

As oportunidades da terceirização na área de serviços de informação, a globalização e o desemprego¹

Sofia Galvão Baptista

As implicações do atual contexto econômico para o bibliotecário ou para profissional independente são discutidas. As opiniões sobre terceirização, globalização da economia e desemprego, e os relatos de experiências nesta área são apresentados, mostrando que a terceirização pode ser uma oportunidade para a área de prestação de serviço e/ou ameaça nos casos em que gera desemprego.

Palavras-chave: Terceirização, serviços de informação - oportunidades/mercado de trabalho. Terceirização, globalização e desemprego

INTRODUÇÃO

O contexto econômico atual pode trazer oportunidades e ameaças para o profissional da área de Biblioteconomia. As discussões sobre o assunto mostram as ligações da terceirização com a globalização, desemprego tecnológico e o desemprego gerado pela retração do Estado.

Os relatos das experiências com a terceirização, dentro da área da informação (arquivos e bibliotecas), mostram as oportunidades de um novo campo de trabalho, mas, mostram, igualmente, alguns problemas. Essas experiências evidenciam a necessidade de uma maior reflexão sobre o tema e uma melhor avaliação das conseqüências para o profissional da área de Biblioteconomia.

AS DISCUSSÕES SOBRE A TERCEIRIZAÇÃO E A SUA RELAÇÃO COM A GLOBALIZAÇÃO E O DESEMPREGO

De modo geral, a terceirização pode ser definida como “processo de transferência, dentro da firma (empresa - origem), de funções que podem ser executadas por

¹ Texto extraído da tese de doutorado da autora.

As oportunidades da terceirização na área de serviços de Informação...

outras empresas (empresa- destino). Essas funções incluem atividades de apoio ou aquelas diretamente relacionadas com o processo de produção de uma firma". (Brasil, 1993) ou "ato de transferir a responsabilidade por um serviço ou determinada fase da produção ou comercialização, de uma empresa para outra, por isso chamada de "terceira" ou seja "... a empresa contratante deixa de realizar com seus próprios funcionários essa determinada atividade e a empresa contratada (terceira) passa a fazê-la" (Sindicato dos Metalúrgicos do ABC, 1993).

As explicações do Sindicato dos Metalúrgicos continuam definindo a terceirização: "...há ainda diversas formas de relações alternativas entre empresas que também caracterizam a terceirização, como são os casos, por exemplo, da subcontratação de serviços, do trabalho das empreiteiras, dos trabalhadores temporários e das franquias (*franchising*)" e "...a terceirização combina objetivos econômicos (redução de custos) e organizacionais (aumento da flexibilidade)".

As discussões sobre a terceirização englobam os seguintes pontos: o que pode ou o que não pode ser terceirizado, os riscos, vantagens e desvantagens, a questão da qualidade, e o desemprego ou subemprego.

A globalização econômica, segundo Furtado (1997), tem sido acusada de favorecer a diminuição de postos de trabalho, pelo crescimento da oferta de ocupações precárias, pela tendência de redução dos padrões legais de proteção do trabalho e pelo aumento das desigualdades salariais. A globalização, de acordo com o autor, sob o ponto de vista econômico, baseia-se em três tendências: crescimento da participação no comércio internacional; mobilidade do capital a nível internacional, e novas tecnologias. A globalização poderá interferir nos empregos ligados à produção/ comercialização de produtos. O autor considera ainda que esses problemas estão restritos aos países industrializados de alta renda e a um pequeno número de economia emergente e que a maior parcela da População Ativa do Planeta está envolvida em atividades econômicas realizadas à margem dos mecanismos do mercado.

Alguns autores contestam a idéia da associação da terceirização ao desemprego. Eles afirmam que o desemprego, na era da globalização, está relacionado com a falta de especialização. Leiria (1993), diante dos exemplos que conhece de terceirização, procura mostrar o contrário. O autor afirma: "o que se constata é a ampliação do mercado de trabalho regional. A terceirização jamais diminui o número de empregos numa comunidade. Ao contrário, a criação de novas empresas, com livre atuação, estimula cada vez mais a necessidade de mão-de-obra especializada e, portanto, melhor remunerada".

