



## Questionários à Satisfação dos Clientes / Cooperadores

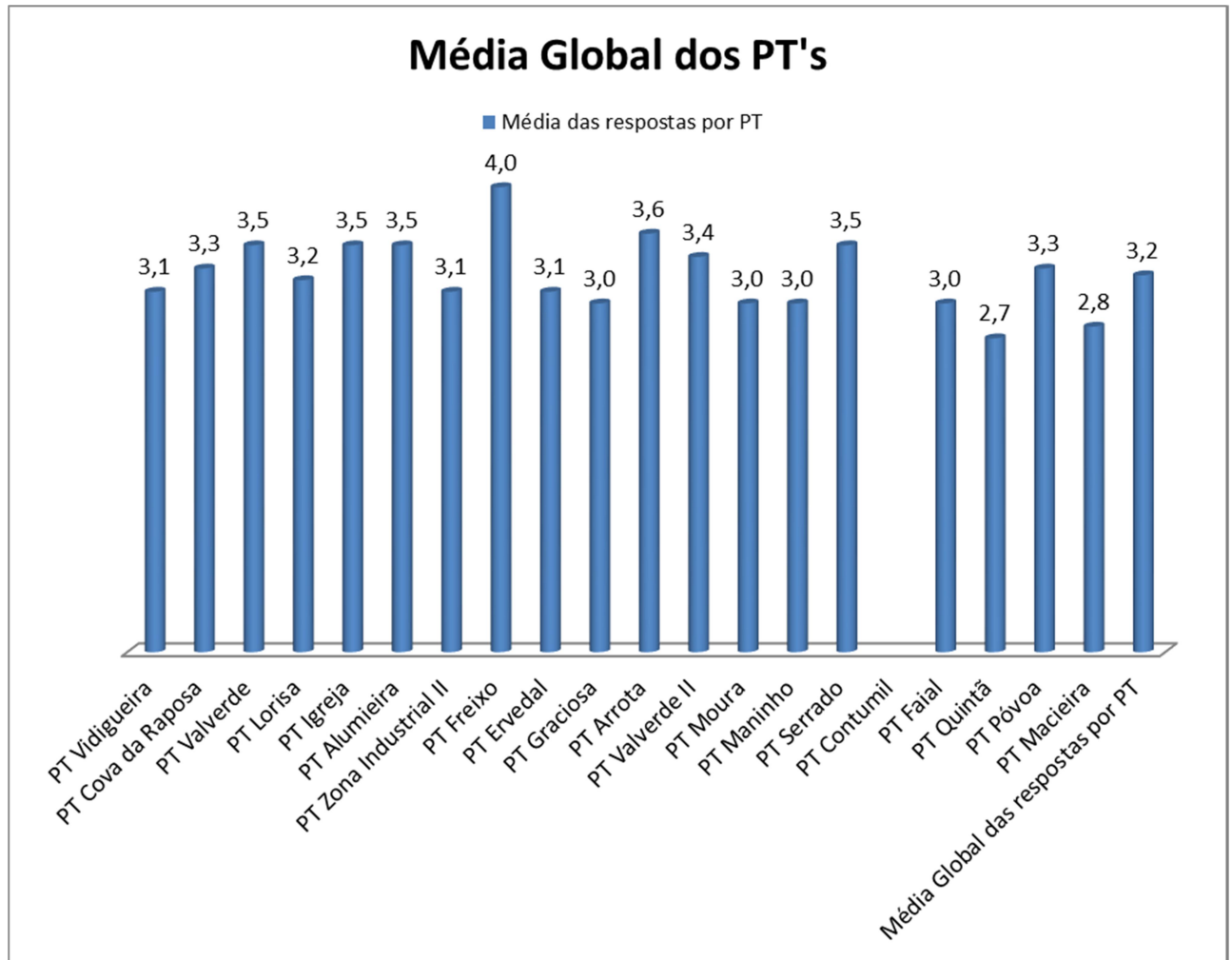
### Questões mais Frequentes

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 no 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.
- Contribuição Audiovisual - A contribuição para o audiovisual foi criada pela Lei n.º 30/2003, de 22 de Agosto, alterada pelo Decreto-Lei nº 169-A/2005, de 3 de Outubro, que aprovou o modelo de financiamento do serviço público de radiodifusão e de televisão. O referido diploma legal estabelece que o financiamento do serviço público de radiodifusão é assegurado por meio da cobrança da contribuição para o audiovisual e o financiamento do serviço público de televisão é assegurado por indemnizações compensatórias e pela receita da contribuição que não seja utilizada para o financiamento do serviço público de radiodifusão. Os consumidores cujo consumo anual fique abaixo de 400 kWh estão isentos do pagamento desta contribuição assim como os consumidores com atividades exclusivamente agrícolas (atividades incluídas nos grupos 011 a 015 da Divisão 1 da Secção A da classificação portuguesa das atividades económicas - CAE Rev.3). Para informação detalhada pode ser consultada a página de internet da CEL.
- Taxas - As taxas aplicadas são as publicadas anualmente pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
- Faturação Eletrónica - A CEL tem em análise a implementação da faturação eletrónica, estando esta questão associada à implementação atualmente em curso da telecontagem.

Salientamos que em 2018, tal como nos últimos cinco 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 58,14% foram rececionados em mão e 41,86% foram rececionados por email. No total foram rececionados 86 questionários.

Do tratamento aos inquéritos de satisfação dos clientes obteve-se uma média global de satisfação de 3,2, a qual foi inferior 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

28/09/2018