



Questionários à Satisfação dos Clientes / Cooperantes

Questões mais Frequentes

Na sequência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL e no seguimento dos Questionários enviados aos nossos clientes / cooperantes nos meses de junho e julho do presente ano, somos a apresentar os nossos esclarecimentos / comentários às questões mais frequentes e relevantes, nomeadamente sobre:

- Preço da energia e taxas - A CEL tem atualmente duas tabelas de preços, as tarifas de venda a clientes finais publicadas pela ERSE para Portugal Continental, que têm um carácter transitório e a tabela de mercado livre, para a qual tentamos obter o melhor preço de compra para disponibilizar o melhor preço de venda aos nossos clientes / consumidores.
- Criação de débito direto e adesão à fatura eletrónica – Sobre este assunto informamos que temos disponível o serviço de débito direto SEPA. Não tem encargos para o cliente. Evita perdas de tempo e preocupações com prazos de pagamentos.
Mensalmente, a CEL envia ao Cliente a fatura com o valor a pagar fazendo o Banco o débito da conta do cliente para a conta da CEL. Para aderir a este modo de pagamento o cliente terá de efetuar o requerimento no Serviço de Atendimento da CEL preenchendo um modelo de Autorização de Débito Direto SEPA (CEL Mod. 28).
Relativamente à fatura eletrónica a CEL tem em estudo a implementação da mesma, não só por uma questão de comodidade para o cliente como também por uma questão ambiental porque contribui para uma redução do consumo de papel.

Salientamos que em 2015, tal como nos últimos dois anos, os questionários foram distribuídos por todos os PT's, de forma aleatória, em igual número e disponibilizados no site da CEL para resposta dos interessados. Damos a conhecer que dos questionários rececionados 58,3% foram entregues em mão e 41,7% foram rececionados por email. Não foram rececionados questionários dos PT's de Lorisa, Graciosa, Serrado e Contumil.

Do tratamento aos inquéritos de satisfação dos clientes obteve-se uma média global de satisfação de 3,4, a qual foi superior ao resultado atingido no ano anterior. A análise efetuada teve em consideração as variáveis de 1 a 4, num total de 13 perguntas.

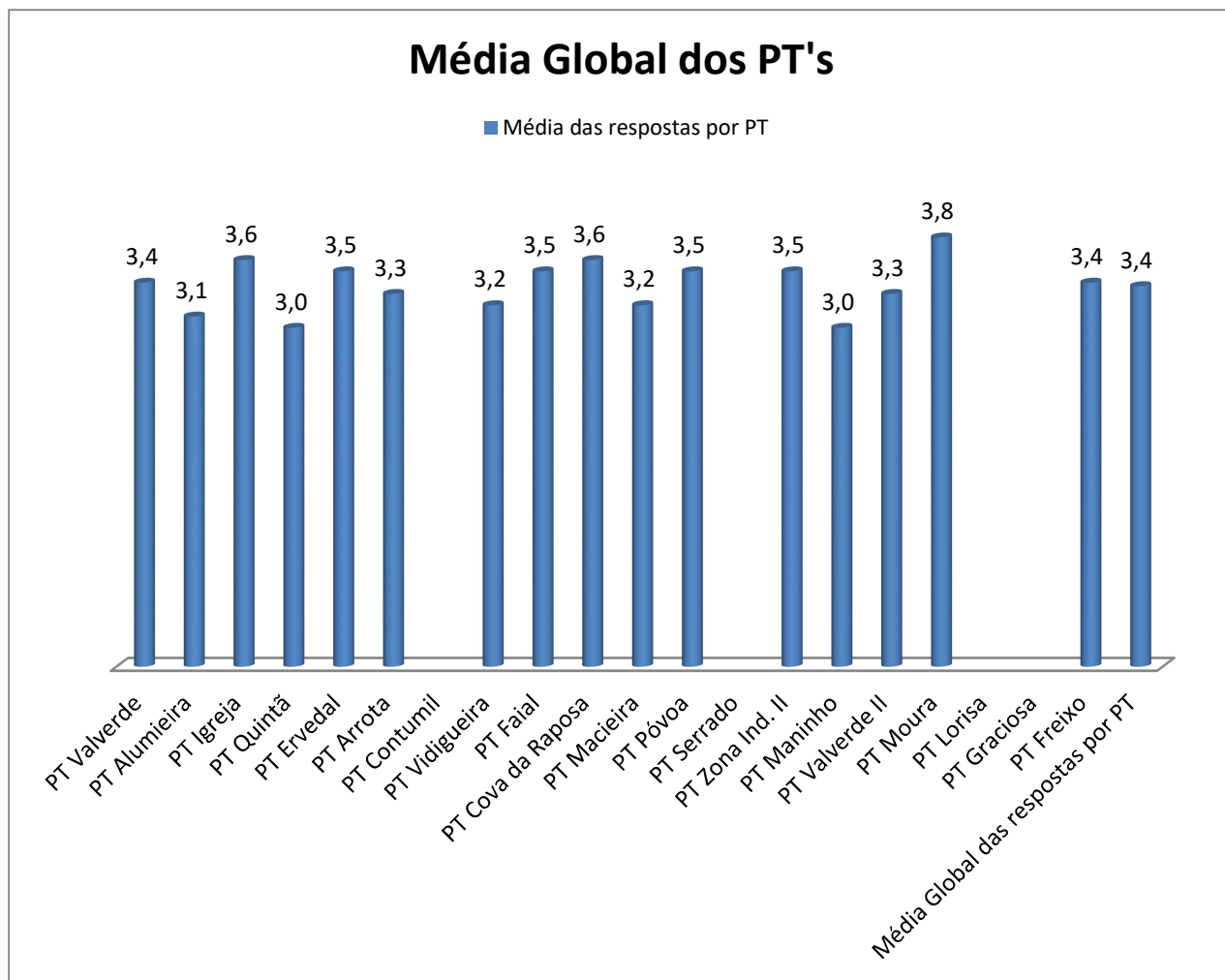


Figura 1 – Média Global dos PT's

Aproveitamos para agradecer mais uma vez a todos os clientes / cooperantes que responderam ao nosso inquérito. Todos os comentários e sugestões representam uma forma de motivação, encorajamento e reconhecimento de progressos e esforços desenvolvidos e só dessa forma podemos melhorar o nosso desempenho e o nível de qualidade numa ótica de melhoria contínua.

Elaborado por DQ

11/09/2015