O Sindicato dos Metalúrgicos (1993) mostra-se cético ao comentar essa afirmação de Leiria sobre a terceirização, afirmando que "são precários os dados disponí-

veis sobre o impacto da terceirização no nível de emprego geral da economia. Monteiro (1996) acha que a terceirização está associada à precarização do emprego. O autor afirma que a terceirização, na sua concepção, antecede a automação que é seguida do desemprego.

O DESEMPREGO TECNOLÓGICO

Nesse contexto, ainda há as considerações sobre o desemprego tecnológico, provocado pela automação, que poderia ser resolvido por meio da especialização. Discutindo sobre formas de flexibilização do uso do trabalho e desemprego tecnológico, Bezerra (1995) afirma que o paradigma tecnológico, baseado na informação e no conhecimento, requer do trabalhador não mais o conhecimento específico, mas multi-habilidades e relação interdisciplinar com o ambiente em que ele se insere. Baseando-se em Pastore (1994), o autor acredita que, por trás da idéia de flexibilidade funcional, estão as regras do neoliberalismo para o mercado de trabalho, a saber: simplificação da legislação trabalhista, redução de encargos sociais, descentralização das negociações, eliminação da Justiça do Trabalho como intermediária, em suma “menos Estado, mais mercado”. Para o autor, as conseqüências serão sentidas pelos mais velhos² em relação aos custos da reciclagem e pelos que procuram emprego pela primeira vez.

Segundo Lancaster (1994) a época é de oportunidades e ameaças para o bibliotecário. Comentando a coletânea sobre o futuro da biblioteca, que estava preparando na época, o autor afirma: “Quase sem exceção, os autores afirmam que as inovações tecnológicas e outras mudanças que estão ocorrendo no mundo tanto podem ser vistas como uma ameaça à biblioteca, ou como uma oportunidade rara para a Biblioteconomia tomar-se mais valiosa para a sociedade do que tem sido até agora”. Segundo o autor, os profissionais da área têm aproveitado a era tecnológica, que tem tido ênfase nas atividades de processamento e de recuperação da informação. Porém, na opinião de alguns autores, a biblioteca está ameaçada de extinção. No exemplo de Kilgour (1993) *apud* Lancaster (1994), a biblioteca do futuro é assim descrita: um sistema bibliotecário eletrônico que consistirá de uma base de dados centralizada em textos completos (de livros, artigos e outros materiais), com base de dados de acesso à distância contendo vários índices para textos completos. Outros autores (Seiler & Suprenant, 1993 *apud* Lancaster) também concordam com o fim da biblioteca. Aham que a impressão de papel já está se extinguindo e descrevem um sistema

² Essa opinião é compartilhada por Grieco (1997)

similar ao que hoje é chamado de biblioteca virtual.

E o profissional? Algumas considerações são apresentadas: (a) declínio de oportunidades de emprego em ambientes “tradicionais” (supostamente biblioteca) e surgimento de novos tipos de emprego; (b) a pressão econômica na demanda da informação irá enfraquecer a posição do bibliotecário convencional, dando lugar aos que “vendem a informação” (Martyn, Vickers & Feeny, 1990, *apud* Lancaster). Outra ameaça aos profissionais vem da área da IA (Inteligência Artificial), “programas de computação com maneira de pensar humana têm sido desenvolvidos, que poderiam ser capazes de aprender a partir dos seus próprios erros, e que, rápida e inteligentemente, executariam tarefas normalmente feitas por especialistas humanos, que são poucos e cujo trabalho custa caro”.

