



**SANTA MARIA
HEALTH SCHOOL**
Escola Superior Saúde Santa Maria

Relatório do Serviço de Psicologia do GAAPe

“MAIS SAÚDE MENTAL, MELHOR ENSINO SUPERIOR”

Ano letivo 2024/2025

Índice

Introdução	2
Perceção dos/as estudantes relativamente ao GAAPe.....	3
Como tiveste conhecimento do Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAAPe)?.....	6
Como avalias a qualidade do agendamento da tua consulta e no esclarecimento de qualquer outra questão?	8
As consultas foram realizadas por qual dos profissionais?	10
A/O profissional iniciou, de forma geral, as consultas à hora marcada?	11
Como avalias as consultas que realizaste?	11
O profissional que te atendeu demonstrou empatia e preocupação com as tuas necessidades?	13
Sentes que as consultas foram úteis e te ajudaram?	14
Recomendarias o Serviço de Psicologia do GAAPe a outras pessoas?	15
Tens alguma reflexão, sugestão ou comentário que gostarias de partilhar connosco sobre a tua experiência no Serviço de Psicologia do GAAPe?	16
Conclusão	17

Introdução

O bem-estar psicológico dos/as estudantes assume um papel fundamental no seu percurso académico e pessoal, sendo essencial garantir o acesso a serviços de apoio que respondam de forma eficaz às suas necessidades. Neste contexto, o Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAAPe) da Santa Maria Health School – Escola Superior de Saúde de Santa Maria tem vindo a desempenhar um papel relevante na promoção da saúde mental da comunidade estudantil.

Perceção dos/as estudantes relativamente ao GAApE

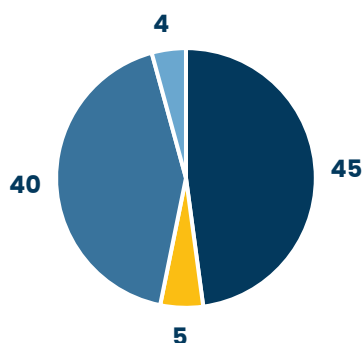
Com o objetivo de avaliar a perceção dos/as estudantes relativamente ao Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAApE) da Santa Maria Health School (SMHS) – Escola Superior de Saúde de Santa Maria, foi elaborado e aplicado um questionário dirigido aos/às estudantes dos diferentes ciclos de estudo. Este instrumento procurou recolher informações sobre as diferentes dimensões da experiência dos/as estudantes, nomeadamente os canais pelos quais tiveram conhecimento do serviço, a acessibilidade do agendamento, a pontualidade e a qualidade das consultas, a empatia demonstrada pelos profissionais, a utilidade percebida do acompanhamento psicológico e a eventual recomendação do serviço a outras pessoas.

As respostas a este questionário foram recolhidas entre o dia 16 de junho e 25 de julho de 2025, tendo participado 20 estudantes. O questionário foi divulgado através da aplicação WhatsApp junto dos/as estudantes que usufruíram, no ano letivo 2024/2025, dos serviços de Psicologia. O seu preenchimento foi realizado em formato online, garantindo-se o anonimato e a confidencialidade de todos/as os/as participantes.

Neste relatório, antes da apresentação e análise dos dados obtidos através do questionário de satisfação, serão inicialmente

