

# **A DINÂMICA DO SETOR DE SERVIÇOS EM ÁREAS DE TURISMO E LAZER: UMA ANÁLISE DO LITORAL SUL POTIGUAR (BRASIL)**

Elizângela Justino de Oliveira<sup>1</sup>

## **RESUMO**

O Lazer e o Turismo demandam uma variedade de tipos de serviços e de comércio para atender à demanda de turistas e usuários de Segunda Residência. Sendo assim, este artigo será desenvolvido com o objetivo de caracterizar os tipos de comércio e de serviços (públicos e privados) implementados para atender às necessidades de turistas e usuários de Segunda Residência, como também o de avaliar em que medida esses serviços atendem à necessidade da demanda referida. A realização da pesquisa contou com os seguintes procedimentos metodológicos: levantamento de dados em órgãos e instituições governamentais (IBGE, SETUR/RN, Prefeitura Municipal); levantamento e georreferenciamento dos estabelecimentos comerciais e de serviços; realização de entrevistas com oempresários dos segmentos comercial e de serviços, e com turistas e usuários de Segunda Residência. Os resultados apontam uma relação direta entre o crescimento de comércios e serviços e o turismo. Indicam ainda que a oferta de comércios e serviços atendem satisfatoriamente a demanda de turistas e usuários de segunda residência existente no local.

**Palavras-chave:** Turismo; Lazer; Setor de Serviços; Litoral Sul Potiguar.

## **THE DYNAMICS OF SERVICE SECTOR IN AREAS OF TOURISM AND LEISURE: AN ANALYSIS OF THE SOUTH COAST OF RIO GRANDE DO NORTE (BRASIL)**

## **ABSTRACT**

The leisure and tourism demand a variety of services and trades to meet the demand of tourists and second-home users. Thus, this article will be developed with the objective of characterizing the types of trades and (public and private) services implemented to meet the needs of tourists and second-home users, but also to assess the extent these services meet the need of this demand. The research included the following instruments:

---

<sup>1</sup> Doutoranda em Geografia na Universidade Federal da Paraíba - UFPB  
Endereço eletrônico: elizangelaoiveiram@gmail.com

data collection in government agencies and institutions (IBGE, SETUR/RN, City Hall); survey and georeferencing of commercial and service establishments; interviews with entrepreneurs from the business segments and service, tourists and members of the second home. The results show a direct relationship between the growth of trades and services with the growth of tourism. It also indicates that the supply of trades and services satisfactorily meet the demands of tourists and second existing residence users on site.

**Keywords:** Tourism; Leisure; Services Sector; South coast of *Rio Grande do Norte*.

## INTRODUÇÃO

Este artigo se constitui um recorte da análise empreendida na pesquisa do Mestrado em Turismo, que elegeu o processo de urbanização desencadeado pela prática do lazer no litoral sul potiguar, tomando como uma das suas vertentes a dinâmica do Setor de Serviços decorrente da expansão das Segundas Residências e do desenvolvimento do Turismo naquela área, ao tornar-se claramente perceptível a expansão de tipos de comércio e de serviços para atender à demanda que frequenta o litoral de Parnamirim e Nísia Floresta em busca de lazer.

A análise aqui empreendida tem, assim, por objetivo caracterizar os tipos de comércio e de serviços (públicos e privados) implementados para atender às necessidades de turistas e usuários de Segunda Residência, como também avaliar em que medida esses serviços atendem à necessidade dessa demanda.

A metodologia consistiu na leitura da produção bibliográfica relacionada ao tema pesquisado; pesquisa de campo para o levantamento e georreferenciamento dos tipos de comércio e serviços públicos e privados no litoral dos municípios citados, o que fez um total de 364. A realização de entrevistas envolveu os segmentos de comerciantes e de prestadores de serviços, além de turistas e usuários de Segunda Residência. Com o primeiro grupo (comerciantes e prestadores de serviços), foram realizadas 98 entrevistas; com o segundo (o de turistas), 203 e, com o terceiro grupo (usuários de Segunda Residência), 186. Pode-se dividir a realização das entrevistas em três etapas:

*Etapa 1-* A realização das entrevistas com os usuários de Segunda Residência teve o objetivo de verificar a utilização do comércio e dos serviços públicos e privados por esse segmento. A técnica utilizada para compor o plano amostral foi a de uma Amostra Aleatória Estratificada (AAE), em que o total de Segundas Residências de cada um dos municípios foi considerado um estrato para se vir acalculada a amostra

correspondente ao total de entrevistas que seriam aplicadas em cada um dos mesmos municípios, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1. Tamanho da Amostra da Pesquisa de Segunda Residência nos municípios de Parnamirim- RN e Nísia Floresta - RN

Municípios	Tamanho da Amostra
Nísia Floresta	119
Parnamirim	67
Total de Questionários	186

Fonte: Relatório do Plano Amostral, 2012.

*Etapa 2-* Foi feita visita *in loco*, para a realização do georreferenciamento e a caracterização dos tipos de comércio e de serviços públicos e privados, incluindo as praias de Nísia Floresta (Barreta, Camurupim, Barra de Tabatinga, Búzios e Pirangi do Sul) e as de Parnamirim (Pirangi do Norte, Cotovelo e Pium).

Esse levantamento deu suporte à análise da distribuição espacial dos referidos tipos e de suas características gerais e especificidades. A contagem dos tipos encontrados foi realizada considerando-se como recorte espacial os Setores Censitários do IBGE referentes ao litoral dos mencionados municípios. Em seguida, foram realizadas entrevistas junto ao segmento comercial e de prestação de serviços. Para tanto, procedeu-se ao cálculo da amostragem, considerando como população total os tipos de comércio e de serviço (público e privado) contabilizados na área-objeto do estudo. Foi feita uma divisão da população total em oito estratos, considerando-se o total do número dos referidos tipos contabilizados em cada uma das praias dos municípios de Parnamirim e Nísia Floresta, ficando esses estratos distribuídos conforme Tabela 2:

Tabela 2. Distribuição dos Estratos por Praia

Praias	Estratos	População de comércios e de serviços por praia	Amostra
Parnamirim			
Pirangi do Norte	Estrato 1	120	29
Cotovelo	Estrato 2	08	02
Pium	Estrato 3	93	26
Nísia Floresta			

Barreta	Estrato 4	23	07
Camurupim	Estrato 5	23	07
Barra de Tabatinga	Estrato 6	43	12
Búzios	Estrato 7	39	11
Pirangi do Sul	Estrato 8	15	04
Total	-	364	98

Fonte: Relatório do Plano Amostral, 2012

O Plano Amostral utilizado foi o da Amostragem Aleatória Estratificada com Alocação Proporcional, que se caracteriza por dividir a população em partes mais homogêneas do que o é a população em geral, das quais será retirada uma amostra aleatória simples dos serviços (públicos e privados), buscando-se alocar o tamanho da amostra de maneira proporcional ao tamanho de cada estrato.

O tamanho da amostra foi, assim, calculado através do seguinte procedimento: foi atribuído um  $\alpha=10\%$  e margem de erro de 0,10. Como a proporção era desconhecida, atribuiu-se um  $p=0,5$  (variância máxima). Para o cálculo do tamanho e seleção da Amostra, foi utilizado o *software* estatístico R<sup>2</sup>.

