

# Modelo Kano

## Introdução

A técnica de priorização Kano é uma abordagem voltada para entender o impacto emocional dos requisitos no usuário final. Desenvolvida por Noriaki Kano, essa técnica classifica os requisitos com base em como eles influenciam a satisfação ou a insatisfação do cliente. Em vez de apenas considerar fatores técnicos ou de negócio, o modelo foca em como cada funcionalidade pode surpreender, agradar, ser esperada ou até mesmo gerar frustração. (INTERACTION DESIGN FOUNDATION, 2025).

As categorias principais do modelo são:

- **Basic Needs (Necessidades Básicas):** requisitos essenciais que o usuário espera. A ausência causa insatisfação; a presença é simplesmente “o mínimo” e não gera encantamento.
- **Satisfiers (Satisfação):** funcionalidades cujo grau de desempenho se traduz diretamente em satisfação. Quanto melhor forem, mais satisfeito o usuário ficará.
- **Delight (Encantamento):** recursos inesperados que surpreendem positivamente o usuário. Não são esperados, mas sua presença eleva muito a percepção de valor do sistema.
- **Indifferent (Indiferente):** aspectos que não afetam a satisfação ou insatisfação do usuário, independentemente de estarem presentes ou ausentes.
- **Reverse (Reverso):** características que, quando presentes, podem gerar insatisfação em alguns usuários e, quando ausentes, podem causar satisfação em outros.

---

## Metodologia

Para a aplicação da técnica de priorização do modelo Kano, foi desenvolvido um questionário com base nos critérios definidos para os requisitos do sistema. O questionário foi disponibilizado para um grupo de usuários selecionados, que responderam de acordo com suas preferências e expectativas sobre as funcionalidades do sistema. As respostas foram então analisadas com base na figura 1 para categorizar as funcionalidades em diferentes categorias do modelo Kano, como é possível observar na tabela 2.

**Figura 1:** Tabela do Modelo Kano

		Response to negative question				
		I like it that way	It must be that way	I am neutral	I can live with it that way	I dislike it that way
Response to Positive question	I like it that way	Questionable	Delighting	Delighting	Delighting	Satisfier
	It must be that way	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Basic
	I am neutral	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Basic
	I can live with it that way	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Basic
	I dislike it that way	Reverse	Reverse	Reverse	Reverse	Questionable

Fonte: [The Kano Model – A tool to prioritize the users’ wants and desires](#), 2025.

## Cronograma

A tabela 1 apresenta o cronograma da priorização e as funções dos membros responsáveis pela técnica.

Tabela 1: Cronograma do Modelo Kano.

Nome	Data	Função
<a href="#">Arthur Evangelista de Oliveira</a>	04/05/2025	Desenvolvedor
<a href="#">Euller Júlio da Silva</a>	04/05/2025	Desenvolvedor

Fonte: [Davi Camilo](#), 2025.

## Gravação

## Grupo 10 - Aplicação da técnica de priorização de requisito...



### Legenda da Tabela 2

- **ID:** Identificador único do requisito.
- **Descrição:** Texto que descreve o requisito de forma clara e objetiva.
- **Rastreabilidade:** Código(s) de origem de onde o requisito foi elicitado (por introspecção /Sx, por análise de interface A/x, por estudo de caso STx, etc).
- **Categoria:** Tipo do requisito (RF = Requisito Funcional/RNF = Requisito Não Funcional).
- **Classificação:** Classificação do requisito segundo o Modelo Kano:
- **Básico** (Basic Needs): ausência causa insatisfação, presença não gera entusiasmo.
- **Satisfatório** (Satisfiers): satisfação cresce à medida que o desempenho aumenta.
- **Encantador** (Delight): surpresa positiva, não esperada, gera alto impacto.
- **Indiferente** (Indifferent): presença ou ausência não altera a satisfação.
- **Reverso** (Reverse): presença pode gerar insatisfação em parte dos usuários.

Tabela 2 – Requisitos Priorizados conforme Modelo Kano (Versão 1)

ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
RQ01	Exibir na tela inicial filmes em	IS01, AI01	RF	Básico

ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
	cartaz, com pôsteres, novidades e promoções.			
RQ02	Detectar localização automaticamente e permitir alteração manual.	IS02, AI02	RF	Indiferente
RQ03	Navegar por abas: Home, Filmes, Cinemas, Snack Bar, Club e Mais.	AI03	RF	Básico
RQ04	Autenticar usuário por e-mail e senha.	AI04	RF	Básico
RQ05	Buscar filmes por nome.	AI05	RF	Satisfatório
RQ06	Listar filmes em cartaz, pré-venda e futuros lançamentos.	AI06	RF	Encantador
RQ07	Exibir informações do filme (título, sinopse, gênero, duração, direção, elenco, distribuidor, origem).	IS03, AI07	RF	Básico
RQ08	Exibir sessões com data, horário, idioma, formato e sala.	IS04, ST01, AI08, Q01	RF	Básico

ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
RQ09	Permitir compra de ingressos com cartão de crédito, débito ou Pix.	IS05, AI14, Q02	RF	Básico
RQ10	Armazenar cartões de pagamento cadastrados para uso em compras futuras.	IS06	RF	Indiferente
RQ11	Permitir compra de múltiplos ingressos em uma única transação.	IS07	RF	Básico
RQ12	Exibir mapa da sala com indicação gráfica de assentos ocupados, livres e especiais, e permitir seleção pelos usuários.	IS08, AI09	RF	Básico
RQ13	Exigir seleção de ao menos um assento antes de prosseguir.	AI10	RF	Básico
RQ14	Definir tipo de ingresso por assento (inteira, meia, convênio, voucher).	AI11	RF	Básico
RQ15	Integrar bomboniere ao app para compra antecipada de	IS11, AI12	RF	Indiferente

ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
	itens e retirada rápida.			
RQ16	Exibir resumo da compra e permitir aplicação de cupom de desconto.	AI13, AI29	RF	Básico
RQ17	Gerar QR Code e chave Pix para pagamentos via Pix.	AI15	RF	Básico
RQ18	Disponibilizar ingresso digital no app, eliminando a necessidade de impressão.	IS09, ST03	RF	Satisfatório
RQ19	Salvar automaticamente ingressos na seção "Meus Ingressos" após confirmação de compra.	AI16	RF	Básico
RQ20	Permitir criação de conta (nome, e-mail, senha, CPF) e login com Google/redes sociais.	AI17, IS26	RF	Encantador

ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
RQ21	Recuperação de conta: enviar link de redefinição de senha por e-mail, recuperar e-mail via CPF e redefinir com código.	<a href="#">AI18</a> , <a href="#">AI19</a> , <a href="#">AI20</a>	RF	Básico
RQ22	Exibir histórico de filmes assistidos (data, horário, cinema) e histórico de compras na bomboniere.	<a href="#">IS13</a> , <a href="#">IS14</a>	RF	Indiferente
RQ23	Filtrar filmes por categoria e exibir avaliações de público e plataformas externas.	<a href="#">IS15</a>	RF	Encantador
RQ24	Exibir trailers dentro do app.	<a href="#">IS16</a>	RF	Encantador
RQ25	Oferecer fluxo de compra simplificado, com o mínimo de toques até a confirmação.	<a href="#">IS17</a>	RF	Satisfatório
RQ26	Permitir salvar ingressos na carteira digital do dispositivo (Google Wallet, Apple Wallet, etc).	<a href="#">IS18</a>	RF	Satisfatório

ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
RQ27	Permitir uso de pontos acumulados para desconto em ingressos e produtos.	IS19, Q03	RF	Satisfatório
RQ28	Alertar usuário sobre pontos suficientes para ingresso grátis e antes da expiração.	IS20	RF	Indiferente
RQ29	Sugerir cinemas com base no histórico de visitas e na localização atual.	IS21	RF	Indiferente
RQ30	Permitir que o usuário salve cinemas como favoritos.	IS22	RF	Indiferente
RQ31	Permitir notificações personalizadas (ex.: "avise-me quando o filme X entrar em cartaz").	IS23	RF	Encantador
RQ32	Exibir recomendações de filmes baseadas em histórico e preferências.	IS24	RF	Indiferente
RQ33	Permitir alteração de preferências de	IS25	RF	Satisfatório



ID	Descrição	Rastreabilidade	Categoria	Classificação
	idioma.			
RQ34	Disponibilizar área dedicada ao Cinemark Club: ingressos, pontos acumulados e validade.	IS12	RF	Satisfatório
RQ35	Exibir notificações e promoções com título, descrição e validade.	AI32	RF	Indiferente
RQ36	Impedir avanço para pagamento com carrinho vazio.	AI30	RF	Básico
RQ37	Criar e editar perfil do usuário, gerenciar dados pessoais e métodos de pagamento.	AI31	RF	Básico
RQ38	Mensagens de erro claras e confirmações de ações para o usuário.	ST05, IS37	RF	Básico
RQ39	Exibir avaliações e permitir que usuários avaliem filmes com escala de 1 a 5 estrelas.	IS15	RF	Encantador

Autores: [Arthur Evangelista de Oliveira](#) e [Euller Júlio da Silva](#).

## Conclusão

Aplicamos a técnica de priorização do Modelo Kano para classificar os requisitos em Reverse, Indiferentes, Básicos, Satisfatórios e Encantadores com base no impacto emocional sobre o usuário, e usamos essas categorizações para orientar a definição dos [Requisitos elicitados](#). Na data da realização dessa técnica, os requisitos elicitados pela [Técnica de elicitação - Questionário](#) ainda não estavam disponíveis e, portanto, não foram contemplados na priorização pelo Modelo Kano.

## Bibliografia

INTERACTION DESIGN FOUNDATION. **The Kano Model – A Tool to Prioritize the Users' Wants and Desires**. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-kano-model-a-tool-to-prioritize-the-users-wants-and-desires>. Acesso em: 04 maio 2025.

WEBRETAILER.COM. What Delights Your Customers? Use the Kano Model to Find Out. Última atualização em 09 nov. 2022. Disponível em: <https://www.webretailer.com/marketing-advertising/delight-customers-kano-model/>. Acesso em: 09 maio 2025.

## Histórico de Versão

Versão	Data	Descrição	Autor(es)	Revisor(es)
1.0	04/05/2025	Criação da página 'Kano Model', contendo introdução, metodologia e tabela de priorização de requisitos	Arthur Evangelista e Euller Júlio	Todos
1.1	05/05/2025	Adição da tabela do Modelo Kano	Arthur Evangelista	Euller Júlio
1.2	09/05/2025	Adição de hiperlink aos requisitos para manter rastreabilidade, adição de conclusão e	Arthur Evangelista	Euller Júlio

Versão	Data	Descrição	Autor(es)	Revisor(es)
		citação da referência no texto		
1.3	13/05/2025	Adição do cronograma da técnica, ajuste na tabela 2 e atualização da legenda da tabela 2	Davi Camilo	Arthur Evangelista