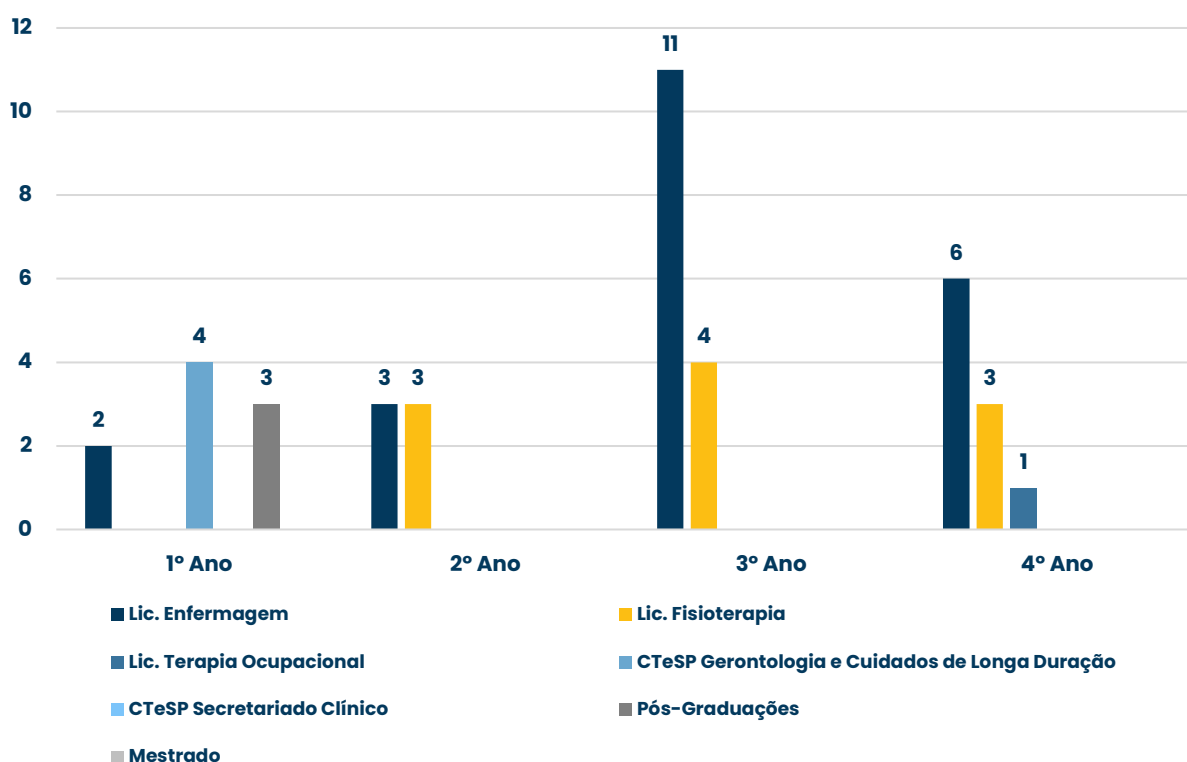
apresentados os dados descritivos sobre o funcionamento do Serviço de Psicologia no ano letivo 2024/2025. Estes dados incluem: a) o número total de pedidos de acompanhamento/sinalizações recebidos; b) o número de estudantes que fizeram pedido de acompanhamento ou foram sinalizados, mas que não iniciaram acompanhamento em Psicologia; c) o número de estudantes que efetivamente iniciaram o acompanhamento psicológico; d) o número de *drop-outs*; e) a distribuição dos/as estudantes por curso e ano de frequência que usufruíram do serviço de psicologia; f) bem como o número total de consultas realizadas ao longo do ano letivo.

Através da análise integrada destas informações, pretende-se obter uma visão global sobre a utilização e impacto do Serviço de Psicologia do GAAPe, identificando pontos fortes e áreas de melhoria, com vista ao seu desenvolvimento contínuo e à promoção do bem-estar da comunidade académica.

