FASE: DEFINIÇÃO • FERRAMENTA 02

VOC → CTQ

Da voz do cliente ao requisito mensurável — o que "bom" significa em número

Voitto

COMO PREENCHER

1. Colete a **VOC nas fontes certas**: reclamações, devoluções, entrevistas, pesquisas, SAC — e registre a **frase literal** (verbatim).
2. Traduza cada verbatim em **necessidade**: o que o cliente realmente quer, sem o ruído da frase.
3. Derive o **CTQ**: a característica **mensurável** do produto/serviço que atende a necessidade — sempre com especificação ou meta numérica.
4. O CTQ prioritário **valida (ou vira) o Y do charter** — feche esse elo antes de sair do Define.

PROJETO / CÓDIGO	CLIENTE / SEGMENTO OUVIDO	FONTES DA VOC / PERÍODO

VERBATIM (VOZ LITERAL DO CLIENTE)	NECESSIDADE (TRADUÇÃO)	CTQ — CARACTERÍSTICA MENSURÁVEL	ESPECIFICAÇÃO / META

CTQ PRIORITÁRIO (VIRA OU VALIDA O Y DO CHARTER)

Critério: frequência na VOC × impacto no cliente × ligação com o problema do charter

FONTES CONSULTADAS (RASTREABILIDADE)

Ex.: 42 reclamações do SAC (jan–jun) · 8 entrevistas · NPS do trimestre

DICA DO ESPECIALISTA

VOC é o que o **cliente** disse, não o que a empresa acha que ele quer — por isso o verbatim entra literal. O teste do CTQ é simples: **dá para medir e auditar?** "Entrega rápida" é necessidade; "lead time ≤ 5 dias úteis em 95% dos pedidos" é CTQ. Sem número, ainda é opinião.