



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

Relatório do Serviço de Psicologia do GAAP

“MAIS SAÚDE MENTAL, MELHOR ENSINO SUPERIOR”

Ano letivo 2025/2026

Índice

Introdução	2
Perceção dos/as estudantes relativamente ao GAAP	4
Como tiveste conhecimento do Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAAP)?	8
Como avalias a qualidade do agendamento da tua consulta e no esclarecimento de qualquer outra questão?	9
As consultas foram realizadas por qual dos profissionais?	11
A/O profissional iniciou, de forma geral, as consultas à hora marcada?	12
Como avalias as consultas que realizaste?	12
O profissional que te atendeu demonstrou empatia e preocupação com as tuas necessidades?	14
Sentes que as consultas foram úteis e te ajudaram?	15
Recomendarias o Serviço de Psicologia do GAAP a outras pessoas?	17
Tens alguma reflexão, sugestão ou comentário que gostarias de partilhar connosco sobre a tua experiência no Serviço de Psicologia do GAAP?	18
Conclusão	18

Introdução

O bem-estar psicológico dos/as estudantes constitui um fator determinante para o seu desenvolvimento académico, pessoal e social, influenciando não só o desempenho escolar, mas também a capacidade de adaptação aos desafios inerentes ao contexto do ensino superior. A transição para este nível de ensino é frequentemente marcada por mudanças significativas, que podem envolver novas exigências académicas, adaptação a diferentes contextos sociais, maior autonomia e, em muitos casos, o afastamento do contexto familiar. Estas circunstâncias podem aumentar a vulnerabilidade ao stress, à ansiedade e a outras dificuldades psicológicas, tornando essencial a existência de respostas institucionais que promovam a saúde mental e o bem-estar dos/as estudantes.

Neste enquadramento, as instituições de ensino superior assumem uma responsabilidade crescente na implementação de estratégias de prevenção, promoção e intervenção em saúde psicológica, disponibilizando serviços especializados que garantam um apoio acessível, atempado e ajustado às necessidades da comunidade académica. A existência de serviços de apoio psicológico contribui não apenas para a resolução de dificuldades individuais, mas também para a promoção de competências pessoais e socioemocionais que favorecem o sucesso académico, a permanência no ensino superior e a qualidade de vida dos/as estudantes.

É neste contexto que o Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio (GAAP) da Escola Superior de Saúde de Santa Maria – Santa Maria Health School tem vindo a desempenhar um papel relevante na promoção da saúde mental da comunidade estudantil. Através da disponibilização de acompanhamento psicológico, ações de prevenção e iniciativas de promoção do bem-estar, este serviço procura responder às necessidades dos/as estudantes, contribuindo para a criação de um ambiente académico mais saudável, inclusivo e favorável ao desenvolvimento integral de cada estudante.

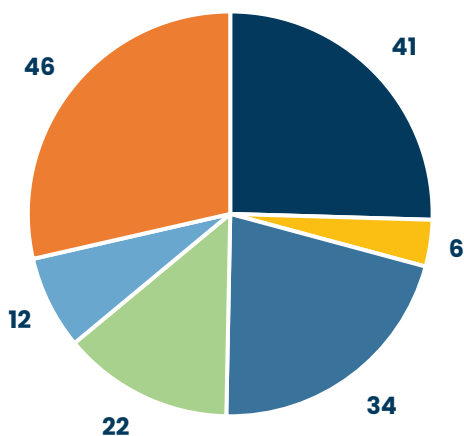
Perceção dos/as estudantes relativamente ao GAAP

Com o propósito de conhecer a perceção dos/as estudantes relativamente ao Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Estudante (GAAP) da Escola Superior de Saúde de Santa Maria – Santa Maria Health School (SMHS), foi desenvolvido e aplicado um questionário de satisfação dirigido aos/às estudantes dos diferentes ciclos de estudo. Este instrumento teve como finalidade recolher informação sobre diversos aspetos da experiência dos/as utilizadores/as do serviço, incluindo a forma como tomaram conhecimento da sua existência, a facilidade de acesso ao processo de agendamento de consultas, a pontualidade das consultas, a qualidade do atendimento prestado, a empatia demonstrada pelos/as profissionais, a perceção da utilidade do acompanhamento psicológico e a predisposição para recomendar o serviço a outras pessoas.

A recolha de dados decorreu entre os dias **22 de junho e 31 de julho de 2026, tendo sido obtidas respostas de 17 estudantes**. O questionário foi disponibilizado em formato online, assegurando-se o anonimato e a confidencialidade de todos/as os/as participantes. A sua divulgação foi realizada através da aplicação WhatsApp, junto dos/as estudantes que recorreram ao Serviço de Psicologia durante o ano letivo de 2025/2026, bem como através das redes sociais institucionais da SMHS.

