

**Rockwell  
Collins**

# horizons horizons



## Construindo confiança com a Embraer

*Como a transparência está nos ajudando  
a nos diferenciar da concorrência.*

# Construindo confiança com a Embraer

*No Brasil, onde os relacionamentos são tão importantes quanto as soluções que fornecemos, a transparência nos ajuda a nos destacar da concorrência.*



Nosso histórico de entregar conforme o prometido para a Embraer foi a chave para ajudar a Rockwell Collins a ganhar o contrato do Sistema de Avionicos Integrados Pro Line Fusion para o Avião Tanque/Transporte KC-390 da Embraer.

O cargo de Nilson Rabelo pode ser Engenheiro de Sistemas da Rockwell Collins, mas seu trabalho diário na sede da Embraer em São José dos Campos, São Paulo, Brasil, também inclui o de intérprete cultural.

É na fábrica da Embraer que está sendo desenvolvido o avião tanque/transporte para o seu primeiro voo em 2014. O Departamento de Defesa e Segurança da Embraer e a Força Aérea Brasileira escolheram a Rockwell Collins em abril de 2011 para fornecer o nosso sistema de avionicos integrado Pro Line Fusion® para o KC-390, tornando-o o primeiro aplicativo do Pro Line Fusion em uma plataforma militar.

Estar na fábrica permite que Rabelo – que é brasileiro – trabalhe face a face com os engenheiros de sistemas da Embraer, sem ter problemas com o idioma, cultura ou barreiras de fuso horário. Sua experiência de 18 anos como engenheiro e suporte ao cliente na Rockwell Collins – incluindo três anos nos Estados Unidos – está sendo bem aproveitada para facilitar as comunicações entre os engenheiros da Embraer e os nossos engenheiros em outras partes do mundo.

“É muito fácil para mim andar pela área de engenharia e descobrir se há alguma coisa que os engenheiros da Embraer precisam ou se há algum problema que eles precisam resolver com alguém da Rockwell Collins”, disse Rabelo. “Eu posso solucionar rapidamente com respostas ou com recursos, assegurando uma comunicação clara”.

Rabelo também está adquirindo expertise valiosa trabalhando ao lado dos seus colegas na Embraer. Isso ajudará a Rockwell Collins no Brasil a oferecer suporte para o sistema Pro Line Fusion não somente durante a produção, mas também durante a entrada em serviço e operação com a Força Aérea Brasileira.

A afinidade do nosso cliente com a Embraer envolve: o foco no cliente, a transparência na comunicação dos recursos da nossa empresa e fazer aquilo que prometemos fazer. E essa relação tem sido compensadora com o fabricante de aeronaves brasileiro.

“Ao longo da nossa história trabalhando juntos, eu acredito que o nome Rockwell Collins se tornou sinônimo de confiança”, disse Rabelo. “Isso é vital em um país onde os relacionamentos são tão importantes quanto as soluções que fornecemos”.

## Relacionamentos entre iguais

A cultura brasileira é conhecida pela sua diversidade, franqueza e hospitalidade. Dá-se muita importância à família, que é o centro da estrutura social do país. E como ocorre nos relacionamentos familiares, dá-se importância similar aos relacionamentos comerciais.

Como resultado, a Rockwell Collins trabalhou muitos anos para desenvolver e manter a afinidade com o cliente em todos os níveis da empresa Embraer – desde os executivos seniores até os engenheiros de sistema.

Desde que se uniu à Rockwell Collins há 31 anos, Nelson Aquino tem construído de modo constante relacionamentos abertos e transparentes com seus pares na Embraer, seja através de sua função como engenheiro de atendimento ao cliente, depois como representante de conta comercial e agora como Diretor de Gerenciamento da Rockwell Collins Brasil.

“Os brasileiros querem fazer negócios com pessoas em quem confiem e que possam chamar se surgir algum problema”, disse Aquino. “A nossa empresa tem sido aberta sobre o que podemos fazer e o que não podemos; assim nós cumprimos com as nossas promessas. Essa é a base segunda a qual alcançamos um nível alto de credibilidade dentro da Embraer”.

## Alguns fatos sobre o nosso cliente, a Embraer

- A empresa foi fundada em 1969, tem sede em São José dos Campos, São Paulo, Brasil.
- A Embraer possui quatro unidades de negócios, incluindo aviação, aeronaves executivas, aeronaves de defesa e segurança e aviões agrícolas.
- O fabricante de aeronaves possui mais de 90 clientes em todo o mundo.
- Mais de 5.000 aeronaves da Embraer operam em 80 países, em cinco continentes.
- A Embraer é líder de mercado para aeronaves civis com até 120 assentos.
- A unidade de negócios de defesa e segurança fornece sistemas para vigilância, missões de combate e treinamento para mais de 20 forças aéreas ao redor do mundo.
- A Embraer possui instalações na China, França, Portugal, Cingapura e Estados Unidos, incluindo as cidades de Nashville, Tennessee e Ft. Lauderdale e Melbourne, Flórida.

