

## Satisfação dos Usuários de um Serviço-Escola de Psicologia no Sul do Tocantins

### *Satisfaction of Users of a Psychology Training Clinic in Southern Tocantins*

Amanda Neres Boni<sup>1</sup>, Cauê Castro Santos<sup>2</sup>, Mayla Aguiar de Araújo Cruz<sup>3</sup>,  
 Vinicius Lopes Marinho<sup>4</sup>, Dulcimara Carvalho Moraes<sup>5</sup>

#### RESUMO

Este estudo teve como objetivo investigar o nível de satisfação dos usuários atendidos por um Serviço-Escola de Psicologia (SEPsi) de uma universidade do Sul do Tocantins. A pesquisa, de caráter quantitativo, descritivo e transversal, foi realizada entre janeiro e setembro de 2025, envolvendo 37 usuários participantes de diferentes modalidades de atendimento. A coleta de dados ocorreu por meio de um questionário socioeconômico e um instrumento de avaliação do serviço, analisados por estatística descritiva simples. Os resultados mostraram predominância do público feminino e ampla diversidade etária entre os usuários, com maior concentração de residentes do município de Gurupi. Quanto à escolaridade, prevaleceram níveis médio e superior. Conclui-se que o SEPsi cumpre de forma efetiva seu papel social e pedagógico, oferecendo atendimento psicológico acessível e contribuindo para o desenvolvimento profissional dos estudantes. Recomenda-se que estudos futuros explorem abordagens qualitativas e ampliem a amostra para aprofundar a compreensão da experiência dos usuários.

**Palavras-chave:** satisfação do usuário; serviço-escola de psicologia; avaliação de serviços; atendimento psicológico;

#### ABSTRACT

This study aimed to investigate the level of satisfaction among users served by a Psychology Training Clinic (SEPsi) at a university in Southern Tocantins. The research, characterized as quantitative, descriptive, and cross-sectional, was conducted between January and September 2025, involving 37 users participating in different types of services. Data collection was carried out through a socioeconomic questionnaire and a service evaluation instrument, both analyzed using simple descriptive statistics. The results showed a predominance of female participants and wide age diversity, with a higher concentration of residents from the municipality of Gurupi. Regarding educational level, most users had completed secondary or higher education. It is concluded that the SEPsi effectively fulfills its social and pedagogical role by providing accessible psychological care and contributing to the professional development of students. Future studies are encouraged to adopt qualitative approaches and expand the sample size to deepen the understanding of users' experiences.

**Keywords:** user satisfaction; psychology training clinic; service evaluation; psychological care; psychology education.

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Psicologia. Universidade de Gurupi. Brasil.

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Psicologia. Universidade de Gurupi. Brasil.

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Psicologia. Universidade de Gurupi. Brasil.

<sup>4</sup> Doutor em Ensino, docente do curso de Psicologia. Universidade de Gurupi. Brasil.

<sup>5</sup> Mestra em Desenvolvimento Regional, docente do curso de Psicologia. Universidade de Gurupi. Brasil.

## 1. INTRODUÇÃO

Em 1962, a psicologia foi reconhecida como profissão, e ao mesmo tempo surgiram os serviços-escolas com o objetivo principal de oferecer aos estudantes de psicologia a formação prática necessária. Os serviços Escola visam aplicar as técnicas psicológicas aprendidas pelos alunos durante o processo de formação. Além disso, esses serviços têm um importante papel social, pois permitem que a comunidade tenha acesso a atendimento psicológico que, de outra forma, poderia não estar disponível.<sup>1</sup> (Sousa et al, 2023).

Os serviços-escolas têm dois objetivos principais: O primeiro que é o de treinar os estudantes, aplicando em situações reais o que foi ensinado na teoria, e prover cuidados em voluntários. O segundo é que o propósito da prática é produzir profissionais especializados com competência e habilidade para implementar abordagens psicológicas apropriadas às necessidades apresentadas.<sup>2</sup> (Herzberg & Chammas, 2009).