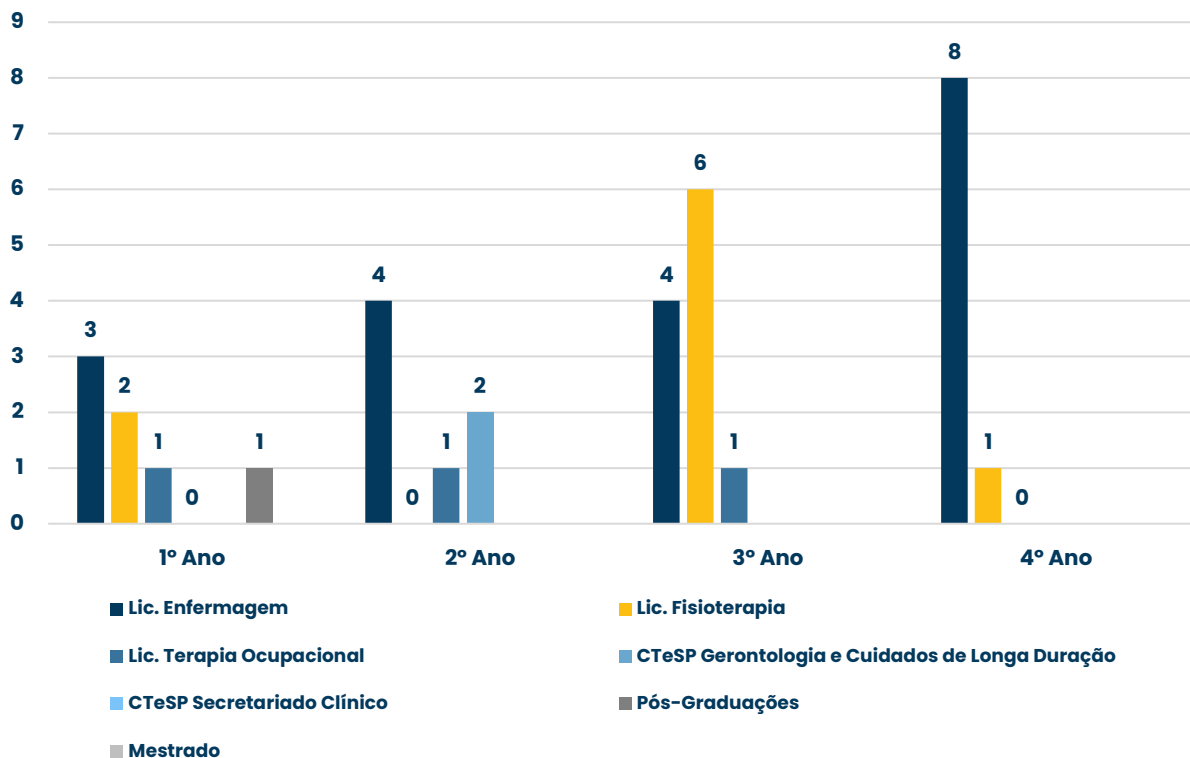
Antes da apresentação e discussão dos resultados obtidos através do questionário de satisfação, este relatório apresenta uma caracterização do funcionamento do Serviço de Psicologia ao longo do ano letivo 2025/2026, permitindo contextualizar os dados posteriormente analisados. Para esse efeito, são descritos indicadores relativos à atividade desenvolvida pelo serviço, designadamente: a) o número total de pedidos de acompanhamento psicológico e de sinalizações recebidas; b) o número de estudantes que solicitaram acompanhamento ou foram sinalizados, mas que não iniciaram o processo de acompanhamento; c) o número de estudantes que efetivamente iniciaram intervenção psicológica; d) o número de situações de abandono do acompanhamento (drop-out); e) a distribuição dos/as estudantes acompanhados/as por curso e ano de frequência; f) o número de pedidos de remarcação de consultas; e g) o número total de consultas realizadas durante o ano letivo.

A análise conjunta destes indicadores e dos resultados do questionário de satisfação permitirá obter uma perspetiva abrangente sobre a utilização, o funcionamento e o impacto do Serviço de Psicologia do GAAP. Pretende-se, deste modo, identificar os principais pontos fortes do serviço, bem como eventuais oportunidades de melhoria, contribuindo para o seu aperfeiçoamento contínuo e para o reforço das respostas de promoção da saúde mental e do bem-estar da comunidade académica.

