



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:

- Esclarecimentos aos cooperadores por parte da Direção da CEL – Neste sentido informamos que os colaboradores da CEL encontram-se preparados para esclarecer qualquer assunto no âmbito das suas funções. Contudo, a Direção da CEL encontra-se também disponível para analisar todos os assuntos que lhe sejam dirigidos.
- Contribuição Audiovisual – Relativamente à Contribuição Audiovisual atualmente cobrada às instalações de poços de rega cabe-nos informar que este assunto encontra-se em análise no departamento jurídico da CEL.
- Tratamento de Reclamações – Sobre este assunto encontra-se internamente definida uma metodologia para tratamento de reclamações pelo que, qualquer situação de reclamação / insatisfação deve ser dirigida à CEL através dos contactos disponibilizados na página de internet da CEL ou diretamente através dos serviços administrativos. A CEL analisa todas as reclamações e informa o reclamante sobre o tratamento / decisão tomada não havendo tratamento diferenciado quer em relação aos temas quer em relação aos cooperadores.
- Resposta a Pedidos de Informação – Relativamente a este assunto a CEL informa que, ao abrigo dos requisitos legais decorrentes do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Eléctrico, a CEL dispõe de um prazo de 15 dias para resposta aos pedidos de informação. No entanto, é nossa política interna dar seguimento a todos os pedidos de informação que cheguem ao conhecimento da CEL através de qualquer uma das vias de comunicação disponíveis, sem que o prazo legalmente estabelecido seja ultrapassado. Mais informamos que até esta data não existem pedidos de informação pendentes de resposta.
- Preço da energia Empresas - A CEL tem atualmente duas tabelas de preços, uma para o mercado regulado, publicada pela ERSE, e outra para o mercado livre, para a qual tentamos obter o melhor preço de compra de energia para disponibilizar o melhor preço de venda aos nossos cooperadores. Atendendo às necessidades dos nossos cooperadores e comparativamente ao universo global deste sector consideramos que os preços praticados pela CEL são bastante competitivos.

No entanto, com a abertura total do mercado, todos os consumidores têm direito a escolher o seu comercializador de energia elétrica. A liberalização do mercado elétrico representa novas oportunidades de contratar o fornecimento de eletricidade, exigindo, em contrapartida, uma maior necessidade de informação por parte dos consumidores para poderem efetuar escolhas conscientes e informadas que correspondam aos seus interesses, estando sempre a CEL disponível para prestar qualquer esclarecimento neste âmbito.

- “Picos de corrente” – No que se refere a “Picos de Corrente” diga-se Cavas de Tensão ou Sobretensões, fenómenos imprevisíveis que podem ser provocados por várias ocorrências, como por exemplo: ramos de árvores a tocarem nas linhas; atuação automática de proteção de AT e MT, etc.
Como tal, este tipo de fenómenos enquadra-se numa tipologia de seguro que não é da responsabilidade do ORDBT (Operador de Rede exclusivamente em Baixa Tensão), pelo que deverão ser os clientes / cooperadores a possuir este tipo de seguro.
- Legislação aplicável ao setor elétrico – A CEL rege-se pelas normas e legislação emanadas pela Entidade Reguladora e outras entidades do setor. A CEL, tem como princípio o cumprimento integral do legalmente estabelecido, para que a instituição não seja afetada e dessa forma ir ao encontro das necessidades e expectativas de todos os cooperadores.
- Pagamentos por ATM (multibanco) – Relativamente a este assunto, após avaliação interna e dado que esta modalidade de pagamento acarreta custos muito elevados, a Direção da CEL entendeu não aderir à mesma tendo em conta a existência de outras modalidades de pagamento já disponíveis, as quais se encontram divulgadas na nossa página de internet em www.celoureiro.com.

Salientamos que em 2016, tal como nos últimos três anos, 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 53% foram rececionados em mão 47% foram rececionados por email. Não foram rececionados questionários dos PT's de Contumil e Faial.

Do tratamento aos inquéritos de satisfação dos clientes obteve-se uma média global de satisfação de 3,3, 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.