A REDUÇÃO DE OFERTA DE EMPREGOS POR PARTE DO ESTADO

Sobre a redução da oferta de empregos por parte do Estado, pode ser visto, a seguir, que o governo federal já definiu os setores em que vai atuar. Tendo por base a busca da redução do Estado Brasileiro, está prevista uma reforma administrativa do atual governo. A proposta do Plano Diretor é “uma refocalização da ação do Estado voltada para os setores e atividades em que sua presença se faz necessária e premente” (MARE, 1997).

Com base nessa afirmação, o governo pretende reduzir suas atividades, dando atenção às carreiras do “núcleo estratégico” (setor que define leis e políticas públicas e cobra seu cumprimento) e das “atividades exclusivas” (setor no qual são prestados serviços que só o Estado pode realizar - regulamentação, fiscalização e fomento). Sua participação nos “serviços não exclusivos” (ex: universidades, hospitais, centros de pesquisa e museus) seria limitada. E, quanto ao setor de bens e serviços para o mercado, seria de responsabilidade do setor privado.

Pode-se concluir que o contexto quanto a empregos, de maneira geral, é desfavorável. Fala-se de precarização de emprego, subemprego, desemprego tecnológico e redução de oferta de emprego por parte do governo.

A terceirização tem dupla interpretação, pode ser vista como oportunidade ou como ameaça. No entanto, até o momento, não há estudos que mostrem a ligação entre o mercado de trabalho da área e a precarização do emprego e/ ou a existência de postos de trabalho de baixa qualidade para os bibliotecários.

A TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Em pesquisa sobre a contratação de terceiros nos serviços de arquivo da administração pública federal, Oliveira (1997) afirma que a prática não é novidade e que vários governos têm usado esse tipo de contratação, para solucionar problemas de deficiência de recursos humanos ou para problemas de caráter emergencial. A autora mostra as diferentes opiniões dos profissionais da área sobre essa prática, vivenciada por vários arquivos existentes no País. Os principais motivos para terceirizar estão relacionados à redução de orçamento e ao crescimento dos acervos documentais. Esses profissionais fazem algumas restrições sobre o que pode e o que não pode ser terceirizado.

A autora comenta que, na área de arquivo, existe pouca literatura sobre terceirização. Faz referência à contribuição de Souza (1995) e Paes (1996).

Em Souza, a autora identifica as principais dificuldades para a operacionalização da terceirização, a saber: “falta do respaldo da direção superior, baixa qualificação de funcionários, desconfiança e baixa adesão em relação às modificações propostas”.

Em Paes, é encontrada uma visão favorável com algumas restrições. Paes, ao referir-se às firmas prestadoras de serviço, alerta que existem vantagens e riscos: “Se muitas delas são idôneas, contando com arquivistas qualificados, outras se aproveitam do abandono a que arquivos são relegados e também da ignorância de administradores que desejam apenas conquistar espaços”. A autora faz uma lista de requisitos necessários para que a terceirização seja eficiente. São eles: relação de parceria contratante e contratado; metodologia a ser adotada; capacidade técnica do contratado e os dispositivos legais do contrato.

Diante da escassez da literatura nacional existente e da literatura estrangeira, Oliveira introduz a discussão sobre terceirização e o termo correspondente em inglês *outsourcing*, afirmando que não está clara a correspondência entre os dois termos³.

Essa autora acha que o praticado, no caso específico dos arquivos públicos, é a terceirização da tarefa e não da atividade arquivística. Esse ponto é reforçado por Araújo (1997) diretor da Linker Sun Tecnologia e Informação (atua na área de bibliotecas e centro de informação), que afirma: “...atualmente estamos vislumbrando uma terceirização ainda mais direcionada, voltada para a execução de tarefas específicas, com critérios de avaliação e acompanhamento também específicos”. O autor dá o

³O Sindicato dos Metalúrgicos afirma que o termo *outsourcing* pode ser traduzido por “fornecimento que vem de fora”, dando a idéia de que a produção passa a ser feita na unidade da empresa contratada.