*Etapa 3-* Esta etapa, que se refere à aplicação dos questionários a turistas, foi dividida em duas fases. A primeira, realizada na alta estação, entre dezembro e fevereiro, consistiu na aplicação dos questionários em dois locais de visitação turística dos dois municípios. O primeiro deles foi o do “Maior Cajueiro do Mundo”, localizado na praia de Pirangi do Norte - Parnamirim, onde foram aplicados 48 questionários ao longo de um dia; o segundo foi a Lagoa de Arituba, localizada na praia de Camurupim - Nísia Floresta, onde foram aplicados 50 questionários (também ao longo de um dia).

A segunda fase ocorreu também na alta estação, no mês de julho, nas mesmas localizações (conforme mostra a Tabela 3). Na ocasião, foram aplicados 52 questionários na área do Cajueiro e 53 na Lagoa<sup>3</sup>. Os locais foram escolhidos devido à

---

<sup>2</sup>R é uma linguagem e ambiente para computação estatística e para gráficos. Trata-se de um conjunto integrado de facilidades de *software* para manipulação de dados, cálculo e visualização gráfica. É um projeto disponível como *Software Livre* sob os termos da Licença Pública Geral GNU da *Free Software Foundation* na forma de código-fonte, ou seja, um projeto com o objetivo de criar um sistema computacional totalmente livre, que qualquer pessoa teria direito de usar, modificar e redistribuir o programa, seu código-fonte, desde que garantindo para todos os mesmos direitos. Disponível em: <http://www.ime.uerj.br/>. Acesso em: 28 nov. 2012.

<sup>3</sup>Considerando que não há dados de turistas exclusivamente do litoral dos municípios estudados e que ao se considerarem os dados sobre o número de turistas de Natal (a menor unidade territorial com dados disponíveis), a amostragem seria muito grande, inviabilizando a aplicabilidade dos questionários. Sendo assim, estabeleceu-se como metodologia o seguinte procedimento: os questionários que serviriam para contabilizar a amostra seriam aqueles aplicados durante um dia (8 horas) nos principais atrativos dos municípios analisados. No caso, os questionários foram aplicados no “Maior Cajueiro do Mundo”,

grande incidência de turistas neles e à ausência de dados que contabilizassem o número total de turistas naquela área.

Tabela 3. Pesquisa de campo com turista- período fevereiro e julho/2012

Local	Mês*	Quantidade de entrevistas
“Maior Cajueiro do Mundo” <sup>4</sup> , Praia de Pirangi do Norte-Parnamirim	Fevereiro	48
	Julho	52
Lagoa de Arituba, Praia de Camurupim-Nísia Floresta	Fevereiro	50
	Julho	53
Total	-	203

Fonte: Pesquisa de campo (2012)

Org.: A autora (2012)

\*As aplicações dos questionários ocorreram sempre em dias de sábados.

A coleta de dados primários deu-se através de formulário estruturado, constituído de perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha. As questões diziam respeito à utilização dos tipos de comércio e de serviços públicos e privados pelos turistas no litoral dos dois municípios analisados.

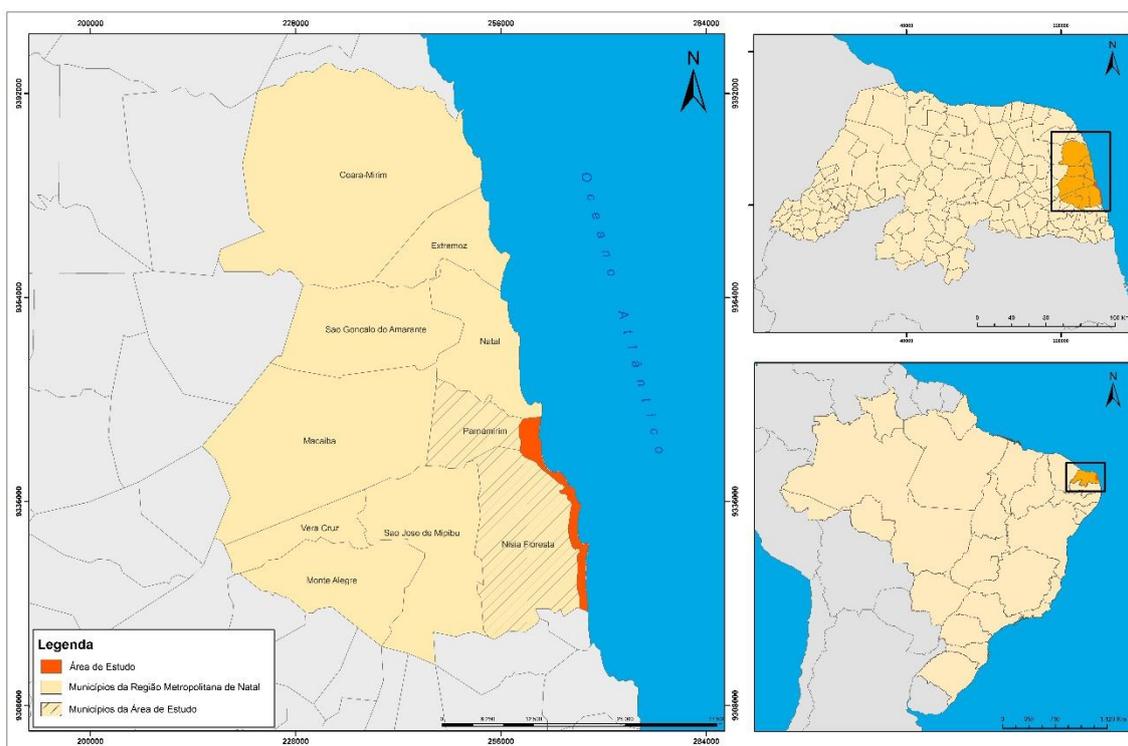
Para o desenvolvimento do estudo, ficou estabelecido como recorte espacial a faixa litorânea dos municípios de Parnamirim-RN e Nísia Floresta-RN (ver Figura 1), demarcada pelos Setores Censitários. Tal recorte justifica-se pelo fato de a ocupação pelas Segundas Residências nessa área ter se iniciado na década de 1960 e se intensificado nas últimas décadas, além de esses municípios se constituírem os primeiros, depois de Natal-RN, a receber visitação turística na década de 1990 e investimentos do Estado para o desenvolvimento do Turismo. Logo, um processo visivelmente consolidado.

---

localizado na Praia de Pirangi do Norte (Parnamirim) e na Lagoa de Arituba, localizada na Praia de Camurupim (Nísia Floresta), conforme mostram os detalhes da Tabela 4. No caso da Lagoa de Arituba, cujos frequentadores são os mais diversos (turistas, moradores locais, excursionistas, etc.), foram considerados turistas apenas aqueles que, oriundos de outros estados, estavam utilizando meios de hospedagem.

