

# Serviços públicos, universalização e equidade

*Tiago Balieiro Cetrulo*

*Natália Molina Cetrulo*

*Rafael de Brito Dias*

*Sylmara Lopes Gonçalves-Dias*

## 1. Introdução

Seria impossível começar um livro sobre universalização sem primeiramente discutir conceitos iniciais sobre os serviços públicos, assim como os desafios do processo de universalizá-los e a equidade no acesso a eles. Esse capítulo tem exatamente esse objetivo, visa facilitar a leitura dos próximos ao fornecer as bases conceituais que fundamentam o debate. A análise dos serviços públicos é essencial para compreender a estrutura e o funcionamento das sociedades contemporâneas, uma vez que, oferecidos pelo Estado e destinados a atender às necessidades da população em geral, refletem um compromisso com o bem-estar coletivo e a inclusão social. No entanto, a definição do que é considerado “público” e as fronteiras entre o setor estatal e o privado muitas vezes geram debates e incertezas, uma vez que essas fronteiras muitas vezes se misturam e se confundem, além de estarem em constante deslocamento. As discussões ao redor desse tema são fundamentais para entender como os serviços públicos são

estruturados, quem são os beneficiários e como as políticas são implementadas para garantir que todos tenham acesso aos recursos essenciais.

Além das políticas governamentais, o arcabouço jurídico desempenha um papel central na regulação e administração dos serviços públicos. As normas e regulamentos que orientam esses serviços são complexos e resultam de um equilíbrio delicado entre interesses diversos, incluindo econômicos, políticos e sociais. Examinar essas dinâmicas, [assim como as relações de poder intrínsecas a elas] é crucial para avaliar a eficácia e a equidade dos serviços oferecidos, identificando áreas onde as reformas podem ser necessárias para melhorar a acessibilidade e a qualidade dos serviços fornecidos à população. Essa análise ajuda a construir um entendimento mais profundo das implicações sociais e políticas dos serviços públicos.

## 2. Serviços públicos

O primeiro passo para pensar serviços públicos é definir o que é “público”. O dicionário da Oxford define público como: “Relativo ao povo como um todo; que pertence a, afeta ou diz respeito à comunidade ou à nação, fornecido pelo estado em vez de uma empresa comercial independente; em geral, e na maioria dos sentidos, o oposto de privado”. Essa definição, portanto, relaciona o conceito ao povo como um todo, sugerindo universalidade e inclusividade. No entanto, a definição deixa em aberto quem constitui essa comunidade ou nação, criando ambiguidade sobre quem está incluído e por quê. A palavra evoca imagens de universalidade, mas sem esclarecer quem está realmente incluído, deixando essa questão vaga.

A segunda parte da definição relaciona-se à sua associação com o Estado, em oposição ao privado. No entanto, essa definição também carece de clareza sobre as fronteiras entre o setor público e o privado, gerando ambiguidade sobre onde termina um e começa o outro. As definições de “serviços públicos” também apresentam desafios. Enquanto alguns os definem como “uma comodidade considerada essencial para a comunidade e fornecida por um governo”, normalmente as definições deixam abertura para o setor privado oferecer esses serviços. Como no caso de alguns dicionários que consideram como “o negócio de fornecer uma mercadoria (como eletricidade ou gás) ou serviço (como transporte) para qualquer ou a todos os membros de uma comunidade”, com atores estatais e não estatais considerados igualmente elegíveis para fornecê-los (McDonald, 2023).

Bandeira de Mello (2005) considera que o serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade fruível preponderantemente pelos usuários, prestada pela Administração Pública; ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de direito público instituído em favor de interesses definidos como próprios pelo ordenamento jurídico. Adicionalmente, as relações entre público e privado estão em

constante reconfiguração, o que traz uma camada adicional de dificuldade em precisar certas definições ao redor do tema.

