID\(&#x2D;\)&#x26;mweb\\_unauth\\_id={{default.session}}&#x26;simplified=true](https://br.pinterest.com/pin/479281585320130439/?amp_client_id=CLIENT_ID(&#x2D;)&#x26;mweb_unauth_id={{default.session}}&#x26;simplified=true). Acesso em: 30 abr. 2021. (ver comentário)

OLIANI, L. G. N.; ROSSI, J. B.; GERVASONI, V. C. What Are the Attractiveness Factors That Influence the Choice of a Tourist Destination: A Study of Brazilian Tourist Consumer. **Chinese Business Review**, v. 10, n. 4, p. 286-293, 2011.

ORTEGA, G. P. *et. al.* Turismo poscoronavirus, ¿una oportunidad para el posrecimiento? *In*: CRUZ, M. S.; MARTIN, R. H.; FUMERO, N. (Org.). **Turismo pos-COVID-19: reflexiones, retos y oportunidades**. La laguna: Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna, 2020, p. 161-174.

HEEMANN, J.; SANTIAGO, P. C. **Guia do espaço público para inspirar e transformar**. Project for Public Spaces. Mountain View, 2015.

PROJECT FOR PUBLIC SPACES. **What is Placemaking**. Disponível em: [What is Placemaking?](#) Acesso em: 02 fev. 2021.

PROJECT FOR PUBLIC SPACES. **What makes a successful place?** Disponível em: [What Makes a Successful Place?](#) Acesso em: 02 fev. 2021.

PUBLITURIS. **Benidorm é o primeiro destino turístico inteligente do mundo**, 2019. Disponível em: <https://www.publituris.pt/2019/02/01/benidorm-e-o-primeiro-destino-turistico-inteligente-do-mundo/>. Acesso em 12 nov. 2020.

RECI (Red Española de Ciudades Inteligentes). **Ciudades de la Red**. Disponível em: <http://www.redciudadesinteligentes.es>. Acesso em: 04 de ago. 2020.

REDDTI-AR. **Rede Argentina de destinos turísticos inteligentes**. Rede Argentina. Disponível em: <https://www.reddti-ar.com.ar>. Acesso em: 26 abr. 2021.

RICHARDS, G. Placemaking and events in the network Society. Risk in travel and tourism: Geographies, behaviours and strategies. **Atlas reflections**, p. 19-27, 2015.

SANTA ANA, A. G. **Turismo brasileiro 4.0: do analógico ao digital**. A digitalização e a mudança na venda de “pacotes” de viagens nas operadoras de turismo do Brasil. Dissertação de mestrado. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2019.

SANTOS-JÚNIOR, A.; AUGUSTO-BIZ, A.; ALMEIDA-GARCÍA F.; MENDES-FILHO, L. Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis - Brasil. **International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)**, v. 4, n. 1, p. 29-39, 2019.

SEGITTUR. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Secretaria de Estado de Turismo. Disponível em: <http://www.segittur.es>. Acesso em: 20 fev. 2020.

SEGITTUR. **Destinos Turísticos Inteligentes**. Gobierno de España. Ministerio de Indústria, Energía y Turismo, Secretaria de Estado de Turismo, 2013.

SEGITTUR. **Se um destino quer ser inteligente, tem que ser sustentável**.

Disponível em: [https://www.segittur.es/turismo-sostenible/destino\\_inteligente\\_destino\\_sostenible/?s=03](https://www.segittur.es/turismo-sostenible/destino_inteligente_destino_sostenible/?s=03). Acesso em: 25 mar. 2021.

SORIA LÓPEZ, J. M. **Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012 – 2015**.

2012. Disponível em: <https://turismo.gob.es/es-es/servicios/Documents/Plan-Nacional-Integral-Turismo-2012-2015.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2020.

SORIA LÓPEZ, J. M. **Informa Destinos Turísticos Inteligentes: Construyendo el Futuro**. SEGGITUR. Madrid, 2012. Disponível em:

<http://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-Construyendo-el-futuro.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2020.

STRAUSS, A. L.; CORBIN, J. M. **Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**. 2. ed. New York: Sage Publications, 1998.

THITE, M. Smart Cities: Implications of Urban Planning for Human Resource Development. **Human Resource Development International**, v. 14, n. 15, p. 623-631, 2011.

TJOLLE, V. **G20 and Gree Growth: China can lead says**. World Tourism Organization. UNWTO, 2009.

VISITBENIDORM. **História Turística de Benidorm**. Disponível em:

<https://pt.visitbenidorm.es/ver/1322/historia-turistica-de-benidorm.html#:~:text=Breve%20Hist%C3%B3ria%20do%20Turismo%20em%20Benidorm&text=No%20s%C3%A9culo%20XIX%2C%20Benidorm%20via,passagem%20por%20Val%C3%A9ncia%20em%201798>. Acesso em 05 maio 2021.

XAVIER, T. R. *et al.* Desenvolvimento regional endógeno: contexto histórico para o surgimento de uma estrutura de governança regional no estado Rio Grande do Sul. **Desenvolvimento em Questão**. Editora Unijuí. v. 12, n. 27, p. 185-215, 2014.

WANG, D.; LI, X.; LI, Y. China's Smart Tourism Destination initiative: A taste of the servisse-dominant logic. **Journal of Destination Marketing & Management**, v. 2, n. 2, p. 59-61, jun. 2013.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Tradução Daniel Grassi. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## **ANEXO 1 - Perguntas sobre *Placemaking*, segundo a metodologia PPS para a observação.**

### **ACESSOS E CONEXÕES**

- 1 - Você pode ver o espaço de uma distância considerável? Você vê o que acontece dentro do espaço mesmo estando longe dele?
- 2 - Há uma boa conexão entre o espaço e os edifícios ao redor, ou o espaço é cercado por paredes brancas? As pessoas dos edifícios ao redor usam o espaço?
- 3 - As pessoas podem caminhar facilmente até o local? Por exemplo: elas têm que se “jogar” entre os carros em movimento para chegar ao lugar?
- 4 - As calçadas levam para as áreas adjacentes?
- 5 - O espaço é acessível para pessoas com necessidades especiais?
- 6 - As ruas e os caminhos do espaço levam as pessoas onde eles realmente querem ir?
- 7 - As pessoas podem usar uma variedade de opções de transporte – trem, ônibus, carro, bicicleta etc. – para chegar ao local?
- 8 - Os semáforos estão convenientemente localizados próximos a destinos como bibliotecas, correios, entrada do parque/prança etc.?

### **CONFORTO E IMAGEM**

- 9 - A primeira impressão do espaço é positiva?
- 10 - Há mais mulheres do que homens?
- 11 - Existem lugares suficientes para sentar-se? São lugares convenientemente localizados? As pessoas têm uma escolha de lugares para sentar-se, seja no sol ou na sombra?
- 12 - São espaços limpos e sem lixo? Quem é responsável pela manutenção? O que eles fazem? Quando?
- 13 - A área é segura? Existe seguranças no espaço? Se assim, o que eles fazem? Quando eles estão de plantão?
- 14 - As pessoas estão tirando fotos? Existem muitas oportunidades de fotos disponíveis?
- 15 - Os carros dominam mais que os pedestres, impedindo esses de chegar ao local?

**USOS E ATIVIDADES**

- 16 - As pessoas estão usando o espaço ou ele está vazio?
- 17 - É usado por pessoas de diferentes idades?
- 18 - Há pessoas em grupos ou apenas pessoas sozinhas?
- 19 - Quantos tipos diferentes de atividades estão ocorrendo – pessoas andando comendo, jogando futebol, xadrez, relaxando, lendo?
- 20 - Quais partes do espaço estão sendo utilizadas e quais não estão?
- 21 - Há opções de coisas para fazer?
- 22 - Existe uma presença de gestão, ou você identifica que qualquer pessoa é responsável pelo espaço?

**SOCIABILIDADE**

- 23 - Este é um espaço que você escolheria para encontrar seus amigos? Existem outras pessoas no espaço encontrando amigos?
- 24 - As pessoas estão em grupos? Eles estão falando um com o outro?
- 25 - As pessoas parecem se conhecer, por nome ou de vista?
- 26 - Será que as pessoas trazem seus amigos e parentes para ver o lugar ou mostrar alguma de suas características com orgulho?
- 27 - As pessoas estão sorrindo? Será que as pessoas fazem contato visual com o outro?
- 28 - Será que as pessoas usam o local regularmente e por escolha própria?
- 29 - Existe uma mistura de idades e grupos étnicos que geralmente refletem a comunidade em geral?
- 30 - As pessoas tendem a recolher o lixo quando o veem?

