



Questionários à Satisfação dos Clientes / Cooperadores

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 / cooperadores nos meses de junho e julho do presente ano, somos a apresentar os nossos esclarecimentos / comentários às questões mais frequentes e relevantes, nomeadamente sobre:

- Informação aos Cooperadores - De acordo com os Estatutos da CEL, os cooperadores têm direito a participar e a intervir nas Assembleias Gerais de modo a poderem estar informados sobre as atividades da CEL.
A CEL também publica no seu site em www.celoureiro.com toda a informação relevante para os seus cooperadores. E uma vez que sabemos que muitos cooperadores não têm serviço de internet, disponibilizamos ainda informação através dos leitores/cobreadores.
Adicionalmente informamos que toda a informação disponível no site da CEL poderá ser facultada em papel a todos os interessados, podendo esta ser solicitada junto dos serviços administrativos da CEL.
Gostaríamos ainda de salientar que a Cooperativa continua a estar atenta às necessidades dos cooperadores e dos vários sectores de atividade da freguesia.
- Preço da energia - A liberalização do mercado da energia eléctrica, por um lado, veio trazer novas oportunidades e desafios a este setor e, por outro lado, impôs uma maior necessidade de informação por parte dos consumidores para poderem efetuar escolhas mais adequadas. Neste sentido, a CEL encontra-se sempre disponível para prestar qualquer esclarecimento neste âmbito.
A CEL efetua o acompanhamento junto do seu fornecedor de energia de modo a obter o melhor preço de compra para poder disponibilizar aos seus cooperadores um serviço de qualidade ao melhor preço. Atendendo às necessidades dos nossos cooperadores e comparativamente ao universo global deste sector consideramos que os preços praticados pela CEL são bastante competitivos.
- Rede de Fibra - A CEL terminou em 2019 a instalação de uma rede de fibra destinada a permitir a implementação da telecontagem dos contadores de energia eléctrica, a qual poderá também ser utilizada pelos operadores de telecomunicações para poderem disponibilizar sinal aos clientes da freguesia. Foram efetuados vários contactos com diversos operadores de telecomunicações, não tendo estes manifestado até ao momento interesse em utilizar a rede da CEL para a distribuição de sinal de TV e internet na freguesia. A CEL continua disponível e a envidar esforços no sentido de captar operadores de telecomunicações que queiram utilizar a sua rede de fibra para disponibilizar aos seus cooperadores.

Salientamos, no entanto, que existem algumas zonas em Loureiro que possuem rede de fibra dos operadores, nas quais já são utilizados os postes da CEL para a passagem dessa rede.

- Reconhecimento pelos cooperadores - A CEL agradece a todos os cooperadores os comentários positivos que recebeu nos questionários. Os colaboradores da CEL irão continuar a trabalhar para merecer a confiança e a satisfação de todos os cooperadores.
- Revisão do Questionário à Satisfação dos Clientes - Vai ser tida em consideração efetuar uma revisão ao questionário de avaliação dos cooperadores por forma a incluir a possibilidade de uma resposta intermédia a cada uma das questões do inquérito.
- Qualidade no fornecimento da energia - Analisado este comentário pensamos que o mesmo poderá estar relacionado com interrupções de fornecimento de energia de curta duração cujos efeitos se fizeram sentir na rede da CEL, os quais tiveram origem no Operador de Rede de Média Tensão (EDP Distribuição), pelo que não foi possível à CEL minimizar os eventuais constrangimentos decorrentes dessas interrupções. No entanto, reforçamos que a nossa prioridade tem vindo a ser manter a continuidade e qualidade do fornecimento de energia elétrica a todos os nossos cooperadores / clientes. Por esse facto, a CEL mantém equipas de trabalho em permanência na sua rede, com vista a garantir a manutenção e boa operacionalidade da mesma.

Salientamos que em 2020, uma vez mais os questionários foram distribuídos por todos os PT's, de forma aleatória, em igual número e disponibilizados na página de internet da CEL para resposta dos interessados. Damos a conhecer que dos questionários rececionados 34,33% foram rececionados por email e 65,67% foram rececionados em mão. No total foram rececionados 67 questionários, mais um questionário do que no ano anterior.