Portanto, parte da natureza multifacetada e heterogênea do serviço público é resultante de suas várias interfaces, tais como descreveram Bugge et al. (2010):

1. A sua interface com o setor privado;
2. A interface entre o setor público e os cidadãos; e
3. As interfaces internas no setor público (entre níveis governamentais e entre as áreas e setores da atividade em tela).

Um aspecto relevante é a interrelação dos serviços públicos com as políticas públicas, que podem ser definidas como planos de ação formulados em resposta a problemas identificados na sociedade, por uma variedade de atores. De fato, Djellal e Gallouj (2015) ressaltam que a execução dos serviços públicos geralmente envolve uma gama complexa e ampla de agentes e instituições. Nas interações entre cliente/usuário e prestador do serviço público, ressalta-se o componente relacional (Vargas, 2009), bem como as competências (técnicas e/ou humanas) necessárias para a sua execução (Gadrey, 2010; Desmarchelier et al., 2013).

Os serviços públicos estão estreitamente relacionados às políticas públicas, influenciando-as, pois, desempenham um papel crucial na sua implementação moldando os próprios objetivos e resultados, mas também ao serem influenciados por elas, em termos de objetivos, entrega e organização. O ponto mais importante aqui, é que os serviços públicos, juntamente com os profissionais de setores públicos e privados envolvidos, são fundamentais para determinar o impacto e os resultados das políticas públicas (Sarter; Bailey, 2023).

Compreender os serviços públicos requer também considerar a influência e o papel dos quadros legais em diferentes níveis, do local ao global (Sarter; Bailey, 2023), uma vez que a relação entre serviços públicos e os aspectos legais-regulatórios envolvem diversos elementos, como o equilíbrio entre os interesses estatais, econômicos, políticos e globais, bem como as necessidades de desenvolvimento. É importante observar como essas dinâmicas operam em todos os níveis do Estado de Direito, destacando as esferas de influência e controle das diferentes entidades políticas em cada nível. Isso é evidenciado, por exemplo, pela influência de órgãos internacionais sobre o direito doméstico dos estados membros, mas também pela significativa interferência dos instrumentos estatutários e regulamentos locais na vida cotidiana dos serviços públicos.

A ideia de um público universal e serviços públicos universais se consolidou acompanhando a própria evolução do capitalismo, impulsionada pela necessidade do capital privado de uma esfera pública independente para facilitar a acumulação privada. Conforme os mercados cresciam, aumentavam as demandas por inclusão, expandindo

a esfera pública. Mais que isso, fazia-se necessário constituir o aparato de oferta de serviços públicos que garantisse as condições para a expansão da acumulação de capital: um exército industrial adequadamente educado e treinado, com pessoas saudáveis, infraestruturas que permitissem a eficiente circulação de pessoas e mercadorias, os mecanismos legais-regulatórios que estabelecessem condições de concorrência favoráveis à expansão capitalista, instrumentos de proteção à propriedade intelectual etc.

A evolução do capitalismo, culminando na afirmação da razão neoliberal após o colapso dos Estados de Bem-Estar Social e da URSS, acelerou um conjunto de transformações e afirmou o predomínio da esfera privada sobre a pública, não apenas na dimensão objetiva das relações Estado-Sociedade, mas também no plano ideológico. As noções de público foram, então, limitadas a formas de governança especializada, resultando em restrições ao consumo em massa e maior provisão privada de bens e serviços públicos. Nesse sentido, Dardot e Laval (2016), dizem que o neoliberalismo não se trata de uma forma de governo ou de gestão econômica – essas, em última instância, são reflexo da lógica neoliberal.

