

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: MAPEAMENTO INTERNACIONAL DE PESQUISAS CIENTÍFICAS EM ECONOMIA DE CUSTOS DE TRANSAÇÃO

### PROVISION OF SERVICES: INTERNATIONAL MAPPING OF SCIENTIFIC RESEARCH IN TRANSACTION COSTS ECONOMICS

#### INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E EMPREENDEDORISMO: INOVAÇÃO EM SERVIÇOS

Deisy Cristina Corrêa Igarashi, Universidade Estadual de Maringá, Brasil, [dccigarashi@uem.br](mailto:dccigarashi@uem.br)

Wagner Igarashi, Universidade Estadual de Maringá, Brasil, [wigarashi@uem.br](mailto:wigarashi@uem.br)

#### Resumo

O setor de serviços apresenta impacto econômico no contexto nacional e participou em 2018 de 60% do Valor Adicionado do PIB. Contudo há falta de informações e análises, que subsidiem o desenvolvimento de pesquisas no setor que auxiliem a compreender melhor fatores vinculados a execução desta atividade. Deste modo, esta pesquisa visa analisar o estado mais recente de estudos vinculados à Economia dos Custos de Transação (ECT) com enfoque na prestação de serviços, tendo em vista que no contexto internacional 62% dos estudos aplicados em ECT, tem por foco o setor terciário enquanto que no contexto nacional a maioria dos estudos tem vínculo aos setores primário e secundário. A pesquisa tem caráter teórico e utiliza-se de análise de conteúdo e revisão sistemática. Os resultados indicam que: (a) 20% dos textos analisados têm vínculo com o setor de serviços, apesar de que esta classificação não é determinante, pois a prestação de serviço está disseminada em: consumo final, consumo intermediário; utilização de capital; e intensivas em trabalho; (b) observou-se partir de 2000 o uso de análise estrutural e multivariada (18% e 42%, respectivamente) nos estudos, sinalizando uma tendência de pesquisas quantitativas em ECT; e (c) em relação as categorias de análise (macro análise, limitações, soluções, e lucros), observou-se que os textos tiveram maior foco em macro análise, e pouco foco na análise conjunta das categorias, com destaque ao fato que as categorias soluções e lucros, foram abordadas em apenas 6% dos textos.

**Palavras-chave:** Prestação de serviços, Economia de custos de transação - ECT, Mapeamento Internacional.

#### Abstract

*The service sector has an economic impact in the national context and in 2018 participated in 60% of the Added Value of GDP. However, there is a lack of information and analysis to support the development of research in the sector that will help to better understand factors linked to the execution of this activity. Thus, this research aims to analyze the most recent state of studies related to the Transaction Cost Economics (TCE) with a focus on service provision, considering that in the international context 62% of the studies applied in TCE, focus on the sector tertiary while in the national context most studies are linked to the primary and secondary sectors. The research has a theoretical character and uses content analysis and systematic review. The results indicate that: (a) 20% of the analyzed texts are linked to the service sector, although this classification is not decisive, as the provision of services is disseminated in: final consumption, intermediate consumption; use of capital; and labor intensive; (b) since 2000, the use of structural and multivariate analysis (18% and 42%, respectively) has been used in studies, signaling a trend in quantitative research in TCE; and (c) in relation to the analysis categories (macroanalysis, limitations, solutions, and profits), it was observed that the texts had a greater focus on macro analysis, and little focus on the joint analysis of the categories, with emphasis on the fact that the categories solutions and profits, were covered in only 6% of the texts.*

*Keywords: Provision of services, transaction cost economics - TCE, International Mapping.*

## 1. INTRODUÇÃO

O tema economia dos custos de transação (ECT) tem se destacado nas últimas décadas. Publicações sob este enfoque, em especial de abordagem teórica, consideram a ECT uma contribuição significativa para se compreender a natureza de uma transação (Ghertman & Quélin, 1995, Langniss & Praetorius, 2006, Sorrell, 2007, Aggarwal & Walden, 2009, Durakoglu, 2011, Müller, Aust, 2011). Dois fatos foram determinantes para o reconhecimento da teoria: o Prêmio Nobel de Economia, atribuído a Williamson em 2009, alavancando o desenvolvimento científico e o reconhecimento da ECT enquanto teoria; e pesquisas empíricas desenvolvidas com enfoque em transações realizadas no ambiente de negócios, confirmando a aplicabilidade das declarações de Williamson quanto a ECT, dado que o número de estudos empíricos tem aumentado ao longo dos anos (Snail & Robinson, 1998, Ratnasingham, 1999, Alvarez-Suescun, 2010, Cheng, Lee & Shomali, 2012, Montgomery, 2013, Cao & Lumineau, 2015, Huo, Ye & Zhao, 2016).

Pesquisa preliminar realizada, no contexto nacional, identificou que: estudos sob a ECT têm, em sua maioria, vínculo aos setores primário e secundário, quanto ao caráter empírico. Contudo, no contexto internacional, 62 % dos estudos têm enfoque no setor terciário, e são desenvolvidos junto a um número reduzido de organizações. Deste modo, uma pesquisa com enfoque em ECT, aplicada ao setor terciário, pode contribuir não apenas na identificação de contribuições ao campo teórico da ECT, mas também no âmbito empírico, no sentido de apresentar possíveis tendências de pesquisa a serem realizadas junto ao contexto nacional.

Apesar de haverem estudos no setor, há lacunas que podem ser objeto de estudo pelas seguintes razões: (a) Estudos normalmente se concentram em um segmento ou empresa, são promissores, mas refletem somente consequências dentro de contexto específico; (b) Padrões de determinado setor ou empresa e os resultados decorrentes podem se estender a outros setores com características parecidas, o que pode contribuir para a indução de novas teorias subjacentes ou modelos; (c) De modo restrito, há trabalhos que consideram o setor terciário como adequado para a aplicação da ECT (Gorla & Somers, 2014, Cruz, Haugan & Rincon, 2014). Portanto, a análise de conteúdo em ECT, aplicada a prestação de serviços, busca preencher tais lacunas de pesquisa.

