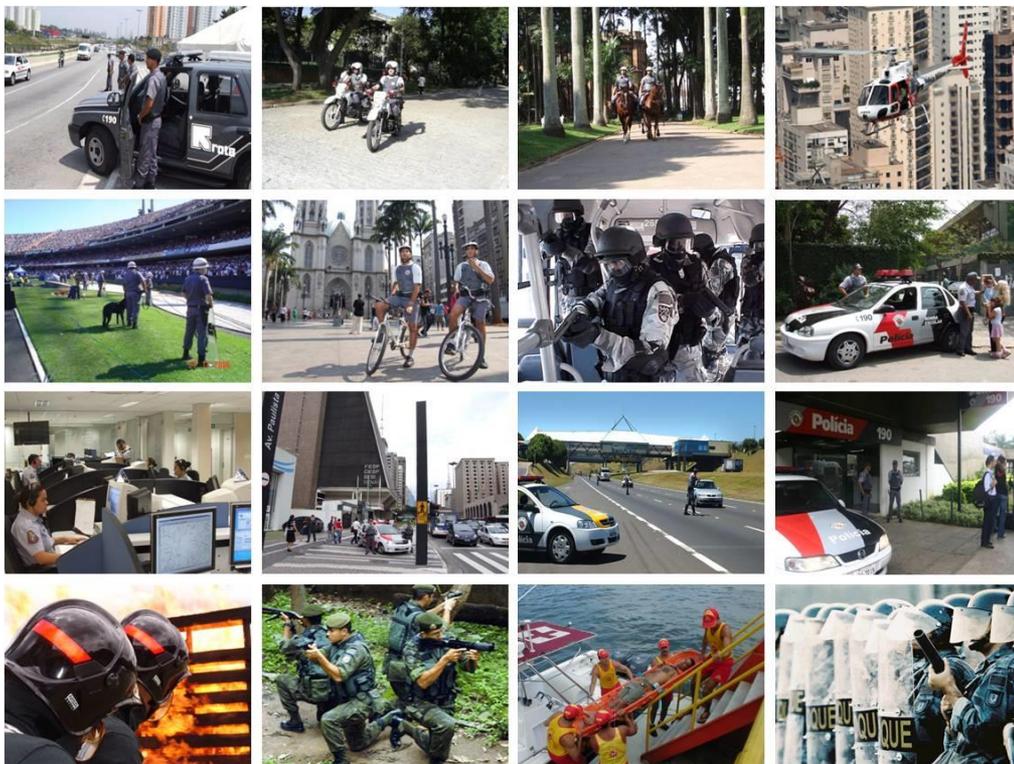


# Critério 3 - Clientes



**ANDRÉ FERNANDO DA SILVA NOGUEIRA**

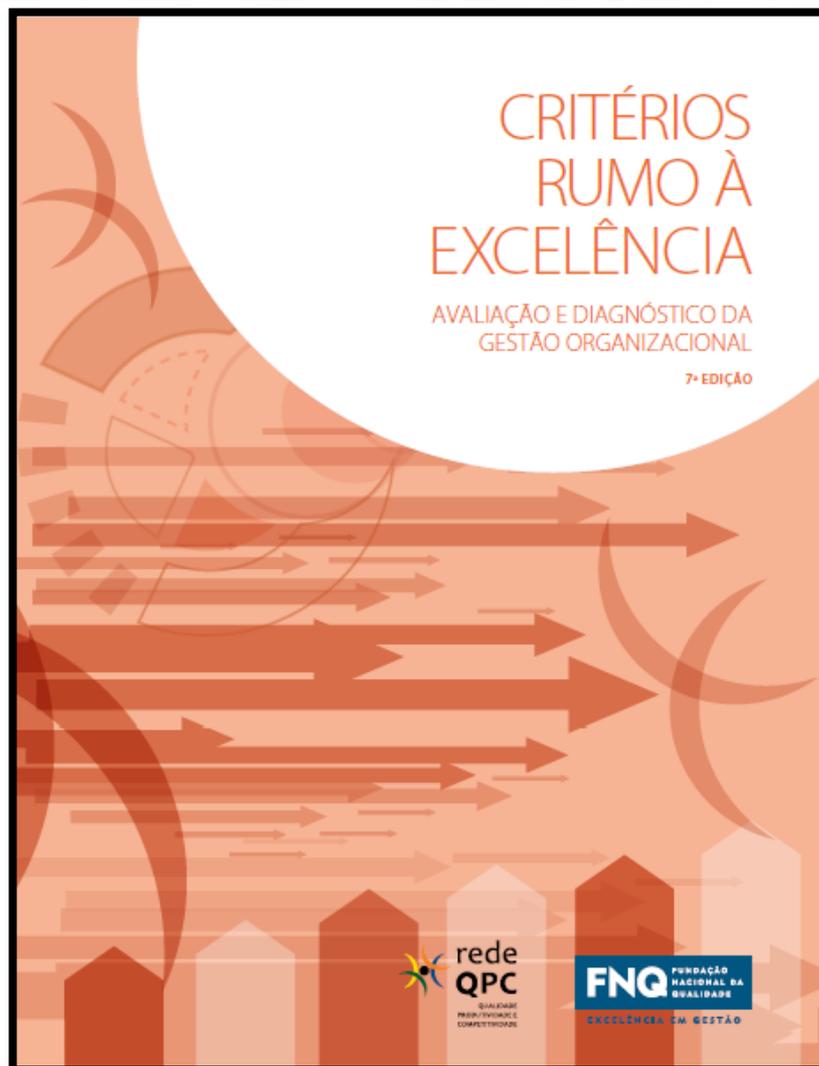
**Capitão PM** Chefe das Adjuntorias de Planejamento Estratégico e de Qualidade da 6ª EM/PM