De acordo com Branco (2019)<sup>3</sup>, os serviços-escolas de psicologia são responsáveis por acolher diversas queixas e demandas psicológicas apresentadas pelo público. A queixa pode ser entendida como um desconforto ou sofrimento que motiva o indivíduo a buscar atendimento, enquanto a demanda se refere ao motivo principal que levou a pessoa a procurar um profissional.

A avaliação da satisfação dos usuários em serviços de saúde tem se consolidado como um importante indicador da qualidade da atenção oferecida, especialmente em contextos de formação profissional. No âmbito da Psicologia, os Serviços-Escola desempenham um papel fundamental ao articular ensino, pesquisa e extensão, proporcionando atendimento psicológico à comunidade ao mesmo tempo em que possibilitam aos estudantes a vivência prática supervisionada. Conforme destacam Ferreira e Rocha (2021)<sup>4</sup>, a percepção dos usuários sobre o atendimento constitui um parâmetro essencial para aprimorar processos, qualificar intervenções e fortalecer a efetividade das ações terapêuticas.

Nos últimos anos, a demanda pelos serviços psicológicos oferecidos por instituições de ensino superior tem aumentado, impulsionada tanto pela ampliação do acesso ao cuidado em saúde mental quanto pelas transformações sociais que têm intensificado sentimentos de ansiedade, estresse e vulnerabilidade emocional (Santos & Silva, 2022)<sup>5</sup>. Nesse cenário, compreender como os usuários avaliam aspectos como acolhimento,

acessibilidade, vínculo terapêutico, infraestrutura e competência técnica dos estagiários torna-se estratégico para garantir a qualidade da formação e da assistência prestada.

Além disso, a literatura aponta que a satisfação dos usuários está diretamente relacionada à continuidade do tratamento, à adesão ao processo psicoterapêutico e à percepção de eficácia do cuidado (Oliveira et al., 2020)<sup>6</sup>. Assim, investigar esse fenômeno no contexto de um Serviço-Escola possibilita não apenas identificar potencialidades e fragilidades da prática clínica supervisionada, mas também subsidiar ações de melhoria institucional e fortalecer o compromisso social da universidade.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo investigar o nível de satisfação dos usuários atendidos em um Serviço-Escola de Psicologia de uma Universidade do Sul do Tocantins.

Ao oferecer evidências empíricas sobre a qualidade percebida do atendimento, espera-se contribuir para o aprimoramento das práticas formativas e para o fortalecimento de serviços psicológicos mais humanizados, acessíveis e alinhados às necessidades da comunidade.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

Tratou-se de um estudo quantitativo, descritivo, transversal, realizado no período de janeiro a setembro de 2025 com 37 usuários de um Serviço Escola de Psicologia vinculado a uma Universidade de um Município do Sul do Tocantins. Os critérios de inclusão para a participação do estudo foram: Estar em alguma modalidade de atendimento no Serviço Escola de Psicologia (triagem, aconselhamento psicológico, plantão psicológico, psicoterapia infantil e psicoterapia) no ano de 2025; aceitar participar da pesquisa, comprometendo-se a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e preencher o instrumento de pesquisa na íntegra.

O estudo seguiu o que prevê a resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Assim foi submetida a um Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos e aprovada conforme parecer nº: 7.371.650.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário que o usuário preencherá após ao final de um dos atendimentos o qual estiver participando. Os documentos que fizeram parte do questionário foram: termo de Consentimento Livre e Esclarecido; questionário Socioeconômico e questionário de avaliação do Serviço.

Para análise dos dados foi utilizada a estatística descritiva simples, (frequência e porcentagem) através do software SPSS – Statistical Package for the Social Sciences versão 20.0 para Windows.