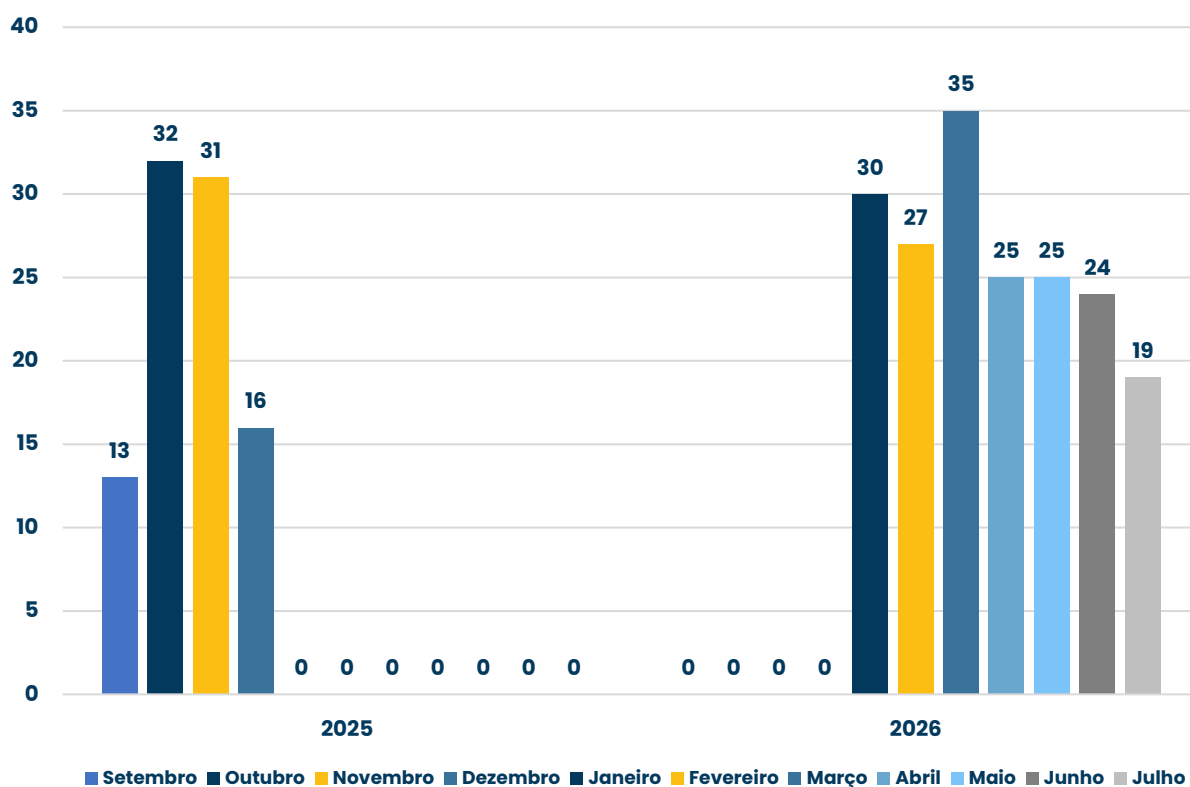


- N.º de pedidos de acompanhamento/sinalização
- N.º de estudantes que fizeram pedido de acompanhamento/n.º de sinalizações, mas que não iniciaram o seu acompanhamento em Psicologia
- N.º de estudantes que iniciaram o seu acompanhamento em Psicologia
- N.º de estudantes com >4 sessões
- N.º de drop outs
- N.º de desmarcação de consultas

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 (GAAp)?

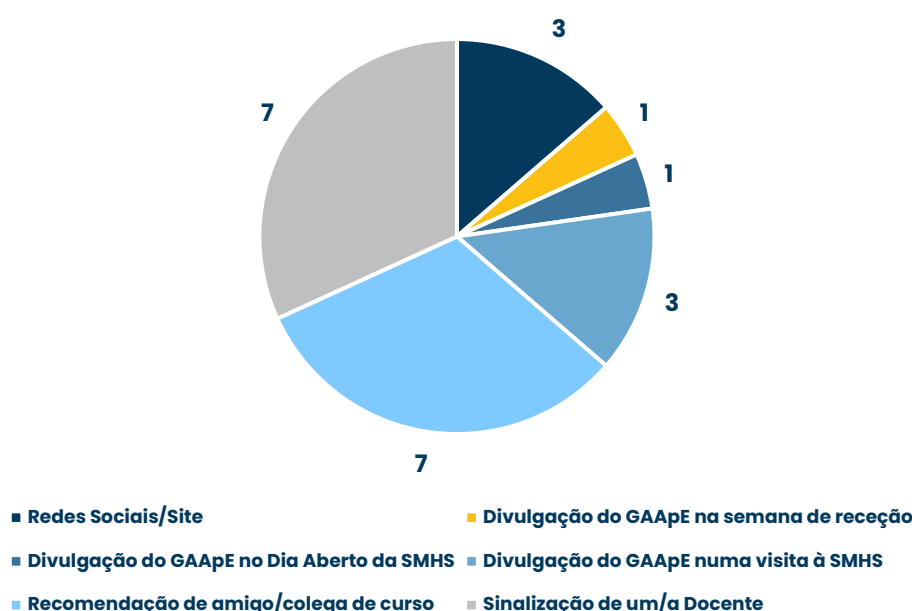
No âmbito da avaliação do Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio (GAAp), foi colocada aos/às participantes a questão: *"Como tiveste conhecimento do Serviço de Psicologia do GAAp?"*

Os resultados evidenciam que os principais meios através dos quais os/as estudantes tomaram conhecimento do Serviço de Psicologia foram a **referenciação por um/a docente** e a **recomendação de um amigo ou colega de curso (ambos assinalados por 7 participantes)**. Estes dados reforçam a importância da comunidade académica como elemento facilitador na identificação de necessidades de apoio psicológico e no encaminhamento dos/as estudantes para os serviços disponíveis, destacando o papel dos/as docentes e da rede de pares na promoção do acesso ao acompanhamento psicológico.

As **redes sociais e o site institucional** foram identificados por **3 participantes**, evidenciando que os canais digitais constituem uma via relevante de divulgação do serviço, embora com uma expressão inferior à dos mecanismos de referenciação interpessoal.

Relativamente às restantes estratégias de divulgação institucional, a **divulgação do GAAp durante a semana de receção** foi referida por **1 participante**, a **divulgação no Dia Aberto da SMHS** também por **1 participante**, e a **divulgação do GAAp durante uma visita à SMHS** foi

mencionada por **3 participantes**. Apesar de estas iniciativas contribuírem para dar visibilidade ao serviço, os resultados sugerem que o seu impacto poderá ser reforçado, nomeadamente através da diversificação das estratégias de comunicação e da intensificação da divulgação em momentos de contacto privilegiado com futuros e atuais estudantes.