O setor terciário é objeto de estudo a partir dos anos 30, e foi difundido por Fisher (1933) e Clark (1940); os primeiros a classificarem as atividades econômicas em primárias, secundárias e terciárias, sendo as terciárias com foco em bens imateriais. Em 1957, Clark revisa seu trabalho de 1940, e começa a utilizar o termo 'serviços' em substituição ao setor terciário por considerá-lo mais adequado e por expressar a crescente diversificação das atividades incluídas no setor. Ademais, Clark (1957) reconhece que dentre as atividades de serviço existem variações quanto a variabilidade de aplicações: algumas são quase que exclusivas ao consumo final, outras para consumo intermediário; há as que se utilizam de capital; e outras são intensivas em trabalho. Por isso, o entendimento sobre serviços incorpora uma variedade de atividades, e acaba por se distinguir somente de bens derivados da produção industrial e agrícola.

No entanto, apesar da importância crescente, os dados sobre prestação de serviços são tradicionalmente precários (Clark, 1984, Kon, 1999). Além de haver problemas quanto à falta de estatísticas comerciais e análises antecedentes, os quais poderiam subsidiar o desenvolvimento de pesquisas que auxiliem a compreender e na execução da atividade (Clark, 1984, Jha & Bag, 2019).

Assim, foi estabelecida a seguinte questão de pesquisa: **Como se encontra o estado atual de investigação sobre a ECT na prestação de serviços?** A partir das questões de pesquisa estabelecidas, esta pesquisa tem por objetivo **analisar o estado mais recente de estudos vinculados à Economia dos Custos de Transação com enfoque na prestação de serviços.**

Esta proposta gera contribuições, ao identificar que no contexto internacional pesquisas vinculadas à ECT se desenvolvem na prestação de serviços, fato que ultrapassa 3 décadas de estudo. Ademais, a prestação de serviço pode se desenvolver sob aplicações variadas, o que pode gerar variadas oportunidades de estudos sob a ótica da ECT, no sentido de identificar transações que podem ser realizadas de modo mais eficiente, quer seja sob o recorte de pressupostos comportamentais, atributos da transação, com enfoque na estrutura de governança, ou ainda vinculado a outros elementos teóricos ou teorias que podem gerar complementariedade à ECT, a fim de se obter melhores resultados em termos de eficiência em relação à transação em estudo; quer seja sob a ótica de consumo final, intermediário; utilização de capital; ou intensivas em trabalho.

Neste sentido, esta pesquisa se configura como relevante por explorar um setor/ segmento de estudo, incipiente no contexto nacional, tendo em vista que pesquisas iniciais junto ao contexto nacional indicam o foco central, enquanto objeto de estudo, em relação à aplicação da ECT em: Consumo Cíclico/ Automóveis e Motocicletas (6%), Materiais Básicos/ Madeira e Papel (6%), Consumo Não Cíclico/ Carne e Derivados (12%), Consumo Não Cíclico/ Agropecuária (76%), não havendo registro de estudos vinculados com a prestação de serviços junto ao contexto nacional.

## **2. ECONOMIA DE CUSTOS DE TRANSAÇÃO**

A Economia dos Custos de Transação (ECT) enfoca a transação como unidade básica de análise. Por isso, a forma com que as transações se organizam importa. Uma transação representa a transferência de bens, serviços ou direitos de propriedade, a fim de economizar custos de transação ao se alinhar com as estruturas de governança (Williamson, 1985). Deste modo a escolha de estruturas de governança (mercado *spot*, relação contratual (sistemas híbridos), integração vertical (hierarquia)) geram diferenciações em termos de atributos, impactando nos custos produtivos, nos custos de transação e nas capacidades adaptativas das organizações (Williamson, 1985, 1996, Sorrell, 2007).

Cumprir elucidar que não existe uma estrutura de governança com desempenho superior às demais, pois o conceito de eficiência considera a adequação de tais estruturas às características das transações a elas vinculadas (Williamson, 1985). Portanto, o modo como a governança é instituída reflete a interação entre atributos das transações e pressupostos comportamentais, e são determinantes na forma como os agentes interagem em termos de relação estabelecida (mercado *spot*, relação contratual ou integração vertical) (Zylbersztajn,

2005). Portanto, reconhecer os custos de transação e a possibilidade de apropriação de quase renda, influenciam na compreensão e na escolha da variedade de estruturas de governança, a serem utilizadas para se realizar determinada transação (Klein, Crawford & Alchian, 1978).

Deste modo, o processo de negociação e as transações passam a ser compreendidas pela troca de direito de propriedade e pelas dimensões particulares que estão em negociação. Caso os direitos de propriedade não sejam definidos adequadamente, passa a existir a possibilidade de conflitos externos desestabilizadores, os quais são reflexo de características intrínsecas ao ser humano (oportunismo e racionalidade limitada) e impactam em custos de transação, gerando custos adicionais associados à transação (Zylbersztajn, 2005, Sorrell, 2007).

Williamson (1985) e Hsieh, Huang & Lee (2016) explicam que, pelo fato de os pressupostos comportamentais serem natos à condição humana, eles impactam diretamente nos atributos da transação (incerteza, frequência, especificidade de ativos) e conseqüentemente na escolha de estruturas de governança mais adequadas à transação.

No caso de oportunismo, os custos de transação podem ocorrer *ex ante* e *ex post*, e normalmente estão associados à problemas de seleção adversa e risco moral, respectivamente. O primeiro se manifesta antes da transação ocorrer de fato, e se relaciona à habilidade de os agentes conseguirem prever a real condição da transação, devido as informações privadas de outras partes, resultando na compra inadequada de determinado produto ou serviço (Williamson, 1985). O risco moral pode surgir quando indivíduos se envolvem em transações e suas ações reservadas passem a afetar produtos ou serviços resultantes. Tais ações podem ser potencializadas pela racionalidade limitada, a qual tem vínculo com a capacidade cognitiva dos agentes em prever eventos futuros derivados das transações. Portanto, “os custos de planejar, adaptar e monitorar as transações devem necessariamente ser considerados” (Williamson, 1985, p. 46).

A ação oportunista e a racionalidade limitada podem ser minimizadas ao se estabelecer salvaguardas antes de as transações realmente ocorrerem (Hölmstrom, 1979, Williamson, 1985, Harris, Brown, Holt & Perkins, 2014). Inclusive a identificação tardia de pressupostos comportamentais justifica a renegociação de salvaguardas (Hölmstrom, 1979, Kirmani & Rao, 2000, Saes, 2009).

