

## ALUMAR IMPLANTA POSTO AVANÇADO DA CONTROL SERVICE PARA SUA RADIOCOMUNICAÇÃO

### O DESAFIO

#### *Implantar um sistema de comunicação rápido, ágil e eficiente*

Localizada no Estado do Maranhão, a Alumar - Consórcio de Alumínio do Maranhão - é um dos maiores complexos de produção de alumínio primário e alumina do mundo. Instalado em uma área com vasta extensão territorial, o grupo de empresas, formado pela Alcoa, RioTintoAlcan, Abalco e BHP Billiton, precisava de um sistema de comunicação rápido, ágil e eficiente para interligar as atividades de seus 4.500 funcionários diretos e indiretos.

*“A comunicação é muito importante para qualquer pessoa, assim como precisamos trocar de roupa, precisamos nos comunicar”,* explica Afonso Celso Cortez, engenheiro consultor da área de Comunicação da Alumar. Segundo ele, o Consórcio desejava uma que tivesse aparelhos eficientes para realizar a integração de sua comunicação com agilidade. O meio escolhido, por ser mais rápido, ter grande mobilidade e por não gerar restrições, foi a radiocomunicação.

*“Qualquer outro meio de comunicação apresentava problema: o telefone fixo, por exemplo, não oferece mobilidade e o celular gera muita interferência em nossa região. Precisávamos de um sistema que cobrisse todos esses requisitos, tivesse uma disponibilidade de mobilidade, sem restrição, pois em uma emergência, nada pode nos atrapalhar”,* reflete Cortez.

### A SOLUÇÃO

#### *Locação de grande quantidade de rádios e a instalação de um posto avançado*

A solução encontrada teve caráter inédito – a partir de 1998, a Alumar encontrou uma empresa parceira, a Control Service, que alugou 440 radiocomunicadores portáteis e 8 móveis para instalação em veículos da companhia. *“A Control Service tem os melhores radiocomunicadores para locação”,* salienta Cortez. Para melhor recepção das comunicações, o Consórcio mantém antenas repetidoras próprias em locais estratégicos.

Para evitar brincadeiras na rede da Alumar, a Control Service também criou e implantou o software MoniVox, uma solução capaz de gerenciar e controlar todas as comunicações dos rádios. O equipamento grava, monitora e reproduz o áudio da comunicação realizada entre os usuários de radiocomunicação, local ou remotamente.

Além disso, há 8 anos e meio, a Control Service instalou um posto avançado em suas dependências no Maranhão, com dois técnicos



#### Cliente

Alumar  
Consórcio de Alumínio do Maranhão

#### Setor

Alumínio

#### Serviços

- Locação de rádios Motorola para as operações;
- Posto avançado disponível para atendimento em tempo integral;
- Instalação do MoniVox Classic para gravação e monitoramento das comunicações via rádio.

#### Benefícios

- Capacidade técnica;
- Atendimento exclusivo;
- Agilidade: os reparos são feitos imediatamente;
- Antecipação de problemas;
- Melhoria contínua;
- Maior controle da rede;
- Relatórios de tráfego de comunicação, controle de frequências e inventário dos equipamentos.

## ALUMAR

### Testemunhos do cliente

*“A comunicação é muito importante para qualquer pessoa, assim como precisamos trocar de roupa, precisamos nos comunicar”.*

*“Se não tivéssemos o posto dentro da nossa empresa não teríamos certeza de que o trabalho funcionaria da mesma maneira”.*

*“Cada empresa tem uma característica diferentes e precisa de rádios específicos. A Alumar é uma empresa de alumínio e precisa ter um plano diferenciado. As soluções precisam ser diferentes para cada área e a Control Service conseguiu esse diferencial”.*

*“Percebemos a agilidade nos procedimentos. É um serviço agregado, com certeza”*

**Afonso Celso Cortez**  
Engenheiro consultor da área de Comunicação

residentes para atender exclusivamente as ocorrências da companhia. *“Se não tivéssemos o posto da Control Service dentro da nossa empresa, com certeza, o trabalho não funcionaria da mesma maneira”*, revela Afonso Celso Cortez.

Segundo Cortez, o atendimento do posto faz toda a diferença. *“O serviço prestado é fulltime, Equipamentos que levariam semanas para serem reparados, hoje entram em operação em apenas 72 horas”*, garante. O posto é responsável pela consultoria e implantação de todo o sistema de radiocomunicação da Alumar. Faz toda a manutenção preventiva dos aparelhos e atende, em prazo recorde, os reparos constantes que os usuários dos rádios necessitam, substituindo-os durante o conserto por equipamentos reserva de cor diferenciada. Além disso, o posto avançado da Control Service ainda monitora, pelo MoniVox, todos os equipamentos em uso pelo Consórcio.

### OS BENEFÍCIOS

#### Capacidade técnica e eficiência

Entre as vantagens dos serviços prestados pela Control Service à Alumar, Afonso Celso Cortez avalia que dois fatores são determinantes para o atendimento: qualidade e capacidade técnica.

Por vivenciar o dia-a-dia do cliente, o posto avançado da Control Service na Alumar consegue se antecipar às necessidades do cliente. Sabe, por exemplo, quais as áreas mais problemáticas e as épocas do ano que os reparos são mais necessários. Com isso, faz um trabalho preventivo de manutenção.

Outra vantagem é a atenção em busca da melhoria contínua, requisito da ISO 9001, implantada pela Control Service. A empresa está sempre atenta às melhores tecnologias adequadas para os negócios da Alumar, Por isso, já instalou um ERP Microsiga no posto avançado para facilitar os processos administrativos. O próximo passo é a migração dos radiocomunicadores analógicos para digitais. *“Cada empresa tem uma característica diferente e precisa de rádios específicos. A Alumar é uma empresa de alumínio e precisa ter um plano diferenciado. As soluções precisam ser diferentes para cada área e a Control Service consegue esse diferencial”*, reforça Afonso.

Com o posto avançado as resoluções são imediatas e não dependem de nenhuma burocracia externa. Para a Alumar é o melhor processo que existe, pois revela oportunidades constantes devido à visão dos processos que o terceirizado acaba adquirindo. *“Percebemos a agilidade nos procedimentos. É um serviço agregado, com certeza”*, destaca o engenheiro.