### 3. RESULTADOS

Inicialmente foi realizada uma análise do perfil socioeconômico dos usuários conforme tabela abaixo:

VARIÁVEIS	n	%
<b>SEXO</b>		
Masculino	08	24%
Feminino	29	76%
<b>IDADE</b>		
Entre 11 e 15 anos	02	4%
Entre 16 e 20 anos	05	15%
Entre 21 e 25 anos	06	20%
Entre 26 e 30 anos	07	16%
Entre 31 e 40 anos	07	16%
Entre 41 e 50 anos	05	15%
Acima de 50 anos	05	15%
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Solteiro	15	40%
Casado/ União Estável	16	45%
Divorciado/Separado	04	12%
Viúvo	02	3%
<b>ESCOLARIDADE</b>		
Ensino Fundamental Incompleto	03	5%
Ensino Fundamental Completo	01	3%
Ensino Média Incompleto	06	17%
Ensino Médio Completo	09	25%
Ensino Superior Incompleto	09	25%
Ensino Superior Completo	09	25%
<b>RELIGIÃO</b>		
Católico	12	25%
Evangélico	19	60%
Espírita	02	5%
Sem religião	04	10%

**CIDADE EM QUE RESIDE**

Dueré	02	4%
Formoso do Araguaia	01	2%
Gurupi	34	94%

A amostra deste estudo foi composta por 37 usuários do Serviço-Escola de Psicologia. Em relação ao sexo, observou-se predominância do público feminino, representando 76% ( $n = 29$ ) dos participantes, enquanto 24% ( $n = 8$ ) eram do sexo masculino.

Quanto à faixa etária, verificou-se uma distribuição ampla, variando entre 11 e mais de 50 anos. As maiores concentrações ocorreram entre 21 e 25 anos (20%), seguidas das faixas de 26 a 30 anos (16%) e 31 a 40 anos (16%). Os grupos etários de 16 a 20 anos e 41 a 50 anos corresponderam a 15% cada, enquanto as faixas de 11 a 15 anos e acima de 50 anos representaram 4% e 15%, respectivamente.

Em relação ao estado civil, houve maior prevalência de usuários casados ou em união estável (45%), seguidos de solteiros (40%). Participantes divorciados ou separados representaram 12%, enquanto viúvos corresponderam a 3% da amostra.

No que se refere à escolaridade, observou-se distribuição equilibrada entre os níveis mais elevados de formação: Ensino Médio Completo (25%), Ensino Superior Incompleto (25%) e Ensino Superior Completo (25%). Já o Ensino Médio Incompleto correspondeu a 17%, enquanto o Ensino Fundamental Incompleto e Completo totalizou 5% e 3%, respectivamente.

A análise da religião revelou predominância de participantes evangélicos (60%), seguidos de católicos (25%). Usuários espíritas representaram 5% e aqueles sem religião, 10%.

Por fim, verificou-se que a maior parte dos usuários atendidos reside no município de Gurupi, com 94% da amostra, enquanto Dueré e Formoso do Araguaia contribuíram com 4% e 2%, respectivamente.

Os resultados deste estudo revelam um perfil sociodemográfico diversificado entre os usuários atendidos pelo Serviço-Escola de Psicologia, permitindo uma compreensão

ampliada das características da população que busca atendimento psicológico na instituição. A predominância do público feminino, que representou 76% da amostra, está em consonância com estudos nacionais que indicam maior procura das mulheres por serviços de saúde mental, seja por maior abertura emocional, maior reconhecimento de sofrimento psíquico ou maior adesão a práticas de cuidado (Schmidt, Dantas & Couto, 2021; Almeida & Ferreira, 2021)<sup>7</sup>. Essa tendência reforça a necessidade de estratégias específicas para ampliar o acesso de homens ao cuidado psicológico, considerando barreiras culturais, estigmas e padrões de masculinidade que ainda dificultam essa aproximação.