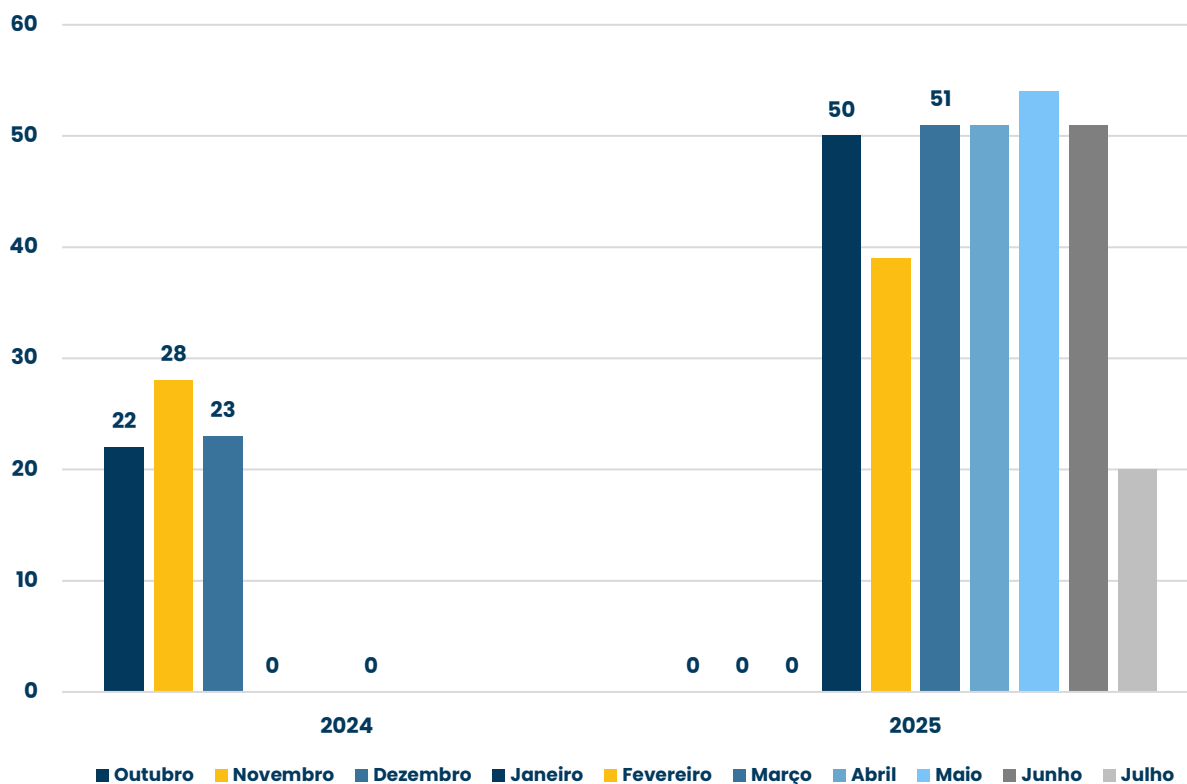


- N.º de pedidos de acompanhamento/sinalização
- N.º de estudantes que fizeram pedido de acompanhamento/n.º de sinalizações, mas que não iniciaram o seu acompanhamento em Psicologia
- N.º de estudantes que iniciaram o seu acompanhamento em Psicologia
- N.º de drop outs

Distribuição dos/as estudantes, por ano e curso, que usufruíram de acompanhamento em Psicologia



N.º de consultas realizadas



Como tiveste conhecimento do Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAAPe)?

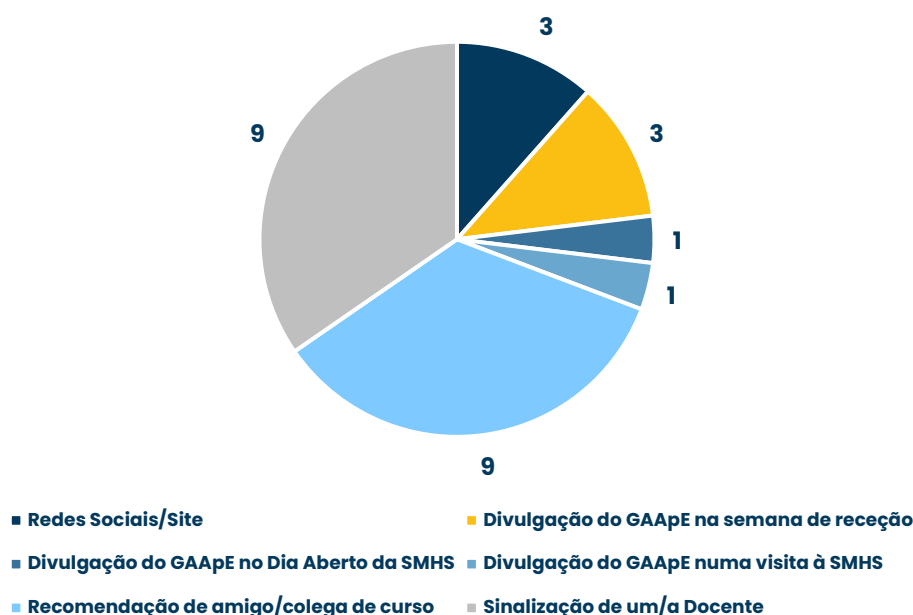
No âmbito da avaliação do Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAAPe), foi colocada aos/às participantes a questão: *"Como tiveste conhecimento do Serviço de Psicologia do GAAPe?"*

Os dados indicam que os dois principais canais de conhecimento do serviço foram a sinalização por parte de um/a docente e a recomendação de um amigo ou colega de curso, ambos com 9 respostas cada, o que representa a via mais frequente de acesso. Este

dado reforça a importância da sensibilização da comunidade académica, nomeadamente docentes e colegas, na identificação de necessidades e encaminhamento dos/as estudantes para o acompanhamento em psicologia.

As redes sociais e o site institucional da Santa Maria Health School foram referidos por 3 participantes, evidenciando alguma eficácia das plataformas digitais como meios de divulgação, embora ainda com um alcance reduzido quando comparado com os canais interpessoais.