As oportunidades da terceirização na área de serviços de Informação...

exemplo da terceirização da tarefa de “processos técnicos”: após o processamento, a equipe da biblioteca pode disponibilizar as informações, podendo gerar uma série de produtos.

Para os profissionais da área de Biblioteconomia, em relação à terceirização, todos os autores concordam que existe um espaço a ser explorado. Esse espaço existe pela junção de vários fatores, que podem ser verificados nos relatos mostrados, a seguir.

A TERCEIRIZAÇÃO NA ÁREA DE BIBLIOTECAS

A terceirização traz, para o profissional autônomo, a oportunidade para a prestação de serviços. Os relatos evidenciam, muitas vezes, mais as vantagens do que os riscos.

No Brasil, o tema ainda não foi tratado de forma sistemática pelos pesquisadores. Porém, na literatura estrangeira são encontradas algumas contribuições. O periódico *Library Acquisition: Theory and Practice*, de 1994, dedicou um número especial e a revista *American Libraries*, de janeiro de 1998, também traz uma série de artigos abordando a terceirização de maneira generalizada e relatando casos específicos sobre a terceirização de serviços de catalogação e desenvolvimento de coleções. Foi encontrada uma pesquisa em bibliotecas universitárias sobre a terceirização da catalogação, publicada na *College & Research Libraries*, de novembro de 1997.

Os autores desses relatos contam que o uso da terceirização tem sido feito pelas bibliotecas para os serviços de catalogação há muito tempo. Essa área foi identificada no levantamento de Bush *et al.* (1994) como a mais desenvolvida.

Entretanto, para muitos, terceirizar serviços em bibliotecas não é novidade. Abel (1998) diz que a terceirização está sendo tratada como tal, mas que, de fato, a idéia existe há 35 anos. O autor cita a experiência da catalogação pronta da Library of Congress. Segundo ele, os exemplos mais comuns de terceirização são: (1) fornecimento de livros novos (desenvolvimento de coleções); (2) catalogação e (3) fornecimento dos requisitos para automação (*hardware/software*).

Os dois primeiros exemplos são praticados pela firma do autor desde 1960. Uma das suas experiências foi com a Biblioteca da Universidade do Texas (150.000 volumes), quando sua firma selecionou, adquiriu e processou toda a coleção.

Ogburn (1994) procura mostrar que só recentemente a terceirização se tornou um tema “quente” e usual entre bibliotecários. A autora descreve o ambiente em que a terceirização tem se desenvolvido. Ela afirma que a redução de orçamento tem obrigado os bibliotecários a buscarem métodos alternativos para continuar servindo seus usuários. Os fatores enumerados pela autora são os seguintes: (1) tem sido mais fácil

trazer “gente de fora” para desenvolver certos serviços; (2) existem cada vez mais bibliotecários dispostos e disponíveis para trabalhar na prestação de serviços; (3) existe mais compartilhamento de recursos; e (4) há incentivo, por parte dos fornecedores, que tentam recuperar a queda de vendas com os cortes orçamentários das bibliotecas. Para os contratados significa oportunidade e motivo; para os empresários, uma ampla fonte de renda com a indústria da informação.

Ainda sobre o tema “novidade” da terceirização, Shirk (1994) afirma que a estratégia não deve ser vista como um modismo, como tantos outros em uso no mundo dos negócios. Ele cita a lista de termos de Eccles & Nohria (1992), autores de *Beyond the hype: rediscovering the essence of management*, que criticam os gerentes norte-americanos por estarem sempre buscando novas abordagens e que essa busca produziu alguns jargões, atualmente na moda. Por exemplo: globalização, tecnologia da informação, qualidade total, *micromarketing*, vantagem competitiva, aliança estratégica e terceirização. O autor afirma que as evidências mostram que a terceirização está sendo vista, cada vez mais, como um componente estratégico e não como um simples modismo.

