

Cheklist	Avaliação dos Requisitos dos Clientes pelo Critério de KANO	M001-A04 criterios de kano / pág 1-1
----------	--	--------------------------------------

1. Questões

Positiva: Se _____ (acontecer o requisito) _____, como você se sentiria ?
 Negativa: Se _____ (não acontecer o requisito) _____, como você se sentiria ?

2. Escala para a classificação de ambas as perguntas:

- (1) Eu adoraria isso , mas não é imprescindível
- (2) Isso é imprescindível
- (3) Me é indiferente
- (4) Não gostaria, mas posso conviver com isso;
- (5) é inaceitável

		Avaliação Negativa				
Avaliação Positiva		1	2	3	4	5
	1	Q	E	E	E	L
	2	R	I	I	I	O
	3	R	I	I	I	O
	4	R	I	I	I	O
	5	R	R	R	R	Q

Tabela	Critério de Kano	Descrição
I	Indiferente	Esta característica é indiferente ao consumidor
E	Excitante	São aquelas características que surpreendem de maneira positiva o consumidor
L	Linear	São os itens que trazem maior satisfação aos clientes à medida que aumenta o nível de desempenho do produto
O	Óbvia	São aquelas características que são óbvias, ou seja, que o consumidor entende que deve encontrar no seu produto. O cliente não nota quando seu desempenho é adequado, porém, provoca insatisfação quando seu desempenho não é suficiente.
R	Reversa	Indica também um problema e deve-se retornar a pergunta ao cliente
Q	Resultado questionável	O resultado foi contraditório, e, portanto, deve-se solicitar ao consumidor uma nova resposta ou esclarecimentos.