A incerteza emerge naturalmente entre os envolvidos em uma transação e aumentam devido a incapacidade das partes em prever contingências e a limitação em predizer acontecimentos a medida em que as transações ocorrem. Ou seja, tem relação com a falta de conhecimento dos envolvidos na transação frente ao ambiente econômico, institucional e comportamental, exercendo influência na transação (Balestrin & Arbage, 2007, Signorini, Ross & Peterson, 2015). Por isso, a incerteza é considerada o cerne das falhas de mercado e dificuldades transacionais (Aubert, Rivard & Patry, 1996). Ela se desdobra em primária (ambiental - variações de mercado, dificuldade de adaptar contingências) e secundária (comportamental - dificuldade em prever ações da outra parte) (Williamson, 1985, Zaherr & Venkatraman, 1995). Em contextos em que há incerteza envolvida na transação, esta tem relação direta com a racionalidade limitada, uma vez que os envolvidos não conseguem prever acontecimentos, o que demanda renegociação, ou que sejam restabelecidas salvaguardas para a transação (Farina, 1999).

A frequência está associada a quantidade de vezes com que as relações entre as partes se repetem (sequenciais, esporádicas, ou uma única vez), há de se observar que há a tendência de quanto maior a frequência da transação, maior tende a ser a dependência entre as partes (Williamson, 1985, Pohlmann, Aguiar, Bertolucci & Martins, 2004). Por outro lado, ao ocorrer a repetição de uma mesma transação ao longo do tempo, os efeitos da incerteza tendem a reduzir, assim como o comportamento oportunista (Hölmstrom, 1979). Além disso, caso haja menor expectativa de continuidade da relação, são maiores a necessidade de salvaguardas, pois a recorrência da transação tende a desenvolver reputação favorável entre as partes, pelo menos em curto prazo (Klein, Crawford & Alchian, 1978). Portanto, em transações recorrentes, é menor o custo para recuperar investimentos especializados, o que configura a especificidade de ativos como importante para compreender a organização econômica (Williamson, 1985).

A especificidade de ativos, dentre os atributos de transação, é considerada a de maior importância na seleção da estrutura de governança mais eficiente (Williamson, 1985, 2010). Porque, quanto maior a especificidade, maiores são os riscos, problemas de adaptação e custos de transação, pois se torna difícil reorganizar transações quando se incorre em especificidade de ativos (Williamson, 1979, 1985). Esta dificuldade decorre do fato de ativos especializados não poderem ser realocados sem sacrifício de valor produtivo, caso haja a interrupção prematura da transação (Williamson, 1985). Por isso, ao realizar investimentos em ativos específicos, as partes tendem a conservar uma relação cooperativa durante a vida útil do ativo. No caso de interrupção prematura da transação, o provedor do ativo tem possibilidades reduzidas de reembolsar o investimento realizado. Deste modo, a parte dependente assume riscos da impossibilidade de substituir o provedor, resultando em uma transação bilateral (Williamson, 1985, Zylbersztajn, 1995, Hsieh, Huang & Lee, 2016).

As especificidades de ativos identificadas e descritas na ECT inicialmente foram: física, humana, locacional, dedicada e marca (Williamson, 1985, 1991), às quais, mais tarde, foi incorporada a temporal (Williamson, 1991, Masten, Meehan & Snyder, 1991). Ademais, especificamente na prestação de serviços, ao invés da conceituação de ativo físico e humano, há a adoção da especificidade processual, por englobar processos de negócio e especificidade humana conjuntamente (Zaherr & Venkatraman, 1995). Zylbersztajn (2005) explica que ao incorrer em maior demanda de investimentos específicos, o grau de incerteza tem maior relevância, pois as partes na transação não são facilmente substituíveis, e há impactos associados a maior perda em caso de ações oportunistas (Farina, 1999, Saes, 2009), as quais podem ser minimizadas ao se estabelecer salvaguardas para as transações (Zaherr & Venkatraman, 1995, Lyons, 1994, Zylbersztajn, 2005).

### **3. METODOLOGIA**

Esta pesquisa leva em consideração as orientações teóricas para revisões de literatura, assim como para análise de conteúdo. A pesquisa se desenvolve sob a abordagem qualitativa. Assim são combinados elementos de revisão de literatura e de análise de conteúdo. A revisão de literatura e a análise de conteúdo são complementares, pois a análise de conteúdo representa uma parte de uma revisão da literatura, mas enfoca principalmente o conteúdo semântico da mensagem (Cooper & Schinder, 2003, Denzin & Lincoln, 2006).

### 3.1 Revisão da literatura e análise de conteúdo - aspectos formais

A revisão de literatura sintetiza o estado da arte de um campo de estudo. Neste sentido, a síntese da literatura concentra propósitos variados, tais como integrar percepções de estudos que outros desenvolveram, criticar trabalhos anteriores, estabelecer conectividade entre diferentes áreas temáticas relacionadas, identificar problemas centrais em um campo de estudo, ou focar mais de um destes elementos ou todos em conjunto (Vieira, 2004). Neste sentido, uma revisão da literatura precisa apresentar elementos tais como, selecionar: questão de pesquisa; banco de dados bibliográfico, termos de pesquisa, recorte de pesquisa (enfoque), enfoque metodológico consistente, tema em estudo, sintetizar resultados; e produzir revisão descritiva. (Creswell, 2007).

A análise de conteúdo é muito mais do que apenas analisar o conteúdo de uma comunicação, ela se desenvolve sob categorias de análise (analisa a comunicação estabelecida, utiliza procedimentos sistemáticos guiados por regras, para proceder análise de acordo com a teoria, com o objetivo de estabelecer conclusões dos textos analisados (Dallagnelo & Silva, 2004). Para tanto, uma análise de conteúdo qualitativa e sistemática prevê: seleção de material; análise descritiva; definição de categorias; e avaliação de material. Deste modo, esta pesquisa pode ser considerada uma revisão da literatura, assim como uma análise de conteúdo.

### 3.2 Materiais, métodos e conjunto de dados

No enfoque desta pesquisa, o tamanho da amostra é considerado um problema secundário, pois a intenção não é listar todos os estudos existentes vinculados à prestação de serviços em ECT, o foco está em textos de alta qualidade. Por isso, o processo de busca selecionou textos completos em bases de artigos científicos: "Elsevier", "Emerald", "JSTOR", "GALE", "ProQuest", "Sage", "ScienceDirect", "Springer, Wiley", "World Scientific".

