

## **ACOLHER, AVALIAR, ORIENTAR: O PAPEL DA PSICÓLOGA NA EXPERIÊNCIA DE CANDIDATOS À HABILITAÇÃO**

**Rogéria Cristina Dias Santos<sup>1</sup>**  
**Fernanda Bicalho Pereira<sup>2</sup>**

**fernandabicalhopereira@gmail.com**

**ÁREA DO CONHECIMENTO:** Ciências da Saúde

### **RESUMO**

Este artigo apresenta uma pesquisa quantitativa, com base em observação de participante, realizada durante o estágio supervisionado em Psicologia entre março e maio de 2025, em uma clínica credenciada pelo DETRAN, na Zona da Mata Mineira. O objetivo foi analisar as manifestações emocionais e comportamentais de candidatos à obtenção ou renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), bem como a atuação do psicólogo no processo avaliativo. Foram observados aspectos como ansiedade, inquietação, insegurança e expressões faciais antes e durante a aplicação dos testes psicológicos (BPA, TEPIC, R1 e paleográfico). Identificou-se que candidatos previamente reprovados ou mal informados sobre os critérios técnicos apresentaram maior carga emocional. A atuação acolhedora, ética e empática da psicóloga contribuiu para a diminuição da ansiedade e para o fortalecimento da confiança no processo. Também foram analisados o ambiente físico, o atendimento no setor do DETRAN e campanhas educativas voltadas à segurança no trânsito. Os dados apontam que a qualidade da comunicação institucional, o preparo dos profissionais e a humanização do atendimento são fatores determinantes para uma avaliação mais eficiente, ética e promotora de bem-estar. O estudo reforça o papel estratégico do psicólogo na promoção da saúde emocional dos condutores e na prevenção de comportamentos de risco, contribuindo para um trânsito mais seguro e consciente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Psicologia do Trânsito; Avaliação Psicológica; Ansiedade na Habilitação.

### **1 INTRODUÇÃO**

A Psicologia do Trânsito é uma área de atuação que surgiu da necessidade de compreender o comportamento humano nas vias públicas e contribuir para a promoção de um trânsito mais seguro e humanizado. O trânsito, enquanto espaço coletivo, envolve relações complexas entre condutores, pedestres, passageiros e instituições, demandando uma atuação técnica e ética que vá além da simples

---

<sup>1</sup>Graduanda em Psicologia do Centro Universitário Vértice - Univértix

<sup>2</sup>Psicóloga; Mestra em Enfermagem; Professora do Centro Universitário Vértice - Univértix.

emissão de laudos psicológicos (Alves; Gomes, 2014). A compreensão de fatores emocionais, cognitivos e comportamentais que influenciam a condução de veículos torna-se fundamental para prevenir acidentes e promover a saúde mental dos sujeitos envolvidos nesse contexto (León; Vizzotto, 2003).

A avaliação psicológica, nesse cenário, representa um instrumento técnico-científico essencial. Conforme definido pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2019), trata-se de um processo que visa investigar habilidades cognitivas e traços de personalidade relevantes para a aptidão à direção segura, como atenção, memória, inteligência não verbal e equilíbrio emocional. Para além dos instrumentos padronizados, a atuação do psicólogo envolve acolhimento, escuta qualificada e a construção de um ambiente ético e empático, especialmente diante da ansiedade e do nervosismo que muitos candidatos manifestam durante o processo avaliativo (Dagostin, 2013; CFP, 2001).

Com o passar dos anos, houve importantes avanços nas metodologias e na regulamentação da prática, acompanhando as transformações sociais e tecnológicas. A Resolução CFP nº 01/2019 atualizou as diretrizes da atuação do psicólogo no trânsito, reforçando a importância de uma abordagem ética, técnica e humanizada, em consonância com as demandas contemporâneas. Ainda assim, desafios persistem, como o desconhecimento dos critérios técnicos por parte dos candidatos, a rigidez de alguns procedimentos institucionais e as limitações estruturais em ambientes de avaliação (Silva; Oliveira *et al.*, 2024).

Além disso, o trânsito é cada vez mais reconhecido como um problema de saúde pública, devido aos altos índices de acidentes e suas consequências físicas, emocionais e sociais (Hatakka, 2003). A atuação do psicólogo no setor público e nas clínicas credenciadas deve, portanto, incluir ações educativas, observação de comportamentos, práticas de escuta e identificação de fatores de risco para além da avaliação pericial. Isso demanda não apenas domínio técnico, mas também sensibilidade para compreender as particularidades emocionais dos avaliados e a influência do contexto no qual estão inseridos (Lamounier, 2005).