## ANEXO 2 – Planejamento da Participação Cidadã



02

## ÍNDICE

- 1
 Antecedentes
- 3
 Actuaciones propuestas
- 2
 Objetivos
- 4
 Calendarización

## ANTECEDENTES

---

Benidorm es un destino turístico inteligente certificado por la UNE 178501, y dentro de su definición debe trabajar por aumentar la experiencia de los turística y la calidad de vida de los residentes, para ello se han fijado conocer el grado de satisfacción de los turistas, pero también de los residentes.

Para ello es necesario la creación de un programa de comunicación que explique a la ciudadanía los avances realizados para ser DTI, y los que se están trabajando en el día a día y a su vez conoce el feed back de los residentes para mejorar continuamente.

Es por ello que desde el área de participación ciudadana se fijaron a finales del 2021 una serie de actuaciones a realizar en el 2022, en torno a esta idea y que redundarán en un mejor conocimiento de lo que opinan los residentes de esta gestión en clave DTI.

---

## OBJETIVOS

---

Realización de un Plan operativo de Participación Ciudadana en el 2022 para dar a conocer Benidorm Destino Turístico Inteligente, así como conocer el grado de satisfacción de los residentes.

## ACTUACIONES PROPUESTAS

1. Plan de comunicación en prensa y redes sociales con la realización y lanzamiento en septiembre de:
  - a. Video promocional en español, valenciano, inglés,...
  - b. Folleto promocional en idiomas
  - c. Cartelería para pantallas gigantes de entradas a la ciudad, así como en el tecnohito y tecno paradas de la avenida mediterráneo, y panel ayuntamiento.
2. Realizar un Street Marketing
  - a. Buscando a Mr DTI
3. Realización de sesiones "Té con Mr DTI"
4. Los cafés del Bristol
5. Realización de encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía

## ACTUACIONES PROPUESTAS

1. Plan de comunicación en prensa y redes sociales con la realización y lanzamiento en septiembre de:
  - a. Video promocional en español (falta traducción en inglés y en valenciano)



237 me gusta

albertperezgar12 Adivinad dónde estoy  
10 min

carlos\_av\_1996a 🤔🤔🤔  
3 s Responder



laura.torres.4 esa cruz me suena  
11 s Responder

pe\_gonzalez\_ ;conozco ese sitio!  
2 min Responder

lydiaguilar1705 Benidorm 💖  
2 min Responder

# ACTUACIONES PROPUESTAS

1. Plan de comunicación en prensa y redes sociales con la realización y lanzamiento en septiembre de:

b. Folleto promocional en español (falta traducción en inglés y en valenciano)



# ACTUACIONES PROPUESTAS

1. Plan de comunicación en prensa y redes sociales con la realización y lanzamiento en septiembre de:

b. Folleto promocional en español (falta traducción en inglés y en valenciano)

Vivo cada uno de sus rincones...



## ACTUACIONES PROPUESTAS

1. Plan de comunicación en prensa y redes sociales con la realización y lanzamiento en septiembre de:

- c. Cartelería para pantallas gigantes de entradas a la ciudad, así como en el tecnohito y tecno paradas de la avenida mediterráneo, y panel ayuntamiento.



## ACTUACIONES PROPUESTAS

2. Realizar un Street Marketing

- a. Buscando a Mr DTI



## ACTUACIONES PROPUESTAS

3. Realización de sesiones "Té con Mr DTI":



## ACTUACIONES PROPUESTAS

4. Los cafés del Bristol:





## ANEXO 3 – Fiestas Patronales de Benidorm 2021

### **FIESTAS PATRONALES DE BENIDORM 2021**

#### **VIERNES, 12 DE NOVIEMBRE**

**18:00 INAUGURACIÓN DEL ALUMBRADO ARTÍSTICO**, en la C/ Martínez Alejos, a cargo de nuestras Reinas e Inauguración del Porrat, en la avenida Emilio Ortuño.

**19:00 INAUGURACIÓN DEL RECINTO FERIAL** (junto a la Plaza de Toros). Día del niño. Precios populares.

#### **SABADO, 13 DE NOVIEMBRE**

**10:00 MISA** en la Iglesia de San Jaime, en honor a la Virgen del Sufragio, cantada por la A.R. C "La Barqueta".

**11:45 APERTURA DE LAS PUERTAS DE LA IGLESIA DE SAN JAIME Y SANTA ANA**, para cantar los **GOZOS A LA VIRGEN**.

**12:00 ÁNGELUS, VOLTEO GENERAL DE CAMPANAS y BOMBARDEO AÉREO**, desde distintos puntos de la ciudad, para anunciar que han comenzado...

#### **¡LAS FIESTAS MAYORES PATRONALES 2021!**

**12:15 ENTRADA DE BANDAS**, desde la Plaza de San Jaime hasta la Plaza de SS. MM. Los Reyes de España. Itinerario: Mayor, Alameda de D. Pedro Zaragoza, Herrerías, Plaza de SS. MM. Reyes de España (Ayuntamiento) y Auditorio Julio Iglesias.

**13:00 CONCENTRACIÓN DE BANDAS** en el Auditorio Julio Iglesias, para interpretar el pasodoble "FIESTA EN BENIDORM".

**IMPORTANTE: DEBIDO A LAS CONDICIONES SANITARIAS, PARA ACCEDER AL RECINTO SE DEBERÁ PRESENTAR EL CERTIFICADO COVID. USO DE MASCARILLA OBLIGATORIO.**

**17:00** En la Playa de Levante (a la altura de la calle Bilbao), **ESCENIFICACIÓN DEL HALLAZGO DE LA VIRGEN DEL SUFRAGIO, FIESTA DE INTERÉS TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**, a cargo de la A.C.R "La Barqueta". Este año se conmemora el 50 aniversario de la representación. Al finalizar, **SALVAS DE HONOR**, a cargo de la Pirotecnia Alicantina Hermanos Sirvent, en honor a Nuestra Señora Patrona.

**18:30 SOLEMNE ROMERÍA** desde la Avenida Mediterráneo/ Avenida Europa, con el siguiente itinerario: Avenida Mediterráneo, Plaza de la Hispanidad, Calle Gambo, Avenida Martínez Alejos, Plaza de la Creu, Alameda del Alcalde D. Pedro Zaragoza Orts y Calle Mayor, para finalizar en la Plaza San Jaime.

A la llegada de la Romería, a la Iglesia de San Jaime, **OFRENDA DE FLORES A LA VIRGEN DEL SUFRAGIO**, seguida del verso a nuestra Patrona y **PREGÓN DE FIESTAS**. A continuación, interpretación de los Himnos de Benidorm y la Comunidad Valenciana, finalizando con un **RAMILLETE DE FUEGOS ARTIFICIALES**, a cargo de la Pirotecnia Alicantina Hermanos Sirvent, desde la Plaza de la Señoría.

**IMPORTANTE: ACCESO A LA IGLESIA RESTRINGIDO DESDE LA ALAMEDA.**

**01:00** Espectáculo pirotécnico-musical y danza, a cargo de la Colla Dimonis Polopins, en el recinto de Mercasa (Colonia Madrid)

#### **DOMINGO 14 DE NOVIEMBRE: DÍA DE LA MARE DE DEU DEL SOFRATGE**

**08:00** Sonora DESPERTÀ, desde la Plaza de la Señoría, para anunciar el Día en honor a la Mare de Déu.

**11:30 MISA SOLEMNE, EN HONOR A NUESTRA PATRONA LA VIRGEN DEL SUFRAGIO**, en la Plaza de SSMM Los Reyes de España. A continuación, **BOMBARDEO AÉREO y PASACALLES**, por las calles del centro de Benidorm.

**14:00 GRANDIOSA MASCLETÀ**, en la Av. Jaime I (entre las calles Nicaragua y Ricardo Bayona), a cargo de la pirotecnia TURIS.

