|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **FORMULÁRIO DE PRÉ-DIAGNÓSTICO – QUALIDADE DO FORNECIMENTO** | | | |
| Nº Unidade Consumidora (UC) |  | Tensão de Atendimento (kV): |  | |
| Nome da Empresa: |  | Telefone Comercial: | (\_\_\_\_)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Endereço: |  | | | |
| Município: |  | E-mail: |  | |
| Nº do Processo: |  | Nº Protocolo: |  | |
| Data da Reclamação: |  | Data de Preenchimento: |  | |
| Nome do Contato Técnico: |  | Nome do Responsável Legal: |  | |
| Já houve preenchimento anterior deste questionário? | ( ) Sim ( ) Não | Canal de contato de preferência: |  |  |

ORIENTAÇÕES GERAIS E DE PREENCHIMENTO:

* O preenchimento deste formulário deve ser realizado de preferência por pessoa que possua habilitação na área elétrica.
* Após preenchimento completo dos itens 1, 2, 3, 4 e do anexo I (planilha de coleta de dados), enviar este documento para a Área de Atendimento do Grupo A citando como assunto do e-mail: “Unidade Consumidora (n° da UC) – Formulário Informativo: Pré Diagnóstico”.
* A CPFL Paulista tem até 30 dias corridos para enviar um parecer ao cliente ou entrar em contato para maiores esclarecimentos.
* Após o envio do referido formulário, o consumidor deverá aguardar a conclusão da resposta para envio de novo formulário caso seja necessário.

LISTA DE PERGUNTAS AO CLIENTE RECLAMANTE:

1. – Perguntas Gerais - Percepção do Problema
2. Informar a potência instalada em kVA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Informar a demanda contratada em kW: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Descrever de forma sucinta o processo produtivo da indústria/empresa:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Descrever de forma sucinta o problema verificado:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Houve a atuação de algum dispositivo de proteção interno das suas instalações (inclui DJ de MT, chaves fusíveis do TR e proteções do CDG)? Em caso afirmativo, qual dispositivo operou? Informar a função de proteção “atuada”?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O problema tem sido verificado com qual frequência? Informar o (s) dia (s) da semana e horário (s) em que o (s) problema (s) foi (foram) verificado (s):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O problema é verificado em dia (s) e/ou horário (s) específicos? Informar:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2 – Perguntas Relacionadas à eventos Emergenciais, Falta de Energia, Frequência de interrupção:

1. Houve comunicação da concessionária sobre desligamentos programados?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Os problemas de falta de energia são recorrentes?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Os problemas estão relacionados às condições climáticas severas (ventos, chuvas e/ou descargas atmosféricas)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. A duração da interrupção é superior a 3 minutos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. No último mês, qual é o número de vezes que o cliente ficou sem energia? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Qual o tempo que, em média, o cliente fica sem energia a cada evento de falta de energia? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3 – Perguntas Relacionadas a problemas de Nível de Tensão em Regime Permanente

1. Informar qual a tensão fase terra medida nas 3 fases do secundário do TR particular:

VA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ VB: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ VC: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Existe dificuldade de utilizar algum equipamento específico? Informar características deste equipamento?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Consigo utilizar todos os equipamentos instalados em minha empresa ao mesmo tempo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Quando utilizo a demanda contratada (plena carga) sinto que as luzes parecem ficar mais fracas, ou começam a piscar:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

4 – Perguntas Relacionadas à Qualidade de Energia

1. Houve recentemente a aquisição de equipamentos novos? Se sim, informar qual equipamento (potência e sistema de partida);
2. Já apresentou RISE – Relatório de Qualidade de Energia Elétrica?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Já teve problemas com reativo excedente?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Sua instalação possui bancos de capacitores para correção do fator de potência? Se sim, qual potência em kVAR´s e qual sistema de operação (automático, por horário ou por demanda)? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Cliente possui motor acima de 100CV? Se sim, informar a potência de cada um destes motores juntamente com o sistema de partida.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Cliente possui carga potencialmente perturbadora igual ou maior que 150 kW (exemplos de cargas potencialmente perturbadoras são motores acima de 75CV, fornos de indução e forno a arco, retificadores, inversor de frequência, compressores, etc.)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Quando ligo determinada máquina/motor, percebo que a energia aparentemente fica mais fraca (iluminação das lâmpadas parece ficar mais fraca), mas utilizo sem problemas todas as outras máquinas da minha fábrica;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

1. Quando ligo determinada máquina/motor, percebo que a energia aparentemente fica mais fraca (lâmpadas ficam mais fracas) e isso ocasiona parada de alguma outra máquina/processo dentro da minha empresa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SIM |  |  | NÃO |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Anexo I – Planilha de Coleta de Dados relatar histórico de eventos Variação de tensão de Curta Duração (VTCDs)*** | | | | | | | | |
| ***Data*** | ***Horário do Evento*** | ***O que foi percebido?***  ***A) afundamento momentâneo de tensão (Ex: oscilação na iluminação) ou***  ***B) Interrupção por mais de 10 segundos*** | ***Houve parada parcial ou total nas suas instalações elétricas?*** | ***Duração aprox.***  ***do evento*** | ***Quais alarmes/proteções elétricas que atuaram nas máquinas ou setor afetado?*** | ***Local/máquina (s) afetada (s)*** | ***Responsável pelo registro (nome)*** | ***Comentário do cliente (causa aparente ou conhecida, incidências de chuvas, ventos, tempo bom, sobretensão etc.).*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Observação:

* Relatar no mínimo (4) quatro eventos;
* Sem a informação correta dos horários, equipamentos afetados e proteções elétricas atuadas não será possível correlacionar os eventos reclamados com os dados do sistema elétrico da concessionária;