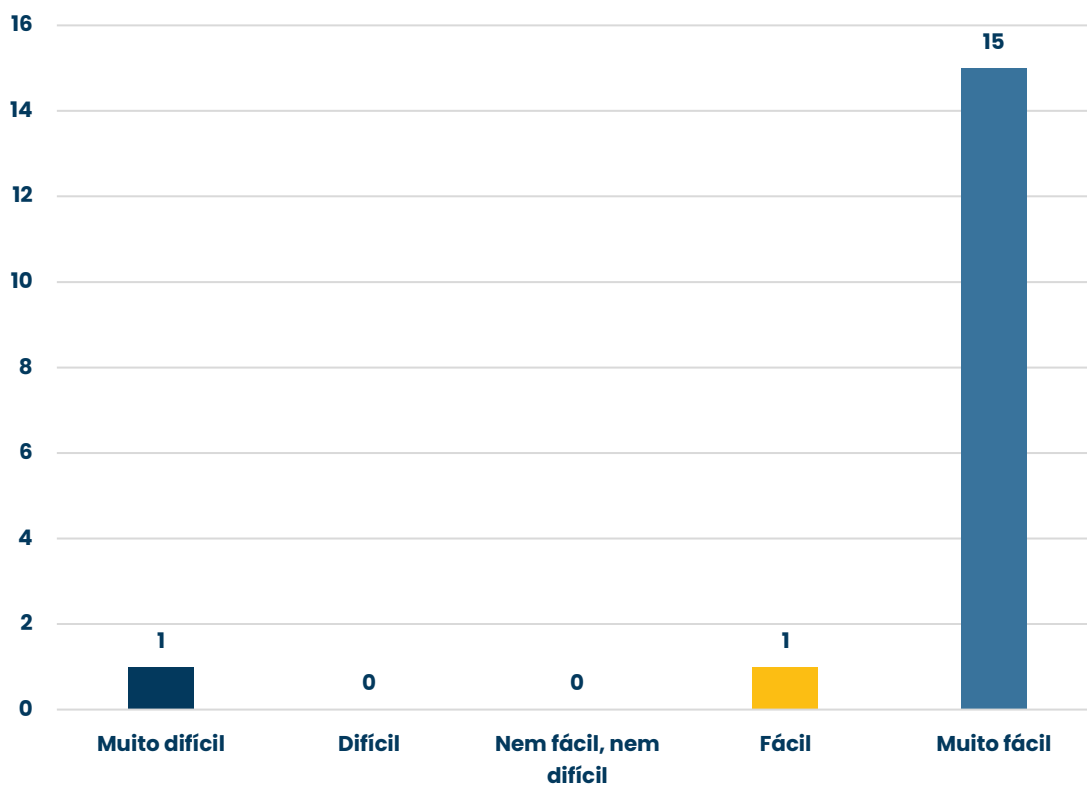
Como avalias a qualidade do agendamento da tua consulta e no esclarecimento de qualquer outra questão?

Foi igualmente solicitado aos/às participantes que avaliassem a sua experiência relativamente ao processo de agendamento da consulta e ao esclarecimento de questões relacionadas com o Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio (GAAp).

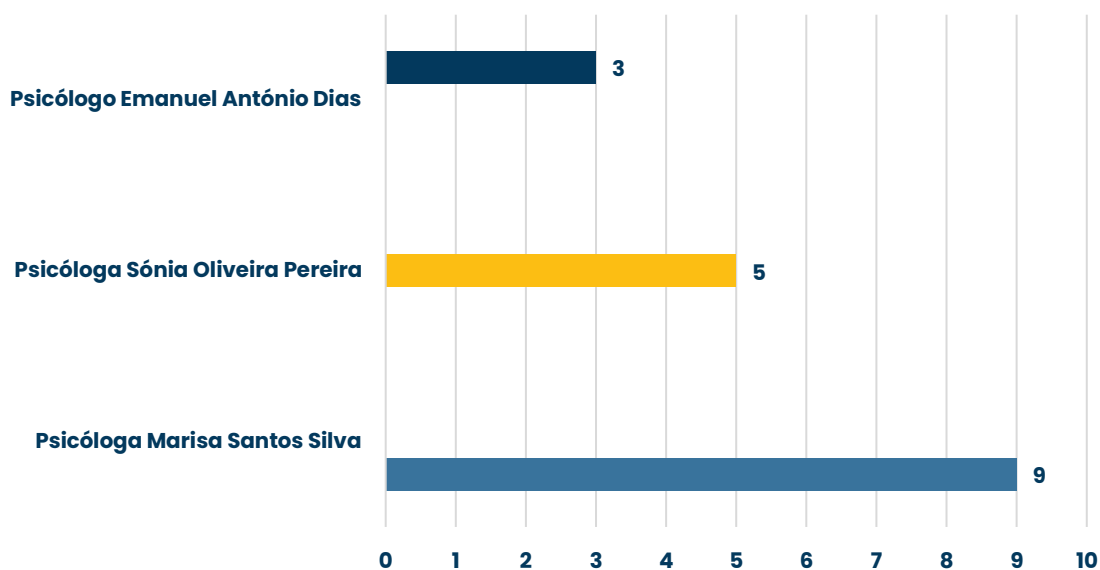
Os resultados evidenciam um nível de satisfação muito elevado. A grande maioria dos/as estudantes (**15 participantes**) classificou o processo de agendamento como **"muito fácil"**, enquanto apenas **1 participante** o considerou **"fácil"** e um outro participante considerou **"muito difícil"**. Não foram registadas respostas nas restantes categorias de resposta, nomeadamente "nem fácil, nem difícil", "difícil" ou "muito difícil".

