

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa sobre a utilização de sistemas informatizados no processo de intermediação de mão de obra. Entende-se que a relação estabelecida entre os funcionários e o sistema utilizado é fundamental para a eficácia do processo de intermediação. De forma específica, nesse trabalho, investigou-se a utilização do Sistema Integrado de Gestão das Ações de Emprego (SIGAE) por funcionários do Sistema Nacional de Empregos (SINE), procurando identificar de que forma as vagas são captadas, quais informações são descritas, como é realizado o cadastro das pessoas candidatas às vagas e como essas informações são cruzadas para a realização dos encaminhamentos. Além de uma análise do SIGAE, foram realizadas entrevistas de profundidade com os funcionários que atendem no guichê de uma das agências do SINE. Verificou-se que o sistema SIGAE serve como uma referência para a condução do processo de intermediação de mão de obra realizada pelos funcionários do SINE. Do ponto de vista tecnológico, percebeu-se que esta ferramenta, mesmo sendo muito utilizada, necessita de constante atualização, no que se refere à criação de alternativas relacionadas ao cruzamento dos dados e informações implantadas no sistema, o que permite evidenciar uma temática do “uso de si” pelos funcionários, conforme trabalhado por Schwartz. As inovações trazidas pelos funcionários, muito embora ainda não incorporadas ao sistema, poderiam tornar o processo mais flexível, permitindo que se ofereça ao público atendido um maior número de vagas e, por conseqüência, uma significativa diminuição do nível de sofrimento dos atendentes do guichê, já que os mesmos sentem-se demasiadamente responsáveis pelo processo de intermediação.