A distribuição etária heterogênea, com maior concentração entre jovens adultos (21 a 40 anos), acompanha pesquisas que apontam essa faixa como uma das mais impactadas por questões emocionais relacionadas ao trabalho, estudo, insegurança econômica e transições de vida (Santos & Silva, 2022)<sup>8</sup>. A presença de usuários com mais de 50 anos, representando 15% da amostra, também é significativa, uma vez que indica a ampliação do acesso ao serviço por pessoas em fases posteriores da vida, sinalizando uma potencial diversificação das demandas clínicas.

No que se refere ao estado civil e escolaridade, observou-se um perfil relativamente equilibrado, com destaque para a presença expressiva de usuários com Ensino Médio e Superior completos ou em andamento. Esse achado sugere que parte relevante dos usuários possui algum nível de inserção educacional, o que pode estar relacionado à proximidade geográfica com a universidade e ao reconhecimento social do Serviço-Escola como um espaço de cuidado qualificado e acessível.

A predominância de participantes evangélicos (60%) reflete o cenário religioso da região Norte e Centro-Oeste do Brasil, onde há concentração expressiva dessa vertente religiosa. A literatura aponta que a religiosidade pode influenciar tanto a busca por suporte emocional quanto a percepção do cuidado recebido, o que requer sensibilidade dos estagiários e supervisores para integrar questões culturais às práticas clínicas (Oliveira et al., 2020)<sup>6</sup>.

Outro ponto relevante é que a grande maioria dos usuários reside em Gurupi (94%), o que se explica pela localização do serviço e pela facilidade de acesso. No entanto, esse dado indica a necessidade de estratégias de divulgação e ampliação do alcance do Serviço-Escola para municípios vizinhos, fortalecendo seu papel social e ampliando o impacto regional da instituição.

De forma geral, o perfil encontrado é compatível com estudos realizados em outros serviços-escola de Psicologia no Brasil, evidenciando que esse tipo de equipamento tem desempenhado papel fundamental como porta de entrada para o cuidado psicológico, especialmente em regiões com menor oferta de serviços especializados. Os dados aqui discutidos oferecem subsídios importantes para o aprimoramento do atendimento, para a formação clínica dos estudantes e para o planejamento institucional baseado nas características reais da população atendida.

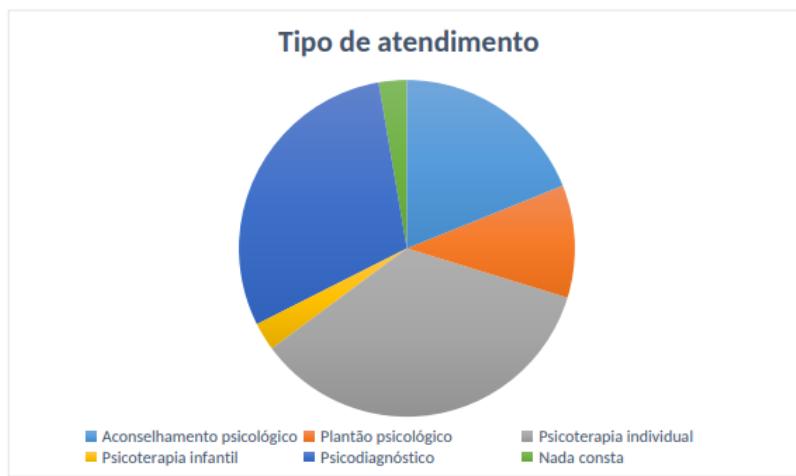


Figura 8 – Tipo de atendimento recebido

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Os dados referentes aos tipos de atendimento recebidos pelos usuários do Serviço-Escola evidenciam uma predominância do psicodiagnóstico, o que é coerente com a função formativa dessas instituições. Em muitos Serviços-Escola, o psicodiagnóstico é amplamente utilizado por ser uma prática fundamental para o treinamento dos estudantes, permitindo o desenvolvimento de competências de avaliação psicológica, aplicação de instrumentos e formulação de hipóteses clínicas. A expressividade dessa categoria sugere que o serviço mantém um fluxo estruturado de avaliação, o que contribui tanto para o desenvolvimento acadêmico quanto para a qualificação dos encaminhamentos clínicos.