Estes resultados demonstram que o processo de marcação das consultas e o acesso à informação disponibilizada pelo serviço são percecionados como simples, claros e eficazes. Esta avaliação sugere que os canais de comunicação e os procedimentos adotados pelo GAAP respondem adequadamente às necessidades dos/as estudantes, promovendo um acesso facilitado ao acompanhamento psicológico.

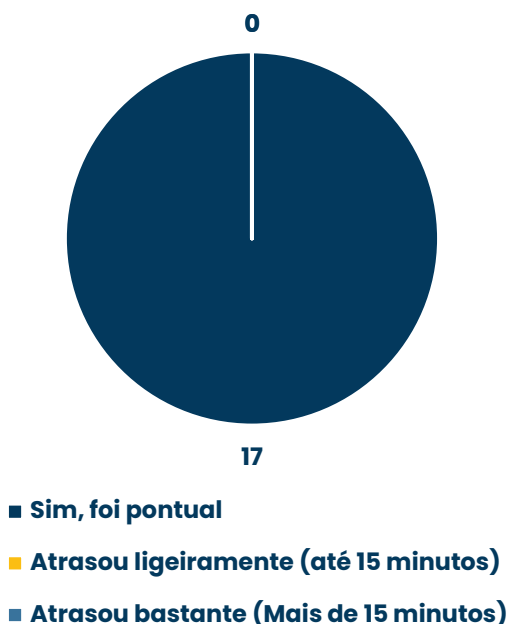
Este aspeto constitui um importante indicador da qualidade do acolhimento inicial proporcionado pelo Serviço de Psicologia, refletindo a eficácia da organização do serviço e contribuindo para uma experiência positiva desde o primeiro contacto dos/as estudantes com o GAAP.



As consultas foram realizadas por qual dos profissionais?



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



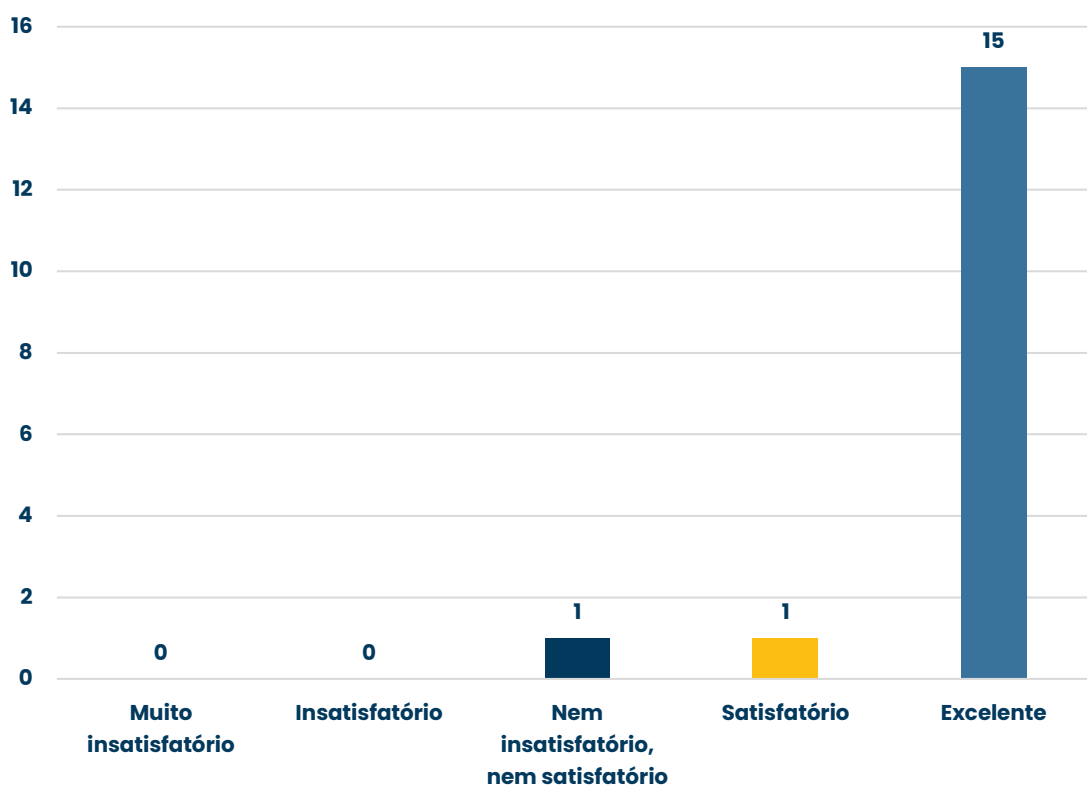
Como avalias as consultas que realizaste?

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

Os resultados evidenciam uma avaliação global muito positiva do acompanhamento psicológico prestado. A maioria dos/as participantes (**15 estudantes**) classificou a sua experiência como "**excelente**", enquanto **1 participante** a considerou "**satisfatória**". Apenas **1 estudante** selecionou a opção "**nem insatisfatório, nem satisfatório**", não tendo sido registadas respostas nas categorias "**insatisfatório**" ou "**muito insatisfatório**".

De um modo geral, estes resultados demonstram um elevado nível de satisfação com as consultas de Psicologia, refletindo uma perceção bastante favorável relativamente à qualidade do acompanhamento prestado. O reduzido número de avaliações intermédias sugere que, para a grande maioria dos/as estudantes, a experiência no Serviço de Psicologia correspondeu ou superou as suas expectativas.