Na área de bibliotecas, o autor diz que a terceirização está em fase de crescimento⁴. Ele dá exemplo de terceirizações usuais e comuns em bibliotecas. É o caso das copiadoras, jardinagem e segurança, assim como a conversão de catálogos. Assinala, também, que tem aumentado a prestação de serviços na área de desenvolvimento de coleções e criação de registros legíveis por máquina. Segundo sua avaliação, a terceirização tem tido resultados positivos na área de bibliotecas, realizando seus objetivos, que são os seguintes: diminuir custos, aumentar as vantagens tecnológicas, beneficiar com a contribuição de especialistas, aumentar a capacidade de responder de maneira flexível às necessidades da biblioteca e permitir o uso do pessoal da biblioteca de maneira mais apropriada.

A experiência do profissional independente, ao prestar serviços, é mostrada a seguir. Tans (1992) relata uma bem sucedida experiência na reestruturação do serviço de informação da Gas Union, companhia de petróleo holandesa. A experiência envolveu a biblioteca universitária local, que executou a tarefa de adquirir e processar a coleção para a atualização do acervo da Gas Union. Em troca, a referida biblioteca passou a ter o direito de utilizar as obras não essenciais ao serviço da empresa. O autor e sua equipe fizeram o planejamento da reestruturação, intermediaram os contatos e coordenaram todo o processo. A operação trouxe benefícios para ambas as partes. O autor concluiu, a partir da sua experiência, que a terceirização de serviços de informação veio para ficar.

⁴ Segundo o autor, o ponto de vista de quem oferece o serviço não está bem documentado.

As oportunidades da terceirização na área de serviços de Informação...

Outro relato encontrado é o de Crismond (1994), que conta a sua experiência na prestação de serviços, no processamento de material audiovisual. A autora justifica a terceirização desse serviço, afirmando que o material requer um conjunto de procedimentos não usuais na biblioteca. A procura, por parte de professores e alunos, tem obrigado os bibliotecários a aumentarem o orçamento para compra e processamento. Sendo assim, para assegurar o acesso total do material audiovisual, requerido pelo usuário, a terceirização seria uma alternativa eficaz.

As vantagens da terceirização são mostradas por Wolfe e Duklelow (1990), no relato sobre contratação de profissionais de outra área para melhorar o atendimento de uma biblioteca especializada em Direito. O artigo relata a experiência da contratação, pela biblioteca *Michigan's Law Library*, da norte-americana *Michigan State University*, de advogados, para consultoria na área de Direito. As atividades são as seguintes: responder questões de seus usuários sobre diversos aspectos legais, treinamento e seminários para a equipe da biblioteca, entre outros.

Na edição da *American Libraries* de janeiro de 1998, são relatados alguns casos bem interessantes sobre a terceirização, dando margem a alguns questionamentos.

Entre eles, encontram-se os seguintes:

Dubberly (1998) acha que a única saída para as bibliotecas públicas que estão com a existência ameaçada é a terceirização. Para o autor, esse tipo de biblioteca enfrenta desafios similares aos da área bancária-tecnologia, custos, transformação de serviços que podem ser acessados de casa (serviços disponíveis na Internet). Sua crítica envolve principalmente a estrutura dentro da área governamental que sofre com a falta de recursos, a falta de criatividade e a burocracia. O autor relata o caso da estratégia adotada pela Riverside County (Califórnia), que terceirizou todos as suas operações para a Germantown - Maryland Based Library Systems and Services (LSSI). O autor vê nessa experiência, uma série de vantagens. Por exemplo: (1) quanto à redução de gastos: bibliotecários que agora serão pagos com recursos da empresa contratada; (2) o controle continua com a comunidade, que participa do planejamento da biblioteca e das decisões sobre a seleção de material. Passa a ser um serviço público, sem funcionários públicos. Esse modelo de terceirização difere dos modelos tradicionais de terceirização em alguns itens, principalmente no tocante à habilidade de usar melhor os recursos.