O aconselhamento psicológico e o plantão psicológico aparecem também com destaque, revelando que o serviço oferta modalidades de intervenção breve e de caráter acolhedor. Esse dado é relevante, pois tais modalidades atendem demandas imediatas da comunidade, especialmente em contextos de sofrimento emocional agudo ou situações de crise. A presença significativa dessas intervenções indica que o serviço tem atuado não

apenas em processos psicoterapêuticos prolongados, mas também em estratégias de suporte pontual, ampliando o acesso e respondendo a necessidades emergentes da população.

A psicoterapia individual, embora representada em menor proporção, reflete a continuidade dos processos terapêuticos dentro do serviço. A menor frequência pode estar associada a fatores como a alta demanda pelo serviço, a limitação de estagiários disponíveis ou a priorização de intervenções breves, comuns em Serviços-Escola. Ainda assim, sua presença indica que o serviço contempla atendimentos de maior duração, necessários para casos que exigem acompanhamento contínuo.

A psicoterapia infantil, com participação reduzida, sugere possível menor procura ou menor disponibilidade de estagiários capacitados nessa área, como é comum em diversos Serviços-Escola, que frequentemente concentram suas atividades clínicas no público adulto. Esse achado pode indicar a necessidade de estratégias específicas voltadas ao atendimento infantil ou ao fortalecimento da formação nessa área.

Por fim, a categoria “nada consta” aponta lacunas de registro que podem indicar falhas na sistematização dos dados. Isso reforça a importância de aprimorar os protocolos administrativos e de registro clínico, essenciais tanto para a gestão do serviço quanto para futuras pesquisas e avaliações internas.

Em conjunto, os resultados revelam um Serviço-Escola que desempenha múltiplas funções — diagnóstica, intervenciva e de acolhimento —, respondendo a diferentes demandas da comunidade. A predominância de avaliações psicológicas, aliada à presença de intervenções breves, sugere um modelo de atendimento adaptado às necessidades institucionais de formação e à realidade social do território atendido.

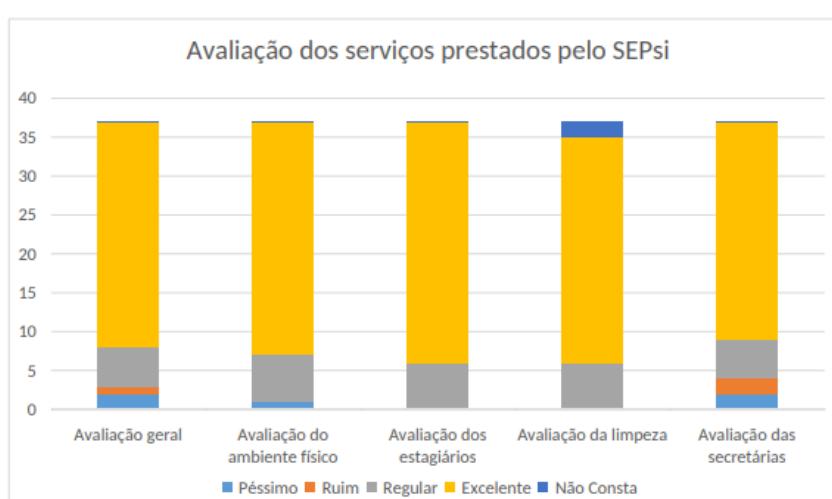


Figura 9 – Avaliação dos serviços prestados pelo SEPsi

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Os dados apresentados indicam que, de modo geral, os usuários avaliam positivamente os serviços oferecidos pelo Serviço-Escola de Psicologia (SEPsi). Em todas as dimensões avaliadas — avaliação geral, ambiente físico, estagiários, limpeza e atendimento das secretárias — predomina a categoria “Excelente”, correspondendo à maior parte das respostas.

