



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção
para a Indústria de Serviços

Avaliação da Qualidade do Serviço Prestado pelo Psicólogo do Trânsito - Proposta de Pesquisa Quantitativa

Daniela Bianchi; danbianchi_psico@hotmail.com

Fabio José Pandim; fabio.unorp@gmail.com

Resumo

O Exame Psicotécnico consiste em um trabalho de perícia, por meio de testes psicológicos, das principais capacidades mentais dos indivíduos, sendo obrigatório para os candidatos à obtenção, renovação (para condutores que exerçam atividade remunerada ao veículo) e adição de categorias à Carteira Nacional de Habilitação (CNH). A experiência de sete anos trabalhando com este público/candidato, fez surgir o interesse em analisar quantitativamente a satisfação do cliente à primeira habilitação quanto ao serviço prestado pelos profissionais credenciados. Notou-se que algumas percepções deste público eram repetidamente verbalizadas, de modo que uma investigação mais profunda sobre o assunto se mostrou necessária. Assim, este trabalho propõe a sugestão de uma pesquisa que visa quantificar a satisfação do cliente em relação ao serviço prestado pelo psicólogo, tendo como objetivo apresentar uma proposta de pesquisa com o intuito de analisar este fato, por meio da elaboração de um questionário estruturado, e fundamentado nas teorias de Representação Social e Determinantes da Qualidade na prestação de serviços. Este trabalho é, assim, uma proposta de pesquisa. A psicologia do trânsito, ainda carente em pesquisas e publicações, é sem dúvida um território fértil a ser explorado de forma responsável, tendo como foco a satisfação da população e, também, o reconhecimento dos profissionais envolvidos.

Palavras Chave: Exame Psicotécnico; Representação Social; Determinantes da Qualidade

Abstract

The psychometric examination consists of a work of skill, through psychological tests, the main mental capacities of individuals, it is mandatory for applicants to obtain, renew (for drivers engaged in paid work to the vehicle) and adding categories to the National Driving License (CNH). The seven years' experience working with this public/applicant, gave rise in quantitatively analyze the customer satisfaction to the first qualification for the service provided by accredited professionals. It was noted that some of that public perceptions were voiced repeatedly, so that a deeper investigation on the matter proved necessary. Thus, this



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao
para a Industria de Servicos

paper proposes the suggestion of a study aimed at measuring customer satisfaction in relation to the service provided by the psychologist, aiming to present a research proposal in order to analyze this effect, through the development of a structured questionnaire, and based on the theories of Social Representation and Determinants of Quality in service delivery. This work is thus a research proposal. The traffic psychology, still lacking in research and publications, is certainly a fertile territory to be exploited in a responsible way, focusing on the satisfaction of the population and also the recognition of professionals.

Keywords: Psychometric Exam; Social Representation; Determinants of Quality

1. Introducao

O Exame Psicotecnico consiste em uma avaliacao, por meio de testes psicologicos, das principais capacidades mentais dos individuos. E um exame necessario para aqueles que pretendam conduzir veiculos automotores. Basicamente, sao analisados os indices de raciocinio nao verbal, atencao concentrada e personalidade. Este processo de avaliacao e obrigatorio para os candidatos a obtencao da Carteira Nacional de Habilitacao (CNH), bem como para a sua renovacao (para condutores que exerçam atividade remunerada ao veiculo) e adicao de categorias a CNH.

Como prestacao de servico, o processo e passivel de avaliacao de satisfacao por parte dos clientes/usuarios. A experiencia de sete anos trabalhando com este publico/candidato, fez surgir o interesse em investigar quantitativamente a satisfacao do cliente quanto ao servico prestado pelos profissionais credenciados.

Parte-se de relatos informais que indicam que a qualidade do servico nao tem visado a satisfacao do cliente, fazendo com que este publico perceba uma ausencia de necessidade na execucao dos exames. A representacao social, tanto dos psicologos credenciados quanto do exame em si mesmo, sao as premissas de analise na elaboracao desta pesquisa. Teorias sobre qualidade e satisfacao do cliente norteiam tanto a proposta da pesquisa (elaboracao do questionario) quanto uma futura tabulacao e analise dos dados obtidos.