Outros meios de divulgação institucional foram também mencionados, embora com menor frequência. A divulgação durante a semana de receção aos novos estudantes obteve 3 respostas, enquanto a divulgação no Dia Aberto da SMHS e na semana de receção da SMHS receberam 1 resposta cada, o que sugere a necessidade de reforçar ou diversificar estas estratégias de comunicação, sobretudo em momentos-chave de integração académica.



No que respeita à dimensão **ansiedade**, 135 estudantes relataram que se encontram no parâmetro “normal”, 31 estudantes relaram níveis elevados de ansiedade: 10 apresentaram “sintomatologia ligeira”, 12 apresentaram “sintomatologia moderada”, 5 apresentaram “sintomatologia grave”, e 4 apresentaram “sintomatologia extremamente grave”.

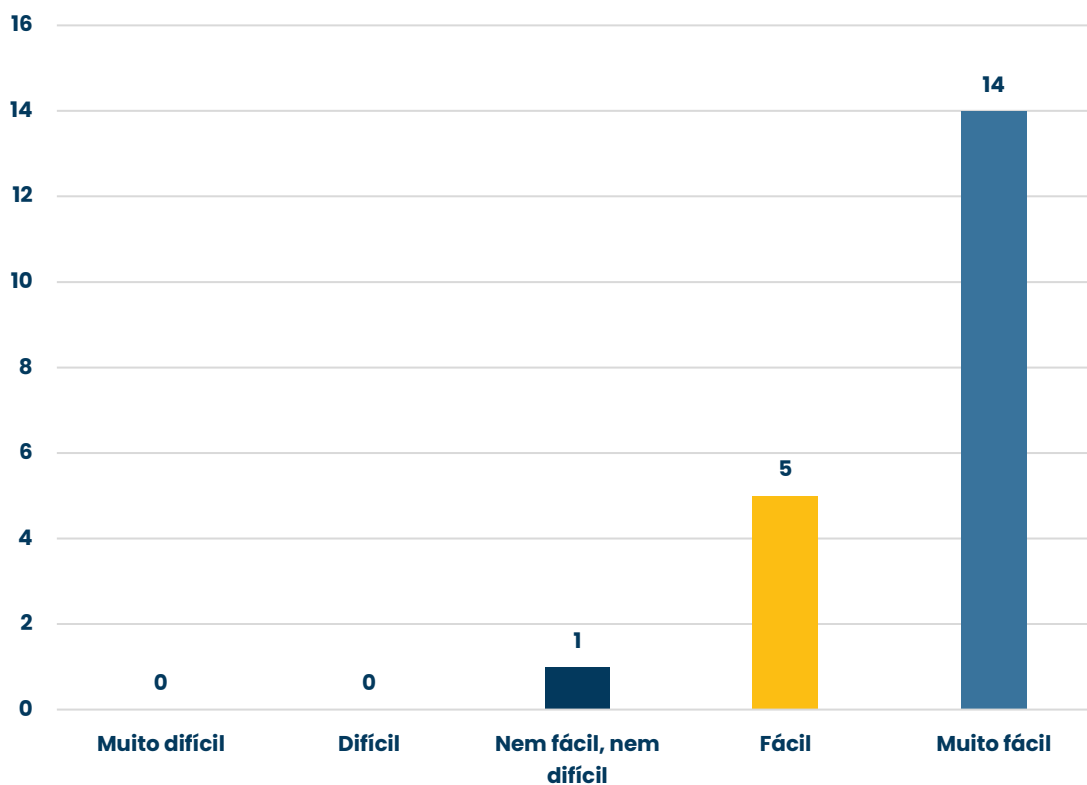
Como avalias a qualidade do agendamento da tua consulta e no esclarecimento de qualquer outra questão?

Foi também solicitada aos/às participantes uma avaliação sobre a experiência de agendamento da consulta e o esclarecimento de outras questões relacionadas com o Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAApE).