A categoria “Regular” aparece como a segunda mais frequente, sugerindo que, embora a maioria dos usuários demonstre alta satisfação, há aspectos percebidos como adequados, mas com potencial de aprimoramento. Já as avaliações “Ruim” e “Péssimo” aparecem com baixa representatividade, demonstrando que experiências negativas foram pouco relatadas pelos participantes.

A dimensão “Avaliação da limpeza” apresenta um pequeno número de respostas na categoria “Ruim”, indicando alguma insatisfação pontual nesse aspecto. Observa-se ainda um percentual reduzido de respostas classificadas como “Não consta”, o que pode refletir ausência de registro ou desconhecimento dos usuários sobre determinado item.

De forma geral, os resultados apontam para um alto nível de satisfação com os serviços prestados pelo SEPsi, com destaque para a qualidade do atendimento dos estagiários, das secretárias e do ambiente como um todo.

Os achados demonstram que o SEPsi apresenta elevados índices de satisfação entre os usuários, com predominância de avaliações classificadas como “Excelente” em todas as dimensões analisadas. Esse resultado reforça a efetividade do serviço enquanto espaço de cuidado psicológico e de formação profissional, alinhando-se a estudos que apontam níveis elevados de satisfação em Serviços-Escola quando há boa relação terapêutica, acolhimento qualificado e supervisão adequada dos estagiários.

A predominância de avaliações positivas quanto ao atendimento dos estagiários é particularmente relevante, pois indica que a formação prática tem sido conduzida de modo satisfatório, favorecendo interações terapêuticas acolhedoras e competentes. Esse dado dialoga com pesquisas que destacam a relação terapêutica como elemento central para a continuidade do tratamento e percepção positiva do usuário.

A boa avaliação das secretárias também merece destaque, já que o primeiro contato do usuário com o serviço ocorre na recepção. Um atendimento administrativo eficiente e acolhedor contribui diretamente para a adesão do usuário e para a construção de uma experiência global positiva no serviço.

Em relação ao ambiente físico, a predominância de avaliações excelentes sugere que o espaço é percebido como adequado, confortável e funcional. Contudo, o pequeno número de avaliações negativas relacionadas à limpeza indica a necessidade de atenção contínua a esse aspecto, já que condições ambientais são fatores importantes na percepção de qualidade de serviços de saúde.

De modo geral, os dados confirmam que o SEPsi tem conseguido atender às expectativas dos usuários, tanto no que diz respeito ao acolhimento quanto à estrutura e organização do serviço. Esses resultados reforçam a importância da manutenção de práticas de qualidade e evidenciam oportunidades de aprimoramento contínuo, especialmente em aspectos pontuais como limpeza e registro adequado das avaliações.

#### 4. DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo revelam que o Serviço-Escola de Psicologia atende um público heterogêneo, com predominância feminina e altos índices de satisfação, aspectos amplamente descritos na literatura nacional. A prevalência de mulheres na busca por atendimento psicológico acompanha achados de diferentes estudos, que demonstram maior reconhecimento de sofrimento psíquico, maior abertura emocional e maior adesão ao cuidado entre mulheres (SCHMIDT; DANTAS; COUTO, 2021; ALMEIDA; FERREIRA, 2021).<sup>7</sup> Esses fatores também estão associados a normas socioculturais que ainda dificultam a busca dos homens por suporte psicológico, o que sinaliza a necessidade de estratégias específicas para ampliar o acesso masculino aos serviços.

A concentração de usuários entre 21 e 40 anos dialoga com pesquisas que apontam essa faixa etária como particularmente vulnerável ao estresse acadêmico, pressões profissionais e desafios relacionados às transições da vida adulta (SANTOS; SILVA, 2022)<sup>5</sup>. A presença de usuários acima de 50 anos também é significativa, indicando ampliação do acesso e diversidade de demandas, o que pode exigir ajustes na oferta de intervenções clínicas.