<sup>4</sup>O “Maior Cajueiro do Mundo”, um dos principais atrativos turísticos de Parnamirim, está localizado na Praia de Pirangi do Norte. É assim chamado porque atualmente ele possui uma área de 8.500m<sup>2</sup>, decorrente de uma anomalia chamada de “fitoteratológica”, a qual permite que os galhos quetocam o solo criem raízes secundárias, embora todos sejam dependentes do tronco principal. Toda a sua área atualmente corresponde a um agregado de 70 cajueiros de porte normal, sendo a profundidade das raízes de um a dois metros e a do tronco principal de 20 a 25 metros. Estima-se que se houvesse espaço para seu crescimento, a árvore poderia alcançar 30 a 40.000 m<sup>2</sup>. Disponível em: <<http://www.omaiorcajueirodomundo.com/ocajueiro.html>>. Acesso em: 25 fev.2013.

Figura 1. Mapa de localização da Área de Estudo



Fonte: Base digital- IBGE, 2010

Org. Mariana Torres

O recorte temporal de análise considerado é o período de 1990 até os dias atuais. Para tal, foram considerados dois importantes eventos nesse período, a saber: 1- a partir de 1991, o IBGE passou a disponibilizar dados sobre as Residências Secundárias, o que possibilitou a identificação da sua expansão nos municípios em foco, ao longo das duas últimas décadas; e 2- a implantação do PRODETUR/RN nos anos noventa (1995), que propiciou a expansão do processo de ocupação do Litoral ao sul de Natal, com a construção e melhoria dos acessos viários.

## **O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO E A EXPANSÃO DOS DOMICÍLIOS DE USO OCASIONAL NO RIO GRANDE DO NORTE**

A prática do lazer no Litoral Sul potiguar, a partir da expansão das Segundas Residências, e o desenvolvimento do Turismo nessa porção do Litoral vêm promovendo uma maior dinâmica de tipos de comércio e de serviços para atender à população flutuante de turistas e usuários de Segundas Residências.

No Rio Grande do Norte, os últimos Censos, realizados em 1991, 2000 e 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, mostram que a quantidade dos “domicílios de uso ocasional”, ou seja, de Residências Secundárias, tem sido crescente ao longo dessas décadas.

Em 1991, eram 19.576 Residências Secundárias no Rio Grande do Norte; no ano de 2000, esse tipo de imóvel subiu para 33.321 unidades, apresentando, portanto, um crescimento de cerca de 58% ao longo de nove anos. No último Censo, em 2010, foram contabilizadas 66.432 residências dessa modalidade, apresentando um crescimento de cerca de 99,37% em relação ao Censo anterior.

Em relação à localização das Segundas Residências na Região Metropolitana de Natal<sup>5</sup>, tem-se uma concentração destas nos municípios litorâneos da RM, a saber: Natal, Nísia Floresta, Extremoz, Parnamirim e Ceará-Mirim. No Censo de 2010, esses cinco municípios somavam 32,74% do total das Residências Secundárias de todo o estado do Rio Grande do Norte. Entre esses municípios, Nísia Floresta, Parnamirim e Natal se destacam tanto quanto ao número desse tipo de imóvel quanto no que se refere aos percentuais de crescimento, conforme mostra a Tabela 4:

Tabela 4. Crescimento dos Domicílios de Uso Ocasional nos Municípios Litorâneos da Região Metropolitana de Natal-1991/2000/2010

Municípios	1991	2000	2010	% 1991-2000	% 2000 -2010
Ceará Mirim	579	910	1.858	57,17	104,17
Extremoz	1.223	2.471	4.354	102,04	76,20
Natal	1.452	2.780	5.850	91,46	110,43
Nísia Floresta	2.016	3.442	5.674	70,73	64,85
Parnamirim	887	1.823	4.018	105,52	120,41

Fonte: IBGE, 2010

Concomitantemente à expansão das Segundas Residências, dá-se o crescimento da atividade turística no estado do Rio Grande do Norte, sobretudo nas áreas litorâneas dos municípios que compõem a Região Metropolitana de Natal, devido aos investimentos

---

<sup>5</sup>A Região Metropolitana de Natal, criada em 1997, inicialmente era formada por seis municípios, sendo eles Natal (Capital e Polo Metropolitano), Parnamirim, São Gonçalo do Amarante, Ceará Mirim, Macaíba e Extremoz. Posteriormente, em 2002, foram inseridos mais dois municípios: Nísia Floresta e São José do Mipibu. Em 2005, amplia-se essa composição incluindo-se o município de Monte Alegre e finalmente, em 2009, a RMN é alterada novamente com a inclusão de seu 10º integrante: o município de Vera Cruz.

em infraestrutura turística e à divulgação do destino no Brasil e no exterior, entre outros fatores.

Os dados concernentes ao destino turístico de Natal revelam crescimento no número total de turistas no período de 2001-2012, conforme aponta a Tabela 5.

Tabela 5. Fluxo de turistas em Natal 2001-2012

Anos	Brasileiros		Estrangeiros		Total
	Fluxo	%	Fluxo	%	Fluxo
2001	985.095	90,45	104.015	9,55	1.089.110
2002	882.227	88,25	117.467	11,75	999.694
2003	837.911	83,23	168.855	16,77	1.006.766
2004	975.296	81,13	226.915	18,87	1.202.211
2005	1.086.016	80,11	269.664	19,89	1.355.680
2006	1.147.221	83,54	226.012	16,46	1.373.233
2007	1.155.009	85,48	196.118	14,52	1.351.127
2008	1.218.104	87,56	173.047	12,44	1.391.151
2009	1.344.415	91,10	131.322	8,90	1.475.737
2010	1.529.511	92,69	120.591	7,31	1.650.102
2011	1.552.589	92,70	122.264	7,30	1.674.853
2012	1.590.187	93,48	110.912	6,52	1.701.009

Fonte: Anuário Natal, 2014.

Embora os dados apresentem queda no número de turistas estrangeiros a partir de 2005, quando ocorre uma queda no número desse tipo de turista consecutiva até 2012, sendo mais evidente nos anos seguintes a 2009, devido às consequências da crise econômica de 2008, o total de turistas que chegam ao destino continua crescendo ano após ano. Após 2009, mais de 90% dos turistas que chegam em Natal são nacionais.

## **A EXPANSÃO DOS SERVIÇOS NAS ÁREAS DE LAZER E TURISMO NO LITORAL POTIGUAR**

O Setor Terciário ou de Serviços possui características complexas e definições bastante abrangentes, devido à ausência de um conceito que seja amplamente aceito pelos estudiosos do tema. Enquanto os Setores Primário (atividades agrícolas, pecuárias e extrativas) e Secundário (atividades industriais) são bem caracterizados, tendo-se

deles bem clareza com relação ao que produzem e às atividades por eles envolvidas, o mesmo não ocorre com o Terciário.

Tal dificuldade gerou definições simplistas e reducionistas sobre esse segmento de atividade. De acordo com Offe (1991, pp. 11-14): “o setor de serviços abrange tudo o que não está incluído na produção extrativa e de transformação”; ou “são aquelas atividades econômicas que não podem ser atribuídas nem ao setor primário (agricultura, mineração) nem ao setor secundário (indústria)”; ou ainda definições meramente enumerativas que afirmam que as profissões ou as organizações de serviços “abrangeriam o comércio, bancos, seguros, a administração pública e empresarial, sistemas de saúde, de ensino e judicial”. Segundo este autor,

As tentativas de definições das atividades de serviços a partir de características como: ‘alta exigência de formação à força de trabalho’, ‘possui um grau especial de interação no trabalho’, ‘uso intensivo de informações e tecnologias’, ‘elevada participação da força de trabalho feminino’, sempre fracassaram, pelo fato de captarem apenas as especificidades de uma parte das atividades classificadas como serviços (OFFE, 1991, p. 13).