Para a busca, as seguintes expressões foram usadas em diferentes combinações: "asset specificity", "bounded rationality", "governance structure", "Information asymmetry", "measurement costs", "proprietary", "new institutional economics", "opportunistic behavior", "transaction costs", "TCE", com foco em revistas publicadas em língua inglesa. A seleção de textos incluiu revisões de literatura, as quais continham contribuições sobre a ECT.

Foi estabelecido que os textos deveriam conter em suas referências pelo menos um dos autores: "Barzel", "Coase", "North" ou "Williamson". Neste momento da pesquisa foram encontrados 256 estudos. Em seguida foi estabelecido que as revistas resultantes da seleção deveriam possuir *Journal Citation Reports (JCR)*, resultando em 52 estudos.

### 3.3 Categorias de análise

Ao conjunto de textos selecionados foi aplicada a análise de conteúdo, com foco nas atividades vinculadas com a prestação de serviços. Para isso, procedeu-se a análise dos textos observando a classificação setorial de cada um, conforme a definição utilizada pela BM&FBovespa. Para a análise prévia dos textos foram objeto de estudo: resumo, introdução e conclusão. Estes elementos foram analisados seguindo quatro categorias abrangentes (Müller & Aust, 2011). Para cada categoria foi estabelecido um questionamento de análise: a saber: **Análise macro** (apresenta a análise macro da prestação de serviços?); **Limitações** (indica

limitações decorrentes da ECT na prestação de serviços?); **Soluções** (apresenta soluções para as limitações identificadas em prestação de serviços?); e **Lucros** (destaca benefícios decorrentes da prestação de serviços?).

Portanto, a partir da pesquisa qualitativa buscou-se combinar elementos da revisão de literatura e da análise de conteúdo, pois a análise de conteúdo representa uma parcela da revisão da literatura, ou seja a seção 2 tratou especificamente da revisão de literatura em ECT enfocando aspectos amplos da teoria, enquanto que a seção 4 apresenta os achados da pesquisa (análise de conteúdo), os quais estão alinhados aos objetivos, às questões de pesquisa e ao objeto de pesquisa selecionado.

Para responder ao questionamento 'Como se encontra o estado atual de investigação sobre a ECT na prestação de serviços?', foram delineados os seguintes objetos de estudo: classificação setorial de cada empresa objeto de estudo de acordo com a nomenclatura da BM&FBovespa; e as seguintes categorias de análise: 'Análise macro', 'soluções', 'limitações' e 'lucros'. As análises apresentadas na seção 4 foram realizadas sob a ótica da análise de conteúdo, com enfoque nos textos vinculados a ECT, e se desenvolveram utilizando como objeto de estudo empírico a prestação de serviços, e as categorias descritas na seção 3.

#### 4. ANÁLISE DE DADOS

Com a pesquisa identificou-se que dos 52 textos selecionados, 62% estudaram transações com enfoque em prestação de serviços, distribuídos em 15 segmentos/ setores (tabela 1). Vários estudos estavam vinculados com empresas que não eram do segmento de prestação de serviços, mas que prestavam/ recebiam alguma atividade em prestação de serviços.

%	Segmento/ Setor
2%	Bens Industriais/ Serviços Diversos, Consumo Cíclico/ Comércio/ Comércio Eletrônico, Consumo Cíclico/ Construção Civil, Materiais Básicos/ Químicos/ Fertilizantes e Defensivos, Tecnologia da Informação/ Computadores e Equipamentos, Telecomunicações/ Telecomunicações
4%	Consumo Cíclico/ Automóveis e Motocicletas, Materiais Básicos/ Madeira e Papel
6%	Consumo Não Cíclico/ Carne e Derivados, Financeiro e Outros/ Serviços Financeiros Diversos, Utilidade Pública/ Energia Elétrica
12%	Bens Industriais/ Transporte, Saúde/ Serviços Médico-Hospitalares, Análises e Diagnósticos
16%	Consumo Não Cíclico/ Agropecuária
20%	Tecnologia da Informação/ Programas e Serviços

Tabela 1: Percentual de estudos desenvolvidos com enfoque em prestação de serviços

A tabela 1 apresenta os estudos com enfoque na prestação de serviços vinculados a setores/ segmentos variados, com destaque à: Consumo Não Cíclico/ Agropecuária (16%), e Tecnologia da Informação/ Programas e Serviços (20%). Considera-se que esta observação denota o estado de investigação de estudos sobre ECT, com enfoque na prestação de serviços, principalmente porque os textos selecionados nas bases de dados, objeto de análise, datam de

1995 a 2016, sendo que os textos de 2010 a 2016 representam 60% dos estudos selecionados. Destaca-se, também, que, dos 46 setores/ segmentos utilizados pela BM&FBovespa 32% foram identificados com aplicação de estudos com foco na prestação de serviços.

Ainda em relação aos estudos, constatou-se que 38% tem abordagem de pesquisa qualitativa e quantitativa, 15% são quantitativos e os demais são qualitativos. Enquanto no contexto nacional as pesquisas vinculadas à ECT são praticamente todas desenvolvidas sob a abordagem qualitativa. Observação que levou a explorar as técnicas de pesquisa aplicadas aos textos, tabela 2.

8%	Estudo Multicaso, Análise de conteúdo
10%	Revisão Sistemática, Estudo de Caso
16%	Pesquisa Documental
18%	Equação Estrutural
33%	Entrevista
42%	Análise Multivariada
43%	Questionário

Tabela 2: Frequência das técnicas de pesquisa aplicadas aos estudos

Dentre as categorias abrangentes objeto de análise, buscou-se identificar um dos seguintes elementos: macroanálise, lucros, limitações e soluções. A partir das categorias foi possível proceder a seguinte análise: i - nenhum dos termos identificados; ii- Apenas macroanálise; iii - Macroanálise e soluções; iv - Macroanálise e limitações; v - Macroanálise, limitações e soluções; vi - Macroanálise, lucros, limitações e soluções.