Quanto ao estado civil e escolaridade, observa-se predominância de usuários com Ensino Médio e Superior, perfil semelhante ao encontrado em outros serviços universitários (ARRUDA et al., 2019).<sup>9</sup> A predominância da religião evangélica reflete o contexto regional, e estudos mostram que a religiosidade influencia tanto a percepção do sofrimento emocional quanto a decisão de buscar atendimento psicológico (OLIVEIRA et al., 2020).<sup>6</sup>

Em relação aos tipos de atendimento, a predominância do psicodiagnóstico confirma sua centralidade nos processos de formação, dada sua importância para o desenvolvimento de competências avaliativas (HERZBERG; CHAMMAS, 2019). Modalidades como aconselhamento psicológico e plantão psicológico também se destacaram, indicando a capacidade do serviço de responder a demandas emergentes, especialmente em situações de crise, conforme ressaltado por Branco (2020). A menor ocorrência de psicoterapia individual e infantil acompanha achados de outras instituições que priorizam atendimentos breves ou que possuem menor disponibilidade de estagiários especializados nessas áreas (FERREIRA; ROCHA, 2021).<sup>4</sup>

Os altos índices de satisfação encontrados são coerentes com pesquisas sobre avaliação de serviços psicológicos, que destacam o papel do acolhimento, da qualidade da relação terapêutica e da supervisão na percepção positiva dos usuários.<sup>10</sup> A satisfação elevada com os estagiários reforça a efetividade da formação prática, que depende da supervisão qualificada e de condições adequadas de trabalho (ZANNIN; MACHADO, 2020).<sup>11</sup>

As avaliações negativas, ainda que pontuais, principalmente relacionadas à limpeza do ambiente, refletem elementos estruturais que influenciam a percepção do atendimento, conforme apontado por Soares e Flório (2019).<sup>12</sup> Já a ocorrência de registros classificados como “nada consta” indica fragilidades na sistematização documental, aspecto que a literatura especializada aponta como um desafio frequente em serviços-escola, especialmente no que se refere à organização administrativa e ao monitoramento contínuo das atividades. (RICCI et al., 2020).<sup>13</sup>

Assim, os achados confirmam que o Serviço-Escola cumpre sua missão acadêmica e social, oferecendo atendimento psicológico qualificado, gratuito e acessível, além de contribuir para a formação profissional dos estudantes. Ao mesmo tempo, evidenciam a importância de aprimoramentos contínuos em infraestrutura, registro de dados e ampliação de modalidades clínicas, fortalecendo tanto o impacto formativo quanto o alcance comunitário do serviço.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo investigar o nível de satisfação dos usuários atendidos por um Serviço-Escola de Psicologia de uma universidade do Sul do Tocantins. Os resultados revelaram que o serviço possui um alto índice de aprovação entre seus

usuários, evidenciado pela predominância de avaliações classificadas como “Excelente” em praticamente todas as dimensões analisadas, incluindo acolhimento, atendimento dos estagiários, ambiente físico, limpeza e atuação das secretárias. Esses achados demonstram que o SEPsi tem cumprido de forma eficaz seu papel enquanto espaço de formação profissional e de prestação de serviços psicológicos à comunidade.

A caracterização da amostra mostrou um público diversificado, tanto em termos etários quanto de escolaridade, com predominância do sexo feminino e forte presença de usuários residentes no próprio município. Tal perfil sinaliza que o serviço tem atuado como importante porta de entrada para o cuidado psicológico local, acolhendo demandas variadas e contribuindo para a promoção da saúde mental em diferentes grupos sociais.

A análise dos tipos de atendimento reforça a multiplicidade de funções desempenhadas pelo serviço. A predominância do psicodiagnóstico evidencia sua relevância no processo formativo dos estagiários, enquanto modalidades como aconselhamento psicológico, plantão e psicoterapia demonstram a capacidade do SEPsi de responder às necessidades imediatas e de longo prazo da comunidade. Esses dados reforçam o potencial pedagógico e social da instituição, que concilia o desenvolvimento de competências clínicas com a oferta de cuidado acessível e de qualidade.