Em outro artigo da mesma revista, são evidenciados os perigos para os profissionais da área. Schneider (1998), ao considerar as possíveis perdas que podem acontecer nesse tipo de experiência, comenta a terceirização da biblioteca pública de Riverside County. A autora chama a atenção para as perdas dos profissionais envolvidos nesta experiência, que significam subemprego. Para ela, a terceirização está sem-

pre baseada em motivos econômicos e tem, como objetivo principal, a economia de recursos para a entidade mantenedora. Portanto, nas licitações para terceirização, sempre são escolhidos os serviços mais baratos, o que irá refletir diretamente na vida profissional dos bibliotecários, quanto a salário e a outros benefícios. Conclui que a terceirização significa profissionais contratados por baixos salários, sem oportunidades de treinamento e outros direitos assegurados aos que não são temporários. A autora acha que falta uma pesquisa que avalie os efeitos da terceirização na vida profissional do bibliotecário e Schneider alerta para a necessidade de um estudo sério sobre esse tema.

A autora, no mesmo artigo, relata outra experiência de terceirização, considerada por ela como um erro de estratégia. Procura mostrar que quando a biblioteca da Hawai State University entregou o desenvolvimento da sua coleção a uma firma comercial (livraria/editora) e colocou os profissionais dessa área no atendimento, sua ação estava baseada em livros e não em pessoas. A autora defende que a seleção deve ser feita por bibliotecários da casa, porque eles sabem dos interesses de seus usuários e que a firma contratada poderia, por exemplo, fornecer livros encalhados.

Em alguns relatos, pode ser notado que há uma preocupação com a falta de uma avaliação abrangente e sistemática sobre os efeitos da terceirização, que aborde, não só o ponto de vista de quem já utilizou a terceirização, como também o do fornecedor.

Foi encontrado, na literatura, um relato de pesquisa que procurou avaliar a terceirização, na área de catalogação em bibliotecas universitárias. Libby e Claude (1997) conduziram um levantamento, procurando avaliar as razões que levaram essas bibliotecas a terceirizar a catalogação, os resultados do projeto de terceirização e, principalmente, se essas bibliotecas escolheriam novamente essa estratégia. As autoras consideraram, como fatores que afetam a terceirização, os seguintes itens: tamanho da coleção, grau de especialização da equipe e número de materiais novos recebidos anualmente.

O universo pesquisado pelas autoras, uma lista de 187 bibliotecas universitárias, foi extraído do *American Library Directory*. Foram recebidas 117 respostas. De início, encontraram somente 33 bibliotecas (28%) que estavam dentro de um processo de terceirização ou já haviam terceirizado. Para analisar as respostas dessas 33 bibliotecas, as autoras levantaram as seguintes hipóteses nulas: (1) não há correlação entre o tamanho da coleção e a decisão de terceirizar; (2) não há correlação entre o número de profissionais e a decisão de terceirizar, (3) não há correlação entre o número de auxiliares e a decisão de terceirizar; (4) não há correlação entre o número de novos materiais e a decisão de terceirizar. Os resultados mostraram que as hipóteses sobre a coleção foram rejeitadas e as hipóteses sobre pessoal envolvido, confirmadas, significando que a situação da equipe não havia influenciado a decisão de terceirizar, e

As oportunidades da terceirização na área de serviços de Informação...

sim o tamanho do acervo e o número de materiais recebidos anualmente.

Entre as 33 que terceirizaram, seis afirmaram que queriam fazer isso com todas as operações da catalogação; 15 queriam uma conversão retrospectiva, outras só a catalogação de alguns materiais específicos, tais como materiais especiais, doações ou coleções em língua estrangeira. A escolha da firma foi por licitação, reputação e outras razões e fizeram isto porque não tinham equipe especializada (21%), porque ficaria mais barato (31%) e, (9%) porque achavam que iria acelerar a catalogação. Sobre a avaliação dos resultados, 17 afirmaram que conseguiram os resultados esperados, 12 disseram que não inteiramente e quatro disseram que não. As notas foram de excelente a não satisfatória. Quinze afirmaram que fariam novamente e outras que iriam pensar, dependendo do projeto. As que não estavam satisfeitas e não fariam de novo, apontaram as seguintes razões: faltou planejamento; o fornecedor não tinha capacidade para executar o serviço, o fornecedor não entregou o serviço conforme o esperado e não houve economia efetiva de recursos financeiros.