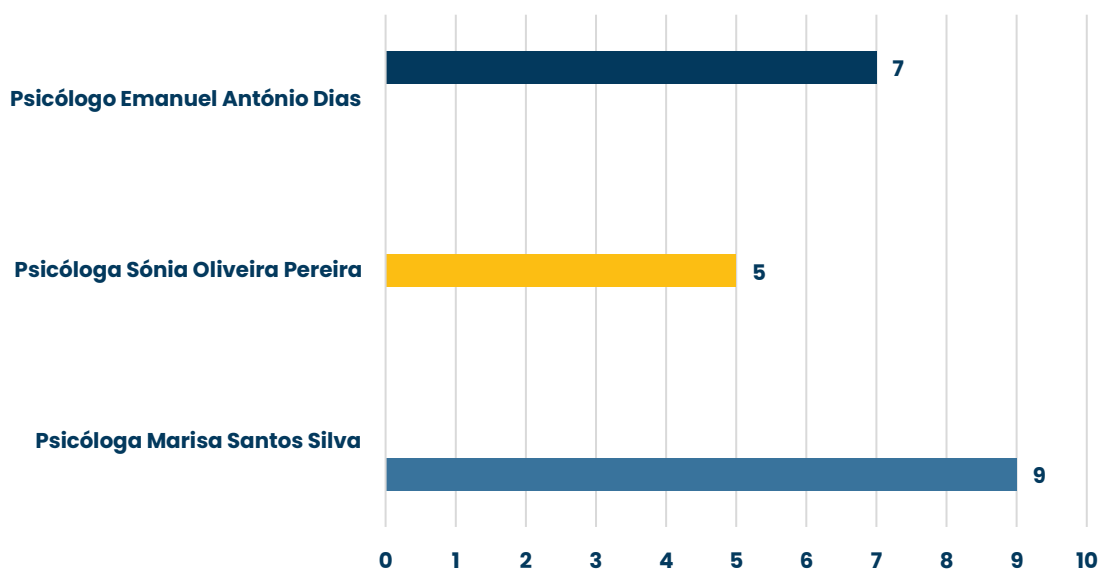
Os resultados foram amplamente positivos. A maioria dos estudantes, 14 participantes, classificou o processo como *"muito fácil"*, enquanto 5 participantes o avaliaram como *"fácil"*. Apenas 1 pessoa considerou o processo *"nem fácil, nem difícil"*, e nenhum participante indicou dificuldades, já que as opções *"difícil"* e *"muito difícil"* não foram assinaladas.

Estes dados indicam um elevado nível de satisfação com a acessibilidade e a eficácia do agendamento, bem como com a disponibilidade para esclarecimento de dúvidas por parte do serviço. A resposta positiva da maioria dos estudantes sugere que os canais de comunicação estão a funcionar de forma eficiente e que o serviço é percebido como acessível e organizado.

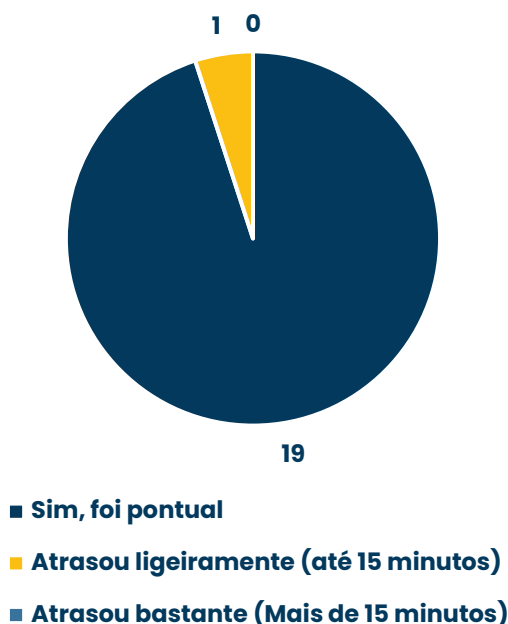
Este feedback é um indicador relevante da qualidade do atendimento inicial e pode ser interpretado como um ponto forte do GAApE, contribuindo para uma experiência positiva logo nas primeiras interações dos/as estudantes com o serviço.



As consultas foram realizadas por qual dos profissionais?



A/O profissional iniciou, de forma geral, as consultas à hora marcada?