Desta forma, a elaboracao deste trabalho se justifica, pois propoe a sugestao de uma pesquisa que visa quantificar a satisfacao do cliente em relacao ao servico prestado pelo psicologo



(percepção do candidato). A relevância da pesquisa, neste sentido, transpõe o nível acadêmico, pois visa analisar a atuação do psicólogo em seu cotidiano.

Para atender a proposta de elaboração da pesquisa, busca-se na literatura, em um primeiro momento, a contextualização do exame psicológico, suas bases, seus fundamentos. Em seguida, uma revisão de literatura sobre a representação social justifica a investigação da percepção popular sobre o assunto. Em um terceiro momento, teorias sobre gestão da qualidade na prestação de serviços vêm de encontro com uma possível continuação deste trabalho por meio da análise dos resultados do questionário elaborado pelos pesquisadores.

2. Objetivos da pesquisa

O trabalho tem como objetivo sugerir uma pesquisa com o intuito de analisar a satisfação do usuário do serviço de avaliação psicológica para o trânsito, por meio da elaboração de um questionário estruturado, o qual foi fundamentado nas teorias de representação social e determinantes da qualidade na prestação de serviços.

3. Metodologia

O método utilizado para atingir os objetivos propostos neste trabalho foi a pesquisa bibliográfica, a qual foi realizada em duas frentes. A primeira relativa às teorias da representação social, com o objetivo de identificar como são construídas as expectativas e percepções do candidato à primeira habilitação; e a segunda abordando as teorias envolvidas na gestão da qualidade na prestação de serviços, com o intuito de identificar aquela que, juntamente com as teorias da representação social, pudesse servir de base para a formulação do questionário.

4. Fundamentação teórica

Nos tópicos a seguir, por meio de uma revisão bibliográfica, serão levantados os principais conceitos relacionados à avaliação psicológica para o trânsito, à teoria da representação social



e à teoria dos determinantes da qualidade, sob os quais foi fundamentado o desenvolvimento do questionário que é o objeto da proposta deste trabalho.

4.1. A importância da avaliação psicológica para o trânsito

A avaliação psicológica para a obtenção e renovação da CNH e também para a mudança de categoria se baseia na Resolução 080/98 do CONTRAN, onde determina que se examine psicometricamente as seguintes áreas: atenção, percepção, tomada de decisão, motricidade e reação, cognição, nível mental e equilíbrio psíquico, tais como: ansiedade e excitabilidade, ausência de quadro reconhecidamente patológico, controle adequado da agressividade e impulsividade, equilíbrio emocional, ajustamento pessoal-social, e problemas como o alcoolismo, epilepsia, abuso de entorpecentes, entre outros.

Avaliação psicológica não é o mesmo que testagem psicológica. A avaliação psicológica utiliza métodos, técnicas e instrumentos para facilitar a interpretação de informações obtidas. Ela abrange muitos elementos que não só a quantificação. É um método investigativo que começa desde a entrevista e é um contínuo que envolve observações, pode se utilizar de fontes colaterais, envolve a subjetividade do examinador, engloba aspectos estruturados e não estruturados, é mais longa e demorada, exige conhecimentos de testagem, de métodos de avaliação, bem como da área avaliada - por exemplo, os transtornos psiquiátricos (URBINA, 2007).

Os testes podem ajudar o profissional de psicologia no processo de avaliação desde que sejam utilizados de forma apropriada e ética. O motivo básico para o mau uso dos testes reside no conhecimento ou competência insuficientes por parte de muitos usuários (URBINA, 2007). Portanto, o uso inadequado dos testes pode anular os resultados.

Desta forma, conclui-se que a testagem psicológica pode ser um componente valioso do processo de avaliação, desde que utilizada de forma correta. Seus resultados devem ser somados aos dados levantados em longas entrevistas e observações, contribuindo assim com o diagnóstico psicológico.



4.2. Conceitos no universo das representações sociais

Representações Sociais são “teorias” sobre saberes populares, elaboradas e compartilhadas de forma coletiva, no intuito de construir e interpretar a realidade. Este conceito tem origem na sociologia e na antropologia, e tornou-se foco de investigação da Psicologia Social tendo como pioneiro o trabalho de Serge Moscovici.