Sobre os resultados, as autoras levantaram outras hipóteses nulas sobre a correlação entre tipo de material e os resultados; avaliação feita antes da terceirização e os resultados; método usado pela prestadora do serviço e os resultados. Todas as três hipóteses foram confirmadas e portanto nenhum desses fatores afetam a terceirização.

Em relação às que não terceirizaram, foi encontrada a seguinte divisão: 52 nunca haviam pensado em terceirizar; 16 já haviam considerado esta possibilidade, 18 haviam considerado, mas, no final se decidiram contra e duas haviam rejeitado a idéia no passado, porém estavam reconsiderando essa possibilidade. Entre as que consideraram, mas que ficaram contra, os motivos apontados foram os seguintes: muito cara, dúvidas quanto a custo versus benefícios e outras razões (erros, problemas com a atualização, limitações dos fornecedores em relação às necessidades específicas da biblioteca, e tempo).

As autoras acham que outras pesquisas devem ser feitas para determinar os fatores que afetam a terceirização. Sugerem o uso de medidas de qualidade e o aspecto da automação que também não foi abordado nessa pesquisa.

A partir de todos esses relatos, a terceirização pode ser vista como uso estratégico de recursos humanos aliado à redução de custos, parceria, eliminação da deficiência de profissional especializado, solução para grandes quantidades de material para ser processado ou como um erro fatal, perda de qualidade e outras conseqüências.

Existem outros efeitos, no contexto econômico social para os bibliotecários que, além da terceirização, estão alterando a vida dos bibliotecários e das bibliotecas e que precisam ser contabilizados para entender o atual mercado de trabalho.

BIBLIOGRAFIA

- 1 ABEL, Richard The return of the native. *American Libraries*, v.29, n. 1, p. 76-78, jan. 1998.
- 2 ARAÚJO, Luiz Henrique A terceirização dos serviços de informação. *CRB-1 Informa*, n.2, p.3, ago./set. 1997.
- 3 BAPTISTA, Sofia Galvão. *Bibliotecário autônomo versus institucionalizado: carreira, mercado de trabalho e comprometimento organizacional*. Brasília : Universidade de Brasília, 1998 (Tese doutorado).
- 4 BEZERRA, Lindemberg de Lima O processo de globalização e seus efeitos sobre mercado de trabalho. *Pensando o Brasil*, v.3, n.10, p. 5-9 , mar.1995.
- 5 BRASIL, Haroldo Guimarães. A empresa e a estratégia da terceirização. *Revista de Administração de Empresas*, v.33,n.2, p.6-11, mar./ abr. 1993.
- 6 BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. *A nova política de recursos humanos*. Brasília : MARE, 1997. 48 p.
- 7 BUSH, Carmel, SASSÉ, Margo, SMITH, Patricia. Toward a new world order: a survey of outsourcing capabilities of vendors for acquisitions, cataloguing and collection development services. *Library Acquisition: Practice & Theory*, v.18, n. 4, p. 397-416,1994.
- 8 CRISMOND, Linda F. Outsourcing from A/V vendor viewpoint: the dynamics of a new relationship. *Library Acquisition: Practice & Theory*, v. 18, n. 4, p. 351-381,1994.
- 9 DUBBERLY, Ronald A. Why outsourcing is our friend. *American Libraries*, v.29, n.1, p. 66-70, jan. 1998.
- 10 ECCLES, R. G. , NORIA, N. *Beyond the hype rediscovering the essence of management*. Boston : Harvard Business School Press, 1992, p. 1.
- 11 FURTADO, Adolfo. Globalização e trabalho. *Cadernos Aslegis*, v. 1, n3, p. 27-38, set. /dez., 1997.
- 12 GRIECO, Francisco de Assis. A globalização econômica e o desemprego. In: _____ O *Brasil e a globalização econômica*. São Paulo : Aduaneiras, 1997. p.225-235
- 13 KILGOUR, F.G. The Metamorphosis of library during the foreseeable future In: LANCASTER, F. W. (ed) *Libraries and the future: essays on the library in the twenty-first century*. New York: Haworth Press, 1993.
- 14 LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de biblioteca à luz das inovações tecnológicas. *Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG*, v. 23, n.1, p. 7-27, jan./jun. 1994.
- 15 LEIRIA, Jerônimo Souto. *Terceirização: uma alternativa de flexibilidade empresarial*. 6. ed. Porto Alegre : Sagra; DC Luzzato, 1993. 167p.
- 16 LIBBY, Katherine A ., CLAUDE, Dana M. A survey on outsourcing of cataloging in academic libraries. *College & Research Libraries*, v. 58, n.6, p 550-559, nov. 1997.
- 17 Martyn, J. *Literature search habits and attitudes of research scientists*. Boston Spa : British Library, 1989.
- 18 MONTEIRO, Marcelo A . Desemprego estrutural e globalização. *O Estado de São Paulo*, São Paulo, 29 out.1996
- 19 OGBURN, Joyce L. An introduction to outsourcing. *Library Acquisition: Practice & Theory*, v. 18, n. 4, p. 363-366, 1994.
- 20 OLIVEIRA, Eliana Braga *A contratação de terceiros nos serviços arquivísticos da administração pública federal*. Brasília : Universidade de Brasília, 1997.