**17:00** Espectáculo Infantil en el Auditorio Julio Iglesias (Parque de l'Aigüera).

**19:00 SOLEMNE PROCESIÓN EN HONOR A LA VIRGEN DEL SUFRAGIO**. Itinerario: Calle Mayor, Calle Carmela Martínez, Plaza del Torrejón, Avenida Virgen del Sufragio, Avenida de Alcoy, Calle Valencia, Plaza de la Hispanidad, Calle Gambo, Avenida Martínez Alejos, Plaza de la Creu, Alameda de D. Pedro Zaragoza Orts, Calle Mayor y Plaza de San Jaime. Al finalizar, encendido de la tradicional **ESTAMPETA** en honor a la Virgen, en la Plaza de San Jaime.

**IMPORTANTE: ACCESO A LA IGLESIA RESTRINGIDO. PÚBLICO GENERAL DESDE LA PLAZA DEL TORREJÓN.**

**23:00** En la Plaza SS.MM. Los Reyes de España, se cantarán las "COPLETES" en honor a la Virgen del Sufragio.

**00:00** Gran concierto de la Orquesta "CUÉNTAME EL MUSICAL", en el Auditorio Julio Iglesias (Parque de l'Aigüera)

**LUNES, 15 DE NOVIEMBRE: DÍA DE SANT JAUME**

**08:00** Sonora DESPERTÀ, desde la Plaza de la Señoría, para anunciar el Día en honor a nuestro patrón San Jaime.

**11:30 MISA SOLEMNE, EN HONOR A NUESTRO PATRÓN SAN JAIME**, en la Plaza de SSMM Los Reyes de España. A continuación, **BOMBARDEO AÉREO y PASACALLES**, por las calles del centro de Benidorm.

**14:00 ATRONADORA MASCLETÀ** en la Av. Jaime I, a cargo de la Pirotecnica Alicantina Hermanos Sirvent.

**19:00 SOLEMNE PROCESIÓN EN HONOR A SAN JAIME**, con el siguiente itinerario: Calle Mayor, Calle Carmela Martínez, Plaza del Torrejón, Avenida Virgen del Sufragio, Avenida de Alcoy, Calle Valencia, Plaza de la Hispanidad, Calle Gambo, Avenida Martínez Alejos, Plaza de la Creu, Alameda de D. Pedro Zaragoza Orts, Calle Mayor y Plaza de San Jaime. Al finalizar, se encenderá la tradicional **ESTAMPETA**, en honor a San Jaime Apóstol.

**IMPORTANTE: ACCESO A LA IGLESIA RESTRINGIDO. PÚBLICO GENERAL DESDE LA PLAZA DEL TORREJÓN.**

En el interior del templo, se procederá a la lectura de los Mayoriales de las Fiestas Patronales 2022.

**00:00** Concierto de "EFECTO PASILLO" en el Auditorio Julio Iglesias (Parque de l'Aigüera). Entrada libre hasta completar aforo.

**IMPORTANTE: DEBIDO A LAS CONDICIONES SANITARIAS, PARA ACCEDER AL RECINTO SE DEBERÁ PRESENTAR EL CERTIFICADO COVID. USO DE MASCARILLA OBLIGATORIO.**

**MARTES, 16 DE NOVIEMBRE**

**08:00** Sonora DESPERTÀ, desde la Plaza de la Señoría.

**10:30 MISA SOLEMNE DE RÉQUIEM**, en la Iglesia de San Jaime, cantada por el Coro Parroquial. A continuación, en la Plaza de la Señoría, **OFRENDA DE CORONA DE LAUREL** a los Caídos en el Mar, seguida de una visita a los cementerios de nuestra ciudad.

**14:00 ESPECTACULAR MASCLETÀ**, en la Av. Jaime I, a cargo de la Pirotecnica Alicantina Hermanos Sirvent.

**17:00** Espectáculo infantil en el Auditorio Julio Iglesias: **Sophie. La troupe malabó**. Circo lírico Patrocinado por las Concejalías de Cultura e Igualdad. Al finalizar el espectáculo infantil se recorrerán con bandas de música, las calles del centro de la ciudad.

**IMPORTANTE: DEBIDO A LAS CONDICIONES SANITARIAS, PARA ACCEDER AL RECINTO SE DEBERÁ PRESENTAR EL CERTIFICADO COVID. USO DE MASCARILLA OBLIGATORIO.**

**MIÉRCOLES, 17 DE NOVIEMBRE**

**08:00** Sonora DESPERTÀ, desde la Plaza de la Señoría.

**11:30 "FESTA DE LES FESTES"**. Pasacalles de las diferentes entidades festeras de Benidorm. Salida desde la confluencia de la Plaza Neptuno. Itinerario: calle Marte, calle Tomás Ortuño, Paseo de la Carretera, Plaza de la Creu, calle Herrerías, Plaza Doctor Fleming y llegada a la Plaza de SS.MM Los Reyes de España, donde serán recibidos por las Reinas, Cortes de Honor y Comisión de Fiestas.

**13:00 MASCLETÀ INFANTIL y TRACA DE CARAMELOS** en la Plaza de SS. MM. Reyes de España, a cargo de la Pirotecnica Turis.

**19:00 DESFILE MULTICOLOR DE CARROZAS**, desde la calle Alcalde Don José Such Ortega por las siguientes calles: avenida de los Almendros, calle Marte, calle Venus, calle Ruzafa, avenida Martínez Alejos, finalizando en la avenida de Alcoy (Playa Levante).

Al finalizar el desfile, **GRANDIOSO CASTILLO DE FUEGO ARTIFICIALES**, en la Playa de Poniente, a cargo de la Pirotecnica Valenciana.

**SE RECUERDA A TODO EL MUNDO QUE ES NECESARIO MANTENER LA DISTANCIA DE SEGURIDAD Y HACER USO DE LA MASCARILLA. DISFRUTEMOS DE LAS FIESTAS CON SEGURIDAD.**

**¡FELICES FIESTAS!**

IMPORTANTE: La Oficina de Turismo no se hace responsable de las modificaciones y/o cancelaciones de actos que se puedan producir.

## ANEXO 4 – Benidorm Half 2021



## **ANEXO 5 – Navidades en Benidorm 2021**

Navidades en Benidorm 2021

Programación completa BeniNadal

Espectáculos

Sábado, 4 de diciembre

17'30 h. Espectáculo Musical "PUZZLE KIDS".

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

19'30 h. Espectáculo de Inauguración de la Plaza de la Navidad.

Pl. SS.MM. Reyes de España.

Sábado, 11 de diciembre

16'30 h. Espectáculo Musical "MAGIC DREAMS".

18'30 h. Espectáculo Musical "MAGIC DREAMS".

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Domingo, 12 de diciembre

12'00 h. Concierto de Navidad de la Societat Musical "L'Illa" de Benidorm.

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

17'30 h. Concierto de Navidad de la Societat Musical "La Nova" de Benidorm.

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Sábado, 18 de diciembre

17'30 h. Concierto de Paula Dalli "MÁGICA NAVIDAD", acompañada por la Banda Sinfónica de la Societat Musical "La Nova" de Benidorm. Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Domingo, 19 de diciembre

12'00 h. Festival de Navidad del Conservatorio Municipal de Danza de Benidorm.

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Martes, 21 de diciembre

17'30 h. Estudio de Danza de Pilar Segura. Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Miércoles, 22 de diciembre

18'30 h. Boggie Block Dance Studio.

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Domingo, 26 de diciembre

17'30 h. Espectáculo Musical "TRIBUTO FROZEN 2". La aventura en Concierto

Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera

Viernes, 31 de diciembre

Gran Fiesta de Fin de Año. Playa de Levante.

Sábado, 1 de enero

17'30 h. Espectáculo Musical "CAMPANILLA". Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Domingo, 2 de enero

12'00 h. Concierto de Año Nuevo de la Banda Sinfónica de la Unión Musical de Benidorm junto a Marlene Aquino. Auditorio "Julio Iglesias", Parque de l'Aigüera.

Miércoles, 5 de enero

18'00 h. Grandiosa CABALGATA DE REYES con finalización en el Auditorio "Julio Iglesias".

Plaza de la Navidad

Pista de Hielo, Atracciones y Mercado de Navidad.

Y descubre las figuras más altas del mundo de los Reyes Magos de Oriente!!!

Del sábado 4 de diciembre al jueves, 6 de enero de 2022

\*Hinchables gratis. De 11'30 a 13'30 horas, los días 5, 6, 7, 8, 11, 12, 18, 19 de diciembre, y del 22 de diciembre al 6 de enero.

Pl. SS.MM. Reyes de España.

