

Princípios da gestão de erros - 1

Reason & Hobbs 2003

- O erro humano é universal e inevitável
- Os erros não são intrinsecamente ruins
- Você não pode mudar a condição humana, mas pode mudar as condições em que os homens trabalham
- A melhor pessoa pode cometer o pior dos erros
- Não é fácil para as pessoas evitarem aquelas ações que elas não querem fazer
- Os erros são mais consequências do que causas
- Muitos erros caem em padrões recorrentes

Princípios da gestão de erros - 2

Reason & Hobbs 2003

- Erros significantes para a segurança ocorrem em todos os níveis do sistema
- A Gestão de erros refere-se à “gestão do gerenciável” (about Managing the manageable)
- A gestão de erros refere-se a “tornar excelentes pessoas boas”
- Não existe “o modo certo de fazer” (the One best way)
- A gestão de erros efetiva busca mais a melhoria contínua do que mudanças locais ou pontuais.