

ARTIGO

POR QUÊ AS PESSOAS ERRAM?

A influência da Alta Direção sobre a equipe é decisiva. Quanto maior a distância do gestor, menos eficiente se torna a equipe. A implantação e melhoria contínua da qualidade passa necessariamente pelo engajamento e competência das pessoas. Garantir a Qualidade é induzir as pessoas a fazer melhor aquilo que diariamente devem fazer, como nos ensina Philip Crosby.

Um desvio do padrão ou não-conformidade está relacionado aos processos e estes às pessoas que os executam. Portanto, as não-conformidades decorrem de fatores humanos. Errar é humano!

Muitos erros são recorrentes ou similares e geram no mínimo retrabalho e desperdício, ocasionando insatisfação em todos os envolvidos. No entanto, os erros podem ser prevenidos mais facilmente se pensarmos que o desenho de um processo pode torná-lo mais seguro ou mais difícil para as pessoas errarem na hora de executá-lo. É claro que isso não exime as pessoas das responsabilidades e ou que possam ser descuidadas. Mas quando ocorre um erro, culpar o indivíduo pouco ajuda a tornar o processo mais seguro ou evita que a falha aconteça novamente.

Parto do princípio, que se errar é humano, evitar o erro também é uma característica da inteligência humana. Então, por que o ser humano erra?

Porque no momento que uma falha aparece, significa que ocorreu uma série de fatores sistêmicos que deram origem ao erro (James Reason, 2000 – Modelo do queijo suíço), como por exemplo: falta de informação, falha na comunicação, conflitos na equipe, falta de liderança, excesso de hierarquia, entre outros. O erro tem origem no alinhamento de causas que convergiram naquela situação.

Em razão da falibilidade do ser humano, a Organização Mundial de Saúde (OMS) passou a estudar as influências que podem culminar na falha humana, pondo em risco a segurança do paciente. A entidade denominou esse estudo como 'Fatores Humanos', pois não existe uma atividade que seja livre de erros humanos.

Essa nova ciência estuda as relações do homem com suas ferramentas e equipamentos analisando o ambiente que o rodeia, o seu local de trabalho e a atividade que ele desenvolve, assim como as características humanas e individuais que influenciam no comportamento do trabalho e que afetam a segurança e a saúde (OMS,2009).

Ela trata de entender as limitações humanas.

A OMS destacou 10 pontos relacionados aos Fatores Humanos que podem favorecer a falha humana: Cultura organizacional de segurança, Organização da liderança, Comunicação interna, Trabalho em equipe, Liderança de equipe (supervisores), Consciência situacional, Tomada de decisão, Stress, Fadiga e Ambiente de trabalho.

Por ser a falibilidade humana um fato inegável, diversas teorias foram desenvolvidas para explicar as razões dos diferentes tipos de erro, pois alguns deles podem ser causados por simples incompatibilidade física (letras impressas que podem ser confundidas quando muito pequenas, por exemplo) ou por complexos fatores psicológicos e certos tipos de estressores, como fadiga e limites de tempo rígidos (HELMREICH, 1998; FAA, 2002).

O conceito dos fatores humanos é utilizado por órgãos militares e empresas de aviação civil para melhorar o desempenho das pessoas na prevenção de acidentes.

A interação do homem com as máquinas e equipamentos utilizados, os procedimentos escritos e verbais, as regras que devem ser seguidas, as condições ambientais ao seu redor e as interações com as outras pessoas, são aspectos que podem influenciar o comportamento no trabalho de tal maneira que afeta a saúde e a segurança.

Assim sendo, o ser humano é o ponto central de qualquer sistema. É identificando suas capacidades e limitações, medindo seu desempenho e reavaliando os processos de trabalho que será possível reduzir ou eliminar as falhas.

Dra Beatriz M^a Nogaroli – biomédica, diretora e consultora da BMN Consultoria, em Campinas/SP.

Publicado em setembro/2015 – Labornews nº276, p22