Na lógica neoliberal, serviços públicos e privados são, na verdade, pontos inter-relacionados na mesma escala mercantilizada. O capital privado, quando as condições são adequadas, pode produzir e vender diversos bens e serviços, com graus variados de supervisão estatal e subsídio. Mas, em períodos de crise econômica geral é “exigido” o maior envolvimento do Estado no fornecimento de serviços-chave para ajudar a enfrentar a crise. O Estado, portanto, ao invés de estar ausente no neoliberalismo, ocupa papel-chave na garantia à reprodução desse sistema e, antes disso, dessa “racionalidade” neoliberal (Dardot; Laval, 2016). Esse tipo de racionalidade na gestão pública tem impactos severos à dinâmica das cidades quando, por exemplo, observa-se os contratos de serviços públicos estabelecidos entre Estado e empresas privadas, eles:

“[...] contêm mensuradores de eficiência, eficácia e efetividade provindos do setor privado, e que não são acordados com as populações às quais os serviços se destinam. Representam o locus tecnocrático/gerencial – espécie de “insulamento burocrático” – cujos “instrumentos de gestão” são tomados como inquestionáveis” (Fonseca, 2019, p. 405).

Por outro lado, reformas lideradas pela comunidade e social-democratas podem fazer uma grande diferença na vida das pessoas, expandindo o acesso a serviços essenciais, promovendo a sustentabilidade ambiental e incorporando participação e opinião pública na tomada de decisões. Essas mudanças incrementais podem servir como base para transformações mais amplas, ajudando a criar modelos de serviços públicos para o futuro (McDonald, 2023), mais inclusivos e inovadores.

### 3. Serviços Públicos e Universalização

O conceito de “Serviços Básicos Universais” foi introduzido pelo Instituto para Prosperidade Global em 2017, propondo serviços públicos gratuitos que garantem acesso à segurança, oportunidades e participação. Exemplos incluem saúde e educação estatais, com a proposta de expansão para serviços essenciais como moradia, nutrição, transporte e informação. Nesse conceito, *serviços* significam atividades coletivamente geradas que servem ao interesse público; *básico* significa essenciais e suficientes, em vez de mínimos, possibilitando que as pessoas prosperem e participem da sociedade; e *universal* significa que todos têm direito a serviços que atendam às suas necessidades, independentemente da capacidade de pagamento. O foco é centralizado na universalidade das necessidades e é fundamentada na ideia de que sua não satisfação resultará em danos objetivos, não se referindo a sentimentos subjetivos, mas a funções essenciais para uma participação efetiva na vida social. Enquanto as necessidades básicas são universalizáveis, os serviços para satisfazer tais necessidades variam em diferentes contextos históricos, geográficos e sociais. Isso levanta o dilema de como identificá-las coletivamente para satisfazê-las em uma democracia, desafiando a prioridade atribuída aos desejos individuais na economia do bem-estar. Apesar das abordagens de necessidades e capacidades oferecerem uma alternativa coletiva às preferências individuais, há o risco de autoridades ou especialistas determinarem o que as pessoas precisam (Gough, 2019).

Embora sejam interconectados, outro foco está na universalização como ato ou efeito de tornar o serviço acessível a todos. Esse princípio, intrínseco ao regime de direito público dos serviços públicos, está relacionado à busca pelo respeito aos direitos de todas as pessoas de forma igualitária (Cetrulo et al., 2020a). Para Satterthwaite (2012), a universalização é o princípio fundamental de que todos, como seres humanos, têm direitos iguais. Nos diversos contextos, a universalidade requer que os serviços sejam fornecidos a todos, inclusive aos mais difíceis de serem alcançados.

Um exemplo prático de conceito institucionalizado de universalização, pode ser observado nas diretrizes básicas brasileiras para o saneamento básico (Lei n. 11.445/2007), que definiu universalização como “acesso igual para todos, sem qualquer discriminação ou preconceito”. Além disso, as mesmas diretrizes dão o seguinte significado para a palavra acesso, possibilidade de todos os brasileiros poderem alcançar uma ação ou serviço de que necessitem, “sem qualquer barreira de acessibilidade, seja legal, econômica, física ou cultural” (Lei n. 11.445/2007, Brasil, 2007).