Apesar dos resultados amplamente positivos, alguns aspectos merecem atenção, como pequenas ocorrências de insatisfação relacionadas à limpeza e lacunas em registros de atendimento. Essas questões, embora pontuais, revelam oportunidades de aprimoramento dos processos internos, especialmente no que diz respeito à organização administrativa e ao monitoramento sistemático do serviço.

Conclui-se que o Serviço-Escola avaliado demonstra elevado nível de qualidade percebida pelos usuários, destacando-se como um espaço de formação comprometido com práticas humanizadas, éticas e tecnicamente fundamentadas. Recomenda-se que estudos futuros ampliem o número de participantes, incluam análises qualitativas das percepções dos usuários e investiguem a satisfação a longo prazo, possibilitando um monitoramento contínuo e aprofundado dos impactos do serviço na comunidade.

## REFERÊNCIAS

1. Sousa LA, Silva RS, Aguiar KGM, Reis NKS. Percepção do suporte social de clientes de uma clínica-escola de Psicologia. *PSI UNISC*. 2023;7(2):20-35. doi:10.17058/psiunisc.v7i2.18331.

- 
- 2.Herzberg E, Chammas D. Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de Psicologia. Paidéia (Ribeirão Preto). 2009; 19:107-14.
- 3.Branco C, Coelho P. Do acolhimento da queixa à compreensão da demanda na terapia centrada no cliente. Rev Bras Psicoter. 2020;13-24.
- 4.Ferreira CM, Rocha LM. Avaliação da qualidade em serviços-escola de Psicologia: percepções de usuários e estagiários. Psicol Ciênc Prof. 2021;41: e226612.
- 5.Santos MC, Silva PH. Serviços psicológicos universitários e demandas contemporâneas de saúde mental: desafios e perspectivas. Rev Psicol Pesq. 2022;16(2):1-12.
- 6.Oliveira AP, et al. Satisfação de usuários e adesão ao tratamento em serviços de psicologia. Rev SPAGESP. 2020;21(2):125-38.
- 7.Schmidt B, Dantas RA, Couto MC. Qualidade percebida e fatores associados à satisfação de pacientes na atenção psicológica. Estud Psicol (Campinas). 2021;38: e200080.
- 8.Santos MC, Silva PH. Serviços psicológicos universitários e demandas contemporâneas de saúde mental: desafios e perspectivas. Rev Psicol Pesq. 2022;16(2):1-12. *(entrada duplicada no arquivo; mantida conforme original)*
- 9.Arruda AMC, Pereira de Sousa BV, Ferreira CS, Dias GA, Nascimento MN, Silva de Albuquerque RJ, Vieira J, et al. Serviços de Psicologia da Clínica-Escola da UEPB: uma análise da satisfação dos usuários. ID on line Rev Psicologia. 2019;15(57):[páginas não informadas].
- 10.Hill CE, Knox S. Therapist skills, techniques, and the therapeutic relationship. In: Norcross JC, Lambert MJ, editors. Psychotherapy Relationships That Work. 3rd ed. New York: Oxford University Press; 2021. p. 91-130.
- 11.Zannin PHT, Machado JAS. Satisfação e percepção de qualidade em serviços psicológicos universitários. Psicol Teor Prat. 2020;22(3):45-58.
- 12.Soares F, Flório FM, Zanin L. Satisfação dos usuários de Centros de Atenção Psicossocial. Rev Latino-Am Enfermagem. [ano e volume não informados].
- 13.Ricci ÉC, Pereira MB, Erazo LJ, Campos RTO, Leal EM. Revisão sistemática qualitativa sobre avaliações de serviços em saúde mental na perspectiva dos usuários. SMAD Rev Eletrônica Saúde Ment Álcool Drog. 2020;16(2):94-105.