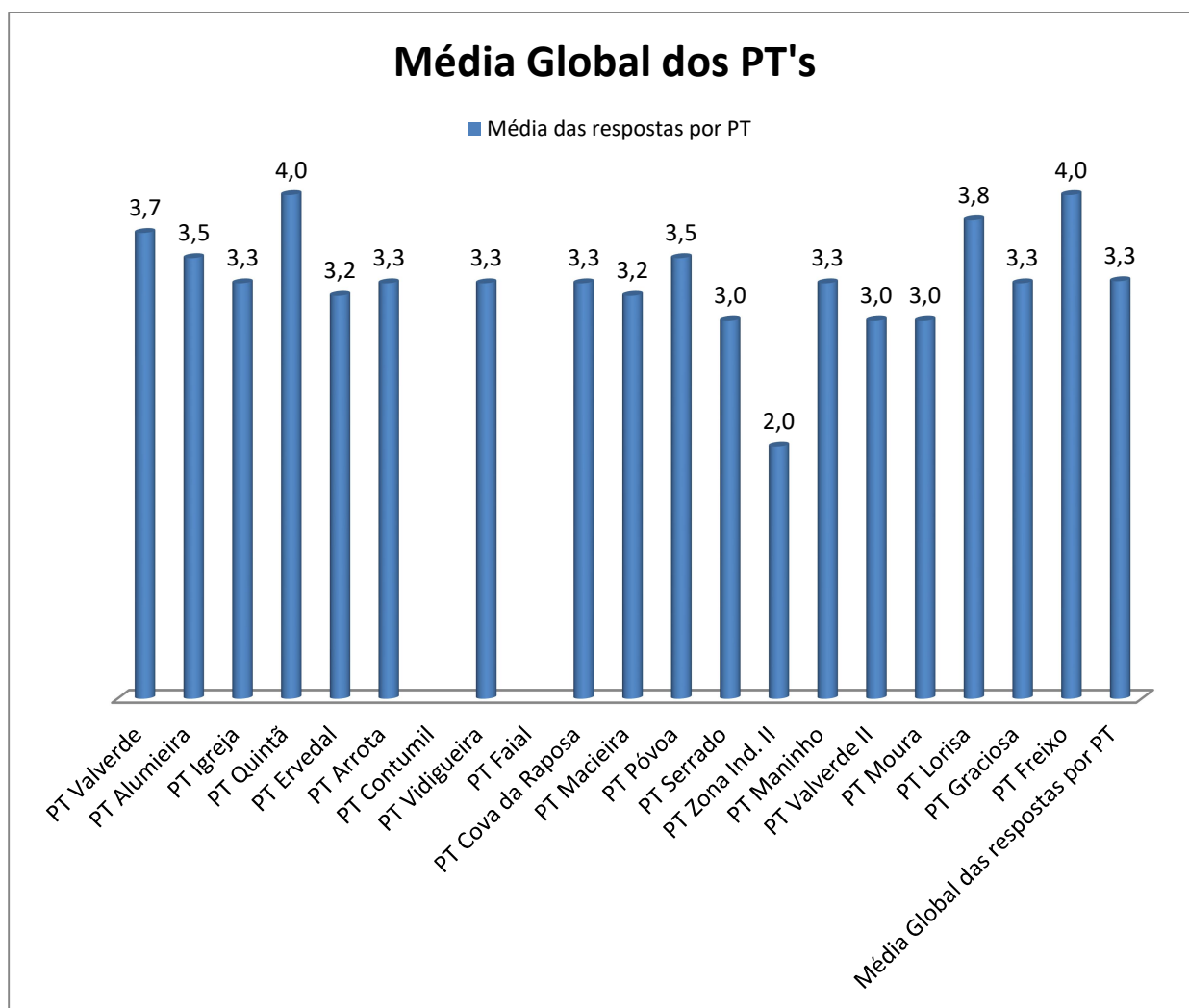


Figura 1 – Média Global dos PT's

Aproveitamos para agradecer mais uma vez a todos os clientes / 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

20/09/2016