



A melhor fiabilidade do fornecimento de energia de sempre

Em 2022, a fiabilidade do fornecimento de energia da CEM atingiu o nível de topo mundial de **99,9999%** pelo terceiro ano consecutivo, o melhor desempenho da nossa história. Isso equivale a 32 segundos de tempo de interrupção por cliente durante o ano.

O ano de 2022 marcou também o reconhecimento do Governo da RAE de Macau pelos 50 anos de serviço prestado pela CEM a Macau, com a atribuição da Medalha de Mérito Profissional à CEM. Estamos orgulhosos dos nossos resultados alcançados no passado e ainda mais entusiasmados com o que podemos oferecer aos nossos clientes no futuro.



Nível de satisfação do cliente atinge máximo histórico

Em 2022, a CEM continuou a realizar o “Inquérito de Satisfação do Cliente” com o objectivo de conhecer o nível de satisfação dos clientes relativamente à qualidade de serviço da CEM, ajudando-nos a traçar direcções para a melhoria do serviço ao cliente. Apesar da forte pandemia de COVID-19 e vários desafios, os nossos colaboradores da linha da frente esforçaram-se para manter a prestação de serviços e garantir a fiabilidade do fornecimento de energia. Isso resultou no recorde histórico de 89,7% de satisfação dos clientes.

É com grande satisfação que vemos esses bons resultados, comprometendo-nos a continuar fazendo o possível para manter o nosso nível de excelência e atender às necessidades dos nossos clientes.

Satisfação Geral do Cliente para com a CEM



Procedimento de corte/religação remota

Com o aumento da cobertura de contadores inteligentes, a CEM tem vindo a implementar gradualmente o procedimento remoto de corte/religação do fornecimento, quanto a pagamentos em atraso.

Se o seu fornecimento estiver cortado e houver o seguinte símbolo [] exibido no seu contador inteligente, isso significa que o fornecimento foi cortado devido a uma factura em atraso. Faremos a religação remotamente o mais breve possível após o pagamento da factura. Isso é muito mais rápido do que a prática anterior de religação no local. Contamos que a cobertura de contadores inteligentes em toda a cidade seja alcançada até 2025.



Segurança em primeiro lugar ao fazer trabalhos eléctricos ou reparações

- ✓ Use todo o equipamento de segurança adequado (luvas isolantes, óculos de protecção, etc.);
- ✓ Desligue os aparelhos eléctricos primeiro e desligue a energia do circuito para reduzir o risco de choque eléctrico;
- ✓ Mantenha a água afastada e não use escadotes de metal;
- ✓ Faça manutenção regular para descobrir possíveis problemas antes que eles se transformem em problemas maiores.