Em síntese, os dados obtidos reforçam a perceção de que o Serviço de Psicologia do GAAP constitui uma resposta eficaz às necessidades dos/as estudantes, evidenciando a qualidade do atendimento prestado, a competência dos/as profissionais envolvidos/as e o contributo positivo do acompanhamento psicológico para o bem-estar e adaptação à vida académica.



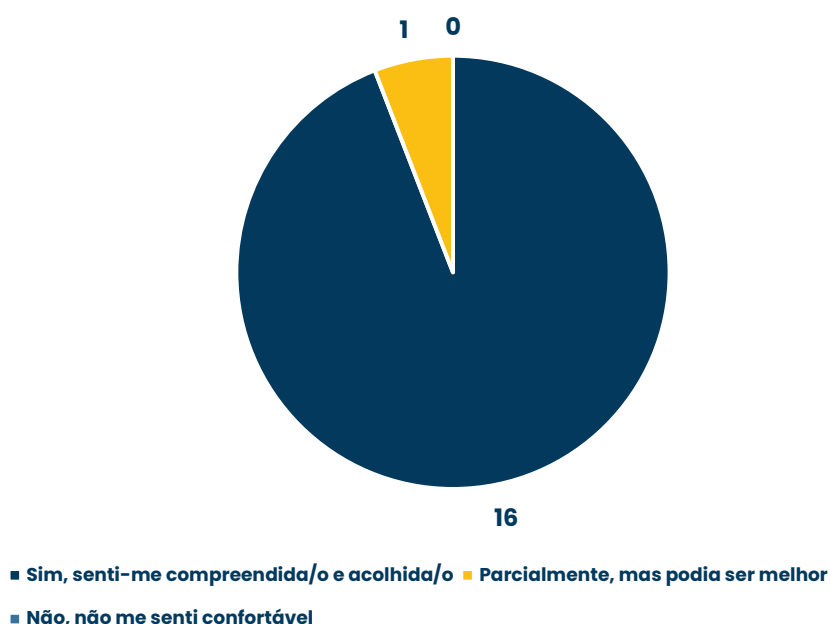
O profissional que te atendeu demonstrou empatia e preocupação com as tuas necessidades?

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

Os resultados revelam uma perceção muito positiva relativamente à relação estabelecida entre os/as estudantes e os/as profissionais do Serviço de Psicologia. A grande maioria dos/as participantes (**16 estudantes**) respondeu afirmativamente, assinalando a opção **"Sim, senti-me compreendida/o e acolhida/o"**, enquanto **1 participante** selecionou a opção **"Parcialmente, mas podia ser melhor"**. Não foram registadas respostas na opção **"Não, não me senti confortável"**.

Estes resultados evidenciam um elevado nível de satisfação com a postura adotada pelos/as profissionais, sugerindo que, para a quase totalidade dos/as estudantes, o acompanhamento psicológico decorreu num ambiente de confiança, respeito e acolhimento. A resposta intermédia, embora minoritária, poderá constituir um indicador da existência de oportunidades de melhoria, reforçando a importância da avaliação contínua da qualidade da relação terapêutica e da adequação da intervenção às necessidades individuais de cada estudante.

De forma global, os dados reforçam a qualidade do atendimento prestado pelo Serviço de Psicologia do GAAP, destacando a empatia, a escuta ativa e a preocupação demonstradas pelos/as profissionais como elementos fundamentais para a construção de uma relação terapêutica positiva e promotora do bem-estar psicológico dos/as estudantes.



Sentes que as consultas foram úteis e te ajudaram?

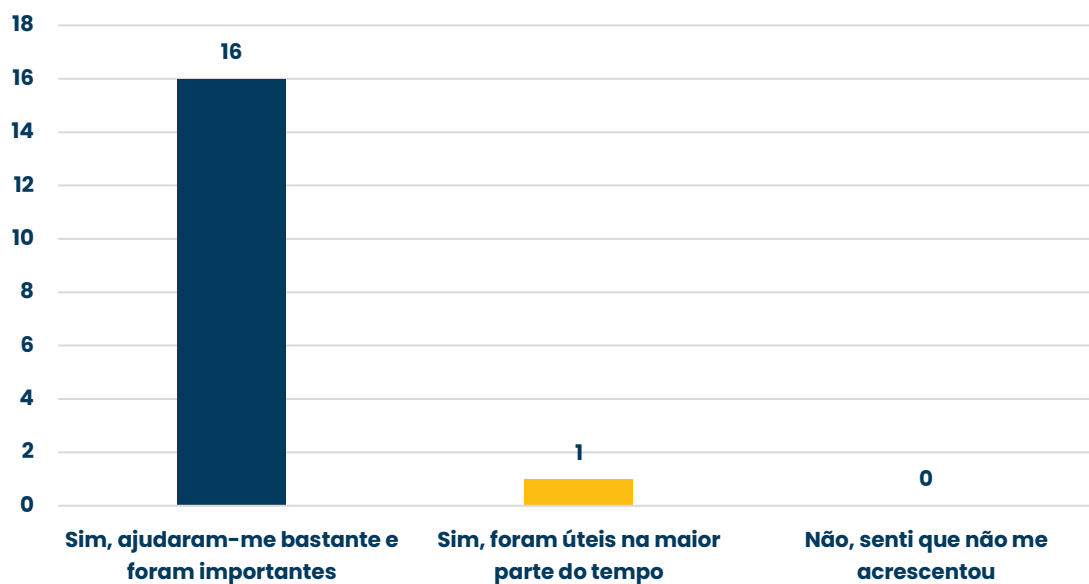
Os/As participantes foram igualmente convidados/as a responder à questão: "*Sentes que as consultas foram úteis e te ajudaram?*"