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

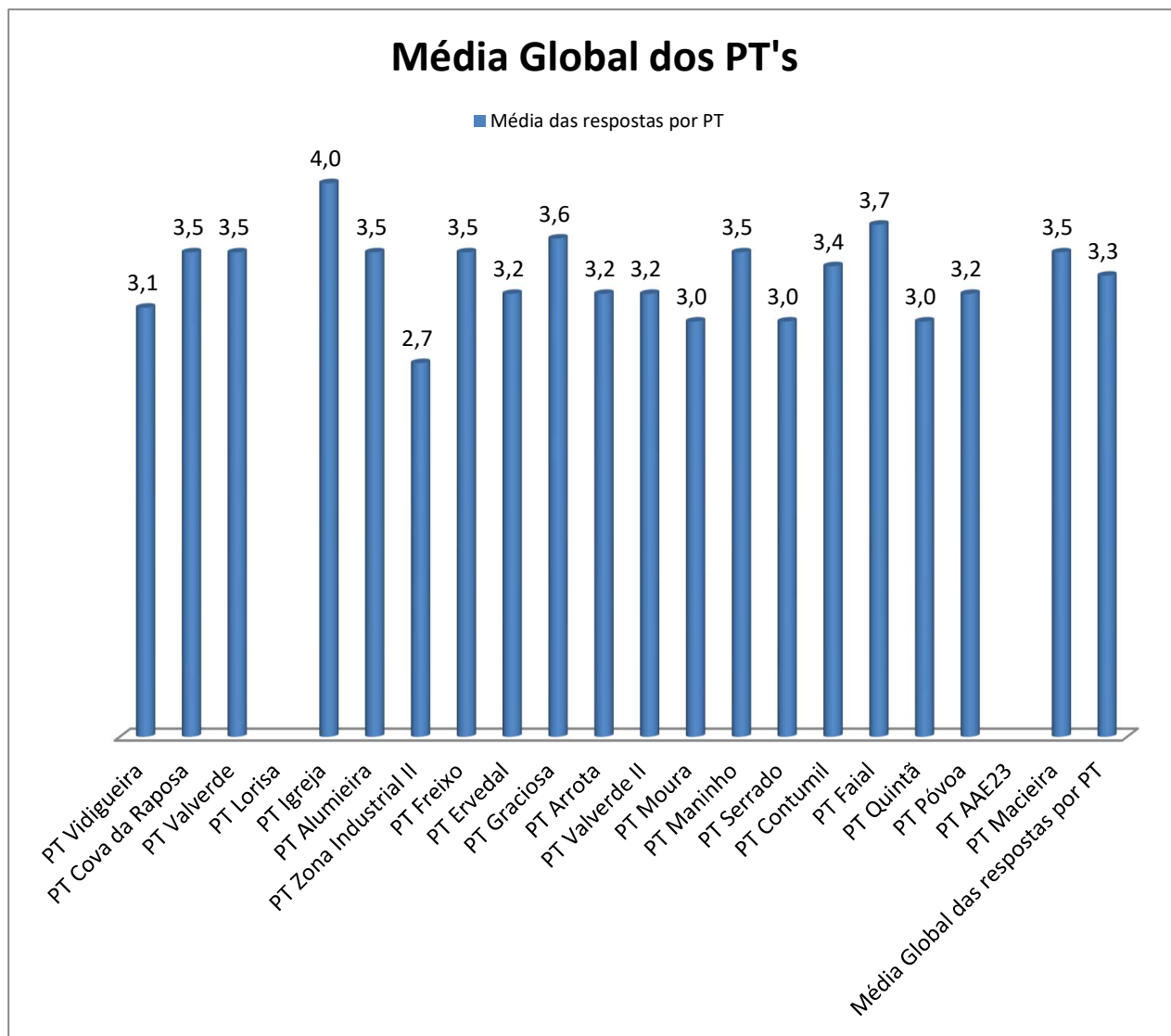


Figura 1 – Média Global dos PT's

Aproveitamos uma vez mais para agradecer a todos os clientes / cooperadores 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

23/09/2020