A universalização, ato ou efeito de universalizar, é um princípio do serviço público intrínseco ao seu regime de direito público e que está relacionado à busca pelo respeito aos direitos de todas as pessoas de forma igualitária (Bandeira de Mello, 2005);

consiste, portanto, em garantir o acesso de todos, a igualdade/equidade, buscando o nivelamento por cima, ou trabalho progressivo para melhorar os níveis de serviços dos grupos marginalizados.

Desse modo, a igualdade/equidade pressupõe melhorias graduais para atenuar o hiato nos níveis de coberturas dos grupos, mas isso não significa que todo mundo deve se beneficiar com as mesmas soluções técnicas ou o mesmo nível de serviço. Importante frisar, portanto, que vários critérios devem ser considerados juntamente ao acesso para garantir que o serviço esteja universalizado de forma equitativa. Os capítulos seguintes (do 2 ao 6) discutem exatamente essa questão. Por exemplo, no Capítulo 6 são apresentados critérios de qualidade, disponibilidade e acessibilidade financeira como essenciais para se considerar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário acessíveis. Em outras palavras, não basta que o serviço esteja disponível fisicamente para as pessoas, elas conseguir utilizá-los e deve-se garantir um mínimo aceitável de qualidade (no caso da água, por exemplo, a não presença de contaminantes químicos e biológicos é essencial).

É fato que houve progressos significativos na cobertura dos serviços básicos no mundo nas últimas décadas, embora com diferenças significativas entre os países. No entanto, dois problemas ainda se destacam na maioria dos casos: baixa qualidade e acesso desigual por parte de famílias de baixa renda, grupos minoritários e regiões mais pobres. Os próximos capítulos (do 2 ao 6) também fazem um breve diagnóstico de como está a situação do acesso aos serviços básicos.

#### 4. Serviços públicos e equidade

Quando se considera a necessidade das pessoas, principalmente, no contexto dos direitos humanos, o objetivo é alcançar universalidade, mas de forma equitativa. A equidade é o princípio moral essencial para eliminar disparidades injustas, especialmente em relação aos grupos marginalizados, como os mais pobres. No entanto, no contexto jurídico, o conceito de equidade não é tão reconhecido, uma vez que os direitos humanos se baseiam nos princípios de igualdade e da não discriminação (Cetrulo et al., 2020b). Na visão jurídica, “equidade” muitas vezes se refere à percepção subjetiva de justiça por parte de um tomador de decisões ou analista, o que pode representar riscos para os direitos humanos. Embora os termos equidade e igualdade sejam frequentemente usados como sinônimos, “equidade” destaca a importância de alcançar a universalização dos serviços básicos. Assim, quando os serviços básicos são considerados direitos humanos, a equidade pode ser vinculada à igualdade na obrigação legal de garantir que esses serviços sejam universalmente acessíveis (Cetrulo et al., 2024).

Discussões sobre equidade e justiça frequentemente destacam desigualdades e injustiças presentes. As teorias de John Rawls (1971) e Amartya Sen (2009) são amplamente reconhecidas por sua abordagem das questões de equidade e justiça. O

trabalho de Sen se distingue de Rawls ao concentrar-se nas “oportunidades reais de vida” em vez dos “meios de vida”, ele destaca que as oportunidades para o desenvolvimento de capacidades dependem do acesso aos recursos e serviços, e a falta disso resulta em privação devido à desigualdade.

No contexto do desenvolvimento sustentável, o acesso aos serviços básicos desempenha um papel fundamental na promoção do bem-estar das populações e na redução da pobreza. A falta de acesso a esses serviços restringe as escolhas e liberdades das pessoas, afetando sua saúde, condições de vida e oportunidades de desenvolvimento. Garantir o acesso universal aos serviços básicos é essencial para criar um ciclo virtuoso de melhoria da qualidade de vida das pessoas e aumento da riqueza nos países. Além disso, a redução das desigualdades sociais e econômicas é crucial para promover o desenvolvimento sustentável, pois as desigualdades podem levar a conflitos, insegurança e atrasos na melhoria de condições de vida da população. É importante reconhecer que a igualdade não é automaticamente alcançada pelo desenvolvimento, e esforços deliberados são necessários para garantir que todos tenham acesso aos benefícios do progresso (Cetrulo et al., 2024).