### Ganhando momento no Brasil

Na última década, o Brasil abriu a sua economia aos mercados e aos investimentos estrangeiros – tornando-se a sétima maior economia do mundo. É um dos principais países de foco para a Rockwell Collins como parte da nossa estratégia de crescimento internacional.

Como um dos principais fabricantes de equipamentos originais do mundo (OEM), as aeronaves civis e de defesa da Embraer oferecem muitas oportunidades para as nossas soluções de aviônicos, incluindo o negócio de pós-venda.

A Rockwell Collins começou a trabalhar pela primeira vez com a Embraer no início dos anos de 1970, quando fornecemos soluções de navegação para a primeira aeronave da Embraer. No final daquela década e nos anos de 1980, começamos a fornecer conjuntos de aviônicos,

incluindo o nosso sistema Pro Line II™ para as aeronaves para voos regionais com turbopropulsor, o EMB-120. Aquele programa foi bem-sucedido em apresentar os nossos recursos à Embraer, os nossos serviços de suporte ao cliente e a nossa capacidade de atender as expectativas do cliente.

Em 2007, a Embraer entrou em contato com diversas empresas, incluindo a Rockwell Collins, para desenvolver aviônicos para a cabine de comando integrado do seu programa de aeronaves civis de tamanho médio, o Legacy 450/500. Naquela época, a nossa tecnologia Pro Line Fusion foi a escolha certa para as novas aeronaves civis da Embraer.

“O nosso Pro Line Fusion cockpit ofereceu à Embraer tecnologia inovadora que os ajudou a se diferenciar do mercado”, disse Bob Lee, Diretor de Desenvolvimento de



A Embraer escolheu o nosso sistema de aviônicos integrados Pro Line Fusion para as suas aeronaves civis Legacy 450/500.

Estratégias de Sistemas de Transporte Aéreo. “A equipe de seleção da Embraer não estava apenas escolhendo o sistema de aviônicos, mas um fornecedor que compartilhasse o objetivo deles de oferecer aeronaves de qualidade aos seus clientes. Através do relacionamento com os nossos pares, fomos capazes de ajudá-los a ver que a Rockwell Collins compartilhava da mesma ênfase na qualidade e no cliente, transformando essa relação em uma combinação vencedora para as duas partes”.

### A confiança na tecnologia fez o KC-390 vencer

Dois anos após ganhar o Programa do Legacy, a Rockwell Collins foi escolhida para fornecer o nosso sistema de aviônicos integrado, o Pro Line Fusion para os aviões tanque/transporte, KC-390. Além da nossa capacidade de incluir essa tecnologia para a cabine de comando de aeronaves civis avançada em uma plataforma militar, o nosso desempenho e o nível de afinidade com o cliente desenvolvido através do programa Legacy, foi chave para sermos escolhidos para o Programa KC-390.

“O Vice-Presidente de Operações Industriais da Embraer foi o chefe daquele processo de seleção” recordou Aquino. “Ele expressou claramente para nós que fomos escolhidos porque a Embraer confia em nós. E deixou isso muito claro”.

De acordo com Aquino, a confiança continuará a ser um fator importante, uma vez que a Rockwell Collins é considerada para outras oportunidades no Brasil. Por exemplo, o Departamento de Defesa e Segurança da Embraer foi escolhido pelo Exército Brasileiro como o

principal fornecedor para um programa piloto de diversos anos para o Projeto do Sistema de Monitoramento das Fronteiras (SISFRON). A Rockwell Collins é capaz de oferecer expertise para solução de comunicações e rádio para esse programa, bem como para outros programas militares brasileiros com foco na segurança e na proteção de centenas de milhas ao redor das fronteiras do país.

