|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Registro da Reclamação – Qualidade do Produto** | | | | | | | | |
|
|
| Nº da Conta contrato ou instalação: |  | Nº do protocolo: | |  | | | Classe: |  |
| Nome do Cliente: |  | | | | Telefone: |  | | |
| Endereço: |  | | | | E-mail: |  | | |
| Canal de contato de preferência: |  | | Reclamação Reincidente? | | | |  | |

**Descrição do problema/registro da reclamação:**

****

****

****

****

****

****

****

**Questionamentos básicos:**

1. Qual o problema verificado? (preenchimento obrigatório)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Falta de luz geral / Falta de energia / Apagão |
|  | Houve desligamento total da unidade |
|  | Energia fraca / Luz fraca/ Força baixa |
|  | Energia forte / Luz forte/ Força forte |
|  | Piscadas / Oscilações de tensão em diferentes períodos do dia |
|  | Oscilações de tensão nos mesmos períodos do dia  Exemplo: sempre no período da tarde |
|  | Piscadas de energia |

1. Frequência do problema: (preenchimento obrigatório)

|  |  |
| --- | --- |
|  | O problema ocorre diariamente |
|  | Ocorre normalmente em algum dia e/ou horário específico. Em caso positivo, em qual(is) horário(s)? |
|  | O sistema opera normalmente e desliga em um determinado período do dia. Em caso positivo, em qual(is) horário(s)? |
|  | Instalações vizinhas tiveram o fornecimento interrompido de forma sustentada |
|  | Outros: (detalhar abaixo) |

1. Dia(s) da semana e horário(s) em que o problema foi verificado? (preenchimento obrigatório)

|  |  |
| --- | --- |
| **Data** | **Hora** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. Demais informações e equipamentos afetados: (preenchimento obrigatório)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Sim | Não |
| Houve troca ou instalação de novo equipamento recentemente? |  |  |
| O problema afeta principalmente os motores de indução? |  |  |
| O problema afeta principalmente equipamentos eletrônicos da planta (CLP’S, inversores de frequência, computadores, fontes chaveadas, etc.)? |  |  |
| O problema causa ruído ou sobreaquecimento nos motores de indução? |  |  |
| Houve algum evento climático quando da constatação do problema? |  |  |
| Alguma anomalia evidente quando da constatação do problema (explosão de transformador, apagão na vizinhança, abalroamento em poste...)? |  |  |
| Há verificação de oscilação no sistema de iluminação? |  |  |
| Houve atuação do disjuntor de interligação com a concessionária? Em caso positivo, por qual função de proteção (sobretensão, subtensão, sobrecorrente, etc.)? | | |
| Houve atuação de algum dispositivo de proteção interno. Em caso positivo, qual e por qual função de proteção? | | |
| Houve parada de algum equipamento ou processo da linha produtiva? Quais? | | |
| Observações Gerais / Detalhamento: | | |

1. Já possui algum processo de reclamação? (Inserir número(s) de protocolo(s))

****