Neste sentido, o presente estudo tem como objetivo analisar, com base em uma experiência de estágio supervisionado, as manifestações emocionais e comportamentais de candidatos à obtenção ou renovação da CNH, observadas durante o processo de avaliação psicológica em uma clínica credenciada pelo

DETRAN. Busca-se compreender como o ambiente, a postura do psicólogo e os aspectos estruturais e comunicacionais da instituição impactam a experiência dos candidatos, contribuindo ou não para um processo avaliativo mais humano, ético e eficaz.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 A Psicologia do Trânsito: campo de atuação e relevância social**

A Psicologia do Trânsito constitui um campo específico da Psicologia que se dedica à compreensão do comportamento humano no ambiente viário, abrangendo condutores, pedestres e passageiros. Seu objetivo principal é investigar os fatores psicológicos que interferem na segurança e na qualidade de vida no trânsito, contribuindo para a redução de acidentes e a promoção de comportamentos mais conscientes.

Mesmo antes da regulamentação oficial da profissão de psicólogo no Brasil, em 1962, já se reconhecia a importância da atuação desses profissionais no processo de habilitação, especialmente na análise das condições emocionais e cognitivas dos candidatos à condução de veículos (Hoffmann, 2005). Com o passar do tempo, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) consolidou essa área como um campo legítimo de atuação, ampliando sua visibilidade e normatizando suas práticas.

De acordo com León e Vizzotto (2003), os acidentes de trânsito devem ser compreendidos como uma questão de saúde pública, devido aos elevados índices de mortalidade, hospitalizações, afastamentos laborais e prejuízos econômicos. Esse panorama reforça a necessidade de políticas e ações preventivas, nas quais o psicólogo do trânsito assume um papel central, tanto na avaliação de condutores quanto em campanhas educativas e intervenções voltadas à mudança de comportamento.

Dessa forma, a atuação do psicólogo do trânsito ultrapassa a aplicação de testes, englobando práticas de escuta, acolhimento, orientação e construção de estratégias de prevenção. Seu trabalho busca garantir que os indivíduos estejam emocional e cognitivamente preparados para o exercício da direção, protegendo não apenas o condutor, mas toda a coletividade que compartilha os espaços viários.

## **2.2 Avaliação Psicológica no Trânsito: conceito, finalidade e processos técnicos**

A avaliação psicológica é um processo técnico e científico estruturado, cuja finalidade é a obtenção de informações relevantes sobre o funcionamento psíquico de um indivíduo. No contexto do trânsito, esse processo visa identificar se o candidato à Carteira Nacional de Habilitação (CNH) apresenta condições psicológicas compatíveis com a condução segura de veículos (Alves; Gomes, 2014).

Segundo a Resolução CFP nº 01/2019, essa avaliação deve considerar habilidades como atenção concentrada, dividida e alternada, memória visual, raciocínio lógico, inteligência não verbal e traços de personalidade. A análise desses aspectos é fundamental para prevenir comportamentos de risco e reduzir a probabilidade de acidentes.

Além disso, a Resolução CFP nº 025/2001 estabelece os critérios técnicos e éticos que norteiam a atuação do psicólogo no contexto do trânsito. Essa normativa diferencia claramente a avaliação psicológica diagnóstica, voltada à compreensão clínica do sujeito, da avaliação pericial, como a realizada no trânsito, cujo objetivo é verificar a aptidão para o desempenho de atividades específicas, como dirigir.

A escolha adequada dos instrumentos, o domínio técnico do profissional, o ambiente de aplicação e a forma de condução da entrevista psicológica são fatores determinantes para a validade do processo avaliativo. Assim, o compromisso ético e a qualificação contínua do psicólogo são indispensáveis para garantir a fidedignidade dos resultados.

## **2.3 Contribuições da Avaliação Psicológica para a Segurança no Trânsito**

A avaliação psicológica no trânsito é uma importante estratégia preventiva, com potencial de impactar diretamente os índices de acidentes viários. Segundo Dagostin (2013), por meio da avaliação é possível identificar características como impulsividade, agressividade, baixa tolerância à frustração e desatenção, comportamentos que, se não identificados, podem resultar em condutas perigosas ao volante.

Nesse sentido, o psicólogo do trânsito não atua apenas como avaliador, mas também como agente de promoção da saúde mental e da segurança coletiva. Sua atuação inclui, quando necessário, o encaminhamento dos candidatos para

acompanhamento psicológico, além da participação em campanhas educativas que buscam formar condutores mais conscientes e responsáveis.

A prática da avaliação, portanto, vai além da aplicação de testes padronizados. Ela exige sensibilidade para compreender o impacto emocional que esse processo pode provocar nos candidatos, principalmente diante da ansiedade gerada pela possibilidade de reprovação. Assim, a atuação ética, empática e humanizada do psicólogo é fundamental para acolher os avaliados e contribuir para um trânsito mais seguro e humano (Lamounier, 2005).

