



ERROS HUMANOS COMO FATORES CONTRIBUINTES DE ACIDENTES

Autor: Elisio Carvalho Silva

Data: 03/06/2013

O erro humano não intencional é definido em duas categorias: deslizes (*slips*) e enganos (*mistakes*). Os enganos são erros que ocorrem no planejamento de uma ação, ou seja, partem já de uma intenção errada. Por outro lado, os deslizes são erros que surgem de uma intenção correta, porém o executante faz a ação errada. Por exemplo, no caso do deslize, o operador decide parar a bomba A, no entanto, ao tomar a ação ele para a bomba B. Já no engano, o operador decide parar a bomba B (parte do planejado), porém seria a bomba A que deveria ser parada.

Os deslizes ocorrem na execução de tarefas familiares, tais como, esquecer de fazer algo relevante durante uma manutenção, calibração ou teste. Já os enganos surgem quando o comportamento é baseado em lembrar regras, ou procedimentos familiares, ou situações não familiares onde é preciso tomar decisões baseadas em conhecimento e julgamentos.

Adicionalmente, existem os erros intencionais os quais são também importantes no contexto do erro humano. Embora sejam realizados conforme a vontade própria das pessoas, eles não são feitos para causar um dano à empresa, exceto a sabotagem. Esses erros estão relacionados ao não cumprimento de procedimento, atalhos inapropriados, etc. A intenção da pessoa é fazer com que o trabalho seja realizado, independente das consequências, uma vez que não acredita no que está escrito pela organização, ou deseja acelerar algum processo para obter *feedback* de reconhecimento. As causas que levam a essas situações são diversas: procedimentos não são revisados conforme as mudanças ocorridas; falta de envolvimento das pessoas na elaboração do procedimento e, então, elas acham que existe outra forma melhor de efetuar a tarefa; procedimentos muito extensos não sendo possível executá-los quando necessário; e falta de disciplina operacional.



Os erros também podem ser denominados de omissão (omission) ou de execução (comission). Os erros de omissão são aqueles em que o operador esquece de fazer algo, ou deliberadamente decide não fazer (violação). Já os erros de execução, o operador erra no momento da execução da tarefa (deslizes ou enganos) ou propositadamente faz diferente do que deveria ser feito (violação).

É preciso dar uma maior atenção ao ser humano para lidar com cenários mais críticos que possam perder o controle. Existem várias metodologias de análise da tarefa que podem identificar erros humanos. Entre elas estão o HAZOP da tarefa, *What if da tarefa*, análise hierárquica de tarefa, erro humano preditivo e análise de erro de ação. Qualquer uma dessas metodologias fará análise passo a passo da tarefa para prever as situações de risco e fornecer orientações para redução da probabilidade do erro humano. A análise de tarefa também proporciona outros ganhos, tais como: fornece base para a necessidade do desempenho humano versus a sua capacidade; prover informações para desenvolvimento do procedimento; ajuda a identificar a quantidade de pessoas para executar a tarefa, necessidades de treinamento e comunicações.

Para mais detalhes, entre em contato com a ECS Consultorias.