Por representações sociais entendemos um conjunto de conceitos, proposições e explicações originado na vida cotidiana no curso de comunicações interpessoais. Elas são o equivalente, em nossa sociedade, aos mitos e sistemas de crença da sociedade tradicionais, podem também ser vistas como a versão contemporânea do senso comum (MOSCOVICI, 1981, p. 181).

As pessoas expressam as representações sociais por meio de palavras e gestos. São elementos simbólicos que passam a ser externalizados pela linguagem oral ou escrita. Dessa maneira, emitem suas opiniões sobre determinado fato, demonstram suas percepções sobre as situações e vivências, suas expectativas sobre determinado assunto (FRANCO, 2004).

Existe, assim, uma tentativa de tornar familiar o não familiar. Uma busca que, segundo Oliveira e Werba (2002) “vem a serviço do nosso bem-estar, pois tendemos a rejeitar o estranho, tendemos a negar as novas informações, sensações e percepções que nos mostra o desconforto”. Dois elementos geradores de Representações Sociais, na busca de tornar familiar o não familiar, são de importante esclarecimento: trata-se de processo de ancoragem e objetivação.

Segundo Oliveira e Werba (2002), ancoragem é o processo pelo qual procuramos classificar, encontrar um lugar, para encaixar o não familiar. É um elemento que implica, segundo os autores acima citados, em juízo de valor, na medida em que existe a busca de uma classificação de uma pessoa, ideia ou objetivo situados dentro de alguma categoria.



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Por exemplo, quando surgiu o problema da AIDS, diante das perplexidades e dificuldades em entendê-la e classificá-la, umas das formas encontrada pelo senso comum para dar conta de sua ameaça, foi ancorá-la como uma “peste”, mais especificamente “a peste gay” ou “o câncer gay” (OLIVEIRA e WERBA, 2002, p109).

Percebe-se desta forma que, independente do nível de preconceito ou juízo de valor, o senso comum busca categorizar, classificar, ancorar determinado assunto para que mesmo – como no caso da doença exemplificada - obtenha significado menos ameaçador.

Como segundo elemento gerador da representação social, surge o conceito de objetivação. Para Moscovici (apud SÁ, 1998, p.40) “objetivar é descobrir a qualidade icônica de uma ideia ou ser imprecisos, reproduzir um conceito em uma imagem“. É assim um processo pelo qual se busca tornar concreto e visível determinada ideia. Moscovici utiliza a religião para exemplificar a objetivação: ao se chamar a ideia Deus (jamais visualizado) de pai (imagem conhecida), busca-se facilitar a ideia do que seja Deus.

4.3. A Pesquisa em Representações Sociais

Oliveira e Werba (2002, p. 112) defendem que “não existe uma metodologia exclusiva para a investigação das Representações Sociais” e, neste sentido, podem ser encontradas tanto pesquisas qualitativas quanto quantitativas. A abordagem complementar também pode ser utilizada.

Sá (1998, p. 80) complementa que “a teoria das representações Sociais não privilegia nenhum método de pesquisa em especial. Isto significa que é bastante amplo o leque de escolhas que mais uma vez seremos obrigados a fazer para concluir a construção do nosso objetivo de pesquisa”.

Escolher o método relaciona-se assim com os objetos e sujeitos de pesquisas. O pesquisador, partindo de uma definição consistente do problema, terá bases para definir a metodologia mais apropriada para a pesquisa. Segundo Abric (2001):



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

A escolha de uma metodologia (de coleta e análise) é determinada naturalmente por considerações empíricas (natureza do objeto estudado, tipo de população, constrangimentos da situação, etc.), mas também de modo mais fundamental pelo sistema teórico que subentende e justifica a pesquisa (ABRIC, 2001, apud SÁ, 2002, p. 104).

Entretanto, mesmo que a escolha metodológica seja flexível, existe um instrumento muito utilizado pelos pesquisadores em representação social: trata-se da técnica dos grupos focais.