Kon (1999, p. 65) também problematiza sobre este tema, observando que “no passado o setor de serviços era considerado como residual em relação ao global da economia, após a consideração das atividades primárias e secundárias, os serviços eram vistos como intangíveis e de inerente menor produtividade”.

Se, no passado, esse Setor era pouco relevante nas economias dos países, nas últimas décadas, tal quadro modificou-se de modo significativo, com a emergência de uma nova etapa de expansão da Sociedade Capitalista (*Globalização*), em que se verifica a expansão dos serviços motivada basicamente pelos seguintes fatores: a reestruturação produtiva (enxugamento das empresas e contratação de serviços, ou seja, a terceirização) e a necessidade de produção de novos produtos imateriais (onde se encaixam as atividades turísticas e de lazer).

Para Lipietz (1988), o Terciário engloba a produção de serviços e não a produção material, e as atividades terciárias podem ser encontradas em qualquer outro setor, seja ele primário ou secundário. Para este autor,

[...] o terciário se define apenas pela diferença: o que não é produção de mercadorias em um processo de valorização do capital. [...]. É terciário o que não valoriza capitais por um processo de trabalho material. [...]. Assim pode-se chamar setor terciário esses ramos cuja função não é a valorização do capital na produção material (LIPIETZ, 1988, pp. 178-179).

Assim, para o autor referido, o Setor Terciário caracteriza-se por não produzir um objeto material a partir do trabalho. É um serviço que não pode ser materializado. Outra característica apontada pelo autor é que as atividades pertencentes ao Terciário podem estar presentes tanto no Setor Primário quanto no Secundário. Segundo Lipietz (1988), nos ramos industriais podem existir atividades que não estão ligadas à produção material, como, por exemplo, empregados, engenheiros, direção. É o que o autor chama de “*atividades terciárias do secundário (ou do primário)*” (LIPIETZ, 1988, p. 179). O autor ainda faz distinções entre o Setor Terciário e as Atividades Terciárias, definindo-as da seguinte maneira:

- *O Setor Terciário* (ou ainda “Terciário Externo”) engloba o comércio, os serviços financeiros e de seguros, os serviços não mercantis (administração, ensino, etc.) e os serviços mercantis prestados às empresas e aos particulares;
- *As Atividades Terciárias* – encontradas no interior do Setor Terciário, mas também dos Setores Primário e Secundário (Terciário Interno). Grosseiramente, essas atividades abrangem as categorias socioprofissionais dos profissionais liberais e empregados. Nesse grupo, estão os trabalhadores independentes e seus ajudantes familiares.

Em se tratando das localidades onde se desenvolvem atividades turísticas e de lazer, verifica-se a implantação de uma série de serviços englobados no Setor Terciário (restauração, hospedagem, entretenimento, entre outros), oferecidos a particulares, originando, assim, o espaço produtivo de uma área turística. A este respeito, Sanchez (1991, p. 223) ressalta que:

O espaço turístico assume uma função produtiva, pelo fato de tratar-se do uso de fatores físicos que precisam de toda uma série de serviços para que seu uso possa tornar-se efetivo. [...] em si mesmo, ao espaço físico – mar, praia, sol – não se atribui uma função mercantilizada [...]. O que se converte em espaço produtivo é aquele território em que se

localizam os serviços necessários para que o espaço de ócio possa ser usado como tal.

Uma das especificidades dos serviços oferecidos pela atividade turística é que, em grande parte, estes são caracterizados por sua intangibilidade e são fortemente marcados por aspectos emocionais. Discutindo a natureza dos serviços turísticos, Urry (1999, p. 103) observa que “o produto do serviço é predominantemente intangível. Assim, embora existam certos elementos tangíveis, tais como alimentação, a viagem ou as bebidas, os elementos fundamentais são intangíveis”.

O turista espera ser bem atendido desde o primeiro instante em que decide viajar – quando então procura uma agência de viagem -, até à arrumação de suas malas no hotel em que está hospedado. Ele espera ser bem atendido pelos agentes de viagem, pelos comissários de bordo nas companhias aéreas, pelo garçom nos restaurantes que frequenta e no hotel onde está hospedado. O hóspede bem atendido em um hotel voltará a este não somente por sua estrutura física, mas pelo atendimento recebido, pela presteza e eficiência com que teve os seus pedidos atendidos, entre outros fatores.

Neste sentido, os empregados desse ramo são frequentemente estimulados a sorrir e a decorar o nome dos clientes. Para Urry (1999), isso é a “comercialização do sentimento humano”, em que esses empregados “vendem” simpatia sem obterem maior remuneração para tal. Segundo Urry (1999, p. 100), “Pode-se alegar, no entanto, que esse trabalho emocional é muito difícil, solicita demais, não obtém reconhecimento e é relativamente mal recompensado”.

Em resumo, a intangibilidade dos serviços turísticos está diretamente ligada à forma como se oferece determinado produto, ou seja, à atitude de quem está oferecendo-o e, não necessariamente, ao produto em si. A qualidade do serviço é a alma do negócio dos serviços turísticos e é difícil de ser medida.

A Sociedade Capitalista transforma quase tudo em mercadoria, atribuindo valor de troca não só aos objetos, mas até mesmo às relações humanas, tornando-as dissimuladas. Em relação ao valor de troca atribuído até mesmo a essas relações, como consequência da Sociedade de Consumo Contemporânea, Baudrillard (2010, p. 215) afirma:

[...]. Trata-se de toda rede de comunicação personalizada que invade aquotidianeidadedo consumo. Trata-se, de facto, do consumo – consumo da relação humana, de solidariedade, de reciprocidade, de calor e participação sociais estandardizadas sob forma de serviços -

,consumo permanente de solicitude de sinceridade e de zelo, mas também, claro está, simples consumo dos signos desta solicitude – ainda mais vital para o indivíduo que a alimentação biológica num sistema em que a distância social e a atrocidade das relações sociais constituem a regra objectiva.

A perda da relação humana (espontânea, recíproca e simbólica) é o facto fundamental das nossas sociedades.

Assim, as relações humanas passaram a ser mediadas pelo que Baudrillard (2010) chama de “sorriso institucional”, embora as empresas não recompensem seus funcionários por esse desempenho. Este é um dos ingredientes da “eficiência” deles. É visando a atender a isto que a aeromoça distribui simpatia e a recepcionista do hotel e o garçom do restaurante são solícitos, simulando uma aproximação que nunca será real quando se trata da relação empresa-cliente.

Pode-se concluir que, no geral, as áreas de lazer e de turismo demandam uma grande variedade de tipos de infraestrutura e de serviços públicos e privados, tais como: estradas, coleta de lixo, limpeza e manutenção das ruas, iluminação pública, segurança, transporte público, serviços de saúde, redes de abastecimento de água e energia e saneamento, bares, restaurantes, hotéis, pousadas, dentre outros. A ausência de tais fixos compromete ou inviabiliza os fluxos da população flutuante, representada tanto pelos turistas propriamente ditos quanto pelos usuários das casas de veraneio ou de férias. Os serviços, quer sejam tangíveis, quer intangíveis, são essenciais para o desenvolvimento dessas áreas enquanto espaços de lazer.