**Mestre em Gestão e Políticas Públicas (EAESP-FGV)**

**Especialista em Qualidade e Produtividade (POLI-USP)**

(11) 3327-7181 / [andrenogueira@policiamilitar.sp.gov.br](mailto:andrenogueira@policiamilitar.sp.gov.br)

# Principais Referências Bibliográficas:



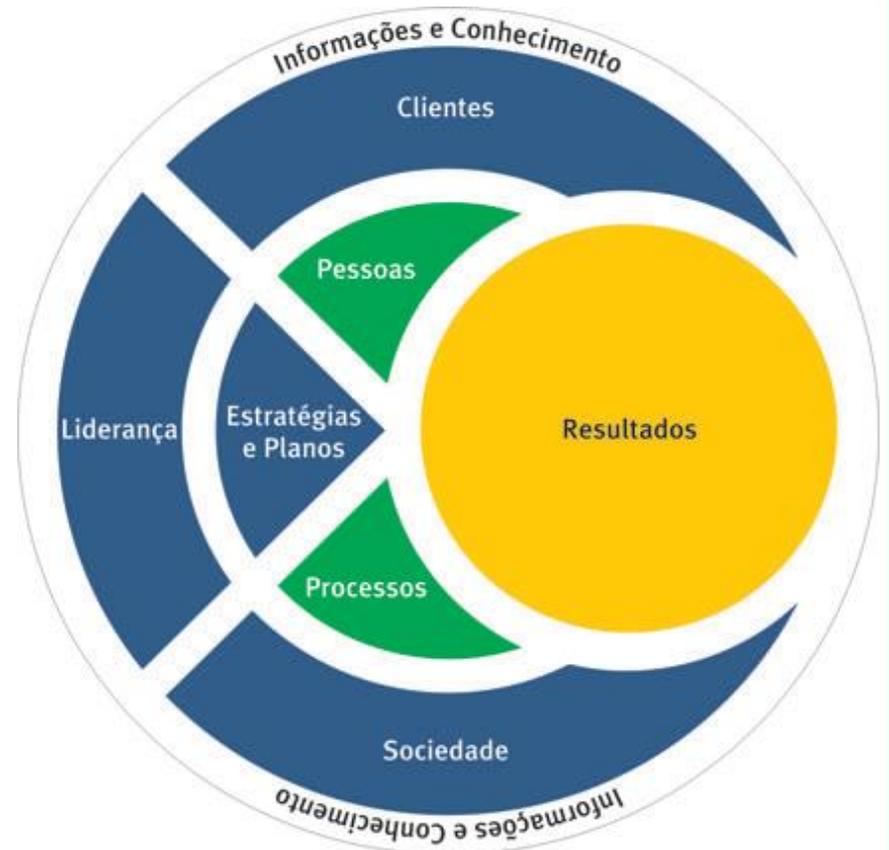
# Referências Bibliográficas:



# OS CRITÉRIOS DO MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO® (MEG)



O direcionamento da organização, dado pela Liderança, ouvindo os **Clientes** e a Sociedade, é definido por meio das Estratégias e Planos; a sua implementação é realizada por meio das Pessoas, que compõem a força de trabalho, utilizando-se dos Processos existentes na organização; e todo esse ciclo, ao ser executado, deverá conduzir a Resultados, que devem ser analisados e entendidos, gerando Informações e Conhecimento para serem utilizados no processo de tomada de decisão, gerando um novo ciclo de gestão.



# O critério 3, “Clientes”, é subdividido em dois itens e oito questões:



<b>3.1.</b> <b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE MERCADO</b>	<b>3.2.</b> <b>RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>
<b>3.1.a.</b> Segmentação de mercado e definição de clientes-alvo para seus serviços	<b>3.2.a.</b> Tratamento das solicitações, reclamações ou sugestões dos clientes
<b>3.1.b.</b> Identificação, tradução em requisitos de desempenho e utilização das necessidades e expectativas dos clientes para definição e melhoria dos produtos e processos da OPM	<b>3.2.b.</b> Transações com os novos clientes e inserção de novos serviços na área de atuação da OPM
<b>3.1.c.</b> Divulgação dos serviços aos clientes	<b>3.2.c.</b> Avaliação da satisfação e da insatisfação dos clientes
<b>3.1.d.</b> Avaliação da imagem da OPM perante os clientes	<b>3.2.d.</b> Análise e utilização das informações obtidas dos clientes

