



## 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:

- Preço da energia - Relativamente a este assunto informamos que 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.  
A liberalização do mercado eléctrico 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 a CEL sempre disponível para prestar qualquer esclarecimento neste âmbito.
- Melhoria da rede de Iluminação Pública no centro de Alumieira – Sobre este assunto a CEL encontra-se a aguardar informação sobre se existem obras previstas para o centro de Alumieira por forma a efetuar as melhorias necessárias.
- Período de leituras de faturação - Relativamente aos dias correspondentes a cada mês de faturação, uma vez que são sempre realizadas leituras reais pelo leitor / cobrador e tendo em consideração o planeamento da rota nem sempre é possível que a leitura coincida exatamente com o número de dias de cada mês. No entanto, a CEL, enquanto operador de rede responsável pela leitura do equipamento de medição nas instalações dos cooperadores ligados à sua rede, cumpre com o estabelecido na legislação aplicável em vigor assegurando tal como definido legalmente que o intervalo entre duas leituras reais não seja superior a três meses.  
Aproveitamos ainda para reforçar a informação de que, entendendo, pode o cliente / cooperador efetuar a comunicação das leituras através do n.º de telefone disponível na página de internet da CEL em [www.celoureiro.com](http://www.celoureiro.com) para comunicação de leituras N.º. 800914514, o qual é gratuito e encontra-se disponível 24 horas por dia. Pode ainda comunicar a sua leitura junto dos serviços administrativos da CEL.  
De acordo com as informações transmitidas nas últimas Assembleias Gerais da CEL, sendo estas abertas a todos os cooperadores, um dos temas apresentados foi o processo de telecontagem, o qual já se encontra em fase de

implementação, prevendo-se que o mesmo se encontre concluído no decorrer de 2019. Este processo irá permitir o registo das leituras sempre ao mesmo dia de cada mês.

- Reduzir “picos” e falhas de corrente - Sobre este assunto encontra-se publicada na nossa página de internet no separador clientes / informações, informação sobre o enquadramento para a ocorrência de falhas de energia elétrica.

Salientamos que em 2017, tal como nos últimos quatro 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 57,8% foram rececionados em mão e 42,2% foram rececionados por email.

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.

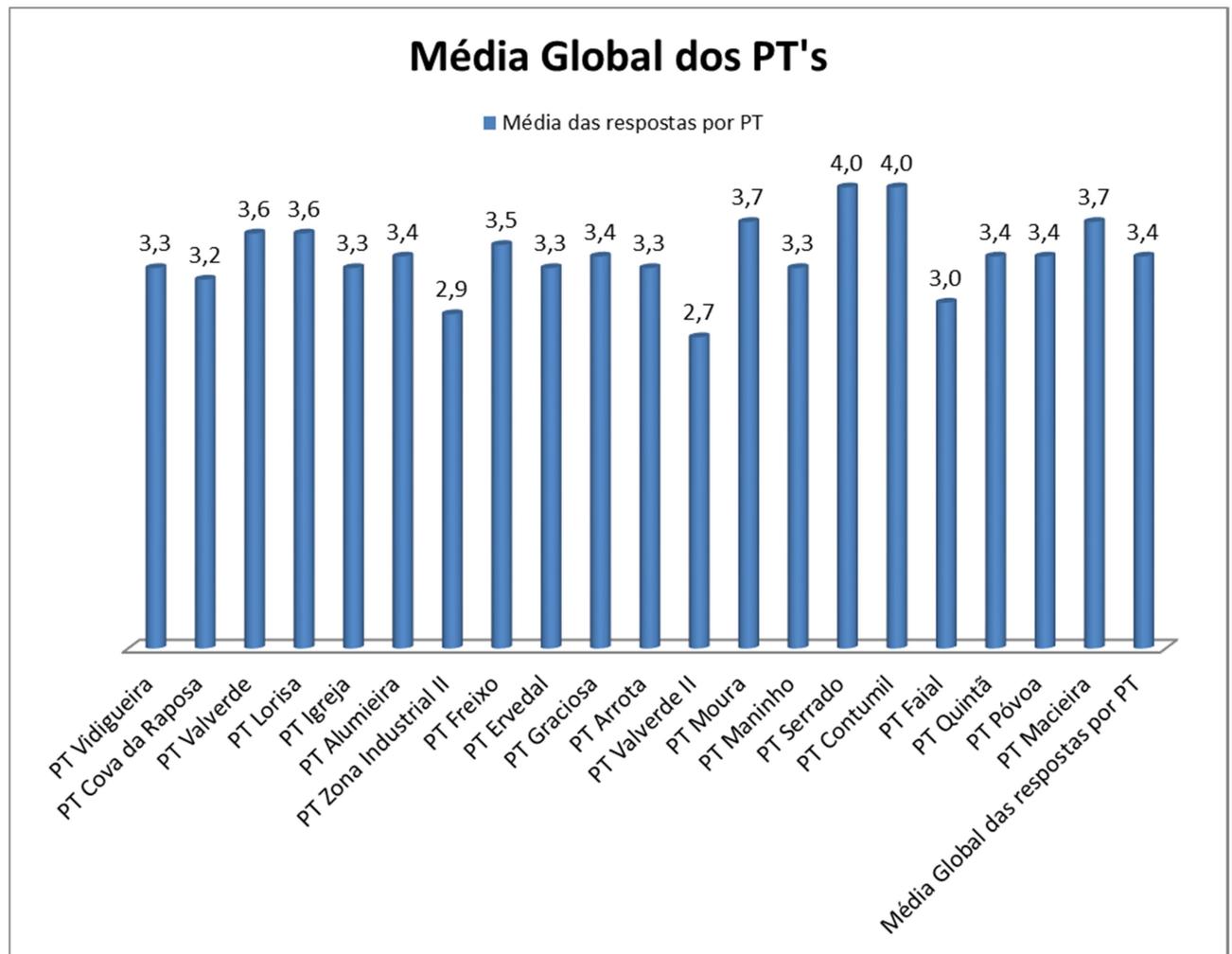


Figura 1 – Média Global dos PT's

Aproveitamos 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

04/10/2017