Os resultados demonstram uma perceção muito positiva relativamente à utilidade do acompanhamento psicológico prestado pelo Serviço de Psicologia do GAAP. A grande maioria dos/as estudantes (**16 participantes**) referiu que as consultas "**ajudaram**

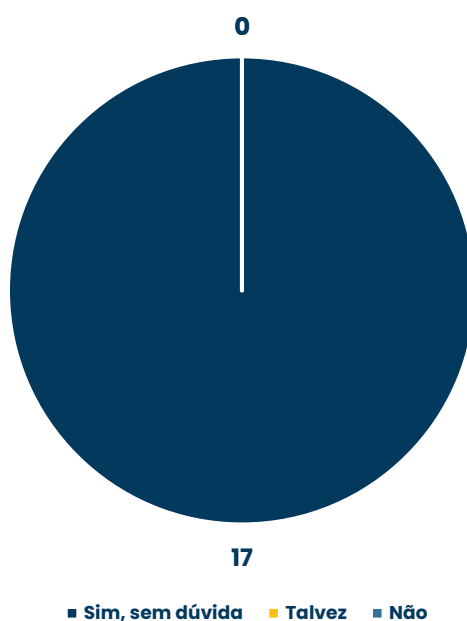
bastante e foram importantes", enquanto **1 participante** indicou que estas **"foram úteis na maior parte do tempo"**. Não foram registadas respostas na opção **"Não, senti que não me acrescentou"**.

Estes resultados evidenciam que os/as estudantes reconhecem o impacto positivo das consultas no seu bem-estar e na gestão das dificuldades que motivaram o pedido de acompanhamento. A ausência de avaliações negativas reforça a perceção de que a intervenção psicológica desenvolvida pelo serviço corresponde às necessidades da maioria dos/as utilizadores/as e constitui um recurso valioso no contexto académico.

Em síntese, os dados obtidos sugerem que o Serviço de Psicologia do GAAP tem vindo a cumprir eficazmente a sua missão de apoio aos/às estudantes, contribuindo para a promoção da saúde mental, do bem-estar psicológico e da adaptação à vida académica. A elevada perceção de utilidade das consultas constitui, assim, um importante indicador da qualidade e da relevância do acompanhamento psicológico disponibilizado.



Recomendaria o Serviço de Psicologia do GAAP a outras pessoas?



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

- “Gostei muito de todo o acompanhamento. Senti-me sempre num espaço seguro, acolhedor e livre de julgamentos. Um agradecimento especial à psicóloga Marisa pela sua dedicação e paciência. Como sugestão, continuem com o excelente trabalho e, se possível, divulguem ainda mais este serviço para que chegue a mais pessoas que possam precisar.”

Conclusão

A análise dos dados quantitativos e qualitativos recolhidos permite concluir que o Serviço de Psicologia do Gabinete de Atendimento e Apoio (GAAp) desempenha um papel fundamental na promoção da saúde mental e do bem-estar psicológico da comunidade académica da Escola Superior de Saúde de Santa Maria – Santa Maria Health School. Os resultados obtidos evidenciam não só a relevância do serviço enquanto resposta às necessidades psicológicas dos/as estudantes, mas também a sua crescente procura e impacto ao longo do período em análise.

Durante este período, foram registados **41 pedidos de acompanhamento psicológico ou sinalizações**, dos quais **34 estudantes iniciaram efetivamente o processo de acompanhamento psicológico**. Dos restantes pedidos, **6 estudantes não chegaram a iniciar o acompanhamento**, podendo esta situação estar relacionada com fatores como a resolução espontânea da situação que motivou o pedido, dificuldades na conciliação de horários, desistência do percurso académico ou alteração da motivação para recorrer ao apoio psicológico. Adicionalmente, verificaram-se **12 situações de abandono do acompanhamento ("drop out")**, correspondentes a estudantes que iniciaram o processo terapêutico, mas interromperam o acompanhamento antes da sua conclusão.

Ao longo do período em análise foram realizadas **277 consultas de Psicologia**, refletindo um volume significativo de intervenção clínica e um acompanhamento continuado dos/as estudantes que recorreram ao serviço. Destaca-se ainda que **22 estudantes realizaram mais de quatro sessões de acompanhamento psicológico**, um indicador que sugere que uma parte substancial dos casos implicou um processo terapêutico continuado e não apenas intervenções pontuais. Este dado é consistente com a literatura científica, que demonstra que uma proporção significativa dos estudantes do ensino superior apresenta dificuldades psicológicas cuja complexidade exige acompanhamento ao longo de várias sessões, particularmente em situações de

ansiedade, depressão, dificuldades de adaptação ao contexto académico, problemas interpessoais e gestão emocional.

A distribuição dos estudantes acompanhados demonstra igualmente que o serviço respondeu às necessidades de estudantes provenientes de diferentes ciclos de formação e anos curriculares, evidenciando uma abrangência transversal no seio da instituição:

- **Licenciatura em Enfermagem: 19** estudantes (1.º, 2.º, 3.º e 4.º anos);
- **Licenciatura em Fisioterapia: 9** estudantes (1.º, 3.º e 4.º anos);
- **Licenciatura em Terapia Ocupacional: 3** estudantes (1.º, 2.º e 3.º ano);
- **CTeSP em Gerontologia e Cuidados de Longa Duração: 2** estudantes (2.º ano)
- **Pós-Graduações: 1** estudante.