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo trata-se de uma pesquisa de abordagem quantitativa e descritiva, fundamentada na observação participante como principal técnica de coleta de dados. A pesquisa foi realizada no contexto do estágio supervisionado obrigatório do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix, entre os meses de março e maio de 2025, totalizando uma carga horária de 40 horas.

As atividades ocorreram em uma clínica psicológica credenciada pelo Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN), localizada em uma cidade da Zona da Mata Mineira. O foco da observação recaiu sobre o comportamento de candidatos à obtenção, renovação ou reabilitação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), que se encontravam na sala de espera para avaliação psicológica. Os participantes eram de diferentes faixas etárias, gêneros e níveis de escolaridade.

Durante o período de observação, foram registrados aspectos relacionados às manifestações emocionais e comportamentais dos candidatos, incluindo expressões faciais, postura corporal, fala espontânea, tom de voz e sinais de ansiedade. Além disso, observou-se a dinâmica de trabalho da psicóloga responsável, a estrutura do ambiente, e os procedimentos de atendimento, aplicação e correção dos testes psicológicos padronizados, como a Bateria Psicológica de Atenção (BPA), TEPIIC, R1 e teste paleográfico.

A pesquisa também contemplou a observação das rotinas administrativas e do atendimento ao público no setor do DETRAN anexo à clínica, incluindo a análise da comunicação entre atendentes e usuários, organização do espaço físico, sinalização e fluxo de atendimento. Para complementar os dados, foram aplicados questionários simples antes e após a avaliação psicológica, com o objetivo de mensurar os níveis

de ansiedade e a percepção dos candidatos quanto à qualidade do atendimento recebido.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A presente pesquisa buscou analisar, por meio da observação participante, as manifestações emocionais e comportamentais de candidatos à obtenção ou renovação da CNH, bem como refletir sobre o papel do psicólogo e da estrutura institucional no contexto da avaliação psicológica no trânsito.

As observações foram realizadas em uma clínica credenciada pelo DETRAN e revelaram que a avaliação psicológica é um momento carregado de ansiedade e expectativa para os candidatos. Em especial, aqueles que estavam passando pelo exame pela primeira vez ou que já haviam sido reprovados anteriormente demonstraram maior inquietação, expressa por meio de comportamentos como inquietude corporal, fala acelerada, mãos suadas e hesitação nas respostas. Esse achado está em consonância com Dagostin (2013), que destaca a avaliação psicológica no trânsito como um momento potencialmente gerador de estresse, principalmente quando os candidatos não compreendem os critérios técnicos envolvidos.

Durante os atendimentos, a psicóloga responsável adotou uma postura acolhedora, empática e ética, orientando os candidatos de forma clara e objetiva. Essa atuação contribuiu significativamente para a redução do nervosismo, criando um ambiente mais seguro e confiável para a aplicação dos testes, conforme recomendam o CFP (2019) e Lamounier (2005). A observação da comunicação verbal e não verbal da profissional permitiu constatar o uso de escuta ativa e adaptações na linguagem de acordo com o perfil de cada candidato, favorecendo uma abordagem humanizada e eficaz.

Foram aplicados instrumentos padronizados como a BPA, TEPIK, R1 e o teste paleográfico, avaliando diferentes tipos de atenção, memória visual e velocidade de processamento. Em um dos dias de estágio, observou-se a aplicação dos testes em nove candidatos, com duração média de 1h40. A psicóloga organizou a aplicação em etapas, realizando a correção dos testes anteriores enquanto o último teste (R1) era executado pelos candidatos. Ao final, seis foram considerados aptos e três inaptos. As reações à reprovação incluíram frustração e expressões de desalento,

principalmente entre os candidatos que já estavam emocionalmente fragilizados. Segundo Alves e Gomes (2014), a avaliação psicológica deve considerar essas reações emocionais, pois têm impacto direto na autoestima e nas futuras tentativas de habilitação.

Também foram acompanhadas as rotinas administrativas e o atendimento ao público no setor do DETRAN. As observações permitiram identificar gargalos na comunicação com os usuários, principalmente em relação à sinalização, à disposição do ambiente e à ausência de orientações claras. Esses fatores contribuíam para o aumento da ansiedade e insegurança antes da avaliação. De acordo com Hatakka (2003), a experiência do usuário no ambiente de atendimento influencia diretamente sua percepção do processo avaliativo e sua preparação emocional.

A estrutura física da clínica e do DETRAN foi considerada adequada em termos de acessibilidade e organização, embora melhorias na sinalização interna e disposição dos assentos pudessem otimizar o fluxo e tornar o ambiente mais acolhedor. Durante o estágio, observou-se a aplicação de questionários simples antes e após a avaliação, com o objetivo de identificar variações no nível de ansiedade dos candidatos. Os resultados indicaram redução dos sintomas de tensão após o atendimento, especialmente nos casos em que a postura acolhedora da psicóloga foi mais evidente. Isso reforça o papel do profissional como mediador emocional, capaz de transformar o processo avaliativo em uma experiência mais segura e ética (CFP, 2019; Hoffmann, 2005).