A existência de qualquer forma de seletividade na formulação e implementação de políticas públicas pode comprometer a equidade na distribuição e acesso a recursos e serviços em uma cidade, revelando assim as fragilidades na justiça social. Essa seletividade frequentemente favorece certos grupos socioeconômicos ou áreas específicas. No âmbito do bem-estar social, a provisão de bens e serviços era um dos princípios, que apesar de suas limitações tinha o compromisso ideológico com a reforma social, sendo a justiça distributiva uma de suas principais fortalezas. A distribuição equitativa de recursos essenciais, como alimentos, renda, moradia, saúde, educação e serviços públicos, era vista como crucial para alcançar a autossuficiência nacional (Biswas, 2015).

A igualdade é uma questão central para os serviços públicos. Além de considerações morais e obrigações legais, ela é crucial para a capacidade dos serviços públicos de abordar efetivamente as necessidades de uma ampla gama de usuários. Mais ainda em contextos brutalmente desiguais, como o Brasil, nos quais tais serviços cumprem também a importante função de sanar disparidades e contribuir para reduzir as rupturas no tecido social. A igualdade pode ser conceituada de diferentes maneiras, focalizando em proporcionar oportunidades iguais ou resultados iguais.

As definições de equidade variam conforme o foco e a perspectiva adotados. Aquelas baseadas em insumos se concentram no acesso equitativo aos serviços, oportunidades ou financiamento, enquanto as definições de resultados buscam uma distribuição justa dos serviços entre os cidadãos. A equidade envolve corrigir desequilíbrios na distribuição de valores sociais e políticos, priorizando os mais desfavorecidos. Um serviço pode ser considerado equitativo se a proporção entre insumos e resultados for igual entre os pares, ou se os que podem pagar mais o fizerem,

porém, alguns autores defendem que o acesso equitativo deve ser baseado nos direitos dos cidadãos, não no pagamento. Os conceitos de equidade incluem a equidade horizontal, que busca tratamento igual para indivíduos iguais, e a equidade vertical, que defende tratamento diferenciado para alcançar resultados iguais, promovendo justiça social. Alguns autores sugerem que a equidade vertical é a única forma verdadeira de equidade, enquanto a horizontal é mais bem entendida como igualdade. Os princípios de justiça e imparcialidade estão ligados aos conceitos de igualdade e equidade. Apesar de a equidade ser considerada um critério de eficácia na administração pública, ela permanece separada da equidade social. Em estudos sobre privatização e outras reformas, o conflito entre equidade e eficiência é discutido, pois representam valores democráticos e burocráticos em potencial conflito (Cepiku; Mastrodasco, 2021).

Identificar formas de promover a igualdade requer examinar a raiz e a natureza de uma desigualdade específica para determinar a melhor maneira de abordá-la. O enfoque em grupos pode generalizar as pessoas que compartilham características comuns negligenciando as experiências de pessoas que vivem na interseção de diferentes grupos desfavorecidos. A interseccionalidade é uma das abordagens que permitem considerar a complexidade da desigualdade. E isso é muito importante, pois a forma como os serviços públicos consideram as diferenças e a igualdade tem implicações na determinação das necessidades abordadas, na consideração delas e na entrega dos serviços (Sarter; Bailey, 2023).