Belenes de Benidorm

Del sábado 4 de diciembre al jueves, 6 de enero de 2022

Belén Monumental en Plaza S.S.M.M. Los Reyes de España, 1.

Belén tradicional realizado por la Asociación Belenista de la Marina Baixa en el Hall del

Ayuntamiento, Plaza S.S.M.M. Los Reyes de España, 1.

Belén ACR La Barqueta en C/ Tomás Ortuño 62

Belén Casa de Andalucía C/ Mercurio N°4

Casa de la Navidad

Del sábado 4 de diciembre al jueves, 6 de enero de 2022

Con la visita de Papa Noel los días 18, 19, 22, 23 y 24 (sólo por la mañana) de diciembre.

Casa-Museu l'Hort de Colón.

Campamento de SS.MM. Los Reyes Magos de Oriente

Del lunes, 27 de diciembre al 6 de enero de 2022

Parque de l'Aigüera

Porrat Navideño

Del sábado 4 de diciembre al jueves, 6 de enero de 2022

Parque de Elche.

Notas:

- Todos los espectáculos serán gratuitos y hasta completar el aforo.
- En todos y cada uno de los eventos se aplicarán las medidas COVID que estén vigentes en la fecha de éstos.
- Cualquier evento o acto descrito en esta programación podrá ser modificado o suspendido cuando las circunstancias así lo requieran o si se produjera algún cambio en la normativa respecto a las medidas COVID. Muchas gracias

ANEXO 6 – Carnaval 2022



**CARNAVAL  
2022  
BENIDORM**

**DEL 26 DE FEBRERO AL  
1 DE MARZO**

**ORGANIZA:**

 **ajuntament**  **benidorm**  
regidoria de festes

**CON LA COLABORACIÓN DE:**

# CARNAVAL

## 2022

### DEL 26 DE FEBRERO AL 1 DE MARZO

#### 26 DE FEBRERO

#### CARNAVAL INFANTIL

- 10:00h. Concentración en la C/ Escuelas.
- 10:30h. Salida con el siguiente recorrido: C/Escuelas, Ruzafa, Herrerías, Plaza Doctor Fleming, Plaza del ayuntamiento, Parque de L'Aigüera. Finalizando en el Auditorio Julio Iglesias

Al finalizar es desfile se llevará a cabo el reparto de bocadillos a todos los niños participantes y la entrega de premios  
Por último tendremos una actuación infantil a manos del DISNECONCIERTO y barra a precios populares

#### CARNAVAL ADULTO

- 20:30h. Concentración en la C/Tomás Ortuño
- 21:00h. Salida con el siguiente recorrido: C/Venus, Ruzafa, Herrerías, Plaza Doctor Fleming, Plaza del ayuntamiento, Parque L' Aigüera  
Finalizando en el Auditorio Julio Iglesias

Al finalizar el desfile se llevará a cabo la entrega de bocadillos y refrescos a todos los participantes.  
Por último tendremos una fiesta con barras a precios populares presentada por los 40 PRINCIPALES BENIDORM.  
Durante la misma se procederá a la entrega de premios

#### 1 DE MARZO

#### ENTIERRO DE LA SARDINA

- 21:00 Concentración en la Plaza Mayor
- 21:30 Salida con el siguiente recorrido: Plaza Mayor, C/Tomas Ortuño, C/Limonas, Ruzafa, Paseo de la carretera  
Finalizando en el Parque de Elche

Por último al finalizar la "cremá" de la sardina tendremos la picaeta en la Casa del Fester



# ENTIERRO DE LA SARDINA

Su santidad el Papa Don Adrián Romero, invita a toda L'Associació de Penyes y al pueblo de Benidorm a darle el último adiós a Doña Sardina que tendrá lugar el:

MARTES 1 DE MARZO  
21:00H. PLAZA MAYOR



# CARNAVAL 2022

DEL 26 DE FEBRERO A 1 DE MARZO

**Los 40**  
BENIDORM  
100.3FM

**SER**  
Radio Benidorm  
103.8 FM

**dial**  
BENIDORM | 91.4 FM

**medmarket**  
cash&carry

**TALLERES EUGE**

**BORDADOS Yenni Cotton**  
BENIDORM  
Pasaje Santa Rita de Casia, C-2  
690 242 707  
yennicotton@gmail.com

**LA NARCISA**  
TALLER FLORAL • SAINT SEVERO, S. BENIDORM

**Panadería Alba**  
Bollería

**NUC SUN RESORT**

**LIBERTALIA**  
Calle Amérgala, 16 Local 1  
46100 Benidorm  
libertalia.com/benidorm  
+34 965 236 113

**ANACLEAN**  
Servicios Integrales

**BURLESQUE BENIDORM**

**Polero BENIDORM**  
Avenida Armada Española 1  
CAFE // SHOW // PUB // KARAOKE

## ANEXO 7 – Fallas 2022



### **FALLAS 2022**

#### **DÍA 15 MARZO, MARTES**

"PLANTA" de los monumentos falleros:

Falla Benidorm Centro: Plaza Doctor Fleming

Falla Els Tolls: C/ Tomás Ortuño.

Falla Rincón de Loix: Av. Ametlla de Mar (frente Burguer King)

#### **DÍA 17 MARZO, JUEVES**

08:00 h. DESPERTÁ, a cargo de la Falla "Els Tolls, por las calles de su barrio.

10:15 h. Entrada de la banda de música "L'Illa de Benidorm", por las calles del barrio de la Falla "Rincón de Loix".

A continuación, pasacalles de la Falla "Rincón de Loix" hasta la Falla "Benidorm Centro", desde dónde ambas partirán (sobre las 12:30 h.), en pasacalle, para visitar la Falla "Els Tolls".

12:00 h. Pasacalle de la Falla "Els Tolls" por su barrio, mientras esperan la visita de las Fallas "Benidorm Centro" y "Rincón de Loix".

17:00 h. Pasacalles de la Falla "Els Tolls" hasta la Falla "Benidorm Centro" y, desde ahí (sobre las 18:00h.), las dos partirán hasta la Falla "Rincón de Loix".

17:30 h. Pasacalle de la Falla "Rincón de Loix" por su barrio, mientras esperan la visita de las Fallas "Benidorm Centro" y "Els Tolls".

23:30 h. Pasacalle nocturno de la Falla "Benidorm Centro", con el siguiente itinerario: Plaza SS.MM Los Reyes de España, C/ Rioja, C/ Ruzafa, C/ La Palma, Alameda del Alcalde D. Pedro Zaragoza, C/ Mayor, C/ Metge Cosme Bayona, Plaza del Torrejón, Av. Virgen del Sufragio, Av. Martínez Alejos, C/ Gambo, Plaza de la Hispanidad, C/ Puente y Plaza SS.MM Los Reyes de España.

#### **DÍA 18 MARZO, VIERNES**

08:00 h. DESPERTÁ, a cargo de la Falla "Els Tolls, por las calles de su barrio.

12:00 h. Pasacalle de la Falla "Rincón de Loix" y la Falla "Els Tolls", por sus respectivos barrios.

12:30 h. Pasacalle de la Falla "Benidorm Centro" por su barrio.

18:00 h. OFRENDA DE FLORES a la Virgen del Sufragio y a San Jaime, organizada por la Junta Central Fallera, a cargo de las diferentes Fallas, que se concentrarán en el Parque de Elche (cerca del puerto).

ITINERARIO: Parque de Elche, Paseo de la Carretera, Alameda del Alcalde D. Pedro Zaragoza, C/ Mayor y Plaza de San Jaime. Al finalizar la ofrenda, se disparará un CASTILLO DE FUEGOS ARTIFICIALES.

#### **DÍA 19 MARZO, SÁBADO: FESTIVIDAD DE SAN JOSÉ**

08:00 h. DESPERTÁ a cargo de la Falla "Rincón de Loix", por las calles de su barrio

08:30 h. DESPERTÁ a cargo de la Falla "Benidorm Centro", con el siguiente itinerario: Plaza SS.MM Los Reyes de España, C/ Rioja, C/ Ruzafa, C/ La Palma, Alameda del Alcalde D. Pedro Zaragoza, Plaza del Calpí, C/ Carmela Martínez, Plaza del Torrejón, Av. Virgen del Sufragio, C/ Bilbao, C/ Dr. Pérez Llorca, Plaza de la Hispanidad, C/ Puente y Plaza SS.MM Los Reyes de España.

