

Pesquisas de comportamento do consumidor têm ganhado cada vez mais espaço na literatura, principalmente por contribuir na área de políticas voltadas ao consumidor e por proporcionar a identificação de novas necessidades. Existem diversas escalas para avaliação da qualidade percebida por clientes de bens tangíveis e de serviços. Neste sentido, o objetivo geral deste projeto consiste em estudar e analisar o Comportamento do Consumidor de Serviços de Fisioterapia Dermato-Funcional através do desenvolvimento e validação de uma escala de avaliação da qualidade percebida e das atitudes e intenções comportamentais dos seus usuários. Será realizada uma pesquisa descritiva, por meio de duas fases, a primeira de cunho qualitativo e a segunda quantitativa. Na primeira fase serão levantados os atributos de qualidade percebida por pacientes destes serviços. Para tanto, serão realizadas entrevistas em profundidade, envolvendo Fisioterapeutas, clientes e ex-clientes de serviços de Fisioterapia Dermato-Funcional e pessoas que nunca se submeteram ao tratamento fisioterápico. A segunda fase envolverá a realização de um levantamento tipo *survey*. Para tal, está em processo de elaboração um questionário estruturado que será aplicado utilizando-se uma escala de medidas de atitudes. Como resultados parciais pode-se relatar que foi realizado um levantamento exploratório de cunho bibliográfico, onde concluiu-se que a satisfação é o principal indicador de qualidade percebida e que ambas são responsáveis pelas atitudes e intenções comportamentais, principalmente em serviços de saúde. Também foi possível perceber que os construtos utilizados para mensurar indiretamente as atitudes – comprometimento, arrependimento, gratidão, lealdade e comunicação boca-a-boca – estão relacionados diretamente com a satisfação e a qualidade percebida na prestação de serviços.