É amplamente assumido que a responsabilidade sobre a iniquidade se dá no campo da não aderência política (*politics*) ao compromisso ideológico de equidade e justiça na distribuição de recursos e serviços em uma democracia. No entanto, outro campo bastante importante é o das políticas públicas, que materializam ou não os resultados dos jogos políticos.<sup>1</sup> É no campo das políticas públicas (*policy*)<sup>1</sup> de distribuição, que se define se os serviços públicos serão distribuídos de forma equitativa e justa, ou seja, essa definição ocorre para além da política de distribuição (*politics*).<sup>2</sup> A política (*politics*), ao pretender alcançar uma distribuição equitativa, não necessariamente a garante, e a entrega, na realidade, é modificada pelas políticas públicas (*policy*) de distribuição. Dois cenários frequentemente ocorrem: um, quando diferentes conjuntos de políticas públicas são adotados para diferentes/mesmas pessoas, e o outro, quando certos desvios da política pública acontecem durante a implementação. As condições locais também podem causar certas manipulações na implementação das políticas públicas, favorecendo espaços ou grupos específicos de pessoas. Qualquer seletividade, de fato,

---

1 Consiste na dimensão material da política, ou seja, as políticas públicas.

2 É determinada pelo jogo político, englobando os partidos políticos, as eleições, bem como os interesses políticos.

reflete preconceitos do estado e não retrata a ideologia de qualquer estrutura democrática para alcançar igualdade e liberdade (Biswas, 2015).

## 5. Considerações finais

A análise dos serviços públicos, sua universalização e a busca pela equidade revela a complexidade de garantir direitos e necessidades básicas para todos os cidadãos. A definição de “público” sugere inclusividade e universalidade, mas a realidade é que a implementação desses serviços enfrenta várias ambiguidades e desafios. As políticas públicas e a legislação desempenham papéis cruciais na definição e na entrega desses serviços, influenciando diretamente seus resultados e a justiça social.

Os serviços públicos, quando pensados na perspectiva de universalização, não apenas precisam estar disponíveis para todos, mas também devem ser acessíveis, de qualidade e devem ser fornecidos sem discriminação, atendendo às necessidades de todas as pessoas, inclusive as mais marginalizadas. A equidade envolve garantir que as necessidades de diferentes grupos sejam atendidas de maneira adequada, reconhecendo e corrigindo as disparidades existentes. A implementação de políticas públicas deve considerar as diversas realidades e necessidades dos indivíduos, promovendo um nivelamento por cima e trabalhando progressivamente para melhorar os níveis de serviço dos grupos marginalizados.

A intersecção entre serviços públicos e equidade é ainda mais evidente no contexto urbano, onde a distribuição de serviços muitas vezes revela as desigualdades socioeconômicas. Teorias de justiça, como as de Rawls e Sen, destacam a importância de oportunidades reais de vida e o acesso a recursos e serviços essenciais para o desenvolvimento de capacidades, demonstrando que a privação desses serviços resulta em desigualdade.

Portanto, a universalização dos serviços públicos está intrinsecamente ligada ao conceito de equidade. Ela requer um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços e com a eliminação das barreiras que impedem o acesso igualitário. Esse compromisso deve ser refletido tanto nas políticas públicas quanto na prática diária dos serviços, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de sua condição social, tenham acesso aos recursos necessários para uma vida digna e plena. Assim, a busca por um sistema de serviços públicos verdadeiramente universal e equitativo continua a ser um objetivo essencial para o desenvolvimento sustentável e a justiça social.

## AGRADECIMENTOS

- Processo n. 2023/13182-1, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).
- Processo n. 2022/09743-5, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

- Processo n. 2023/10280-2, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).
- Processo n. 2022/717, Programa de pós-doutorado, Universidade de São Paulo CPQi-EACH-USP.
- Processo n. 2022/560, Programa de pós-doutorado, Universidade de São Paulo CPQi-EACH-USP.

