

Itajubá, 15 de Abril de 2021

Carta N° PRES-008-2021-HBITA

Prezado Cliente,

Certamente 2020 foi um ano desafiador em vários aspectos, entretanto, ele também nos demonstrou que nosso relacionamento com clientes e parceiros é, mais do que nunca, elemento essencial para enfrentar as incertezas e contribuir com a disponibilidade, segurança e com as diversas missões de nossos operadores, as quais se tornaram ainda mais importantes para todos.

Um dos valores-chave da Airbus|Helibras é a sua satisfação! E, para prover as melhores soluções em produtos e serviços nossos colaboradores unem, diariamente, seus esforços para melhor atendê-los.

Como parte do processo de melhoria contínua e com foco em nossos clientes, em 2019 recebemos valiosos feedbacks, durante a pesquisa de satisfação global da Airbus Helicopters, a qual nos permitiu melhor compreender sua percepção e, a partir do conjunto destas percepções, pudemos implementar melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

Dentre as várias ações realizadas nestes últimos dois anos, destacamos:

Em relação aos Spare Parts (peças sobressalentes):

- Investimentos na revisão e adequação do estoque de peças para o H135 e H145, aumentando em cerca de 35% a coleção, para apoiar esta crescente frota de aeronaves
- Revisão e otimização do processo interno de solicitação de garantias, centralizando as demandas através de nosso AOG ou através do e-Warranty no portal AirbusWorld
- Otimização e melhorias no processo de embalagem e documentação
- Implementamos pesquisa de satisfação para monitorar a qualidade de nosso atendimento, transporte e embalagens

Em relação às nossas capacidades de reparos em Componentes Dinâmicos:

- Reforçamos, ainda mais, nossas capacidades locais com o objetivo de reduzir o tempo médio de execução e agilizar reparos de pás de rotor principal e de cauda, reforçando nossa posição como único centro de serviços autorizado pela Airbus a realizar reparos nestes componentes
- Fomos reconhecidos como “Centro de Excelência” pela Airbus para reparos e revisões em caixas de transmissão
- Trabalhamos na expansão da rede de reparadores, acrescentando mais de 150 equipamentos que passam a ser reparados/calibrados por parceiros localizados no Brasil

Em relação às nossas oficinas do Campo de Marte/SP e de Itajubá/MG:

- Investimos em ferramentais para atendimento da linha alemã e no treinamento e atualização de nossos técnicos com o sistema Helionix®
- Estamos nos preparando para a entrada em serviço do H145 D3, H160 e H175, investindo em meios e ferramentas para a chegada e operação destas aeronaves no mercado Brasileiro

Em relação aos nossos Centros de Treinamento e Simulação:

- Investimos em ferramentas virtuais como o VMT (Virtual Maintenance Trainer), para execução de tarefas práticas de manutenção em um simulador e o CompLoc (Component Locator), que permite, através de um helicóptero virtual, a localização e identificação de componentes e partes
- Desenvolvemos e estamos realizando cursos na modalidade a distância
- Investimos na ampliação de nossos meios de treinamento prático, com a inclusão de uma maquete de EC130 completa e partes e componentes de EC135
- Em apoio ao novíssimo Helionix®, atualizamos o HATS (Helionix Advanced Training System), dispositivo de simulação de manutenção e monitoramento do status de subsistemas do helicóptero

Em relação no nosso Suporte Técnico e a Engenharia:

- Consolidamos o Webtek como ferramenta para o contato com nossos clientes, melhorando a comunicação e o tempo de resposta às solicitações
- Nossa engenharia reforçou sua capacidade técnica, desenvolvendo vários STCs dedicados aos mais variados empregos, necessidades e mercados, tendo ainda aprovado STC Helibras junto à FAA, para um opcional do H145

Em relação à experiência e proximidade de nossos clientes:

- Em parceria com a Helisul Aviação, lançamos a rede de oficinas autorizadas da Helibras|Airbus, expandindo nossa presença local e passando a contar com bases localizadas em Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ, Curitiba/PR, Foz do Iguaçu/PR e Florianópolis/SC, além de nossas tradicionais bases em São Paulo/SP e Itajubá/MG. Continuamos trabalhando para expandir esta rede e para estar mais próximos a vocês.
- Nossos clientes estão em nosso foco e, neste sentido, temos trabalhado para melhorar sua experiência conosco! Dentre os projetos em andamento, implementamos um novo processo de entregas para aeronaves novas e oriundas de manutenção pesada, retrofits e modernizações, valorizando sua decisão por nossa marca, com o objetivo de tornar este momento único e inesquecível... e, em breve, teremos mais novidades!

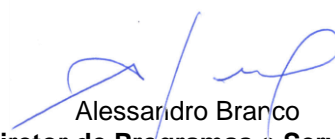
Apesar do momento e do distanciamento, buscamos estar mais próximos a vocês! Fizemos diversos eventos on-line, como a Web Live Brasil ACH145, webinars AirbusWorld, Web Live Brasil HCare, o Simpósio de Clientes, com diversas palestras de interesse técnico sobre nossos produtos e serviços, além de nossos Safety Roadshows, em formato digital. Cabe ainda mencionar nossas participações em eventos on-line, promovidos por parceiros.

Contudo, sabemos que a busca pela excelência é um longo caminho, dessa forma contamos, uma vez mais, com o seu valoroso feedback, na pesquisa de satisfação de 2021, para aprimorarmos ainda mais a sua experiência com a Airbus/Helibras.

Contem sempre conosco!



Jean-Luc Alfonsi
Presidente Helibras



Alessandro Branco
Diretor de Programas e Serviços