Em se tratando das áreas-objeto do presente estudo, verifica-se que, nas últimas décadas, ocorreu uma significativa expansão dos serviços e do comércio, para atender à crescente demanda de usuários, conforme apontam os estudos realizados por Oliveira (2013). Dados da pesquisa de campo mostram que a maioria dos estabelecimentos entrevistados iniciou suas atividades nas duas últimas décadas - entre o período de 1993 e 2012 -, conforme apresenta a Tabela 6 abaixo – justamente quando se verifica a expansão do Turismo e a intensificação do uso de casas de veraneio.

Tabela 6. Período de abertura dos Estabelecimentos Comerciais e de Serviços

Período	Parnamirim e Nísia Floresta	
	N	%

1972 – 1982	06	6,12
1983 – 1992	10	10,20
1993 – 2002	30	30,61
2003 – 2012	51	52,04
Não informado	01	1,02
Total	98	100

Fonte: Pesquisa de Campo, 2012.

Assim, no período entre 1993 e 2012, foram abertos 82,65% dos estabelecimentos em funcionamento no litoral de Parnamirim e Nísia Floresta. No trabalho de campo, foram contabilizados 364 estabelecimentos de comércio e de serviços públicos e privados na porção de litoral citada (ver Tabela 8), que atendem não só à demanda turística e de usuário de Segunda Residência, mas também aos moradores locais. O foco deste artigo serão os serviços utilizados pelos dois primeiros grupos (os turistas e os usuários de Segunda Residência).

## **COMÉRCIOS E SERVIÇOS NO LITORAL SUL POTIGUAR E SUA UTILIZAÇÃO PELO USUÁRIO DE SEGUNDA RESIDÊNCIA E TURISTAS**

O levantamento e o georreferenciamento dos estabelecimentos comerciais e de serviços no litoral dos municípios analisados contabilizaram 364 estabelecimentos de comércio e de serviços públicos e privados ao longo do litoral, dos quais 156 foram registrados em Nísia Floresta e 208 em Parnamirim, conforme mostra a Tabela 7.

Tabela 7. Comércios e Serviços Públicos e Privados no litoral de Parnamirim e Nísia Floresta

Serviços	Parnamirim	Nísia floresta
Privados	181	139
Públicos	27	17
Total	208	156

Fonte: Pesquisa de campo, 2012

Esses tipos de comércio e de serviços (ver tipologia na Tabela 8) atendem não só à demanda turística e de usuário de Segunda Residência, mas também à local. O foco dado aqui serão os serviços utilizados pelos dois primeiros grupos (os turistas e os usuários de Segunda Residência).

Os dados apontam que o litoral de Parnamirim possui uma maior variedade e quantidade de comércios e de serviços em relação a Nísia Floresta, apesar de esta dispor de um litoral mais extenso (20,9 km)<sup>6</sup> do que o primeiro, que possui 6,4 km. Isto ocorre não somente pelo fato de Parnamirim já possuir uma maior infraestrutura urbanística e de equipamentos turísticos superiores à de Nísia Floresta, devido à sua pujança econômica e populacional, mas também deve-se por Parnamirim contar, em seu território, com atrativos importantes para o Estado Potiguar: “O Maior Cajueiro do Mundo”, local de visitação obrigatória, e o passeio de barco do complexo turístico “Marina Badauê”, o que gera um fluxo maior de turistas para essa localidade do que para Nísia Floresta.

Tabela8. Distribuição de Estabelecimentos Comerciais e de Serviços Públicos e Privados nos Municípios de Nísia Floresta e Parnamirim

---

<sup>6</sup>Cálculo realizado a partir da ferramenta “caminho” do *Google Earth* – acesso em: 4 jul. 2012

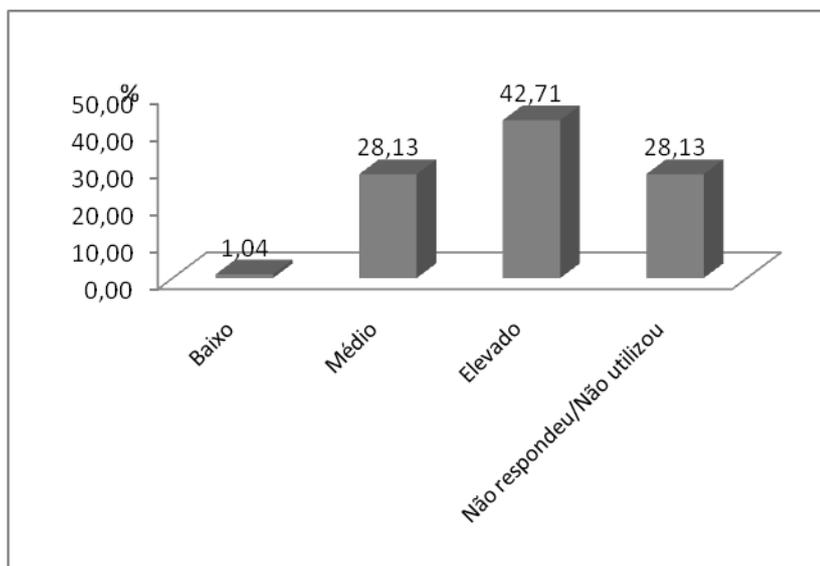
Categorias	Nísia Floresta	Parnamirim	Total
1.Hotel, pousada, <i>resort</i>	11	11	22
2.Bar, barracas, restaurante, pizzaria, creperia lanchonetes, sorveterias, sanduicheria e tapiocaria	70	68	138
2.Parque aquático, museu	2	0	2
4.Feira e lojas de artesanato,feira de frutas de Pium, passeio de barco do Marina Badauê	1	5	6
5.Supermercado, empórios, distribuidora de gás e bebidas, padaria, quitanda e conveniência	30	27	57
6.Estabelecimentos de material de construção, loja de móveis, madeireira, distribuidor de pedras, loja de pré-moldado, loja de confecção, floricultura	7	28	35
7.Serralheria, borracharia, oficina, serviços e manutenção de bombas, geladeiras, antenas, piscinas	9	13	22
8.Salão de beleza, academia, <i>lanhouse</i> , locação andaimas, locação de motos, loja de <i>pet shop</i> , lavanderia, estabelecimento de segurança particular, empresa de transporte coletivo, posto de combustível	7	23	30
9.Farmácias e laboratório de análises clínicas, consultório odontológico	1	6	7
10. Unidades de saúde ou hospital	4	2	6
11.Posto policial, posto rodoviário e delegacias	1	3	4
12. Escolas	5	8	13
13. Igrejas	5	4	9
14. Posto dos Correios	1	2	3
15.SubPrefeitura; serviços de água e esgoto	1	1	2
16. Clube de dança, associações, colônia dos pescadores, ginásio de esportes	1	7	8
Total do litoral	156	208	364

Fonte: Pesquisa de campo, 2012

Em ambos municípios, destacam-se os serviços ligados a restauração, a saber: “Bar, barracas, restaurante, pizzaria, creperia, lanchonetes, sorveterias, sanduicheria e tapiocaria” – cerca de 45% do total de estabelecimentos em Nísia Floresta, e 33% em Parnamirim (ver Tabela 8). Desses serviços, os turistas tendem a utilizar aqueles que estão mais próximo do atrativo turístico visitado. No caso de Parnamirim, no “Maior Cajueiro do Mundo” e em seu entorno (Feira de Artesanato), e, no caso de Nísia Floresta, os serviços oferecidos nos estabelecimentos do entorno da Lagoa de Arituba, que constituem os relacionados a restauração e bar.