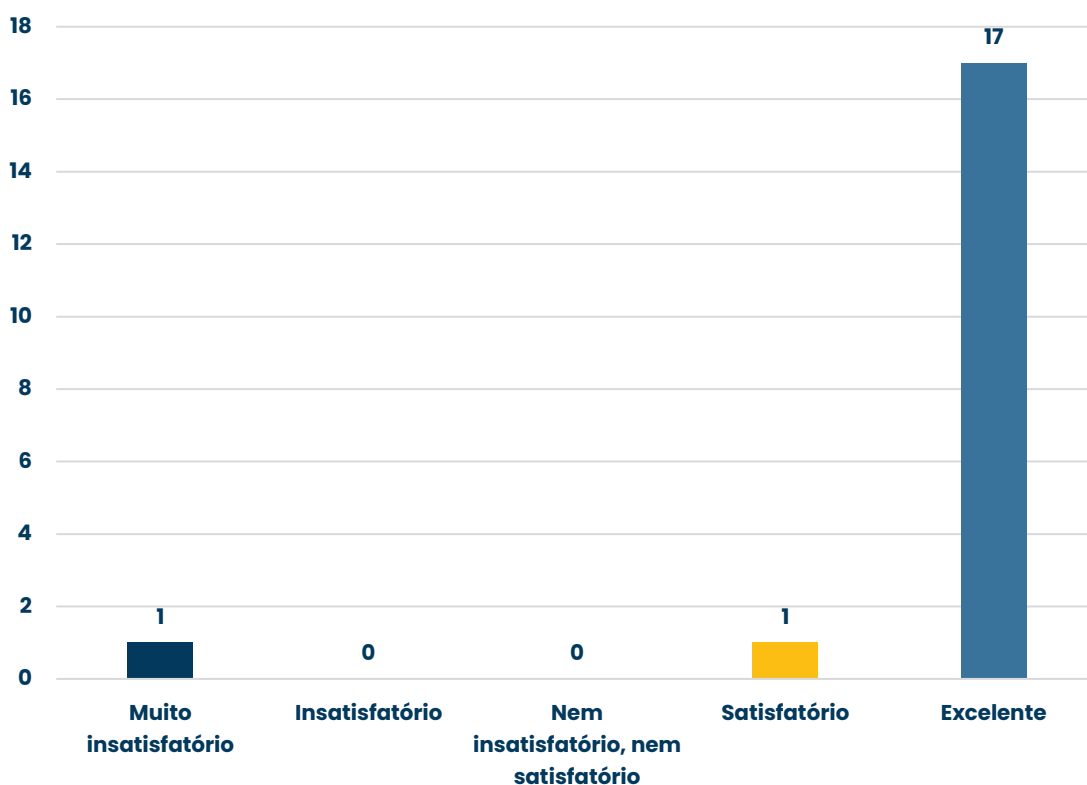
Como avalias as consultas que realizaste?

Os/As participantes foram também convidados/as a avaliar, de forma global, a sua experiência com as consultas realizadas no Serviço de Psicologia do GAApE.

Os resultados demonstram uma avaliação amplamente positiva por parte da maioria dos/as estudantes. Dezassete participantes classificaram as consultas como *"excelente"*, enquanto dois participantes atribuíram a classificação de *"satisfatório"*. Nenhum participante selecionou as opções *"insatisfatório"* ou *"nem insatisfatório, nem satisfatório"*, o que reforça a perceção geral de qualidade e eficácia do acompanhamento psicológico prestado.

Importa, no entanto, contextualizar que uma resposta indicou "muito insatisfatório", o que contrasta significativamente com as demais respostas. Após análise do padrão de respostas desse/a participante ao restante questionário, nas quais todas as outras dimensões relacionadas com as consultas de psicologia foram avaliadas de forma muito positiva, é plausível considerar que se tratou de um erro de marcação involuntário.

Em suma, os dados indicam um elevado nível de satisfação com as consultas de psicologia, evidenciando a perceção positiva dos/as estudantes relativamente à qualidade do acompanhamento recebido, à competência dos profissionais envolvidos e ao impacto do serviço na sua experiência académica e pessoal.



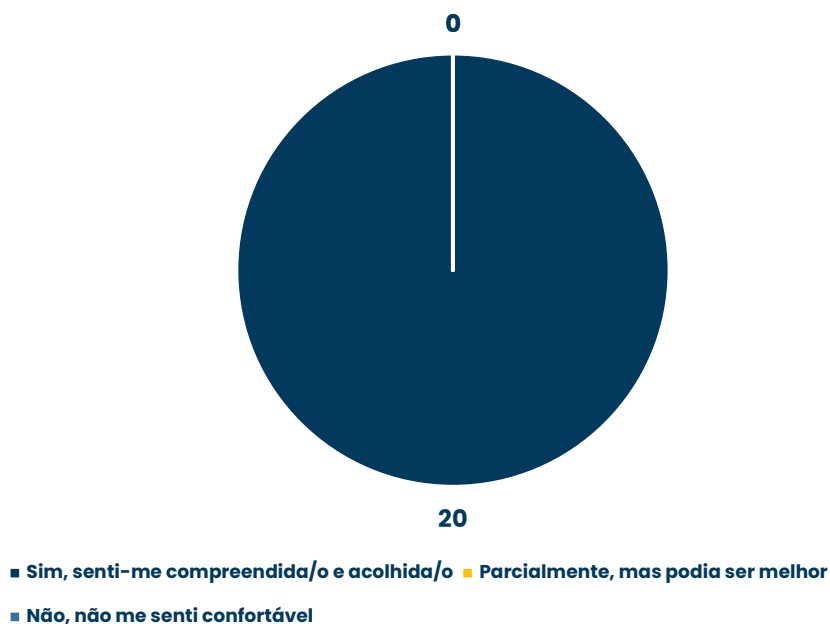
O profissional que te atendeu demonstrou empatia e preocupação com as tuas necessidades?

