



O ERRO HUMANO

**e a Segurança do Trabalho:
Uma Visão Baseada em
James Reason**

Introdução

O erro humano sempre esteve presente nas atividades de trabalho. Por muito tempo, quando um **acidente** acontecia, a explicação mais comum era simples: “foi falha do trabalhador”.

No entanto, essa visão mudou significativamente com os estudos do psicólogo britânico James Reason, um dos principais pesquisadores do tema **erro humano** e segurança. Segundo Reason, os erros não devem ser vistos apenas como falhas individuais, mas como uma consequência natural do funcionamento humano dentro de sistemas complexos. Essa abordagem é extremamente importante para a segurança do trabalho, pois muda o foco da culpa para a **prevenção**.



O QUE É ERRO HUMANO SEGUNDO JAMES REASON?

James Reason explica que errar é algo inerente ao ser humano.

Mesmo profissionais experientes, bem treinados e motivados cometem erros.

Isso acontece porque os seres humanos:

- Trabalham sob pressão de tempo;
- Lidam com cansaço, estresse e distrações (o estado de vigília oscila);
- Precisam tomar decisões rápidas;
- Atuam em ambientes complexos e, muitas vezes, mal projetados;

Portanto, o erro não é exceção, mas parte da condição humana.



TIPOS DE ERRO HUMANO

1. Deslizes e lapsos

Ocorrem durante tarefas rotineiras.

Exemplo: apertar o botão errado ou esquecer uma etapa do procedimento.

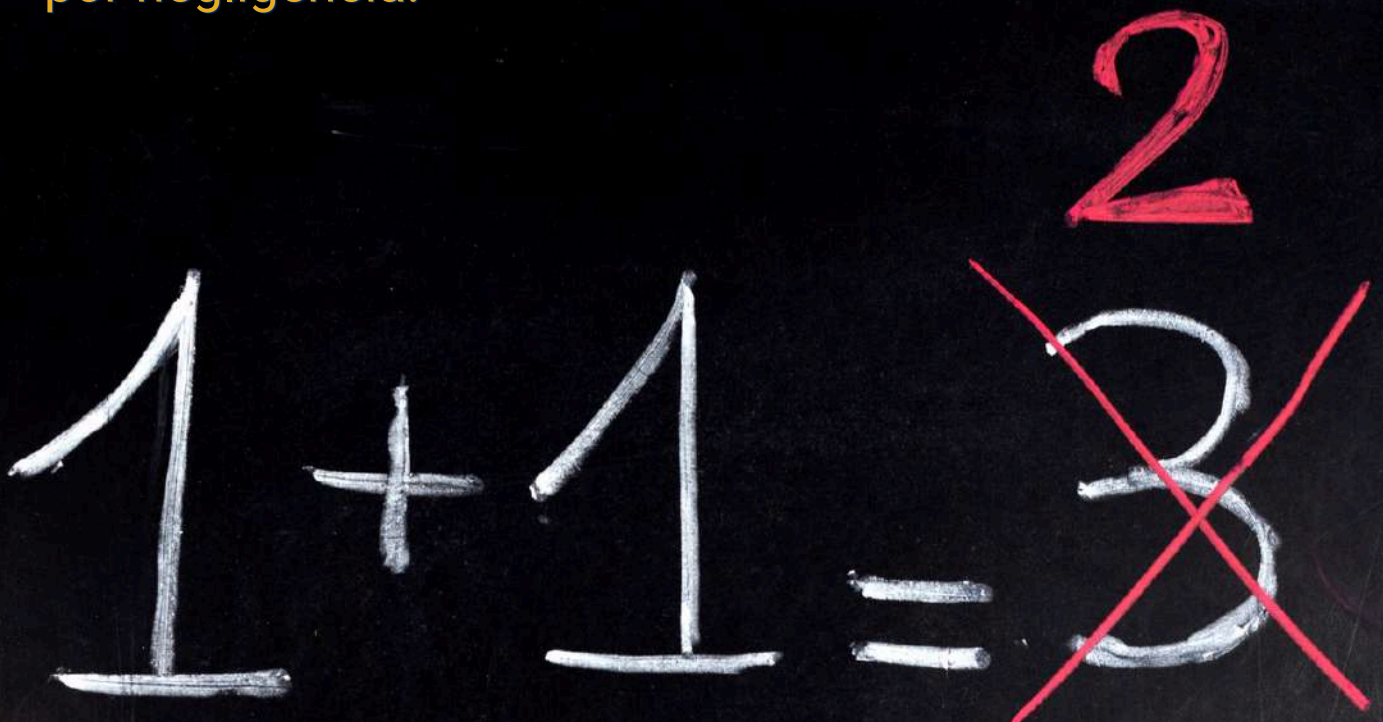
Geralmente estão ligados à distração ou fadiga.