## REFERÊNCIAS

- BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Curso de direito administrativo*. 19. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. 639p.
- BISWAS, Suptendu P. *Assorted city: equity, justice, and politics in urban services delivery*. 1st ed. New Delhi: SAGE Publications India Pvt. Ltd., 2015. 280p.
- BRASIL. *Lei n. 11.445, de 05 de janeiro de 2007*. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis n. 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, n. 8.666, de 21 de junho de 1993, n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei n. 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.
- BUGGE, M.; HAUKNES, J.; BLOCH, C.; SLIPERSÆTER, S. The public sector in innovation systems, Project. In: *Measuring public innovation in the nordic countries: toward a common statistical approach*, 2010.
- CEPIKU, D.; MASTRODASCIO, M. Equity in public services: a systematic literature review. In *Public Administration Review*, v. 81, p. 1019-1032, 2011.
- CETRULO, T. B.; FERREIRA, D. F. C.; MARQUES, R. C.; MALHEIROS, T. F. Water utilities performance analysis in developing countries: on an adequate model for universal access. In: *Journal of Environmental Management*, v. 268, p. 110662, 2020a.
- CETRULO, T. B.; MARQUES, R. C.; MALHEIROS, T. F.; CETRULO, N. M. Monitoring inequality in water access: Challenges for the 2030 Agenda for Sustainable Development. In: *Science of the Total Environment*, 727, 138746, 2020b.
- CETRULO et al. Water addressability to inequalities (SDG 10). In: MUKHERJEE, A. *Water matters: achieving the sustainable development goals*. 1<sup>st</sup> ed. Amsterdã: Elsevier, 2024.
- CRUZ, S. R. S. *Inovação em serviços públicos e projetos do mercado de carbono em aterros sanitários: perspectivas para o setor de resíduos sólidos urbanos*. Tese (Doutorado em Política Científica e Tecnológica) – Unicamp, Campinas, 2016.
- DARDOT, P.; LAVAL, C. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.
- DESMARCHELIER, B.; DJELLAL, F.; GALLOUJ, F. Environmental policies and ecoinnovations by service firms: an agent-based model. In: *Technological Forecasting and Social Change*, v. 80, n. 7, p. 1395-1408, 2013.

- DJELLAL, F.; GALLOUJ, F. Service innovation for sustainability: paths for greening through service innovation. In: TOIVONEN, M. (eds.). *Service innovation*. Translational Systems Sciences, v. 6. Tokyo: Springer, 2016.
- DJELLAL, F.; GALLOUJ, F. The productivity challenge in services: measurement and strategic perspectives. In: *The Service Industries Journal*, v. 33, n. 3-4, p. 282-299, 2013.
- FONSECA, Francisco César Pinto. A 'governança empresarial' das metrópoles sob o predomínio neoliberal: o papel da gestão pública gerencial e da privatização do sistema político. In: *Cadernos Metrópole*, v. 21, n. 45, 2019.
- GADREY, J. The environmental crisis and the economics of services: the need for revolution. In: GALLOUJ, F.; DJELLAL, F. (eds). *The Handbook of Innovation and Services: a multidisciplinary perspective*. Cheltenham: Edward Elgar, p. 93-125, 2010.
- GOUGH, I. Universal basic services: a theoretical and moral framework. In: *The Political Quarterly*, 90, 534-542, 2019.
- MCDONALD, D. A. *Meanings of public and the future of public services*. New York: Routledge, 2023. 170p.
- MUSETTI GROTTI, D. A. O serviço público e a Constituição Brasileira de 1988. In: SUNDFELD, Carlos Ari (org.). *Direito administrativo econômico*. São Paulo: Malheiros, 2003.
- RAWLS, John. *A theory of justice*. Harvard University Press, 1971. 624p.
- SARTER, E. K.; BAILEY, E. C. *Understanding public services: a contemporary introduction*. Bristol: Bristol University Press, 2023. 197p.
- SATTERTHWAITE, M. *Background note on MDGs, non-discrimination and indicators in water and sanitation*. 2012.
- SEN, Amartya. *The idea of justice*. Cambridge: Harvard University Press, 2009. 497p.
- VARGAS, E. R. Serviços, inovação e desenvolvimento local. In: *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*, vol. XI, n. 1, p. 1-26, 2009.