Oliveira e Werba (2002) descrevem os grupos focais como entrevistas que se fundamentam na interação desenvolvida dentro de um grupo. A ideia fundamental é que tal interação pode produzir dados e *insights*, em um período limitado de tempo. O aprofundamento dos tópicos é feito em conjunto. Os autores ainda defendem que “a qualidade dos dados pode ser, em consequência, superior aos de uma entrevista individual” (OLIVEIRA e WERBA, 2002, p. 112).

Em grupo, a discussão é semelhante a uma conversa normal e viva entre amigos. Chega-se, desta forma, o mais próximo possível às compreensões que os indivíduos participantes do grupo têm do tópico abordado. O coordenador conduz a discussão da maneira livre, focado no tema do seu interesse.

4.4. A qualidade na prestação de serviços e os determinantes da qualidade

O psicólogo, inserido em avaliação psicológica para fins de carteira nacional de habilitação, presta seus serviços à população “candidata”. Trata-se de uma prestação de serviço compatível com as teorias que fundamentam tal conceito. Em busca de uma compreensão sobre qualidade, pode-se traçar uma análise dos conceitos encontrados em autores renomados com a atuação do psicólogo do trânsito que possui permissão para prestar o serviço de avaliador.

Em linhas gerais, Garvin (1992) agrupa as várias definições de qualidade em cinco abordagens: a abordagem transcendental (característica de excelência que é inata ao produto);



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

a abordagem baseada no produto (conjunto mensurável de atributos de um produto); abordagem baseada em manufatura (conformidade com as especificações do projeto); abordagem baseada em valor (percepção de valor em relação ao preço do produto – onde o valor deverá ser maior que o preço) e abordagem baseada no usuário (satisfação das necessidades do cliente). Este agrupamento didático é ainda mais resumido em outros autores, como Ghobadian et al. (1994, *apud* DORIGON, 2004) e Paladini (1995, *apud* DORIGON, 2004), na medida em que defendem que as teorias de qualidade sempre recaem na qualidade percebida pelo cliente (consumidor do serviço).

Serviços são intangíveis. Slack et al. (1997) ressaltam que qualidade baseada em expectativas é uma problemática importante, pois as expectativas podem variar entre diferentes consumidores. O mesmo acontece com as percepções.

Além disso, em operações de prestação de serviços, fica também evidente a sua característica de simultaneidade (serviços são consumidos ao mesmo tempo em que são produzidos), e devido a isto, o consumidor não julga a qualidade de sua prestação apenas nos resultados, mas também nos aspectos de sua produção (SLACK et al., 1997).

Parasuraman et al. (1988, *apud* DORIGON, 2004) tentam resolver a questão ao afirmarem que a qualidade percebida do serviço é um resultado da comparação das percepções com as expectativas do cliente. Slack et al. (1997) assim apresentam as possibilidades entre expectativa e percepção:

- Expectativas < Percepções: qualidade percebida é boa;
- Expectativas = Percepções: qualidade percebida é aceitável;
- Expectativas > Percepções: qualidade percebida é pobre.

Uma maneira de gerenciar a qualidade do serviço prestado é, então, buscar conhecer as expectativas dos clientes. Saber “o que” e “como” as ideias sobre determinado serviço aparecem através das expectativas pode ser a chave para a qualidade do serviço vir a ser satisfatória para os seus usuários.



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

Em relaçaõ aos servicos de psicotecnico, quais sãõ as expectativas dos clientes/usuarios? Esta pergunta parte de uma hipõtese desta pesquisa: se o cliente/usuario do servico do psicotecnico possui ideias e expectativas sobre a avaliaçaõ, entãõ a qualidade do servico prestado pode ser analisada em niveis de satisfaçaõ e insatisfaçaõ, vivenciadas por este pùblico.

As bibliografias consultadas nãõ revelaram pesquisas nacionais tendo como foco a satisfaçaõ do cliente do servico de psicotecnico. Tentar-se-ã, diante do exposto, traçar um paralelo entre as teorias de “momentos da verdade” (muito utilizadas no marketing) e o servico do psicõlogo em encontro com o cliente.

