



## Questionários à Satisfação dos Clientes / Cooperantes

### Questões mais Frequentes

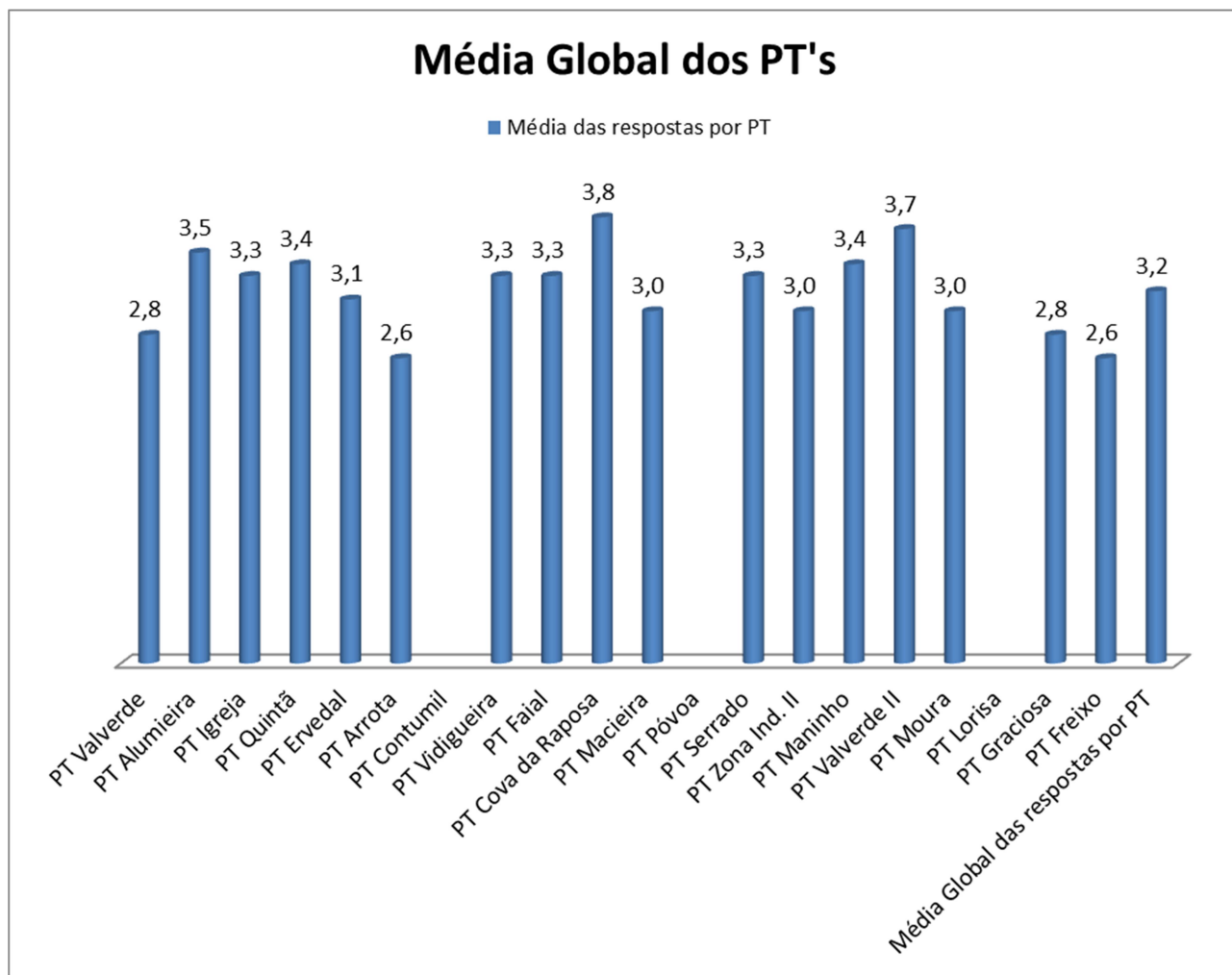
Na sequência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL e no seguimento dos Questionários enviados aos nossos clientes / cooperantes nos meses de junho e julho do presente ano, somos a apresentar os nossos esclarecimentos / comentários às questões mais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

- Escala de classificação dos questionários à satisfação dos clientes - Com o resultado dos questionários à satisfação dos clientes a organização pretende melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade, pelo que consideramos a escala Não aplicável, Mau, Insuficiente, Bom e Muito Bom adequada para uma análise eficaz dos resultados.
- Preço da Energia - A CEL tem duas tabelas de preços, as tarifas de venda a clientes finais publicadas pela ERSE para Portugal Continental, que têm um carácter transitório, sendo suscetíveis de revisão trimestral 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.
- Instalação de Rede de Telecomunicações em Postes BT da CEL - A CEL realizou contrato, no final de 2013, com a Operadora de Comunicações Optimus no seguimento de projeto de instalação de rede de telecomunicações em postes de BT da CEL. À data, a CEL não rececionou qualquer proposta de outro operador.
- Criação de débito direto e 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 factura 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 obrigatoriamente 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 atualmente 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.

- Informação aos consumidores - A CEL publica no seu site em [www.celoureiro.com](http://www.celoureiro.com) toda a informação relevante para o consumidor. Porque sabemos que muitos cooperantes não têm serviço de internet disponibilizamos ainda informação através dos leitores/cobreadores. Exemplos disso foram os seguintes documentos distribuídos no decorrer do presente ano: Nota Informativa sobre CAV, Folheto da Rotulagem da Energia Elétrica, Informação sobre débitos diretos aos cooperantes com esse serviço, Convocatória para Assembleia Geral e Folheto do gabinete de atendimento ao munícipe em colaboração com a junta de freguesia de Loureiro. Adicionalmente informamos que toda a informação disponível no site da CEL poderá ser facultada em papel a todos os interessados e se assim o solicitarem junto dos serviços administrativos da CEL e aos leitores/cobreadores da CEL.
  
- Período de faturação - As leituras são efetuadas mensalmente pela nossa equipa de leitores / cobreadores. O período de faturação pode não ser coincidente pelo facto de surgirem situações que afetem a rota prevista no plano de trabalhos semanal. No entanto, poderá enviar a comunicação da leitura do seu contador para o nosso endereço de email, através dos contactos telefónicos disponíveis ou junto dos serviços administrativos da CEL. Essa leitura será considerada para o cálculo da próxima fatura e aceite desde que o período entre a última leitura e a data da comunicação seja no mínimo de 25 dias e desde que não exista uma leitura real já realizada nesse intervalo. Informamos que estará brevemente disponível número de telefone gratuito para o serviço de comunicação de leituras automático. Tal como anunciado o ano passado, a CEL tem em análise para implementação um projeto de telecontagem para toda a rede de Loureiro que será implementado por fases e que permitirá gerir a recolha de leituras e consequentemente diminuir as oscilações dos períodos de faturação.

Salientamos que em 2014, tal como em 2013, 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 56,7% foram entregues em mão e 43,3% foram rececionados por email. Não foram rececionados questionários dos PT's de Contumil, Póvoa e Lorisa.

Do tratamento aos inquéritos de satisfação dos clientes obteve-se uma média global de satisfação de 3,2, igual à do 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

12-09-2014