

O serviço do setor de distribuição de energia, foco do presente estudo, caracteriza-se por exigir esforço físico e mental dos trabalhadores, proporcionando uma série de riscos à saúde e segurança dos mesmos. Tais riscos estão relacionados à variabilidade do ambiente de trabalho, que inclui temporais, postes próximos a valas, postes poluídos com fiações clandestinas, ações agressivas da comunidade, entre outros. Portanto, o contexto dinâmico e complexo das atividades exige do eletricitista não apenas habilidades técnicas, mas também capacidade de adaptação. Nesse aspecto, é fundamental o desenvolvimento de habilidades não técnicas (HNT) a fim de facilitar o trabalho e amenizar seus riscos. Esse estudo teve como objetivo identificar as HNT inerentes ao trabalho dos eletricitistas que realizam serviço emergencial em uma empresa distribuidora de energia. O estudo de natureza aplicada, com abordagem quanti-qualitativa, utilizou como pressuposto teórico a Análise Cognitiva da Tarefa e baseou-se nos dados coletados através de entrevistas semi-estruturadas, observações não participantes e documentos relacionados à investigação de acidentes e ao sistema de relatos. A partir da análise das informações obtidas, realizada através da construção de um banco de dados, obteve-se o entendimento das tarefas e do conhecimento tácito agregado às mesmas, o reconhecimento de aspectos facilitadores e agravantes do trabalho, além da identificação das habilidades não técnicas (consciência situacional, tomada de decisão, trabalho em equipe, comunicação, liderança e gerenciamento do estresse e da fadiga). Os resultados do estudo evidenciaram os desafios encontrados pelos eletricitistas durante o trabalho, no que diz respeito ao diagnóstico dos problemas e realização das tarefas em condições adversas. Comprovou-se, então, a total relevância das HNT para a realização das atividades nas redes de distribuição de energia e a necessidade de incorporá-las sistematicamente aos programas de treinamento, no intuito de aprimorar o serviço de emergência, conferindo maior segurança aos trabalhadores.