Um encontro de servico é composto de vãrios momentos de interaçãõ que irãõ impactar na percepçaõ da qualidade do servico prestado. Giansesi & Corrêa (1994), denominam este processo de encontro de “momentos da verdade”, em que existe a oportunidade para o prestador de servico demonstrar ao cliente a qualidade do seu trabalho. No caso do trabalho do psicõlogo, é no encontro com o cliente, ou seja, desde o primeiro contato, passando pelo processo de testagem e finalizando com a entrevista devolutiva, que o profissional pode fazer o cliente perceber a qualidade de seu servico.

Albrecht & Bradford (1992, p. 34) conceitua ciclo de servico como uma “cadeia contìnua de eventos pela qual o cliente passa, na medida em que experimenta o servico”. O ciclo é baseado, exclusivamente, no ponto de vista do cliente. Seguindo tal conceito, um ciclo de servico de psicotecnico pode ser assim estruturado:

- Contato telefõnico para agendamento;
- Atendimento ao cliente no horãrio marcado;
- Contato pessoal – o encontro propriamente dito;
- A aplicaçaõ dos testes;
- A entrevista devolutiva e o resultado dos testes;
- A despedida.



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

Danaher & Mattsson (1994, *apud* DORIGON, 2004) fizeram um estudo sobre o nvel de satisfacao acumulada em cada estagio do processo, concluindo que cada momento de verdade pode influenciar no nvel de satisfacao do cliente nos proximos estagios do ciclo. Sendo assim, descobrir quais momentos da verdade tem maior impacto no nvel de satisfacao do cliente pode influenciar na qualidade total do servico prestado.

Partindo do conceito do servico como intangivel, existe uma concordancia entre os autores sobre a dificuldade em se medir a qualidade. Entretanto, defendem haver, para cada tipo de servico, um conjunto especifico de determinantes de qualidade.

Dois autores que defendem e estruturam esse conceito, Johnston & Clark (2002), definem esses determinantes em sete classes, a saber:

- **Confiabilidade:** funcionalidade, competencia, seguranga, compromisso, integridade;
- **Rapidez:** velocidade de atendimento, prontidao;
- **Tangiveis:** estetica, limpeza, conforto;
- **Empatia:** atencao, cuidado, comunicacao, cortesia, amizade;
- **Flexibilidade:** adaptacao do servico para se ajustar as necessidades do cliente;
- **Acesso:** facilidade de entrar em contato ou acessar fisicamente o servico;
- **Disponibilidade:** facilidade em encontrar disponiveis pessoal de atendimento, bens facilitadores e instalacoes.

Estas classes servem, portanto, de base conceitual para a analise da qualidade relativa a prestacao do servico de exame psicotecnico. Uma investigacao pode ser realizada por meio de um questionario contendo perguntas que abordem diretamente a percepcao do cliente/usuario em relacao ao servico prestado pelo psicologo, buscando-se, assim, os momentos da verdade.

Os conceitos desenvolvidos neste topico contribuiram de forma imprescindivel a construcao do questionario da pesquisa sobre “a qualidade do servico prestado pelo psicologo do transito em Exame Psicotecnico, na visao do candidato a primeira habilitacao”, onde os possiveis



resultados poderão ser analisados em busca de oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo psicólogo do trânsito.

5. Estudo piloto

Para fundamentar o questionário objeto da pesquisa, parte-se da representação social que os candidatos têm a respeito da avaliação psicológica.

Em busca de informações sobre tal percepção, a prática de um dos pesquisadores, atuante em clínica de psicotécnico há aproximadamente sete anos, caracterizou-se como investigativa durante os atendimentos aos candidatos.

Notou-se que algumas percepções eram repetidamente verbalizadas. Alguns candidatos contaram histórias sobre insatisfação e dúvidas acerca da avaliação, sobre a obrigatoriedade de realizar os exames sendo que não entendiam “para quê” ou o “porquê” de estarem sendo testados, sobre a postura do psicólogo antes, durante e após o atendimento.

Diante das informações obtidas, percebe-se que não há uma uniformidade no atendimento aos clientes por parte dos psicólogos credenciados. De um lado, pode-se gerar total descaso quanto à importância da avaliação no cliente; de outro, uma satisfação vivenciada com emoção, uma experiência para ser lembrada por longo tempo. Estas vivências com relação à avaliação psicológica forneceram subsídios para uma reflexão mais profunda sobre o tema e, juntamente com os dados disponíveis na literatura sobre representação social e determinantes da qualidade, foi possível a elaboração do questionário, o qual será apresentado na seção subsequente.