11:00 h. Falla Els Tolls. Misa en honor a San José en la Iglesia del Buen Pastor.

12:00 h. Falla Rincón de Loix Misa en honor a San José en la Iglesia de Ntra. Sra. del Mar.

13:00 h. Falla "Benidorm Centro". Misa en honor a San José en la Iglesia de San Jaime y Santa Ana.

14:00 h. GRANDIOSA MASCLETÁ de la Falla "Benidorm Centro" (Plaza SS.MM Los Reyes de España), de la Falla "Els Tolls" (C/ Tomás Ortuño) y de la Falla "Rincón de Loix" (Av. Mediterráneo / Av. Ametlla de Mar).

18:30 h. GRANDIOSO DESFILE DE CARROZAS con la participación de las tres Fallas.

ITINERARIO: C/ Marqués de Comillas, C/ Almendros, C/ Marte, C/ Venus, C/ Ruzafa, Av. Martínez Alejos y Av. Alcoy.

23:00 h. "CREMÀ" de las Fallas Infantiles: Benidorm Centro, Els Tolls y Rincón de L'Oix.

00:00 h. "CREMÀ" de la Falla Mayor Rincón de L'Oix.

00:30 h. "CREMÀ" de la Falla Mayor Benidorm Centro.

01:00 h. "CREMÀ" de la Falla Mayor Els Tolls.

**IMPORTANTE:** La Oficina de Información Turística no se hace responsable de las modificaciones que puedan producirse en la programación.

ANEXO 8 – Benidorm Gastronomico 2022

**BENIDORM**  
Gastronómico 2022

**II JORNADAS  
DEL ATÚN**  
del 6 al 15 de mayo

**ARROM**  
SABOCLERA  
IMPORT-EXPORT

*Todos los platos están elaborados con atún rojo Arrom*



1. El Mesón
2. El Mesón Playa
3. Jardín Mediterraneo
4. La Brasería (Grupo Aurrera)
5. La Cava Aragonesa
6. La Tapería (Grupo Aurrera)
7. Mal Pas
8. Marisquería El Puerto
9. Punto de Sal
10. Wine On by Aurrera



Obtén más información aquí  
 Get more information check here

Visit  
Benidorm



BENIDORM  
 Gastronómico  
 2022

Más información en  
 la App de Gastroeventos

GASTRO  
 eventos



Más información  
 Oficina de Turismo de Benidorm  
**96 585 13 11** [www.visitbenidorm.es](http://www.visitbenidorm.es)

*La organización no se hace responsable de los  
 cambios que se pudieran producir.*

More information  
 Benidorm Tourist Office  
**96 585 13 11** [www.visitbenidorm.es](http://www.visitbenidorm.es)

*The organization is not responsible  
 for any changes that may occur*



## ANEXO 9 – Benidorm Moros y Cristianos 2022



## Programa de Actos 2022

### SABADO 24 de SEPTIEMBRE

20:00 horas en Calle Escuelas

Concentración de las distintas Filas para iniciar el Pasacalles que finaliza en el Auditorio Oscar Espi. Itinerario: Escuelas, Tomas Ortuño, Paseo de la Carretera, Herrerías, Pza Dr. Fleming, Av Agüera.

21:00 horas en Auditorio Oscar Espi (Pza de Agüera)

**XXI CONCURSO DE COMPOSICIÓN DE MÚSICA FESTERA "VILLA DE BENIDORM" Y PREGÓN DE FIESTAS**  
Desarrollo del acto: Presentación de los Estandartes de las Filas: **Bando Cristiano**: Cruzados y Caballeros de la Barona, **Bando Moro**: Tuarg, Musulmanes Tagarinos, Bendarhims y Nazaries. **Pregón de fiestas** a cargo de D. Francisco Amillo Alegre. **Concurso de Composición de Música Festera** en la modalidad de Marcha Cristiana, a cargo de la U.M. de Benidorm.

### MIÉRCOLES 28 de SEPTIEMBRE

23:00 horas en Paseo de Colón

**ENTRAETA DE FILAS** Formación: Inicia el acto el **Bando Moro**, seguido del **Bando Cristiano**. Itinerario: Paseo Colón, Paseo de la Carretera, Martínez Alejos y Gambo, hasta la Plaza Triangular.

### JUEVES 29 de SEPTIEMBRE

23:00 horas en Plaza de Llevina (20na Calle Valencia)

**PARLAMENTO DE LA INVASIÓN MORA** Descripción: Concentración de las Tropas Cristianas en su campamento de la plaza, al que llegan las Huestes Moras después de desembarcar. Ambos bandos parlamentan entre ofrendas y juegos medievales. Al no llegar a un acuerdo amistoso el acto finaliza con la Invasión Mora de la Villa de Benidorm.

### VIERNES 30 de SEPTIEMBRE

10:30 horas en Calle Escuelas

**DIANA** Formación: Estandarte de la Asociación, **Bando Cristiano** y **Bando Moro**. Itinerario: Escuelas, Tomas Ortuño, Paseo de la Carretera, Martínez Alejos y Gambo hasta la Plaza Triangular.

19:30 horas en el Castillo (Plaza 55ªª Reyes de España, Ayuntamiento)

**ESTAFETA Y EMBAJADA CRISTIANA** Descripción: El Embajador Cristiano iniciará a las Huestes Moras a abandonar el Castillo. Ante la negativa de estos se producirá la declaración de guerra, iniciándose el Alarido que finaliza con la Reconquista de la fortaleza de Benidorm por las Tropas Cristianas.

### SABADO 01 de OCTUBRE

10:30 horas en Calle Escuelas

**DIANA** Formación: Estandarte de la Asociación, **Bando Moro** y **Bando Cristiano**. Itinerario: Escuelas, Tomas Ortuño, Paseo de la Carretera, Martínez Alejos y Gambo hasta la Plaza Triangular.

30:00 horas en Tomas Ortuño (seguna con Chindulda)

**GRAN ENTRADA MORA Y CRISTIANA** Espectacular desfile de las Huestes Moras y Tropas Cristianas por las principales calles de nuestra villa. Formación: Estandarte de la Asociación, **Bando Moro** y **Bando Cristiano**. Itinerario: Tomas Ortuño, Venus, Ruzaf, Martínez Alejos y Gambo hasta la Plaza Triangular.

### DOMINGO 02 de OCTUBRE

13:00 horas en el Castillo (Plaza 55ªª Reyes de España, Ayuntamiento)

**PARLAMENTO DE PAZ (1990, D. Para M' Oro i Bosch)** Descripción: El Alcalde del Castillo (Cristiano) y el Principe de Kairuan (Moro) argumentan sobre la legítima propiedad del Castillo de Benidorm, tras lo cual queda demostrado que es una Fortaleza Cristiana y las Huestes Moras se retirarán pacíficamente.

12:30 horas: **GRAN OFRENDA DE FLORES** a San Jaime Apóstol (Patrón de la Asociación de Moros y Cristianos de Benidorm) Formación: Estandarte de la Asociación, **Bando Moro** y **Bando Cristiano**. Cerrando la comitiva Entidades locales y Autoridades. Itinerario: Desde el Castillo, Pza. Dr. Fleming, Herrerías, Paseo de la Carretera y Santa Faz hasta la Iglesia de San Jaime y Santa Ana.

13:00 horas: **SOLEHNE MISA MAYOR** con la presencia y participación de Filas y Autoridades.

20:00 horas en Tomas Ortuño (seguna con Chindulda)

**RETRETA** Descripción: Desfile festero de carrozas con tradicional lanzamiento de confeti, serpentina y demás elementos festivos. Itinerario: Tomas Ortuño, Venus, Ruzaf, Martínez Alejos y Gambo hasta la Plaza Triangular.

**Información General para todos los actos:**  
El **Bando Moro** siempre seguirá el siguiente orden de Filas: Tuarg, Musulmanes Tagarinos, Bendarhims y Nazaries.

El **Bando Cristiano** siempre seguirá el siguiente orden de Filas: Cruzados y Caballeros de la Barona.

**NOTA:** Las horas citadas se establecen como hora de inicio. La A.M.Y.C. de Benidorm se reserva el derecho a modificar estas y/o horas.

## Program of Events 2022

### SATURDAY, 24th of SEPTEMBER

20:00 h. Gathering at Escuelas Sq.