2. Enganos

Acontecem quando a decisão tomada é incorreta.

Mesmo seguindo a lógica da pessoa, o resultado pode ser errado. Estão ligados à falta de conhecimento, inexperiência, interpretação equivocada ou situação nova.

Essa classificação mostra que nem todo erro ocorre por negligência.



A CRÍTICA À CULTURA DA CULPA

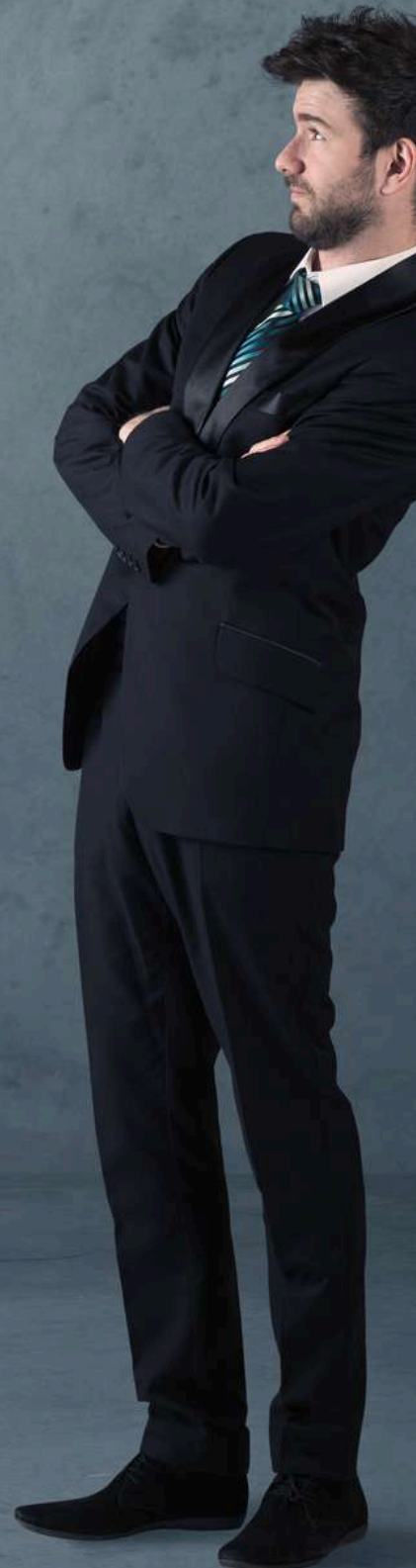


Um dos pontos centrais da obra de James Reason é a crítica à chamada “cultura da culpa”.

Nessa cultura:

- O trabalhador é responsabilizado individualmente;
- O erro é visto como falha moral ou desatenção;
- As causas profundas não são investigadas;
- O medo de punição leva ao silêncio e à repetição dos erros;

Para a segurança do trabalho, essa abordagem é perigosa, pois não previne novos acidentes.



O MODELO DO QUEIJO SUÍÇO

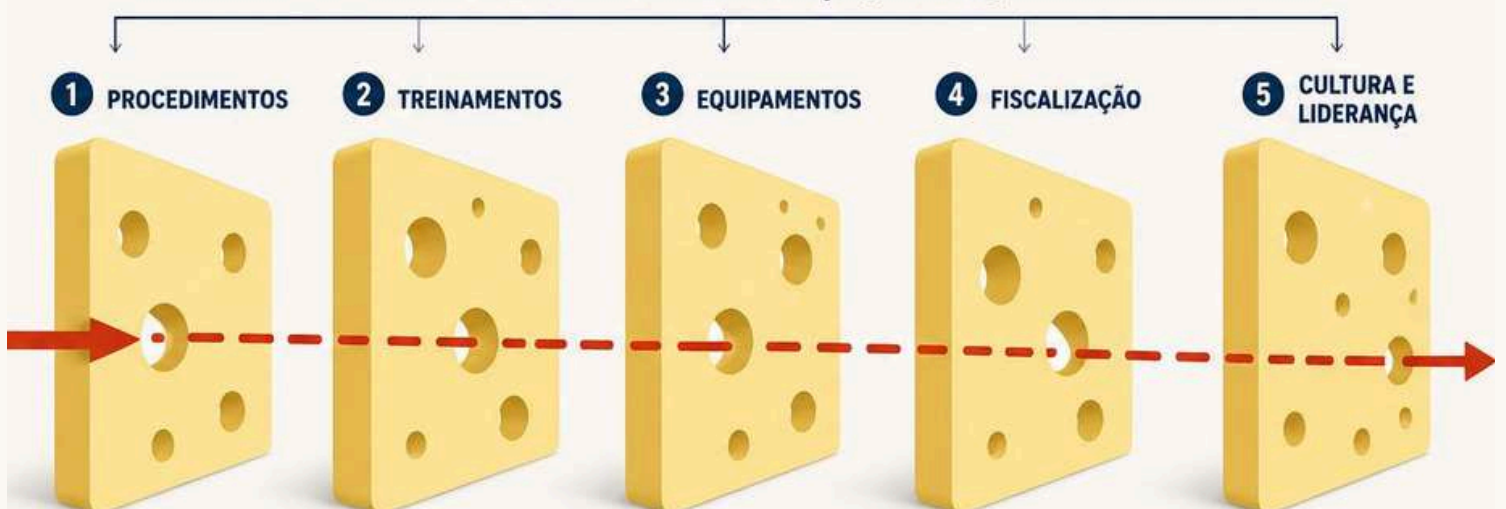
O conceito mais conhecido de James Reason é o **Modelo do Queijo Suíço**.