6. Formulação do questionário e discussão

O questionário foi elaborado a partir das informações obtidas durante a aplicação de exames psicotécnicos, realizados ao longo da carreira profissional de um dos pesquisadores, e tendo como base de análise um conjunto específico de determinantes de qualidade, bem como a fundamentação teórica das representações sociais.



Visando obter informações vinculadas à representações sociais e qualidade dos serviços prestados pelo psicólogo, o questionário foi desenvolvido contando com 14 questões, tendo a perspectiva de ser utilizado em estudos complementares ao tema em questão.

6.1. Relacionamento: Questões X Teorias Fundamentadoras

Nesta seção serão apresentadas as questões propostas e também será realizado um relacionamento entre cada uma delas com as teorias que foram utilizadas como fundamentadoras deste trabalho. Para tal foi desenvolvida uma tabela (Tabela 1) que demonstra este relacionamento. A seguir, será explicado por meio de um exemplo como a construção da tabela foi fundamentada.

Tabela 1 – Relacionamento: Questões x Teorias Fundamentadoras

Questão	Teorias	
	Representação Social	Determinantes da Qualidade
Você teve conhecimento dos motivos pelos quais se submeteria ao exame psicológico, antes de ser encaminhado ao psicotécnico?	X	Confiabilidade e Empatia
Você tinha conhecimento prévio de que a avaliação poderia excluí-lo do processo de habilitação?	X	
O psicólogo ofereceu informação sobre o Exame, antes de iniciar a realização dos testes?	X	Confiabilidade e Empatia
O psicólogo criou um clima favorável à comunicação antes, durante e depois da realização do teste?		Confiabilidade e Empatia
O psicólogo esteve presente na clínica durante	X	Confiabilidade, Rapidez,



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

toda a realizacao do teste?		Empatia e Flexibilidade
Vocẽ teve boa impressao do psicologo durante sua avaliacao?	X	Confiabilidade e Empatia
Vocẽ teve conhecimento de que as funcoes psiquicas - personalidade, raciocinio e atencao - foram avaliadas no exame?	X	Confiabilidade e Empatia
As instrucoes e explicacoes sobre os testes foram dadas pelo profissional de psicologia?	X	Confiabilidade, Rapidez e Empatia
Vocẽ compreendeu as instrucoes de cada teste, antes de iniciar sua tarefa?		Confiabilidade, Empatia e Flexibilidade
Ao finalizar o exame psicotecnico: vocẽ recebeu a devolutiva sobre o seu desempenho geral no exame?	X	Confiabilidade e Empatia
Suas ideias sobre o trabalho do psicologo do trãnsito corresponderam com a realidade do exame que vocẽ realizou?	X	
Vocẽ acredita que a avaliacao psicologica seja uma forma de prevencao aos acidentes de trãnsito?	X	
Vocẽ se considera satisfeito com o servico do psicologo responsavel pela avaliacao?		Confiabilidade, Rapidez, Tangiveis, Empatia, Flexibilidade, Acesso e Disponibilidade
Vocẽ se considera satisfeito com as instalacoes fisicas da clinica psicologica, tais como localizacao, ventilacao, acesso a banheiros,		Tangiveis, Acesso e Disponibilidade



II Simposio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção
para a Indústria de Serviços

bebedouros e iluminação?

Fonte: Autores

Será tomada como exemplo para fundamentar a construção da tabela a questão “Ao finalizar o exame psicotécnico: você recebeu a devolutiva sobre o seu desempenho geral no exame?”.

Em relação à teoria da representação social, esta questão se fundamenta devido ao fato de que, nos testes piloto, foi identificada uma característica comum, que é a percepção do candidato sobre os objetivos e a validade dos testes, haja vista que o senso comum percebe a avaliação psicológica para o trânsito como “desnecessária”.

Já em relação à teoria dos determinantes da qualidade (JOHNSTON & CLARK, 2002), foram caracterizados os determinantes: Confiabilidade e Empatia, pois o *feedback* dado pelo profissional de psicologia deveria contemplar características como funcionalidade, competência, segurança, compromisso, integridade, atenção, cuidado, comunicação, cortesia e amizade, aspectos que se encontraram presentes nas expectativas dos candidatos durante a realização dos estudos piloto.

