

O serviço no setor de distribuição de energia é caracterizado por fortes exigências físicas e mentais, bem como riscos à saúde e segurança dos trabalhadores. Visando a realização das tarefas com segurança e eficiência, o contexto complexo e incerto das atividades da distribuição exige, além das habilidades técnicas, habilidades não técnicas (HNT). A capacitação baseada em cenários (CBC) é indicada para a capacitação em HNT, pois através de simulações reais, apresenta cenários que oportunizam um aprendizado sistemático e estruturado. Este trabalho tem como objetivo apresentar as etapas de um treinamento, 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. O treinamento é dividido em quatro etapas: preparação teórica, briefing, simulação e debriefing. Na preparação teórica, os eletricitistas tomam conhecimento do conceito de HNT e visualizam exemplos do seu cotidiano, com o auxílio de material didático, orientados por um instrutor. Ao final desta etapa um questionário é aplicado objetivando uma auto-avaliação acerca das doze HNT úteis aos eletricitistas, visando uma possível avaliação do progresso dos treinandos durante a realização dos cenários. No briefing apresentam-se os objetivos e etapas da simulação aos eletricitistas, discute-se o papel dos instrutores e observadores (como central de operação, consumidores) e entrega-se carta esquemática (mapa do centro de treinamento), enquanto os instrutores finalizam a preparação do cenário para a simulação. A simulação inicia com recebimento da nota de serviço e encerra com a conclusão do serviço e comunicação à central de operação. Por fim, no principal momento da CBC, o debriefing, são resgatados e discutidos os eventos ocorridos durante a simulação, evidenciando as HNT utilizadas, oportunidades de melhoria e pontos positivos do sistema sócio-técnico, e desempenho dos treinandos. Ao final, outro questionário, que permite avaliar o cenário, as HNT e alguns fatores da simulação, é aplicado. Foram realizadas um total de 18 simulações, utilizando cinco cenários-base na etapa do projeto piloto, e, após refinamento, três cenários-base na fase de implementação da CBC. Cenários-base são cenários simplificados com características mínimas para os objetivos da capacitação, compostos de: história, nota de serviço e defeito(s) na rede. Assim, pode-se usar um cenário-base agregando-lhe características (fatores de simulação), aumentando o grau de complexidade e a variabilidade de situações. A presença dos instrutores foi fundamental para a realização das simulações, pois os mesmos prepararam a rede para o cenário a ser simulado e atuaram como operador de rádio e consumidor. Com relação ao tempo médio de duração de cada etapa do treinamento tem-se: tempo de briefing 10 minutos; tempo de simulação 1 hora e 15 minutos, com períodos de execução bem variados conforme o cenário proposto e a dupla executora; tempo de debriefing de 1 hora e 10 minutos, sendo longos períodos de reflexão das atividades. No geral, as simulações realizadas obtiveram boa receptividade dos eletricitistas, que demonstraram engajamento nas atividades propostas e reiteraram a importância deste tipo de treinamento para em sua formação. Assim, como resultado, a empresa decidiu incorporar tal proposta aos cursos de formação de novos eletricitistas, bem como aos cursos de reciclagem.