



ROOS, C; SARTORI, S; GODOY, L.P; Modelo de Kano para a identificação de atributos capazes de superar as expectativas do cliente; **Revista Produção Online**, v.9, n.2, p. 536-550, set. de 2009.

Disponível em <http://www.producaoonline.org.br/index.php/rpo/article/view/186/495>