As oportunidades da terceirização na área de serviços de Informação...

- 21 PAES, Marilene Leite Terceirização nos arquivos? *Arquivo & História Rio de Janeiro*, n.2, p.57-61 ,out., 1996.
- 22 PASTORE, José. *A globalização da economia e seu impacto nos sindicatos*. São Paulo, Mimeo, 1994. p.8.
- 23 SCHNEIDER, Karen G. The McLibrary syndrome. *American Libraries*, v.29, n. 1, p. 66-70, jan. 1998.
- 24 SEILER, L H , SURPRENANT, T.T, The virtual information center: schollars and information in the 21th century In: LANCASTER, F. W. (ed) *Libraries and the future: essays on the library in the twenty-first century*. New York: Haworth Press, 1993.
- 25 SHIRK, Gary M. Outsources library technical services: the bookseller's perspective. *Library Acquisition: Practice & Theory*, v. 18, n. 4, p. 383-395,1994.
- 26 SINDICATO DOS METALÚRGICOS DO ABC. *Os trabalhadores e a terceirização: diagnóstico e propostas dos metalúrgicos do ABC*. 1993 65p.
- 27 SOUZA, Renato T. B. *Arquivos ativos e massas documentais acumuladas: em busca de novas soluções para velhos problemas*. Brasília : Universidade de Brasília, 1995. (Tese de mestrado). 190 p.
- 28 TANS, B. Outsourcing: a Dutch experience. *Infomediary*. v. 6, n. 1, p. 23-29, 1992
- 29 WOLFE, Charles B, Dukelow, Ruth H. Laying down the law for librarians. *American Libraries*, v. 21, p. 149-50, feb. 1990.

Outsourcing opportunities for information services

Implications of economic context for librarian professional or independent professional are discussed. Opinions about outsourcing, economy globalizations, and unemployment are presented. Outsourcing experiences are reported, showing the opportunities and threats.

Key words: Information services, outsourcing opportunities. Outsourcing, economy globalization and unemployment.

Sofia Galvão Baptista

Doutora em Ciência da Informação. Professora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília.

sofia © mymail.com.br
sofiag@guarany.cpd.unb.br