Dentre os resultados identificados, considera-se que a classificação i (nenhum dos termos identificados) (20%), pode representar uma oportunidade de melhoria ao desenvolvimento dos textos em ECT com foco em prestação de serviços, principalmente no que se refere aos estudos qualitativos. Isto porque a falta de informações, desse tipo, pode resultar em impactos negativos na análise realizada, as quais podem ser complementares e influenciar na análise. No que se refere as categorizações ii, iii, iv (Apenas macroanálise; Macroanálise e soluções; Macroanálise e limitações) (38%, 15%, e 14%, respectivamente), denota-se a possibilidade de melhoria aos estudos publicados vinculados ao objeto de estudo, pois estes são elementos que poderiam contribuir para melhor compreender: o objeto de análise, a extensão dos estudos, a possibilidade de identificar novas oportunidades de pesquisa, e de aprofundar ou ampliar a área em estudo. Outro ponto alinhado a estas observações é o fato de que apenas 7% dos textos se classificaram na subcategoria v (Macroanálise, limitações e soluções).

Um resultado não esperado foi o fato de que somente 6% dos textos foram classificados na subcategoria vi (Macroanálise, lucros, limitações e soluções), pois nestes estudos houve indicação dos benefícios alcançados para as organizações objeto de estudo, e nos demais não.

Por fim, em relação às subcategorias, destaca-se que de modo individual a 'macroanálise' foi objeto de análise em 80% dos textos, enquanto que 'soluções' e 'limitações' em 28% e 27% respectivamente.

#### 4.1 Implicações da ECT na prestação de serviços

Nesta etapa foram desconsiderados os textos classificados como: 'As declarações da ECT não oferecem suporte às declarações do estudo'; 'O estudo não pretende verificar a ECT'; ou 'Sim, mas a ECT não é capaz de explicar todos os efeitos do estudo sozinha', ou seja dos textos em prestação de serviços vinculados a ECT, 24% são objeto de análise nesta seção.

Observou-se que sob a ótica de serviços há uso do termo parceiro de projeto, o qual se aplica aos itens considerados essenciais ao produto/ serviço desenvolvido (Bernardes & Pinho, 2002). Isto porque selecionado o parceiro e iniciado o desenvolvimento do projeto existe a dificuldade de substituição de uma das partes em função de compromissos assumidos via contrato e por aspectos técnicos que impossibilitam a mudança (Marini & Street, 2007, Gorla & Somers, 2014). Outro ponto em destaque é o fato de que atrasos e custos de substituição de uma das partes, geram impactos negativos em termos de alteração na performance, na especificação de qualidade e mudanças nas condições financeiras projetadas (Bernardes & Pinho, 2002, Aron, Bandyopadhyay, Jayanty, & Pathak, 2008, Cruz, Haugan & Rincon, 2014). Observou-se menção ao entendimento de que a incompletude contratual tem vínculo com a impossibilidade de medir dimensões do serviço contratado, tanto em função da subjetividade, quanto aos elementos de qualidade vinculados à transação (Bos & Fraja, 2002; Temin & Maxwell, 2003, Marini & Street, 2007, Aron, Bandyopadhyay, Jayanty & Pathak, 2008, Tita, D'haese, Degrande, Tchoundjeu, & Damme, 2011, Gorla & Somers, 2014).

No que se refere aos pressupostos comportamentais foram identificados problemas de oportunismo e de racionalidade limitada nos seguintes momentos: na contratação de serviços - fase pré-contratual (complexidade contratual); na realização do contrato - mudanças de cenário contratual; ao contratado restringir a qualidade do produto, ou devido ao serviço entregue não prever em sua totalidade o que foi contratado (incompletude contratual) (Devaraj, Fan & Kohli, 2005, Sorrell, 2007, Lonsdale & Watson, 2007, Aggarwal & Walden, 2009, Durakoglu, 2011). Por outro lado, na fase pós-contratual os fatores que mantêm o contratante na transação, podem ser determinantes à eficiência na transação, como por exemplo: existência de ativos específicos, custo envolvido para a busca e troca de um novo contratado (Devaraj, Fan & Kohli, 2005, Langniss & Praetorius, 2006, Goo, Kishore, Nam, Rao, & Song, 2007, Lonsdale & Watson, 2007, Rabinovich, Knemeyer & Mayer 2007, Rosenbaum, 2013, Vega & Keenan, 2014, Cruz, Haugan & Rincon, 2014).

Com relação aos atributos da transação, considera-se que a incerteza pode ser minimizada pela disponibilidade de informações, a qual favorece a integração dos envolvidos com o produto ou serviço (contratado e contratante) e o fluxo de trabalho. Por isso, a incerteza é relacional e envolve a atitude das partes no decorrer da transação (Ratnasingham, 1999, Goo, Kishore, Nam, Rao, & Song, 2007, Rabinovich, Knemeyer & Mayer, 2007, Cheng, Lee & Shomali, 2012, Durugbo & Erkoyuncu, 2014, Tserng, Ho, Chou & Lin, 2014).

Um contexto de incerteza permeado de informações incompletas, afeta os envolvidos na transação, e aumenta os custos da transação, por demandar ações pós-contratuais corretivas, a fim de se obter planos de ação menos subjetivos em especial quando envolve a criação e a circulação de conhecimento. Por isso, um contrato dinâmico possibilita flexibilizar transações ao incorporar a ele informações atualizadas prevendo demandas do contratante (Snail &

Robinson, 1998, Ratnasingham, 1999, Alvarez-Suescun, 2010, Cheng, Lee & Shomali, 2012, Aubert & Rivard, 2016, Huo, Ye & Zhao, 2016).

Houve estudos que analisaram a incerteza vinculada à estrutura de governança e identificaram que terceirizar atividades eleva os custos de transação, pois este tipo de negociação exige a formação de alianças. Por isso, há menção ao fato de que frente a um ambiente institucional em que o direito de propriedade é protegido, existe a prioridade pela estrutura de governança híbrida ou contratual, via contrato formal (Kertzman, Janssen & Ruster, 2003, Barthélemy & Geyer, 2005, Aggarwal & Walden, 2009, Ellis, Henry & Shockley, 2010, Vega & Keenan, 2014, Grau, Hockmann & Levkovych, 2015).