Concentration of the different Filas for the start of the Pasacalles which ends in the Auditorio Oscar Espi. Itinerary: Escuelas, Tomas Ortuño, Mercado, Almendros, Paseo de la Carretera, Herrerías, Pza Dr. Fleming, Av Agüera leaving towards Agüera Park.

21:00 h. Auditorio Oscar Espi (Agüera Park)

**XXI Contest of Music for Festivities "Villa de Benidorm", played by Union Musical de Benidorm.**  
**Announcement of the Festivities 2022**, by D. Francisco Amillo Alegre.

### WEDNESDAY 28th of SEPTEMBER

23:00 h. at Escuelas Sq.

**ENTRANCE PARADE (ENTRAETA)** Formation: **Moor Troops** and **Christian Troops**. Itinerary: Paseo Colón, Paseo de la Carretera, Martínez Alejos and Gambo, to finish at Triangular Sq.

### THURSDAY 29th of SEPTEMBER

23:00 h. at Lovans Beach (near Valencia Sq.)

**PARLEY OF THE MOORISH INVASION** Gathering of the Christian and Moor troops, medieval tournament and representation of the Parley, finished with the Moorish Invasion of the Town.

### FRIDAY 30th of SEPTEMBER

10:30 h. at Escuelas Sq.

**REVELLE (DIANA)** Formation: Standard Bearer of the A.M.Y.C., **Christian Troops** and **Moor Troops**. Itinerary: Escuelas, Tomas Ortuño, Paseo de la Carretera, Martínez Alejos, Gambo, to finish at Triangular Sq.

19:30 h. at the Castle (55.ªª Reyes de España Sq, Town Hall)

**BATTLE AND CHRISTIAN EMBASSY** The Ambassador of the Christians will urge the Moors troops to leave the Castle, but the Moors will not accept, so the war will be declared with the "Alarido", and that will finish with the Reconquest of the Castle by the Christian troops.

### SATURDAY 01st of OCTOBER

10:30 h. at Escuelas Sq.

**REVELLE (DIANA)** Formation: Standard Bearer of the A.M.Y.C., **Moor Troops** and **Christian Troops**. Itinerary: Escuelas, Tomas Ortuño, Paseo de la Carretera, Martínez Alejos, Gambo, to finish at Triangular Sq.

30:00 h. at Tomas Ortuño Sq (near Chindulda Sq)

**SPECTACULAR PARADE OF MOORS AND CHRISTIAN** (ENTRADA) around the main streets of our town. Formation: Standard Bearer of the AMYC, **Moor Troops** and **Christian Troops**. Itinerary: Tomas Ortuño, Venus, Ruzaf, Martínez Alejos, Gambo, to finish at Triangular Sq.

### SUNDAY 2nd of OCTOBER

13:00 h. at the Castle (55.ªª Reyes de España Sq, Town Hall)

**THE PEACE PARLEY** between the Prince of Kairuan and the Governor of the Castle so, once it is finished, the Tunisian Prince and his troops will leave the Town of Benidorm.

12:30 h. **GREAT OFFERING OF FLOWERS** to Saint James. Formation: Standard Bearer of the A.M.Y.C., **Moor Troops** and **Christian Troops**, closing the parade the Local Authorities. Itinerary: From the Castle, Pza. Dr. Fleming, Herrerías, Paseo de la Carretera, Santa Faz to finish at the Church of Saint James and Santa Ana.

13:00 h. **SOLEHNE MASS** at the Church.

20:00 h. at Tomas Ortuño Sq (near Chindulda Sq)

**FLOAT PARADE (RETRETA FESTERA)** The different Troops will exchange the traditional throwing of sweets, serpentine and gifts. Itinerary: Tomas Ortuño, Venus, Ruzaf, Martínez Alejos, Gambo, to finish at Triangular Sq.

**General Information for all events:**

The **Moor Troops** always follow the next order of Filas: Tuarg, Musulmanes Tagarinos, Bendarhims and Nazaries. The **Christian Troops** always follow the next order of Filas: Cruzados and Caballeros de la Barona.

**A.M.Y.C.:** Asociación de Moros y Cristianos de Benidorm.

**NOTE:** The mentioned times/tables are established as starting hours, and they could be changed by the AMYC if it is necessary.

**BENIDORM**  
**Moros y Cristianos**  
**2022**

## APÉNDICE A – Questionário Turista / Morador e Empresa

### Encuesta de Satisfacción DTI – Benidorm – Turista

El objeto de este cuestionario planteado desde el Ayuntamiento de Benidorm, es conocer la opinión de las personas dedicadas al sector turístico de este municipio sobre los **Destinos Turísticos Inteligentes**.

El cuestionario es totalmente **anónimo** con una duración de **4-7 minutos** aproximadamente, gracias de antemano por su tiempo.

#### Datos generales

##### Sexo:

- Hombre
- Mujer

##### Edad:

- Menores de 18 años
- 18-23 años
- 24-29 años
- 30-35 años
- 36-41 años
- 42-47 años
- 48-53 años
- 54-59 años
- 60-65 años
- Mayores de 66 años

##### Nivel de estudios alcanzado:

- Estudios Universitarios
- Formación profesional
- Estudios obligatorios
- Ninguno

##### Selecciona a qué grupo de turista pertenece:

- Turista nacional ( ) Turista internacional

##### Indique nacionalidad:

- Española      ( ) Holandesa
- Francesa      ( ) Irlandesa
- Alemana      ( ) Italiana
- Británica      ( ) Rusa

Otras nacionalidades: \_\_\_\_\_

## Sobre Destinos Turísticos Inteligentes

1. ¿Ha escuchado alguna vez el concepto de Destino Turístico Inteligente?

Sí  No

¿Podría decir dónde?

---



---



---

2. ¿Considera que Benidorm es un Destino Turístico Inteligente?

Sí  No  No sabe/No contesta

¿Por qué?

---



---



---

3. Con su conocimiento elija los elementos que crea que son importantes para un destino turístico. Marque **1** para lo **menos importante** y **6** para lo **más importante**.

Accesibilidad (En las calles, en las paradas de autobús)

Comodidad de la ciudad

Limpieza

Seguridad

Protección ambiental

Movilidad (Transporte público, carril bici)

Valore por importancia los siguientes elementos que componen un DTI, divididos en 3 bloques, siendo **0 muy insatisfecho/a** y **5 muy satisfecho/a**.

### Bloque 1

4. Estoy satisfecho/a con el espacio que tengo para sugerir acciones a través de la sede del Ayuntamiento de Benidorm

1 2 3 4 5

5. Estoy satisfecho/a con las acciones e ideas innovadoras planteadas para Benidorm

1 2 3 4 5

6. Estoy satisfecho/a con la calidad del Wifi

1 2 3 4 5

7. Estoy satisfecho/a con la información publicada en las redes sociales sobre la ciudad

1 2 3 4 5

8. Me siento informado/a sobre exposiciones, charlas y eventos festivos que se llevan a cabo en la ciudad

1 2 3 4 5

9. Encuentro toda la información que necesito en la sede electrónica de la ciudad

1 2 3 4 5

10. Estoy satisfecho/a y uso las aplicaciones tecnológicas de la ciudad

1 2 3 4 5

## Bloque 2

11. Estoy satisfecho/a con el transporte público adaptado a todas las personas

1 2 3 4 5

Indique el lugar con mayor accesibilidad. Puede marcar más de uno.

Playa del Poniente

Playa del Levante

Centro Histórico

Avenida del Mediterráneo

12. Estoy satisfecho/a con la accesibilidad ofrecida en las playas

1 2 3 4 5

13. Encuentro una buena accesibilidad en los edificios e instalaciones públicas (Parque de L' Aigüera, Ayuntamiento, oficina de Turismo, Biblioteca)

1 2 3 4 5

14. Considero que las vías públicas permiten una buena movilidad

1 2 3 4 5

15. Estoy satisfecho/a con la variedad de actividades culturales existente en la ciudad

1 2 3 4 5

16. Estoy satisfecho/a con la información turística proporcionada

1 2 3 4 5

**Bloque 3**

17. Estoy satisfecho/a con las oportunidades laborales en la ciudad

1 2 3 4 5

18. Estoy satisfecho/a con la seguridad en Benidorm

1 2 3 4 5

19. Estoy satisfecho/a con la comodidad en la ciudad

1 2 3 4 5

Indique el lugar dónde se sintió más seguro/a. Puede marcar más de uno.