No geral, a maior parte desse grupo aponta elevada satisfação (42,71%) quanto aos tipos de comércio e aos serviços ofertados no litoral, conforme mostra o Gráfico 1.

Gráfico 1. Nível de Satisfação dos turistas em relação aos Serviços/Comércios ofertados nos Municípios de Nísia Floresta e Parnamirim.



Fonte: Pesquisa de campo, 2012

É necessário ressaltar que o fato de o turista permanecer por um curto tempo nesses locais de visitação, acredita-se que não haja tempo hábil para que este perceba e use os serviços de forma a qualificá-los. Os dados obtidos sobre esse item do usuário de Segunda Residência corroboram com essa conclusão, uma vez que, como este último grupo usa com maior frequência e por longo tempo os vários tipos de comércio e de serviços, os classifica de forma diferente, como se verá a seguir.

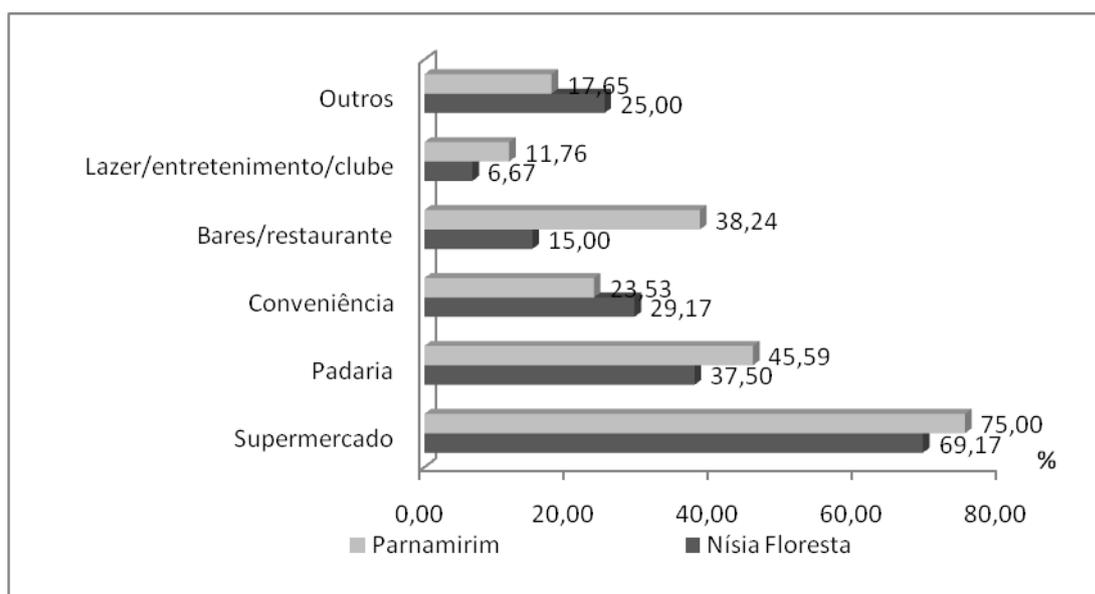
O usuário de segunda residência necessita de estabelecimentos que comercializem gêneros alimentícios. Os “Supermercados, empórios, distribuidora de gás e bebidas, padaria,

*quitanda e conveniência*” se constituem na segunda tipologia de estabelecimentos que aparece com maior frequência.

O usuário de Segunda Residência que frequenta o litoral de Parnamirim e Nísia Floresta estabelece uma relação muito forte com Natal- capital do Estado -, seja porque é o local onde reside, seja pela proximidade entre a capital e o litoral desses municípios. Essa peculiaridade, inclusive, é apontada como um dos principais fatores que o levaram a adquirir a Segunda Residência nessas áreas litorâneas, sendo apontado por 55,88% dos entrevistados de Parnamirim e 35,00% dos de Nísia Floresta, tendo em vista que este último litoral é um pouco mais distante da capital.

A proximidade com a capital vai interferir na utilização dos serviços por esse grupo, que na maioria das vezes ainda se desloca de suas residências temporárias, no litoral de Parnamirim e Nísia Floresta, para Natal, a fim de adquirir produtos e utilizar serviços específicos.

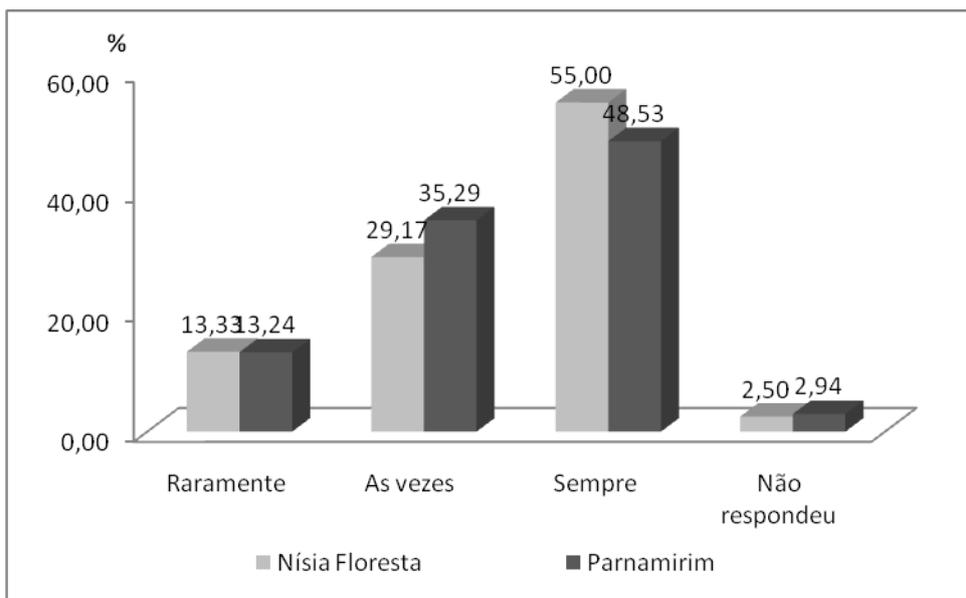
Gráfico 2. Tipo de Serviços utilizados no local pelo Usuário de Segunda Residência



Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

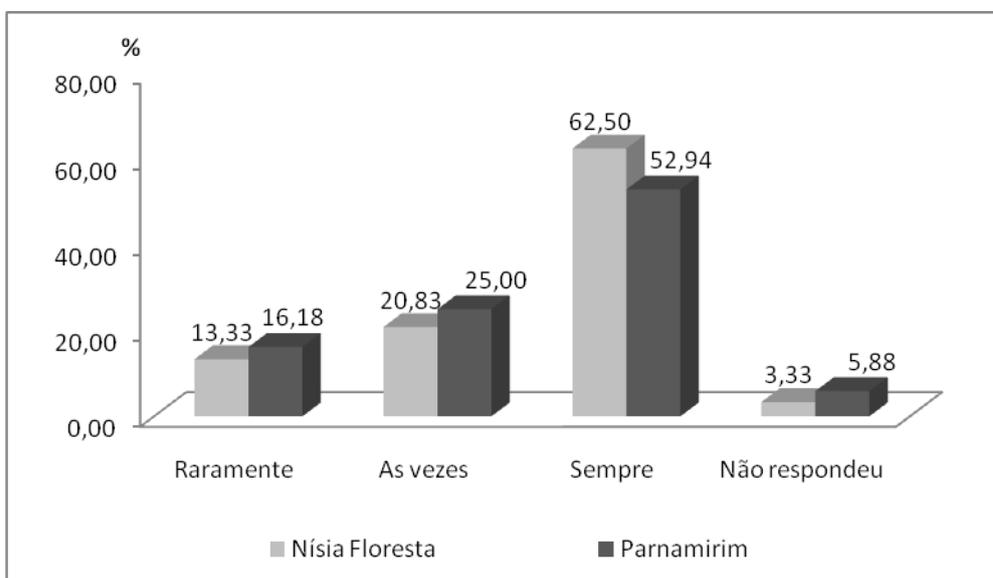
Ao ser questionada sobre a frequência de utilização desses serviços no local, a maioria afirma que frequentemente está utilizando-os (Ver Gráfico 3). Mas, quando se perguntou sobre a frequência da utilização desses mesmos serviços em Natal, uma porcentagem maior afirmou que sempre os utiliza lá, onde, inclusive, quase sempre faz suas compras (Ver Gráfico 4).

Gráfico 3. Frequência na utilização dos serviços no local



Fonte: Pesquisa de Campo, 2012.

Gráfico 4. Frequência na utilização dos serviços em Natal



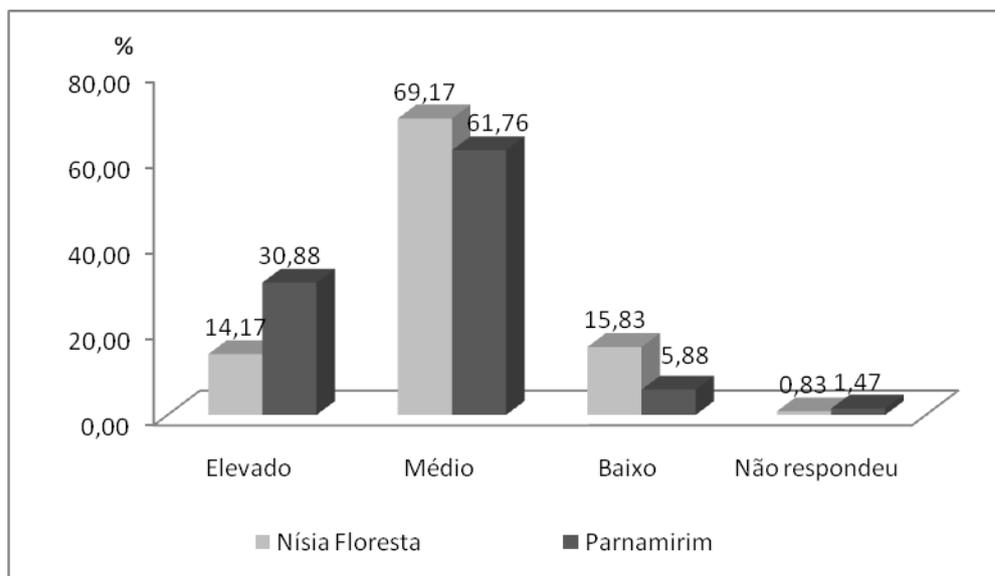
Fonte: Pesquisa de Campo, 2012.

No geral, a satisfação do grupo é “média”, no que se refere à utilização de comércio e de serviços ofertados localmente, sendo apontado esse nível de satisfação por 69,17% dos entrevistados em Nísia Floresta, e 61,76%, em Parnamirim.

Dos entrevistados, os de Nísia Floresta apresentam o maior percentual indicando o nível de satisfação baixo (15,33%), enquanto Parnamirim apresenta o maior

percentual quanto ao nível de satisfação elevado (30,88%), conforme indica o Gráfico 5 - fato que demonstra que Parnamirim dispõe de melhor infraestrutura do que Nísia Floresta.

Gráfico 5. Nível de Satisfação dos Usuários de Segunda Residência em relação aos Serviços Ofertados



Fonte: Pesquisa de campo, 2012

No que se refere à utilização dos serviços públicos de água, energia elétrica, esgotamento sanitário e coleta de lixo pelos usuários de Segunda Residência, os dados indicam que o percentual dessa modalidade de residência que possui água encanada é maior em Parnamirim (75%). Em Nísia Floresta, esse percentual é de apenas 9,17%, cuja água consumida é oriunda de poço artesiano (90%), conforme aponta a Tabela 9:

Tabela 9. Abastecimento de Água em Parnamirim e Nísia Floresta (%)

Município	Encanada	Poço Artesiano	Outros	Não respondeu
Nísia Floresta	9,17	90,00	0,83	0,00
Parnamirim	75,00	20,59	2,94	1,47

Fonte: Pesquisa de Campo, 2012.

Quanto à energia elétrica (Tabela 10), 99,17% dos entrevistados em Nísia Floresta responderam que dispunham desse benefício; em Parnamirim, o percentual chegou a 100%.

Tabela 10. Abastecimento de Energia Elétrica (%)

Município	Sim	Não	Não respondeu
Nísia Floresta	99,17	0,00	0,83
Parnamirim	100,00	0,00	0,00

Fonte: Pesquisa de Campo, 2012

No que diz respeito ao esgotamento sanitário, a maioria dos entrevistados em ambos os municípios diz utilizar a fossa séptica, sendo esse percentual maior em Nísia Floresta (85%); em Parnamirim, este foi de 63,24%. A minoria diz que o esgotamento sanitário é de rede pública, sendo esse percentual maior em Parnamirim, conforme dados da Tabela 11:

Tabela 11. Esgotamento Sanitário (%)

Esgotamento Sanitário	Parnamirim	Nísia Floresta
Rede Pública	30,88	1,67
Fossa Séptica	63,24	85,00
Sumidouro	0,00	3,33
Outro	1,47	7,50
Não respondeu	4,41	2,50

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Sobre a coleta de lixo (Tabela 12), a maioria nos dois municípios afirmou que esta é realizada três vezes por semana ou, diariamente, no período do Veraneio.

Tabela 12. Coleta de Lixo nos Municípios de Parnamirim e Nísia Floresta (%)

Coleta de Lixo	Parnamirim	Nísia Floresta
Coleta de Prefeitura	98,53	96,67
Queimado	0,00	0,83
Outro	0,00	0,83
Não respondeu	1,47	1,67

Fonte: Pesquisa de campo, 2012.

Conforme dados sobre os serviços públicos básicos oferecidos no Litoral, percebe-se que estes apresentam uma maior precariedade em Nísia Floresta, onde se dá

um percentual maior na utilização de poços artesianos, em vez de água encanada, e de fossa séptica, em vez da rede pública de esgoto.