Nesse modelo:

- A empresa possui várias barreiras de segurança (procedimentos, treinamentos, equipamentos, fiscalização);
- Cada barreira tem falhas, representadas por “furos” nas suas fatias.

Um **acidente** ocorre quando os furos se alinham, permitindo que o perigo atravessasse todas as defesas. Ou seja, o acidente raramente é causado por um único evento (erro humano). Ele é o resultado de falhas organizacionais acumuladas.

AS BARREIRAS DE SEGURANÇA (DEFESAS)



ERROS ATIVOS E FALHAS LATENTES



James Reason também diferencia:

Erros ativos

- Cometidos pelos trabalhadores da linha de frente;
- Têm efeito imediato;
- São mais visíveis no curto prazo.

Falhas latentes

- Originadas na gestão, no projeto do trabalho ou nas decisões organizacionais;
- Ficam “escondidas” por longos períodos;
- Criam as condições para que erros ativos causem acidentes.

Na segurança do trabalho, isso mostra que a responsabilidade é coletiva e sistêmica, não apenas do operador.



O ERRO HUMANO NA PERSPECTIVA DA SEGURANÇA DO TRABALHO

Com base nos argumentos de James Reason, a segurança do trabalho deve:

- **Aceitar** que o erro humano sempre existirá;
- **Projetar** sistemas que reduzam a chance de erro;
- **Criar** barreiras que minimizem as consequências dos erros;
- **Investir** em ergonomia, treinamento e organização do trabalho;
- **Incentivar** a comunicação e o relato de falhas, sem punição injusta;
- O foco deve ser **aprender** com os erros, e não apenas punir quem erra, visto que o acidente de trabalho deve gerar aprendizado organizacional.



DICAS PARA AS EMPRESAS AO CONSIDERAR O ERRO HUMANO NA PREVENÇÃO DE ACIDENTES

Ao tomar decisões sobre **proteção e prevenção** de acidentes, as empresas podem aplicar os ensinamentos de James Reason de forma prática:

1. **Projete o trabalho** pensando nas limitações humanas: Máquinas, sistemas e procedimentos devem ser intuitivos, claros e robustos, reduzindo a dependência exclusiva da atenção do trabalhador.
2. **Fortaleça as barreiras** de segurança: Utilize proteções físicas, sistemas automáticos, sinalizações eficazes e procedimentos realistas, evitando confiar apenas no comportamento seguro.
3. **Analise acidentes** e quase acidentes de forma sistêmica: Em vez de perguntar “quem errou?”, pergunte “o que no sistema permitiu esse erro?”

4. **Valorize o relato** de falhas e quase acidentes: Ambientes onde o trabalhador pode relatar erros e ocorrências sem medo de punição favorecem o aprendizado organizacional e a prevenção.

5. **Considere a fadiga** e a carga de trabalho nas decisões: Jornadas extensas, pausas insuficientes e pressão excessiva aumentam a probabilidade de erro humano.

6. **Invista em treinamento** contínuo e prático: O treinamento deve ir além da norma escrita, simulando situações reais e preparando o trabalhador para lidar com variáveis inesperadas.

7. **Envolva a liderança** na gestão do erro: Gestores e supervisores têm papel fundamental na construção de uma cultura que trate o erro como fonte de aprendizado, e não apenas de punição.

Ao considerar o erro humano dessa forma, a empresa toma decisões mais eficazes, justas e alinhadas com uma **CULTURA DE SEGURANÇA** madura, reduzindo significativamente a probabilidade de acidentes graves.



PREFEITURA DE JUNDIAÍ
DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
DIVISÃO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR
CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR
DIVISÃO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR
CEREST - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR