

A prestação de serviços no setor de distribuição elétrico atua em um ambiente de trabalho, que além de exigir esforços físicos e mentais, possui particularidades relacionadas à complexidade e incerteza das atividades desempenhadas. Visto isso, o serviço de distribuição exige, além das habilidades técnicas, as habilidades não técnicas (HNT). Portanto, o objetivo deste trabalho está em apresentar a identificação das HNT relacionadas às atividades desenvolvidas pelos operadores da sala de controle. Vale ainda ressaltar que os resultados apresentados são parte integrante de um projeto mais amplo que almejou o desenvolvimento de um método para a capacitação de equipes em HNT sob a perspectiva da engenharia de resiliência.

Para tanto, foi feita a coleta e a análise de dados, por meio de entrevistas e observações em campo, nas quais foram utilizados procedimentos recomendados pela análise cognitiva de tarefas (ACT). As entrevistas foram semiestruturadas e seguiram os procedimentos do Método das Decisões Críticas (MDC), o qual seleciona um evento específico para detalhamento e entendimento em profundidade. Diversos estudos têm relatado o uso bem sucedido do MDC para identificar HNT, HT e necessidades de treinamento em ambientes complexos, tais como o exposto aos eletricitistas e operadores da sala de controle.

A escolha dos operadores a serem entrevistados foi feita pelo chefe do setor, contribuinte conhecedor da área e, portanto, o mais bem capacitado para identificação dos profissionais do que os entrevistadores. As entrevistas duraram em média 1 hora e quinze minutos e ao todo foram entrevistados 15 operadores. Desses, 10 se encontravam entre as margens de 5 a 10 anos de atuação no serviço, ao passo que dos demais 1 ano foi o mínimo e 25 anos o máximo. As idades apresentavam-se entre 25 e 53 anos e os seus graus de formação variavam entre ensino técnico em eletrotécnica, superior incompleto, ensino superior completo e pós-graduação em andamento.

Ao todo foram identificadas 15 categorias de HNT pertinentes ao trabalho dos operadores de sala de controle, algumas delas são: alocar equipes às tarefas; elaborar estratégia para solução do defeito; estabelecer prioridade de atendimento; estabelecer uma linguagem comum e clara entre operação e eletricitista em campo; reconhecer o papel dos colegas (operadores, supervisores, eletricitistas, atendentes 0800) no contexto de toda a atividade. Cada categoria apresentou ainda dois ou mais exemplos os quais foram quantificados a fim de possibilitar uma análise sobre a frequência das HNT.

As HNT são as habilidades pessoais, sociais e cognitivas que complementam as HT, podendo contribuir para o desempenho seguro e eficiente do trabalho, tais como: consciência situacional, comunicação, trabalho em equipe, liderança, tomada de decisão, gerenciamento do estresse e gerenciamento da fadiga. Portanto, o estudo destas com o aporte teórico da engenharia de resiliência (ER) não só visou contribuir para a segurança do sistema complexo por meio da medição e melhoria da sua resiliência, como também permitiu identificar fatores para compor cenários integrados de treinamento (para eletricitistas e operadores de rádio) e ações de re-projeto do sistema sócio-técnico que facilitem ou minimizem a necessidade de uso de algumas HNTs.