Playa del Poniente

Playa del Levante

Centro Histórico

Avenida del Mediterráneo

20. Estoy satisfecho/a de vivir en una ciudad que previene la contaminación y protege los recursos naturales

1 2 3 4 5

21. Estoy satisfecho/a con la calidad del aire en la ciudad

1 2 3 4 5

22. Estoy satisfecho/a con la calidad del agua en la ciudad

1 2 3 4 5

23. Me doy cuenta que hay salud entre las personas residentes y turistas de la ciudad

1 2 3 4 5

24. Estoy satisfecho/a con la calidad de vida de Benidorm

1 2 3 4 5

25. Me gusta pedir consejos y sugerencias a las personas de Benidorm

1 2 3 4 5

26. Estoy satisfecho/a con las posibilidades deportivas de la ciudad

1 2 3 4 5

27. Estoy satisfecho/a con la oferta y variedad comercial existente en la ciudad (Tiendas de ropa y calzado, electrónica, joyerías, etc)

1 2 3 4 5

Indique el lugar dónde estuvo más satisfecho/a con las tiendas y comercio. Puede marcar más de uno.

- Playa del Poniente
- Playa del Levante
- Centro Histórico
- Avenida del Mediterráneo

Sugerencias de mejora para la ciudad:

---

---

---

## **Encuesta de Satisfacción DTI – Benidorm – Ciudadanía**

El objeto de este cuestionario planteado desde el Ayuntamiento de Benidorm, es conocer la opinión de las personas residentes de este municipio sobre los **Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)**.

El cuestionario es totalmente **anónimo** con una duración de **4-7 minutos** aproximadamente, gracias de antemano por su tiempo.

### **Datos generales**

#### **Sexo:**

- Hombre
- Mujer

#### **Edad:**

- Menores de 18 años
- 18-23 años
- 24-29 años
- 30-35 años
- 36-41 años
- 42-47 años
- 48-53 años
- 54-59 años
- 60-65 años
- Mayores de 66 años

#### **Nivel de estudios alcanzado:**

- Estudios Universitarios
- Formación profesional
- Estudios obligatorios
- Ninguno

#### **Selecciona qué tipo de persona encuestada eres:**

- Residente
- No residente

#### **Indique barrio de residencia:** \_\_\_\_\_

- La Cala
- Poniente
- Centro Histórico
- Levante
- Rincón de Loix

#### **Indique nacionalidad:**

- Española
- Francesa
- Alemana
- Británica
- Irlandesa
- Holandesa
- Italiana

Belga

Rusa

Otras nacionalidades: \_\_\_\_\_

### Sobre Destinos Turísticos Inteligentes

3. ¿Ha escuchado alguna vez el concepto de Destino Turístico Inteligente?

Sí  No

¿Podría decir dónde?

---



---



---

4. ¿Considera que Benidorm es un Destino Turístico Inteligente?

Sí  No  No sabe/No contesta

¿Por qué?

---



---



---

28. Con su conocimiento elija los elementos que crea que son importantes para un destino turístico. Marque **1** para lo **menos importante** y **6** para lo **más importante**.

Accesibilidad (En las calles, en las paradas de autobús)

Comodidad de la ciudad

Limpieza

Seguridad

Protección ambiental

Movilidad (Transporte público, carril bici)

Valore por importancia los siguientes elementos que componen un DTI, divididos en 3 bloques, siendo **0 muy insatisfecho/a** y **5 muy satisfecho/a**.

### Bloque 1

29. Estoy satisfecho/a con el espacio que tengo para sugerir acciones de cambio a través de las Asociaciones vecinales o de la sede del Ayuntamiento para Benidorm

1 2 3 4 5

30. Estoy satisfecho/a con las acciones e ideas innovadoras planteadas para Benidorm (Bono consumo)

1 2 3 4 5

31. Estoy satisfecho/a con la calidad del Wifi de la ciudad  
1 2 3 4 5
32. Estoy satisfecho/a con la información publicada en las redes sociales sobre la ciudad  
1 2 3 4 5
33. Me siento informado/a sobre programas, cursos, exposiciones, ofertas laborales o charlas que se llevan a cabo en la ciudad  
1 2 3 4 5
34. Encuentro toda la información que necesito en la sede electrónica de la ciudad  
1 2 3 4 5
35. Estoy satisfecho/a y uso las aplicaciones tecnológicas de la ciudad  
1 2 3 4 5

## **Bloque 2**

36. Estoy satisfecho/a con la transparencia pública de los presupuestos sobre lo que se hace en Benidorm  
1 2 3 4 5
37. Estoy satisfecho/a con el transporte público adaptado a toda la ciudadanía  
1 2 3 4 5
38. Estoy satisfecho/a con la accesibilidad ofrecida en las playas  
1 2 3 4 5
39. Encuentro una buena accesibilidad en los edificios e instalaciones públicas (Parque de L' Aigüera, Ayuntamiento, oficina de Turismo, Biblioteca)  
1 2 3 4 5
40. Considero que las vías públicas permiten una buena movilidad a todas las personas  
1 2 3 4 5
41. Estoy satisfecho/a con la variedad de actividades culturales existente en la ciudad  
1 2 3 4 5

**Bloque 3**

42. Estoy satisfecho/a con las oportunidades laborales en la ciudad

1 2 3 4 5

43. Estoy satisfecho/a con la seguridad en la ciudad

1 2 3 4 5

44. Estoy satisfecho/a con la comodidad en la ciudad

1 2 3 4 5

45. Estoy satisfecho/a de vivir en una ciudad que previene la contaminación y protege los recursos naturales

1 2 3 4 5

46. Estoy satisfecho/a con la calidad del aire en la ciudad

1 2 3 4 5

47. Estoy satisfecho/a con la calidad del agua en la ciudad

1 2 3 4 5

48. Estoy satisfecho/a con la calidad de vida de Benidorm

1 2 3 4 5

49. Me gusta dar consejos y sugerencias a los y las turistas

1 2 3 4 5

50. Estoy satisfecho/a con las posibilidades deportivas de la ciudad

1 2 3 4 5

51. Estoy satisfecho/a con la oferta y variedad comercial existente en la ciudad (Tiendas de ropa y calzado, electrónica, joyerías, etc)

1 2 3 4 5

Sugerencias de mejora para la ciudad:

---

---

---

## **Encuesta de Satisfacción DTI – Benidorm – Empresas**

El objeto de este cuestionario planteado desde el Ayuntamiento de Benidorm, es conocer la opinión de las personas dedicadas al sector empresarial de este municipio sobre los **Destinos Turísticos Inteligentes**.

El cuestionario es totalmente **anónimo** con una duración de **4-7 minutos** aproximadamente, gracias de antemano por su tiempo.

### **Datos generales**

#### **Sexo:**

- Hombre
- Mujer

#### **Edad:**

- 18-23 años
- 24-29 años
- 30-35 años
- 36-41 años
- 42-47 años
- 48-53 años
- 54-59 años
- 60-65 años
- Mayores de 66 años

#### **Nivel de estudios alcanzado:**

- Estudios Universitarios
- Formación profesional
- Estudios obligatorios
- Ninguno

#### **Selecciona a qué tipo de persona encuestada pertenece:**

- Residente  No residente

#### **Indique nacionalidad:**

- Española
- Francesa
- Alemana
- Británica
- Irlandesa
- Holandesa
- Italiana
- Belga
- Rusa

Otras nacionalidades: \_\_\_\_\_

### **Empresa**

#### **Indique barrio al que pertenece la empresa:**

- La Cala
- Poniente
- Centro

- Levante  
 Rincón de Loix

**Indique sector de la empresa:**

- Sector primario  
 Sector Secundario (Industrial)  
 Sector terciario (Sector servicios)

**Sobre Destinos Turísticos Inteligentes**

5. ¿Ha escuchado alguna vez el concepto de Destino Turístico Inteligente?

- Sí  No

¿Podría decir dónde?

---



---

6. ¿Considera que Benidorm es un Destino Turístico Inteligente?

- Sí  No  No sabe/No contesta

¿Por qué?

---



---

52. Con su conocimiento elija los elementos que crea que son importantes para un destino turístico. Marque **1** para lo **menos importante** y **6** para lo **más importante**.