Nos estudos foram mencionados elementos de especificidade de ativo, em especial ao elemento humano, devido ao fato de que muitos tipos de serviços envolvem a transferência de conhecimento. Deste modo, extrapolam a ótica de contratos jurídicos e envolvem o conhecimento efetivo da transação que está sendo contratada, bem como aspectos de qualidade (adequação ao uso, conformidade e especificação do produto ou serviço). Por isso, em muitos casos, quando o produto ou serviço que está sendo oferecido se configura como não adequado, formas de medidas (indicadores) se fazem necessárias, e para isso há demanda de componentes básicos para se proceder a avaliação (elemento, fator e medida) (Snail & Robinson, 1998, Aubert, Rivard & Patry, 1996, Mburu, Birner & Zeller, 2003, Coggan, Whitten & Bennett, 2010, Alvarez-Suescun, 2010, Malatesta & Smith, 2014, Tserng, Ho, Chou & Lin, 2014, Aubert & Rivard, 2016).

Aubert & Rivard (2016) alertam quanto ao cuidado que pesquisadores devem ter ao aplicar teorias em campos diferenciados de estudos (empírico), pois é preciso certeza de que a teoria selecionada, será respeitada em sua verdadeira natureza e em termos da natureza do fenômeno que estuda, antes de haver alegações de que determinada teoria (ECT) não explica um determinado fenômeno de interesse. Neste caso em específico, Aubert & Rivard (2016), sugerem se certificar quanto à existência de fidelidade, quanto aos pressupostos conceituais e contextuais da teoria selecionada como objeto de estudo. Além disso, alertam que escolhas de medidas devem ser cuidadosamente conduzidas, pois em muitos casos, abordagens longitudinais fornecem prescrições mais concretas.

Com a pesquisa identificou-se também que Langniss & Praetorius (2006) explicam que a ECT pode ter comportamento específico frente a contratos de longo prazo. Neste caso, em específico, os autores salientam que não é necessário verificar a estrutura de governança prevalecente, bem como se a duração da transação justifica investimentos em ativos específicos por se configurar como investimentos que acontecem ao longo da duração da transação.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Na Economia dos Custos de Transação (ECT), um dos aspectos a ser considerado em uma transação refere-se à transferência de bens, serviços ou direitos de propriedade, a fim de se obter a economia dos custos de transação e o alinhamento com as estruturas de governança.

O estudo da ECT com foco na prestação de serviços, se configura como um diferencial de

pesquisa. Isto porque apesar da importância crescente a prestação de serviços apresenta variabilidade de aplicações (consumo final, consumo intermediário; de capital; intensivas em trabalho). Tal variabilidade gera a possibilidade de a prestação de serviços estar vinculada com segmentos/ setores distintos e incorporar uma variedade de atividades, o que dificulta o desenvolvimento de pesquisas que auxiliem no melhor entendimento e desenvolvimento da atividade, por haver dificuldade de identificar uma teoria que se molde a variabilidade vinculada à prestação de serviços.

Esta pesquisa se configura como viável, tendo em vista que a ECT se molda a diversos contextos de estudos. Deste modo, o objetivo desta pesquisa visou analisar o estado mais recente de estudos vinculados à Economia dos Custos de Transação com enfoque na prestação de serviços, com foco em três questionamentos: Qual é o estado atual de investigação sobre a ECT na prestação de serviços?; Qual é o estado atual da operacionalização de ECT na prestação de serviços?; Existem implicações da ECT na prestação de serviços?

A partir do objetivo e dos questionamentos de pesquisa o estudo se desenvolveu a partir de revisões de literatura, e análise de conteúdo, com abordagem qualitativa, sendo estabelecido que os textos objeto de análise seriam oriundos de uma das seguintes bases de dados de artigos científicos: "Elsevier", "Emerald", "JSTOR", "GALE", "ProQuest", "Sage", "ScienceDirect", "Springer, Wiley", "World Scientific". Além disso, para a busca dos textos junto as bases foram utilizadas diferentes combinações de termos, a partir das seguintes expressões: "asset specificity", "bounded rationality", "governance structure", "Information asymmetry", "measurement costs", "proprietary", "new institutional economics", "opportunistic behavior", "transaction costs", "TCE", com foco em revistas publicadas em língua inglesa. A seleção de textos incluiu revisões de literatura, as quais continham contribuições sobre ECT. Como filtro, foi estabelecido que os estudos selecionados estivessem referenciando um dos autores: "Barzel", "Coase", "North" ou "Williamson". Além disso, outro filtro estabelecido foi que os periódicos objeto de análise tivessem *Journal Citation Reports (JCR)*, resultando em 52 textos.

No que se refere ao 'estado atual de investigação sobre a ECT na prestação de serviços', observou-se que:

- a - 20% dos textos estão vinculados ao segmento/ setor de serviços, apesar desta classificação não ser determinante para se estudar a prestação de serviços, pois conforme Clark (1957) a prestação de serviço está disseminada em: consumo final, consumo intermediário; utilização de capital; e intensivas em trabalho;
- b - apesar dos textos datarem de 1995 a 2016, a partir de 2000, passou a se observar pesquisas com aplicação de equação estrutural e análise multivariada (18% e 42%, respectivamente), sinalizando uma tendência de pesquisas quantitativas em ECT.

Frente aos resultados encontrados pode-se afirmar que o objetivo da pesquisa foi atingido, e os resultados da pesquisa conduzem a conclusão de que a ECT apresenta resultados favoráveis junto a prestação de serviços, tanto no âmbito teórico, quanto no empírico, e se mostra aplicável em estudos que vem sendo desenvolvidos a mais de 3 décadas no contexto internacional, apesar de ser pouco explorada no contexto nacional. Além disso, os estudos

objeto de análise, possibilitam afirmar que a ECT fornece informações aos tomadores de decisão devido a possibilidade de diversas aplicações, neste sentido, os resultados denotam impacto quanto a aplicação da ECT em decisões operacionais, as quais são independentes da atividade executada, fato que está alinhado com a definição de prestação de serviço.