Esta distribuição demonstra que as necessidades de apoio psicológico não se concentram num único curso ou fase do percurso académico, reforçando a importância de disponibilizar um serviço acessível e integrado que responda às diferentes exigências e desafios vivenciados pelos/as estudantes ao longo da sua formação.

Relativamente à assiduidade às consultas, registaram-se **46 desmarcações** ao longo do período em análise. Embora este número possa, à primeira vista, parecer elevado, importa enquadrá-lo no contexto específico dos serviços de apoio psicológico no ensino

superior. A literatura científica refere que as desmarcações e os cancelamentos de consultas constituem uma realidade frequente neste tipo de serviços, sendo influenciados por múltiplos fatores, entre os quais as exigências académicas, alterações inesperadas nos horários letivos ou de estágio, períodos de avaliação, dificuldades de gestão do tempo, agravamento transitório da sintomatologia psicológica, diminuição da motivação para o acompanhamento e, em alguns casos, pela própria melhoria percebida dos sintomas.

Adicionalmente, diversos estudos sugerem que **a gratuidade dos serviços de apoio psicológico pode contribuir para uma maior probabilidade de desmarcações ou faltas**, uma vez que a ausência de um custo financeiro direto reduz a perceção das consequências imediatas associadas ao cancelamento de uma consulta. **Contudo, esta circunstância não diminui o valor da gratuidade do serviço, que constitui um fator determinante para promover a equidade no acesso aos cuidados de saúde mental**, eliminando barreiras económicas que poderiam impedir muitos/as estudantes de procurar apoio especializado. Assim, o número de desmarcações deverá ser interpretado à luz deste contexto, não comprometendo a relevância nem a eficácia global da intervenção desenvolvida.

Globalmente, os resultados obtidos, em conjunto com as respostas ao questionário de satisfação e com os indicadores de atividade do Serviço de Psicologia, demonstram que este constitui um recurso essencial para a promoção da saúde mental, da adaptação

académica e do sucesso escolar dos/as estudantes da Escola Superior de Saúde de Santa Maria – Santa Maria Health School. **O elevado número de consultas realizadas, a continuidade do acompanhamento em grande parte dos casos e a diversidade de cursos representados evidenciam a necessidade de assegurar a manutenção deste serviço.**

Para além da intervenção clínica individual, o Serviço de Psicologia desenvolveu, ao longo do ano letivo, um conjunto alargado de iniciativas de promoção da saúde mental, prevenção e desenvolvimento de competências pessoais e académicas. Entre as atividades realizadas destacam-se a dinamização do [Dia do Pensamento Crítico'26](#) e das ações de sensibilização assinalando o [Dia Mundial da Prevenção do Suicídio](#), o [Dia Mundial da Saúde Mental](#), e uma [Ação de Sensibilização no Dia dos Namorados](#), bem como a realização de uma aula sobre [Competências de Vida](#) para estudantes do 2.º ano da Licenciatura em Terapia Ocupacional. O serviço promoveu ainda formação em voluntariado no âmbito dos projetos ["Saúde à Porta"](#) e ["Cuidar à Porta"](#), sessões de grupo de **Orientação Profissional** dirigidas a todos/as os/as estudantes das Licenciaturas em [Enfermagem](#), [Fisioterapia](#) e [Terapia Ocupacional](#), a implementação do programa **"Riscos & Desafios"** na [Licenciatura em Fisioterapia](#) e na [Licenciatura em Terapia Ocupacional](#) e a formação de [Mentores do Programa de Mentoria 2025/2026](#). Paralelamente, deu continuidade à divulgação de conteúdos psicoeducativos através da rubrica **GAAp**

DICAS e PRO DICAS e realizou workshops dedicados aos temas "Avaliações Práticas" e "Métodos de Estudo e Gestão do Tempo", acompanhados do lançamento de eBooks de apoio aos/às estudantes. Destaca-se ainda a realização do Career Day '26: Dia da Empregabilidade e do Voluntariado, como momento formativo de preparação para a transição para o mercado de trabalho. No início do ano letivo, foi lançado o Manual de Acolhimento. Estas iniciativas reforçam o compromisso do GAAP com uma abordagem preventiva e promotora de competências, complementando o acompanhamento psicológico individual. Por último, realçar a coordenação do Programa "Mais Saúde Mental, Melhor Ensino Superior" ao abrigo do Programa para a Promoção da Saúde Mental no Ensino Superior, uma iniciativa estruturante para o desenvolvimento de ambientes académicos mais saudáveis, inclusivos e promotores do sucesso académico e pessoal de estudantes e profissionais.

Neste sentido, **recomenda-se a continuidade e o reforço do investimento no Serviço de Psicologia**, promovendo não apenas a sua sustentabilidade, mas também a sua divulgação junto da comunidade académica e o reforço das condições logísticas e organizacionais necessárias ao seu funcionamento. Estas medidas poderão contribuir para aumentar a acessibilidade ao serviço, responder ao crescente número de pedidos de acompanhamento e garantir que todos/as os/as estudantes que necessitem de apoio psicológico possam

beneficiar de uma resposta atempada, qualificada e centrada nas suas necessidades.