



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:

- Leituras nos contadores de energia - De modo a facilitar a interpretação das leituras registadas nos contadores de telecontagem por parte dos nossos clientes / cooperadores, a CEL irá desenvolver um folheto informativo, o qual será oportunamente divulgado. Relativamente aos restantes contadores de energia, os quais se encontram em processo de substituição, encontramos-nos disponíveis para prestar qualquer esclarecimento / ajuda na interpretação das leituras dos mesmos.
- Telecomunicações - Não sendo da responsabilidade da CEL a operação na área das telecomunicações, recomenda-se o contacto com as entidades responsáveis neste setor.
- Rede de fibra - A CEL iniciou no ano de 2018 a instalação de uma rede de fibra destinada a permitir a implementação da telecontagem dos contadores de energia eléctrica.
A CEL já estabeleceu contactos com diversos operadores de telecomunicações e continua aberta a negociar com qualquer operador que pretenda distribuir o seu sinal de TV e internet na freguesia utilizando a rede da CEL.
- Interrupções do fornecimento de energia de curta duração - As recentes interrupções de fornecimento de energia de curta duração cujos efeitos se fizeram sentir na rede da CEL 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 é manter a continuidade e qualidade do fornecimento de energia eléctrica a todos os nossos cooperadores / clientes. Por esse facto, a CEL mantém equipas de trabalho em permanência na sua rede, com vistar a garantir a manutenção e boa operacionalidade da mesma.
- 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 clientes / 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 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 a CEL sempre disponível para prestar qualquer esclarecimento neste âmbito.

Salientamos que em 2019, tal como nos últimos seis 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 48,49% foram rececionados em mão e 51,51% foram rececionados por email. No total foram rececionados 66 questionários.

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.

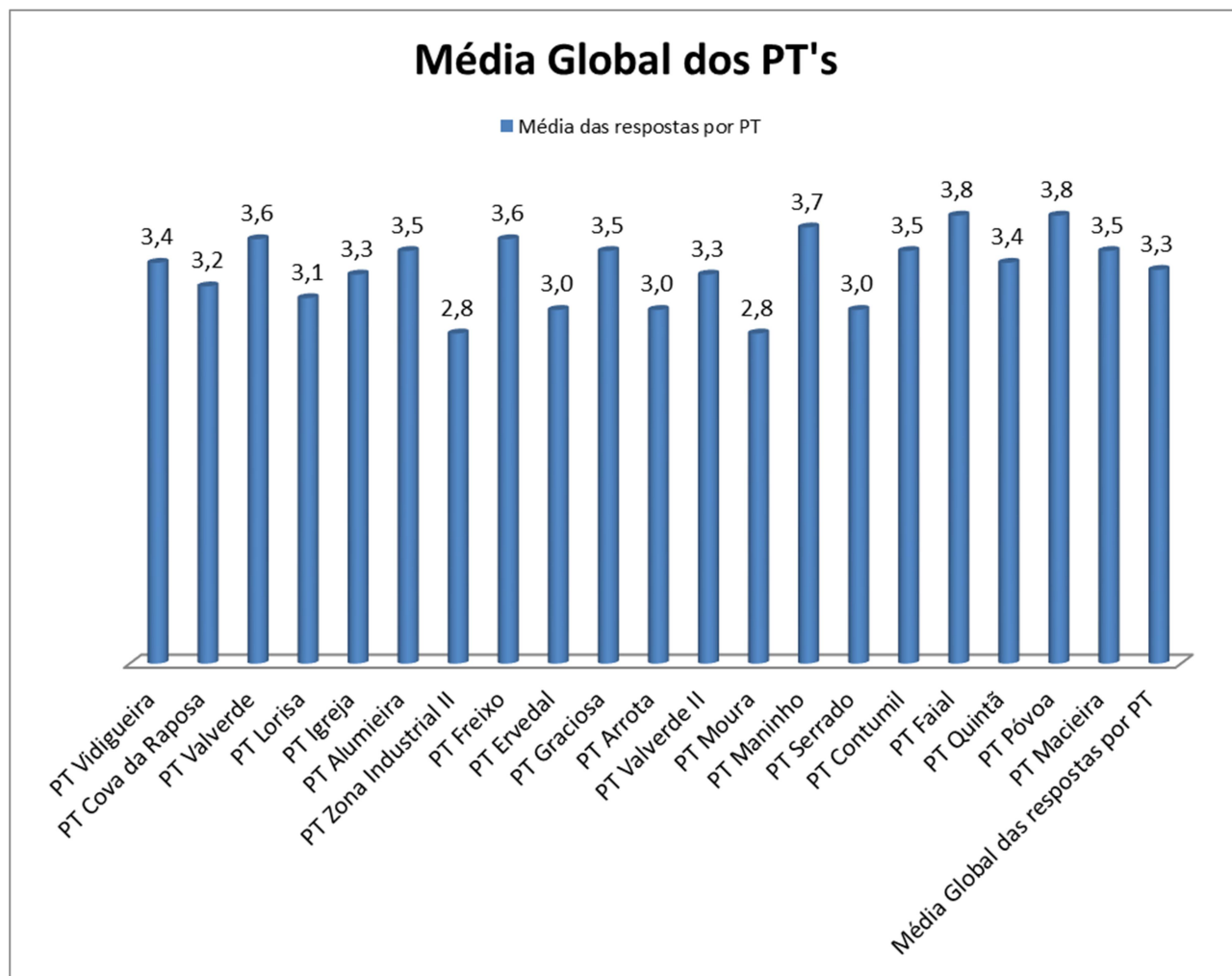


Figura 1 – Média Global dos PT's

Aproveitamos 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

13/09/2019