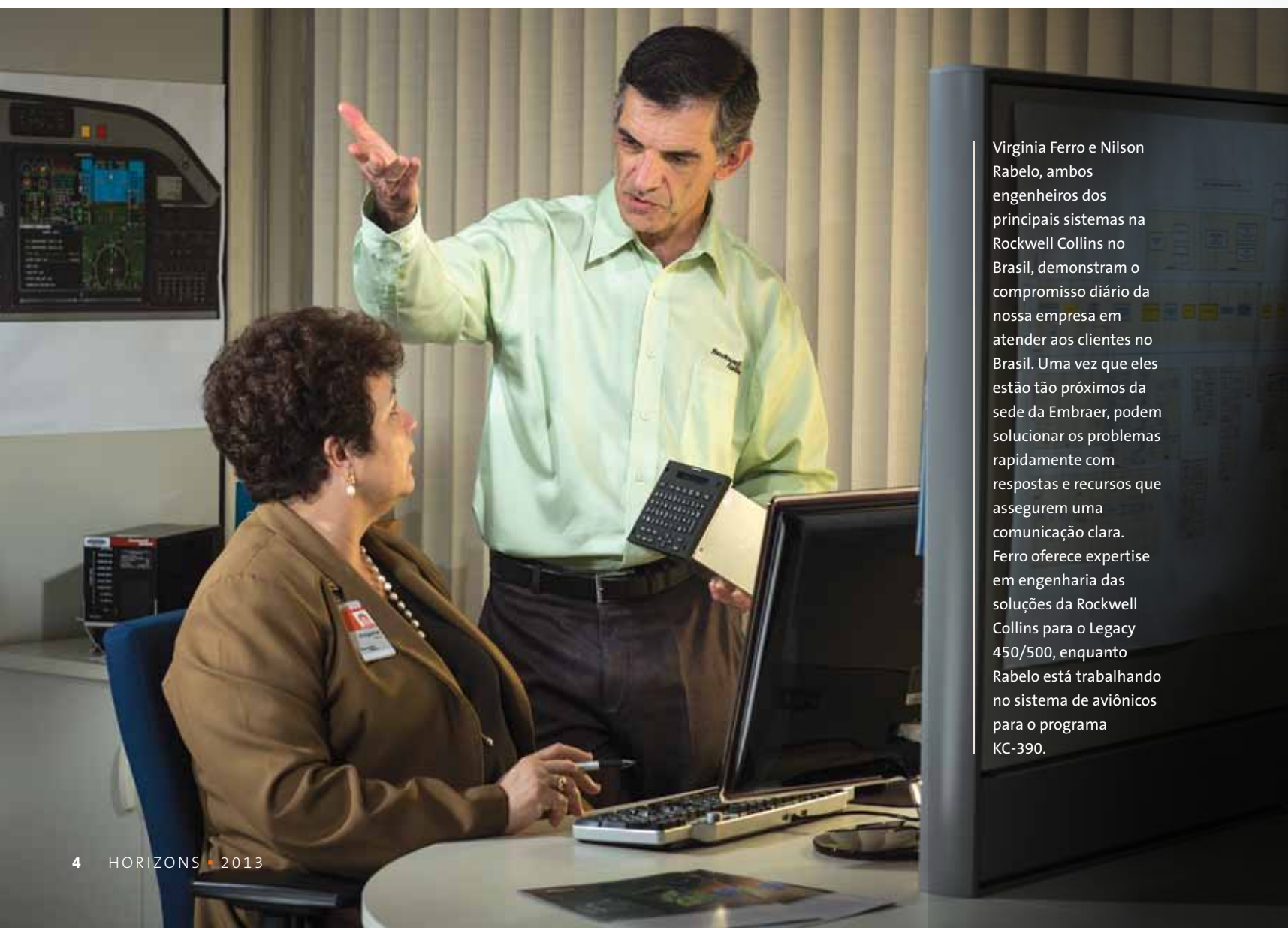
“Reconhecemos que os clientes no Brasil querem novas tecnologias que tragam valor sem acrescentar risco excessivo”, disse Aquino. “Essa é uma das razões pela qual a confiança é tão importante”.

Desde 2007, durante a nossa busca pelo programa Legacy 450/500, o Presidente da Rockwell Collins, Kelly Ortberg, também desempenhou um papel importante, pois já mantinha relacionamentos com a Embraer. Naquela época, ele era o Vice-Presidente Executivo e Diretor de Operações do Departamento de Sistemas Comerciais.

Quando olha para o passado e analisa como construímos o nosso relacionamento com a Embraer, ele acredita que a afinidade com o cliente, construída ao longo dos anos, nos ajudará a ganhar os futuros negócios no Brasil.

“Temos que continuar a ter o preço correto, o custo correto, a inovação correta e os recursos corretos para atender os objetivos da Embraer”, ele disse. “Mas a nossa capacidade de construir relacionamentos e afinidade com os nossos clientes diferenciará a Rockwell Collins da concorrência”.

Por Annette Busbee



Virginia Ferro e Nilson Rabelo, ambos engenheiros dos principais sistemas na Rockwell Collins no Brasil, demonstram o compromisso diário da nossa empresa em atender aos clientes no Brasil. Uma vez que eles estão tão próximos da sede da Embraer, podem solucionar os problemas rapidamente com respostas e recursos que assegurem uma comunicação clara. Ferro oferece expertise em engenharia das soluções da Rockwell Collins para o Legacy 450/500, enquanto Rabelo está trabalhando no sistema de aviônicos para o programa KC-390.