No que se refere a alguns serviços públicos e infraestrutura básica de fornecimento de água, coleta de lixo, esgoto, saúde e segurança na porção do Litoral pertencente a Nísia Floresta, estes mostram-se mais precários do que em Parnamirim. Em Nísia Floresta, onde o consumo de água ainda ocorre, em grande medida, através de poços artesianos - a água encanada representa apenas uma pequena parcela -, não há rede de esgoto, utilizando-se, assim, a fossa séptica. Os serviços de segurança também são precários - basicamente funcionam com um pouco mais de eficiência na alta estação - e a coleta de lixo só ocorre com maior frequência também nesse período chamado de “veraneio”.

Constata-se que, no geral, os serviços atendem de forma relativamente satisfatória às demandas geradas pelo usuário de Segunda Residência, turistas e população local, e que uma melhoria na qualidade ou uma diversidade da oferta não se justificaria, devido tanto à sazonalidade da demanda quanto à centralidade que Natal exerce com relação à oferta.

Por serem áreas complementares à economia de Natal (Parnamirim e Nísia Floresta), não se justifica uma maior oferta dos serviços e do comércio, embora o uso do espaço pelo lazer venha exigindo um aumento no número de estabelecimentos relacionados com essa atividade.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No caso enfocado neste estudo – a faixa litorânea ao sul de Natal, correspondente aos municípios de Parnamirim e Nísia Floresta -, a Segunda Residência e a atividade do Turismo se constituem em expressão máxima do lazer, a ponto de desencadarem uma nova dinâmica na área e de propiciarem a implantação de infraestrutura, além de promoverem o crescimento de uma variedade de comércio e de serviços, que surgem para atender às demandas de consumo do usuário dessa modalidade de residência e do turista.

Em termos econômicos, o litoral de Nísia Floresta e o de Parnamirim constituem áreas complementares de Natal e sua dinâmica de funcionamento é regida pela dinâmica desse centro urbano, sobretudo no que se refere aos fluxos de turistas e de usuários de Segunda Residência, tendo em vista que a maioria destes é oriunda de Natal.

Assim, paradoxalmente, Natal impulsiona e ao mesmo tempo inibe o desenvolvimento da economia local. Inibe pela forte centralidade que exerce sobre esses municípios, quanto à diversidade e oferta de produtos. E impulsiona porque se constitui importante área emissora de população flutuante. Além do quê, sua proximidade dificulta a expansão dos serviços e do comércio dessas localidades.

Mas, se por um lado a proximidade com Natal inibe um maior desenvolvimento do comércio e dos serviços na área, por outro, a economia local termina por se justificar a partir do transbordamento das demandas por lazer existentes em Natal (por parte de usuários de Segunda Residência e turistas). Aliás, o aumento da variedade de tipos de comércio e serviços só ocorreu em função dessa demanda.

De maneira geral, verificou-se que tal variedade de tipos de comércio e de serviços ofertados na área analisada atende satisfatoriamente às demandas dos grupos analisados: turistas e usuário de Segunda Residência, embora de forma restrita. Ou seja, considerando o curto tempo em que o turista permanece no litoral desses municípios - sendo essa permanência direcionada pelo guia de turista que determina os lugares a que este deve ir, olhar etc. e considerando a não liberdade do turista convencional, este se diz satisfeito com os serviços ofertados. Já o residente flutuante, embora não permanente, vivencia com mais intensidade o local, pois é onde passa suas férias e fins de semana prolongados, geralmente repetindo esse ritual por muitos anos. Esse grupo considerou sua satisfação com relação aos serviços ofertados *mediana*, resultado que está coerente com a disponibilidade de infraestrutura, variedade de tipos de comércio e de serviços dos municípios de Parnamirim e Nísia Floresta, tendo em vista que, entre os que afirmaram estar bem satisfeitos, a maior porcentagem encontra-se em Parnamirim e que, entre os insatisfeitos, a maior porcentagem é indicada pelo grupo de Nísia Floresta - resultado que corrobora ainda com a análise dos dados, que indicaram uma maior precariedade dos serviços em Nísia Floresta.

Verifica-se ainda uma relação entre o desenvolvimento do Turismo e a expansão das Segundas Residências, com a diversificação e crescimento dos tipos de comércio e de serviços na área analisada. Conforme dados da pesquisa, os serviços apresentam maior crescimento justamente quando essas áreas são refuncionalizadas para o Turismo - processo que tem início na década de 1990, sendo Parnamirim a localidade onde essa relação é mais evidente.

## REFERÊNCIAS

ALEDO, Antonio; MAZÓN, Tomás; MANTECÓN, Alejandro. La Insostenibilidad del Turismo Residencial. In: LAGUNAS, D. (coord.) **Antropología y Turismo: claves culturales y disciplinares**. México: Plaza y Valdés, 2007. p. 1-30.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade do Consumo**. Biblioteca Nacional de Portugal: Arte e comunicação, 2010. p.121-252.

DA HORA, Carlos Eduardo Pereira; MEDEIROS, Fernando Antônio Carneiro de. **Anuário de Natal**. Natal:SEMURB, 2014.

EUGENI SÁNCHEZ, Joan. **La dinamicaterritorializadora de una actividadproductiva**. IN: Espacio, economía y sociedad. Madri: siglo XXI, 1991.

IBGE. **Sinopse preliminar do censo demográfico**. Rio de Janeiro, 1991.

\_\_\_\_\_. **Sinopse preliminar do censo demográfico 2000**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/sinopse\\_preliminar/Censo2000sinopse.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/sinopse_preliminar/Censo2000sinopse.pdf)>. Acesso em: 15 abr. 2012 as 10h06min.

\_\_\_\_\_. **Sinopse do censo demográfico 2010**. Disponível em: <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/sinopse>>. Acesso em: 15 abr. 2012 as 10h07min.

KON, Anita. Sobre as atividades de Serviços: Revendo Conceitos e Tipologias. **Revista de Economia Política**, Vol. 19, nº 2 (74), abril-junho/1999. p.64-83.

LEFEBVRE, Henry. **A revolução urbana**. Tradução de Sérgio Martins. 3ª reimpressão. Belo Horizonte: Editora UFMG. 1999.

LIPIETZ, Alain. **Capital e seu espaço**. São Paulo: Nobel, 1988.

OFFE, Claus. **Trabalho e Sociedade: Problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho**. Vol. II. Perspectivas. Rio de Janeiro: tempo Brasileiro, 2001. (Biblioteca Tempo Universitário. N. 89. Série estudos Alemães). p.9-109.

AUTORA. **Lazer e urbanização: a dinâmica do setor de serviços no litoral de Parnamirim e Nísia Floresta**. Natal, 2013, p. 189. Dissertação (Mestrado em Turismo). Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal – RN, 2013.

SANTOS, Milton. **Metamorfoses do espaço Habitado: Fundamentos Teóricos e Metodológicos da Geografia**. 6ªed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

TULIK, Olga. **Turismo e meios de hospedagem:** casas de temporada. São Paulo: Roca, 2001.

URRY, John. **O olhar do turista:** Lazer e viagens nas sociedades contemporâneas. Tradução Carlos Eugênio Marcondes de Moura. 2ª Ed. São Paulo: Studio Nobre – SESC, 1999. (Coleção megalópolis)