

RESUMO

Esta pesquisa busca a compreensão de como estão inseridos os custos de transação na estrutura de governança contratual formal que se desenvolve na relação entre contratantes e operadores de telemarketing à luz da teoria da ECT utilizando para isto a abordagem qualitativa. O objeto de pesquisa são os serviços que podem ser contratados por meio do telemarketing das empresas. Nesta relação tem-se os contratantes que são representados pelas pessoas que necessitam de um determinado serviço e/ou produto e os operadores de telemarketing que são funcionários próprios da empresa ou terceirizados que estão autorizados a comercializar dado serviço e/ou produto. Neste tipo de relação tem-se questões relacionadas a racionalidade limitada, comportamento oportunista, incerteza, assimetria de informação, elementos de má adaptação entre outros que podem impactar no relacionamento entre as partes e influenciar na contratação e até mesmo na manutenção deste contrato.

Palavras chave: Relação Contratual. Serviço. Custos de transação.

ABSTRACT

This research seeks to understand how transaction costs are inserted in the formal contractual governance structure that is developed in the relationship between contractors and telemarketing operators in the light of the ECT theory using a qualitative approach. The research object is the services that can be contracted through the companies' telemarketing. In this relationship, there are contractors who are represented by people who need a particular service and/or product and telemarketing operators who are the company's own employees or outsourced workers who are authorized to sell a given service and/or product. In this type of relationship, there are issues related to limited rationality, opportunistic behavior, uncertainty, information asymmetry, maladaptive elements, among others that can impact the relationship between the parties and influence the contracting and even the maintenance of this contract.

Keywords: Contractual Relationship. Service. Transaction costs.