- Accesibilidad (En las calles, en las paradas de autobús)  
 Comodidad de la ciudad  
 Limpieza  
 Seguridad  
 Protección ambiental  
 Movilidad (Transporte público, carril bici)

Valore por importancia los siguientes elementos que componen un DTI, divididos en 3 bloques, siendo **0 muy insatisfecho/a** y **5 muy satisfecho/a**.

**Bloque 1**

53. Estoy satisfecho/a con las ayudas económicas al emprendimiento ofrecidas a las empresas

- 1 2 3 4 5

54. Estoy satisfecho/a cuando hago uso de los espacios coworking que ofrece la ciudad

- 1 2 3 4 5

55. Estoy satisfecho/a con los premios y concursos ofrecidos por el Ayuntamiento de Benidorm para la promoción de proyectos de innovación y desarrollo

1 2 3 4 5

56. La calidad del Wifi y la conexión móvil de la ciudad beneficia a mi empresa

1 2 3 4 5

57. Encuentro toda la información que necesito en la sede electrónica de la ciudad

1 2 3 4 5

9. Las aplicaciones tecnológicas de la ciudad benefician a mi empresa (Lector Código QR)

1 2 3 4 5

## Bloque 2

10. Estoy satisfecho/a con la transparencia pública de los presupuestos sobre lo que se hace en Benidorm

1 2 3 4 5

11. Considero que el transporte público en la ciudad facilita las conexiones con mi empresa

1 2 3 4 5

12. Considero que la página web de mi empresa es fácilmente accesible

1 2 3 4 5

13. Considero que las vías públicas permiten una buena movilidad a todas las personas beneficiando a mi empresa

1 2 3 4 5

14. Estoy satisfecho/a que mi empresa sea accesible y adaptada a diferentes tipos de clientes

1 2 3 4 5

## Bloque 3

15. Considero que mi empresa/negocio crea nuevas oportunidades de empleo y óptimas condiciones laborales

1 2 3 4 5

16. Considero que la seguridad en la ciudad favorece a mi negocio

1 2 3 4 5

17. Considero que la comodidad en Benidorm favorece a mi negocio

1 2 3 4 5

18. Estoy satisfecho/a de vivir en una ciudad que previene la contaminación y protege los recursos naturales

1 2 3 4 5

19. Estoy satisfecho/a con la calidad del aire en la ciudad

1 2 3 4 5

20. Estoy satisfecho/a con la calidad del agua en la ciudad

1 2 3 4 5

21. Mi empresa favorece un ambiente libre de discriminación de género

1 2 3 4 5

22. Mi empresa fomenta y promueve las tradiciones de la ciudad

1 2 3 4 5

Sugerencias de mejora para la ciudad:

---

---

---

## APÊNDICE B – Roteiro entrevista a moradores, turistas e pessoas com segunda residência

Entrevista a los residentes y turistas

Leer:

El Destino Turístico Inteligente se define como un destino turístico **innovador**, consolidado sobre una **infraestructura tecnológica** de vanguardia, que garantiza el desarrollo **sostenible** del territorio turístico, **accesible** para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su **experiencia** en el destino y la mejora de la **calidad de vida** del residente.

Responder:

Nombre

Edad

De dónde es usted

Donde vives

Hablar de Benidorm

Sobre el Centro Histórico de Benidorm hablamos de:

Accesibilidad

La seguridad

Usos (tiendas, hoteles, restaurantes, etc.)

Qué espacio es más agradable para quedarse.

Y qué se siente al circular en este espacio.

## APÊNDICE C – Trajetos Fiestas Patronales Benidorm 2021

FIESTAS PATRONALES DE BENIDORM 2021

SABADO, 13 DE NOVIEMBRE

12:15 ENTRADA DE BANDAS,



18:30 SOLEMNE ROMERÍA



DOMINGO 14 DE NOVIEMBRE: DÍA DE LA MARE DE DEU DEL SOFRATGE  
19:00 SOLEMNE PROCESIÓN EN HONOR A LA VIRGEN DEL SUFRAGIO







## APÈNDICE D – Trajeto Cavalgada de Reis Benidorm 2022

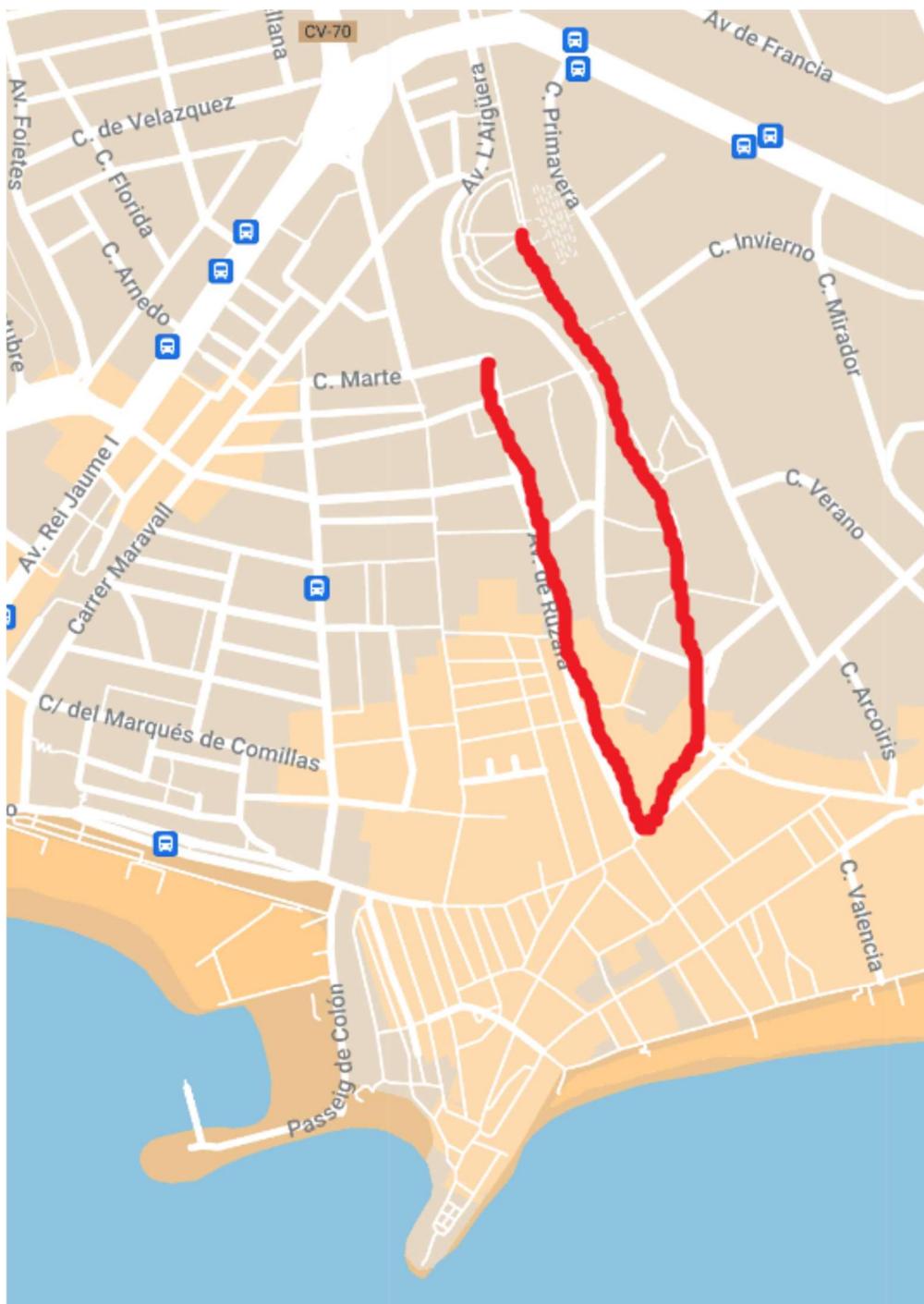
Cabalgata de Reyes en Benidorm



## APÊNDICE E – Trajeto Carnaval 2022

CARNAVAL

26 FEBREIRO CARNAVAL INFANTIL E ADULTO IGUAL MAS INFANTIL MANHÃ E ADULTO NOITE





## APÈNDICE F – Trajeto Fallas 2022

FALLAS – outros días diz somente que tem coisa no centro, mas sem recorrido. Único trajeto é esse:

DÍA 19 MARZO, SÁBADO: FESTIVIDAD DE SAN JOSÉ