Ainda no âmbito da avaliação da qualidade do atendimento prestado pelo Serviço de Psicologia do GAApE, foi colocada aos/às participantes a seguinte questão: "O profissional que te atendeu demonstrou empatia e preocupação com as tuas necessidades?"

Os resultados foram unanimemente positivos. Todos/as os/as 20 participantes responderam afirmativamente, assinalando a opção "sim, senti-me compreendida/o e acolhida/o". Nenhum dos inquiridos selecionou as opções "parcialmente, mas podia ser melhor" ou "não, não me senti confortável".

Estes dados refletem um elevado grau de satisfação com a relação estabelecida entre profissional e estudante, destacando-se a capacidade dos/as psicólogos/as em demonstrar empatia, escuta ativa e sensibilidade às necessidades individuais dos/as estudantes.

O reconhecimento unânime por parte dos/as estudantes relativamente ao acolhimento e à compreensão recebidos constitui um indicador de excelência no atendimento, reforçando a qualidade e a humanização do serviço prestado pelo GAApE.



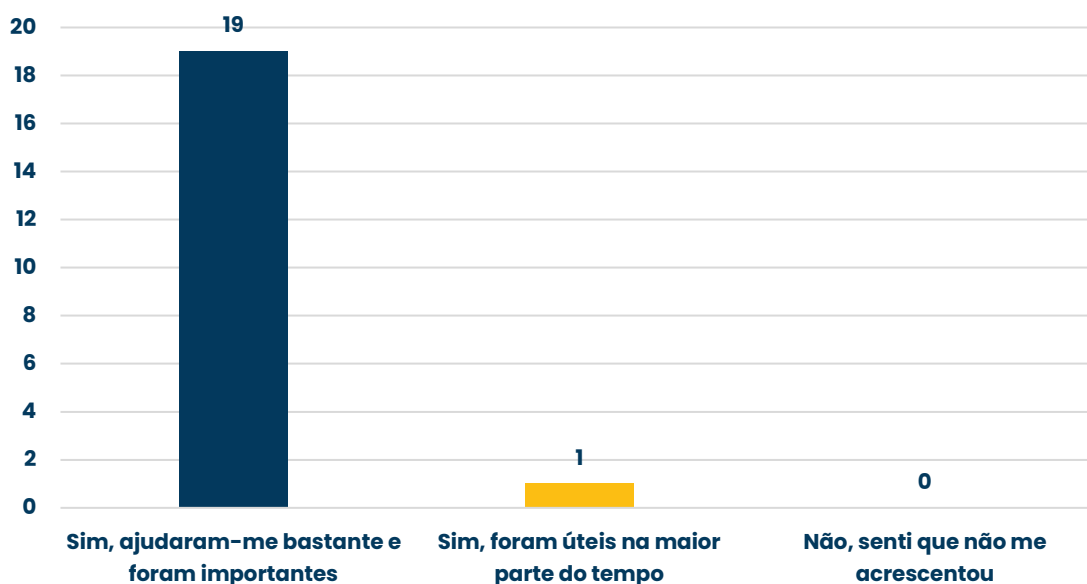
Sentes que as consultas foram úteis e te ajudaram?

Os/As participantes foram também convidados/as a responder à pergunta: *"Sentes que as consultas foram úteis e te ajudaram?"*