Dentre as limitações desta pesquisa é preciso considerar as seguintes: (a) esta pesquisa não considerou toda a literatura existente, por isso se limitou a analisar textos dentro do recorte estabelecido conforme seção 3. Neste sentido, novas pesquisas podem ser desenvolvidas se considerado novos recortes ou bases; (b) outra limitação se refere ao entendimento da prestação serviço adotada para esta pesquisa, a qual está alinhada à percepção de Clark (1957), pois ela é uma definição ampla e abrange expressões variadas. Assim, novas pesquisas podem ser realizadas utilizando-se de outras percepções teóricas acerca de prestação de serviços; (c) outro ponto referente a limitação desta pesquisa é o fato de não haver considerações, por exemplo, sobre cadeia produtiva, fato que pode implicar em novos estudos inclusive com enfoque na prestação de serviços.

Ademais, existe a possibilidade de novas pesquisas vinculadas com a ECT especificamente em prestação de serviços, a fim de buscar parâmetros alinhados à modelagem da teoria ao segmento/ setor selecionado como objeto de análise.

## REFERÊNCIAS

- Aggarwal, N., Walden, E. A. (2009). Intellectual Property Bundle (IPB) theory: Managing transaction costs in technology development through network governance. *Decision Support Systems*, 48, p. 23- 32.
- Alvarez-Suescun, E. (2010). Combining transaction cost and resource-based insights to explain IT implementation outsourcing. *Inf Syst Front*, 12, p. 631- 645.
- Aron, R., Bandyopadhyay, S., Jayanty, S., Pathak, P. (2008). Monitoring process quality in off-shore outsourcing: A model and findings from multi-country survey. *Journal of Operations Management*, 26, p. 303 - 321.
- Aubert, B. A., Rivard, S. (2016). A Commentary on: “The role of transaction cost economics in information technology outsourcing research: A meta-analysis of the choice of contract type”. *Journal of Strategic Information Systems*, 25, p. 64 - 67.
- Aubert, B. A., Rivard S., Patry, M. (1996). A transaction cost approach to outsourcing behavior: Some empirical evidence. *Information & Management*, 30, p. 51-64.
- Balestrin, A., Arbage, A. P. (2007). A perspectiva dos custos de transação na formação de redes de cooperação. *RAE - eletrônica*, 6(1), Jan/Jun.
- Barthélemy, J., Geyer, D. (2005). An empirical investigation of IT outsourcing versus quasi-outsourcing in France and Germany. *Information & Management*, 42, p. 533 - 542.
- Bernardes, R., Pinho, M. (2002). Aglomeração e aprendizagem na rede de fornecedores locais da Embraer. *Rede de Pesquisa em sistemas Produtivos e Inovativos Locais*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Bos, D., Fraja, G. De. (2002). Quality and outside capacity in the provision of health services. *Journal of Public*

- Economics*, v. 84, p. 199-218.
- Cao, Z., Lumineau, F. (2015). Revisiting the interplay between contractual and relational governance: A qualitative and meta-analytic investigation. *Journal of Operations Management*, 33(34), p. 15 - 42.
- Cheng, K. Lee, Z., Shomali, H. (2012). Airline firm boundary and ticket distribution in electronic markets. *Int. J. Production Economics*, 137, p. 137 - 144.
- Clark, G. L. (1984). A Theory of Local Autonomy. *Annals of the Association of American Geographers*, 74(2), p. 195 - 208.
- Clark, C. (1940 e 1957) *The conditions of economic progress*. London: MacMillan Co. Ltd. Disponível em: <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.223779>. Acesso em 18/12/2018.
- Coggan, A., Whitten, S. M., Bennett J. (2010). Influences of transaction costs in environmental policy. *Ecological Economics*, 69, p. 1777 - 1784.
- Cooper. D. R, Schinder, P. S. (2003). *Métodos de Pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Creswell, J.W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo e misto*. Porto Alegre: Bookman.
- Cruz, A. M., Haugan, G. L., Rincon, A.M.R. (2014). The effects of asset specificity on maintenance financial performance: An empirical application of Transaction Cost Theory to the medical device maintenance field. *European Journal of Operational Research*, 237, p. 1037 – 1053.
- Denzin, N. K.; Lincoln, Y. S. (2006) Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: Denzin, N. K.; Lincoln, Y. S. (Orgs). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed.
- Devaraj, S., Fan, M., Kohli, R. (2005). Examination of online channel preference: Using the structure-conduct-outcome framework. *Decision Support Systems*, 42, p. 1089 – 1103.
- Durakoglu, S. M. (2011). Political institutions of electricity regulation: The case of Turkey. *Energy Policy*, 39, p. 5578 - 5587, 2011.
- Durugbo, C., Erkoyuncu, J. A. (2014). Managing Integrated Information Flow for Industrial Service Partnerships: A Case Study of Aerospace Firms. *Procedia CIRP*, 16, p. 338-343, 2014.
- Ellis, S. C., Henry, R. M., Shockley, J. (2010). Buyer perceptions of supply disruption risk: A behavioral view and empirical assessment. *Journal of Operations Management*, 28(347), p. 34 - 46, 2010.
- Farina, E. (1999). M.M.Q. Competitividade e coordenação de sistemas agroindustriais: um ensaio conceitual. *Gest. Prod. [online]*, 6(3), p.147-161.
- Fisher, I. (1933). The Debt-Deflation Theory of Great Depressions. *Econometrica*, 1(4), p. 337 – 357.
- Ghertman, M., Quélin, B. (1995). Regulation and transaction costs in telecommunications. *Telecommunications Policy*, 19(6), p. 487 – 500.
- Goo, J., Kishore, R., Nam, K., Rao, H. R., Song, Y. (2007). An investigation of factors that influence the duration of IT outsourcing relationships. *Decision Support Systems*, 42, p. 2107 – 2125.