Além da prática avaliativa, foram observadas ações educativas promovidas pelo DETRAN, com campanhas sobre segurança no trânsito, uso do cinto de segurança, direção defensiva e respeito às normas de circulação. Tais iniciativas, aliadas a uma avaliação psicológica ética e bem conduzida, reforçam a importância de um trânsito mais consciente e comprometido com a saúde pública, conforme defendido por León e Vizzotto (2003).

A experiência prática permitiu compreender que a avaliação psicológica no trânsito vai além da aplicação de testes: ela envolve uma escuta sensível, a consideração das variáveis emocionais do candidato e o compromisso ético com a segurança coletiva. O papel do psicólogo, nesse contexto, é também educativo e preventivo, devendo promover um ambiente de confiança que favoreça o desempenho

adequado dos avaliados e contribua para a construção de um trânsito mais humano e responsável.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho evidenciou a relevância da avaliação psicológica no processo de habilitação para o trânsito, especialmente quando observada a partir de uma prática supervisionada em uma clínica credenciada pelo DETRAN. A análise das manifestações emocionais e comportamentais dos candidatos à obtenção ou renovação da CNH permitiu compreender como fatores como ansiedade, insegurança e desconhecimento técnico podem interferir no desempenho durante a avaliação, impactando diretamente sua eficácia e a experiência do avaliado.

Observou-se que a postura da psicóloga responsável — pautada na escuta ativa, na empatia e no acolhimento — teve papel central na redução do nervosismo dos candidatos e na promoção de um ambiente propício à aplicação dos testes. Essa atuação reforça a importância da ética e da humanização no exercício da Psicologia do Trânsito, conforme previsto nas normativas do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2019). A escuta sensível, associada ao domínio técnico dos instrumentos aplicados, demonstrou-se essencial para uma avaliação mais justa, eficaz e promotora de bem-estar.

Além disso, as observações no ambiente do DETRAN revelaram aspectos estruturais e comunicacionais que impactam diretamente a experiência dos usuários. Elementos como sinalização deficiente, tempo de espera prolongado e informações imprecisas contribuem para o aumento da ansiedade e da sensação de despreparo antes da avaliação. As ações educativas observadas, por outro lado, mostraram-se importantes estratégias de prevenção e conscientização sobre o comportamento seguro no trânsito.

Dessa forma, o estudo reforça que a avaliação psicológica no trânsito não deve ser compreendida apenas como uma etapa técnica do processo de habilitação, mas como uma prática integrada, que envolve escuta, orientação e responsabilidade social. O psicólogo, nesse contexto, assume uma função estratégica na construção de um trânsito mais humano, seguro e consciente, atuando tanto na avaliação das condições individuais quanto na mediação dos impactos emocionais que envolvem esse processo.

Conclui-se que há a necessidade de constante qualificação dos profissionais da área, bem como de melhorias nas estruturas físicas e comunicacionais das instituições envolvidas. Tais avanços contribuem não apenas para um processo avaliativo mais justo e eficaz, mas também para a promoção da saúde mental dos condutores e para o fortalecimento da cultura de segurança viária enquanto política pública.

## REFERÊNCIAS

ALVES, F. L.; GOMES, W. B. **Psicologia do trânsito: teoria e prática**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Resolução CFP nº 025/2001: dispõe sobre a avaliação psicológica para condutores de veículos automotores**. Brasília, 2001. Disponível em: <https://site.cfp.org.br>. Acesso em: 10 jul. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Resolução CFP nº 001/2019: institui diretrizes para a avaliação psicológica no Brasil**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://site.cfp.org.br>. Acesso em: 10 jul. 2025.

DAGOSTIN, J. L. **A atuação do psicólogo no processo de avaliação para obtenção da CNH: implicações éticas e técnicas**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2013.

HATAKKA, M. **Driver behaviour and accident involvement: a study on predictive validity of driver testing**. Helsinki: University of Helsinki, 2003.

HOFFMANN, H. A. **Avaliação psicológica para condutores: fundamentos e práticas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

LAMOUNIER, S. M. **A escuta psicológica na avaliação pericial: entre técnica e acolhimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

LEÓN, L. A.; VIZZOTTO, A. D. **O psicólogo do trânsito: desafios e perspectivas**. Curitiba: Juruá, 2003.

SILVA, L. R.; OLIVEIRA, M. F.; NASCIMENTO, J. A. Avaliação psicológica no trânsito e a experiência emocional dos candidatos à CNH. **Revista Brasileira de Psicologia do Trânsito**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 45-60, 2024.