# Exercício:



<b>Grupo:</b>	<b>Questão:</b>	<b>Representante:</b>	<b>OPM:</b>
Grupo 1	3.1.a.	Cap PM Ferrari	13° GB
			16° GB
Grupo 2	3.1.b.	Cap PM B. Gobbo	
Grupo 3	3.1.c.	Cap PM Calderaro	35° M
Grupo 4	3.1.d.	Cap PM Cafalchio	11° GB
Grupo 5	3.2.a.	Ten Castro	7° M
Grupo 6	3.2.b.	Cap PM André	9° I
			36° I
Grupo 7	3.2.c.	Cap PM Souza	
Grupo 8	3.2.d.	Cap PM Geórgia	14° GB

# Critério 3 - Clientes

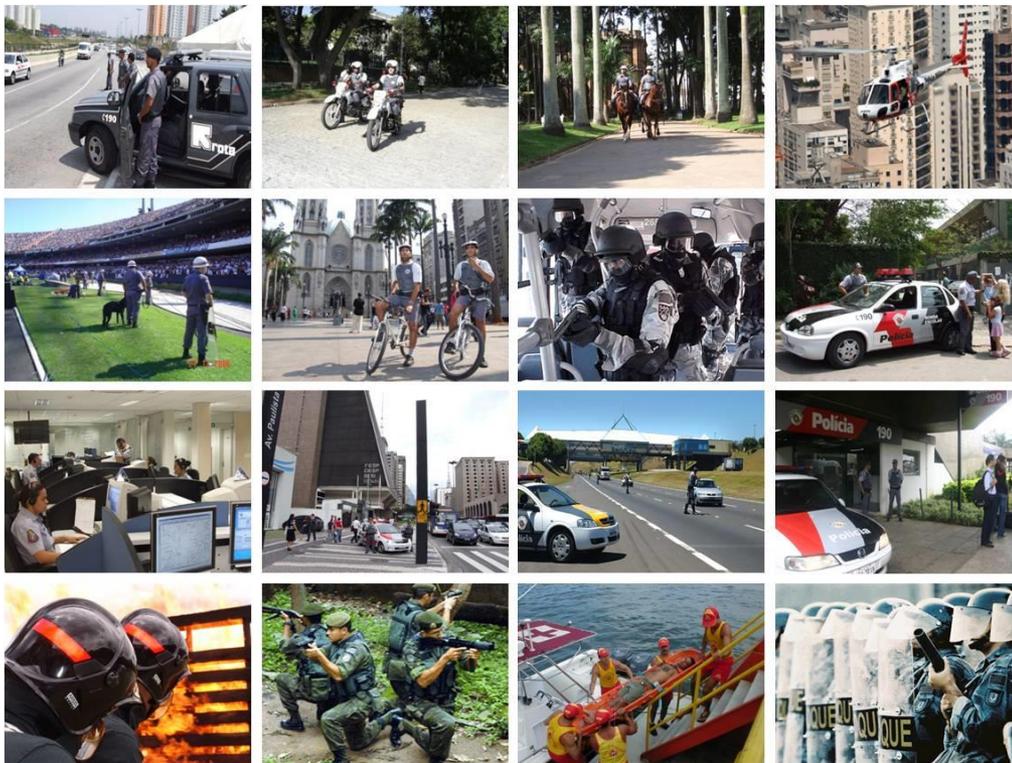


# Construindo uma Vida – Roberto Justus (p.164)



“Entre vender produtos e vender serviços existe uma diferença fundamental. Quando você está vendendo um produto, está vendendo algo físico, tangível. Quando você está vendendo um serviço, você está criando um relacionamento: portanto, faça tudo para tornar memorável essa experiência para os seus clientes. Quando você está vendendo serviços, está oferecendo para o seu cliente um conjunto de atividades que determina a imagem da empresa que você está representando. Por isso, todo cuidado é pouco: você deve estar consciente de que o consumidor leva tudo em conta – da qualidade do que é oferecido aos detalhes que envolvem sua oferta. Na maioria das vezes, quando as pessoas estão comprando um serviço, elas procuram mais que produtos de qualidade – o que elas querem é uma experiência de qualidade. Analisando dessa forma, o ato de compra passa a não ser mais encarado como simples despesa, mas sim como uma espécie de investimento.”

# Critério 2 - Estratégias e Planos



**ANDRÉ FERNANDO DA SILVA NOGUEIRA**

**Capitão PM** Chefe das Adjuntorias de Planejamento Estratégico e de Qualidade da 6ª EM/PM

**Mestre em Gestão e Políticas Públicas (EAESP-FGV)**

**Especialista em Qualidade e Produtividade (POLI-USP)**

(11) 3327-7181 / [andrenogueira@policiamilitar.sp.gov.br](mailto:andrenogueira@policiamilitar.sp.gov.br)