- Gorla, N., Somers, T. M. (2014). The impact of IT outsourcing on information systems success. *Information & Management*, 51, p. 320 – 335.
- Grau, A., Hockmann, H., Levkovich, I. (2015). Dairy cooperatives at the crossroads. *British Food Journal*, 117(10), p. 2515 - 2531.
- Harris, R., Brown S., Holt, R., Perkins, E. (2014). Do institutional logics predict interpretation of contract rules at the dental chair-side? *Social Science & Medicine*, 122, p. 81- 89.
- Hölmstrom, B. (1979). Moral hazard and observability. *The Bell Journal of Economics*, 10, p. 74-91.
- Hsieh, C., Huang, H., Lee, W. (2016). Using transaction cost economics to explain open innovation in start-ups. *Management Decision*, 54(9), p.2133 – 2156.
- Huo, B., Ye, Y., Zhao, X. (2016). The impacts of trust and contracts on opportunism in the 3PL industry: The moderating role of demand uncertainty. *Int. J. Production Economics*, 170, p. 160 – 170.
- Jha, S., Bag, D. (2019). The service sector: migration, technology and productivity. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 39(1), p.2 – 21.
- Kertzman, E., Janssen, R., Ruster, M. (2003). E-business in health care: does it contribute to strengthen consumer interest? *Health Policy*, 64, p. 63 - 73.
- Kirmani, A., Rao, A. R. (2000) No Pain, No Gain: A Critical Review of the Literature on Signaling Unobservable Product Quality. *Journal of Marketing*, 64, p. 66-79.
- Klein, B., Crawford, R., Alchian, A. (1978) Vertical integration, appropriable rents, and the competitive contracting process. *The Journal of Law and Economics*, 21(2), p. 297-326.
- Kon, A. (1999). Sobre as atividades de serviço: revendo conceitos e tipologias. *Revista de Economia Política*, 19(2), abr. - jun., 64 – 83.
- Langniss, O., Praetorius, B. (2006). How much market do market-based instruments create? An analysis for the case of ‘white’ certificates. *Energy Policy*, 34, p. 200 – 211.
- Lonsdale C., Watson G. (2007). Managing contracts under the UK’s Private Finance Initiative: evidence from the National Health Service. *Policy & Politics*, 35(4), p. 683-700.
- Lyons, B. R. (1994). Contracts and specific investment: an empirical test of transaction of theory. *Journal of Economics & Management Strategy*, 3(2), p. 257-278.
- Malatesta, D., Smith, C. (2014). Designing contracts for complex services. *Public Administration*, 92(3), p.531-548.
- Marini, G., Street, A. (2007). A transaction costs analysis of changing contractual relations in the English NHS. *Health Policy*, 83, p. 17 - 26.
- Masten, S. E., Meehan Junior, J. W., Snyder, E. A. (1991). The Costs of Organization. *Journal of Law, Economics, & Organization*, 7(1), p. 1-25.
- Mburu, J., Birner, R., Zeller, M. (2003). Relative importance and determinants of landowners’ transaction costs in collaborative wildlife management in Kenya: an empirical analysis. *Ecological Economics*, 45, p. 59 –

73.

- Montgomery, C. A. (2013). Institutional environments and arrangements for managing complex aquatic ecosystems in forested landscapes. *Forest Policy and Economics*, 35, p. 50 - 56.
- Müller, M., Aust, H. (2011). Transaction costs detailed: single-industry studies and operationalization. *Industrial Management & Data Systems*, 111 (8), p. 1287 - 1331.
- Pohlmann, M. C., Aguiar, A. B., Bertolucci, A., Martins, E. (2004). Impacto da especificidade de ativos nos custos de transação, na estrutura de capital e no valor da empresa. *Revista Contabilidade & Finanças*, Edição Especial, 30, Jun., p. 24 – 40.
- Rabinovich, E., Knemeyer, A. M., Mayer, C. M. (2007). Why do Internet commerce firms incorporate logistics service providers in their distribution channels? The role of transaction costs and network strength. *Journal of Operations Management*, 25, p. 661 – 681.
- Ratnasingham, P. (1999). Risks in Low Trust Among Trading Partners in Electronic Commerce. *Computers & Security*, 18, p. 587 - 592.
- Rosenbaum, S. (2013). Design of contracts between knowledge-intensive service firms in comparative property right settings. *Journal of Services Marketing*, 27, p. 416-428.
- Saes, M. S. M. (2009). Como adquirir vantagens competitivas sustentáveis: quatro abordagens teóricas. In: Saes, M. S. M. *Estratégias de diferenciação e apropriação de quase-renda na agricultura: a produção de pequena escala*. São Paulo: Annablume, Fapesp.
- Signorini, G., Ross, R. B., Peterson H. C. (2015). Governance strategies and transaction costs in a renovated electricity market. *Energy Economics*, v.52, p. 151-159.
- Snail, T. S., Robinson, J. C. (1998). Organizational diversification in the American hospital. *Rev. Public Health*, 19, p. 417 - 53.
- Sorrell, S. (2007). The economics of energy service contracts. *Energy Policy*, 35, p. 507-521.
- Temin, P., Maxwell, J. (2003). Corporate contracting for health care. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 52, p. 403-420.
- Tita, D. F., D'haese, M., Degrande, A., Tchoundjeu, Z., Damme, P. V. (2011). Farmers' satisfaction with group market arrangements as a measure of group market performance: A transaction cost analysis of Non-Timber Forest Products' producer groups in Cameroon. *Forest Policy and Economics*, 13, p. 545 - 553.
- Tserng, H. P., Ho, S., Chou, J., Lin, C. (2014). Proactive measures of governmental debt guarantee to facilitate public-private partnerships project. *Journal of Civil Engineering and Management*, v. 20, n. 4, p. 548 - 560.
- Vega, D. C., Keenan, R. J. (2014). Transaction cost theory of the firm and community forestry enterprises. *Forest Policy and Economics*, 42, p.1 - 7.
- Vieira, M. M. F. (2004). Por uma boa pesquisa (qualitativa) em administração. IN: VIEIRA, M. M.; ZOUAIN, D. M. (Orgs). *Pesquisa qualitativa em administração: Teoria e prática*. Rio de Janeiro: FGV.
- Williamson, O. E. (1991). Comparative Economic Organization: The Analysis of Discrete Structural Alternatives. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), p. 269–296.

- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism*. New York: Free Press.
- Williamson, O. E. (2010). Transaction Cost Economics: The Natural Progression. *American Economic Review*, 100, jun., p.673–690.
- Williamson, O. E. (1979). Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. *Journal of Law and Economics*, 22(2), p. 233 - 261.
- Zylbersztajn, D. (1995). A estrutura de governança e coordenação do agribusiness: uma aplicação da nova economia das instituições. 1995. 238 p. *Tese (Livre-Docência) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo*.
- Zylbersztajn, D. (2005). Papel dos Contratos na Coordenação Agro-Industrial: um olhar além dos mercados. *RER*, Rio de Janeiro, 43(3), p.385 - 420.