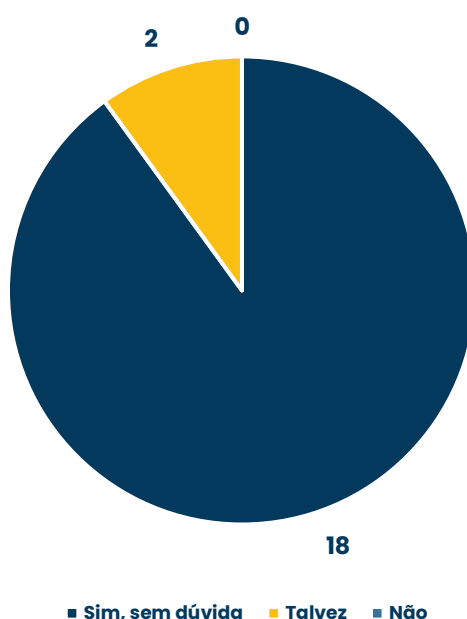
Os resultados revelam uma perceção muito positiva quanto à utilidade das consultas. Dezanove participantes indicaram que as consultas os ajudaram bastante e foram importantes, enquanto um/a participante referiu que foram úteis na maior parte do tempo. Importa destacar que nenhum/a estudante selecionou a opção *"não, senti que não me acrescentou"*, o que evidencia a inexistência de respostas negativas relativamente ao impacto do acompanhamento psicológico recebido.

Estes dados sugerem que o serviço tem cumprido eficazmente os seus objetivos, proporcionando apoio significativo aos/às estudantes, tanto ao nível emocional como académico. A expressiva maioria dos/as

participantes reconhece o valor das intervenções realizadas, o que reforça a relevância da continuidade e do investimento neste tipo de apoio no contexto do ensino superior.



Recomendarias o Serviço de Psicologia do GAApE a outras pessoas?



Tens alguma reflexão, sugestão ou comentário que gostarias de partilhar connosco sobre a tua experiência no Serviço de Psicologia do GAApE?

- “Nada a referir.”
- “Não tenho nada a apontar.”
- “Gostei muito do acompanhamento, foi essencial em todas as vezes que tive consulta!”
- “Obrigada por ajudarem nos momentos mais complicados”
- “Estou bastante satisfeita.”
- “Tudo ótimo como no ano passado.”
- “Nenhuma sugestão, obrigada por tudo.”
- “Fico contente por ter um excelente serviço especialmente no Serviço de Psicologia.”
- “Estou muito satisfeito com o serviço prestado, penso que é de fácil acesso para qualquer estudante e dessa mesma forma, recomendaria a todos os estudantes a usufruir deste serviço porque ajuda bastante não só na vida pessoal como na vida universitária.”
- “Excelente recomendo.”
- “Poderia ser mais divulgado. Para chegar mais às pessoas.”

- “Atenção, dedicação e disponibilização de materiais com imenso rigor.”
- “Tem sido uma boa experiência e têm me ajudado muito.”
- “Tenho tido uma experiência muito boa!”
- “Continuação do trabalho que tem sido realizado.”
- “A única alteração que sugeria era uma sala mais resguardada para as consultas.”

Conclusão

Os dados recolhidos, tanto quantitativos como qualitativos, permitem concluir que o Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAApE) desempenha um papel essencial e amplamente valorizado no apoio à saúde mental da comunidade académica da Santa Maria Health School – Escola Superior de Saúde de Santa Maria.

Durante o período em análise, o serviço registou 45 pedidos de acompanhamento psicológico ou sinalizações, dos quais 40 estudantes iniciaram efetivamente o acompanhamento. Cinco estudantes não chegaram a iniciar o processo e 4 estudantes realizaram “drop outs” (abandono do acompanhamento após início). Ao longo deste período, foram realizadas 389 consultas de Psicologia,

o que reflete um volume significativo de intervenção e acompanhamento continuado.

A distribuição dos estudantes acompanhados mostra uma representação diversificada de diferentes cursos e anos letivos, com destaque para os seguintes grupos:

- Licenciatura em Enfermagem: 22 estudantes (dos 1.º, 2.º, 3.º e 4.º anos);
- Licenciatura em Fisioterapia: 10 estudantes (2.º, 3.º e 4.º anos);
- Licenciatura em Terapia Ocupacional: 1 estudante (4.º ano);
- CTesP em Gerontologia e Cuidados de Longa Duração: 4 estudantes (1.º ano);
- Pós-graduações: 3 estudantes.

Este panorama revela uma abrangência transversal do serviço, com estudantes de diferentes áreas e momentos do percurso académico a recorrerem ao apoio psicológico.

As respostas a este questionário e os dados descritivos sobre o serviço de Psicologia, nomeadamente o número elevado de consultas realizadas (389) e a abrangência dos cursos atendidos, evidenciam a importância de manter e reforçar este serviço. Recomenda-se, com base nos dados, a continuidade do investimento neste apoio psicológico, com especial atenção à divulgação e às condições logísticas, para garantir que todos/as os/as estudantes que necessitam consigam beneficiar deste recurso fundamental.