Seguindo este mesmo raciocínio, a tabela acima foi desenvolvida, de modo que, cada uma das questões foi associada às teorias de análise contidas neste trabalho.

7. Conclusões

Segundo a Resolução CFP 007/2009 do Código de Ética do Psicólogo, é destacada a importância da aplicação dos testes psicológicos para avaliação dos candidatos à obtenção, renovação e adição de categoria à Carteira Nacional de Habilitação. Além da importância, tal documento regulamenta a prática do psicólogo, na medida em que detalha aspectos que devem ser observados e avaliados nos candidatos. Destaca, por exemplo, a importância da entrevista inicial e a obrigatoriedade da entrevista devolutiva, que deve ser apresentada de forma clara e objetiva a todos os candidatos que se submetem à avaliação psicológica.



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

Entretanto, a experiênciade um dos pesquisadores identificou, por meio de investigaçãoinformal durante os atendimentos, que o senso comum mostra uma divergência sobre a percepção real do candidato e o modo como é realizada a avaliação.

Durante o estudo piloto, algumas percepções relatadas se mostraram presentes em vários atendimentos, como insatisfação com a avaliação, sobre a obrigatoriedade de realizar os exames e sobre a postura do psicólogo antes, durante e após o atendimento (representações sociais desenvolvidas por meio de relacionamento interpessoal).

Por outro lado, algumas pessoas relataram percepções positivas quanto à avaliação psicotécnica, trazendo expectativas baseadas em representações sociais formuladas por candidatos que sentiram satisfação quanto ao serviço prestado.

Tais divergências demonstram que não existe padronização na aplicação do exame psicológico para o trânsito, requisito obrigatório segundo o código de ética profissional do psicólogo.

A formulação de um questionário que pudesse mensurar a satisfação do cliente/usuário em relação à qualidade do serviço prestado pelo profissional de psicologia se fez necessária, bem como uma revisão bibliográfica sobre aspectos relacionados à teoria da representação social e à teoria dos determinantes da qualidade na prestação de serviços.

A psicologia do trânsito, sendo ainda carente em amplas pesquisas e publicações, é sem dúvida um território fértil a ser explorado de forma responsável, tendo como foco a satisfação da população e, também, o reconhecimento dos profissionais envolvidos. Este trabalho é, assim, uma proposta de pesquisa que visa a melhoria dos serviços prestados pelo psicólogo do trânsito e a satisfação de seus usuários.



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

REFERÊNCIAS

- ABRIC, J-C. **Práticas sociais, representaciones sociales**. In: JEAN-CLAUDE
- ABRIC (Ed.). **Práticas sociais y representaciones**. México D. F.: Ediciones Coyoacán, 2001.
- ALBRECHT, K. BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992.
- Conselho Federal de Psicologia. **CFP aprova duas novas resoluções**. *Jornal do Federal*. Resolução CFP nº 25/2001, dez, 2001.
- Conselho Regional de Psicologia SP. **Psicologia: Legislação, Resoluções e Recomendações para a Prática Profissional**. Fichário. São Paulo, 2011.
- Departamento Nacional de Trânsito. Resolução 080/98. Brasília, 2000.
- DORIGON, D. S. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2006.
- FRANCO, M. L. P. B. **Representações Sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência**. *Cadernos de pesquisa*, v. 34, n. 121, p. 169-186, jan/abr. 2004.
- GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.
- JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.
- OLIVEIRA, F.; WERBA, G. **Representações Sociais**. In: JAQUES, M.G.C. et al. *Psicologia Social contemporânea: livro- texto*. 6ª ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- MOSCOVICI, S. **La Psychanalyse, son image et son public**. Paris: Press Universitaires de France, 1981.
- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.
- SÁ, C. P. de. **A construção do objeto de pesquisa em Representações Sociais**. Rio de Janeiro. UERJ, 1998.
- SLACK, N. et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.



URBINA, S. **Fundamentos da Testagem Psicológica**. Porto Alegre: Artmed, 2007.