

Embraer

Overview

Embraer uses Supply Chain Platform (SCP) which enables better visibility of operations and supply chain activity. Embraer-SCP enables the movement of transactions between Embraer (buyer) and Suppliers, proactively flags business exceptions, and alerts Embraer and Suppliers who collaborate to resolve exceptions.

Quick Reference

For more detailed information by topic select from the buttons below to access the applicable content.



Get Started



Invite



Register/Activate



Learn

Applications

- [Embraer Supply Chain Platform](#)
- [Exostar's Managed Access Gateway \(MAG\)](#)

Live Support

If you are a supplier to Embraer or an Embraer buyer, are located in Brazil and require Support:

Please contact Embraer Tier I. If Embraer Tier I is unable to resolve the issue, Embraer Tier will escalate your issue to their next level of support. If Embraer Tier II is unable to resolve the issue, Embraer Tier II will escalate an online case to Exostar. **Failure to follow this process WILL result in a delay of handling your issue.**

If you are a supplier to Embraer or an Embraer buyer, are located outside of Brazil (English speaking) and require Support:

Our dynamic Tier I Support Team is looking forward to provide you with an exceptional experience. Please feel free to open an [online support case](#). Please note that web cases can be entered anytime (24x7x365) but are handled during standard business hours. Our Tier I Support Center is available Monday-Friday from 3:00 AM-9:00 PM EST. If our Tier I Team is unable to resolve your issue, your issue will be escalated to the next level of support. **Failure to follow this process WILL result in a delay of handling your issue.** Please note that they will not be able to subscribe your company or you to Embraer-SCP.

Customer Support Phone Numbers

If you are located in the United States: +1-703-793-7800

If you are located outside of the United Kingdom: +44 203-3007093

Equipe de Suporte

Se você é um fornecedor da Embraer ou um comprador da Embraer e está localizado no Brasil e precisa de suporte (em português):

Entre em contato com o Service Desk Embraer pelo telefone 12 3927-1316 ou ainda pelo email service.desk@embraer.com.br. Em caso de necessidade, esse canal escalará seu assunto para o nível adequado de análise. **Esse modelo deve ser seguido para um correto gerenciamento do processo.**

Se você é um fornecedor da Embraer ou um comprador da Embraer e está localizado fora do Brasil e precisa de suporte (em inglês):

Sinta-se à vontade para abrir um chamado on-line. Por favor, note que os chamados via web podem ser inseridos a qualquer momento (24x7x365) pelo endereço [Exostar Customer Support](#), mas serão tratados durante o horário comercial padrão. Nosso Centro de Suporte está disponível de segunda a sexta-feira das 3:00 horas da manhã às 21:00 horas da noite (EST). Em caso de necessidade, esse canal escalará seu assunto para o nível adequado de análise. **Esse modelo deve ser seguido para um correto gerenciamento do processo.** Favor notar que a equipe de suporte não terá condições de criar um login caso seja solicitado. Para tanto, favor contatar o comprador responsável da Embraer para que ele possa auxiliá-lo.

Números de telefone de Suporte ao Cliente

Se você preferir abrir um chamado via telefone e estiver localizado nos Estados Unidos, ligue para 703-793-7800.

Se você estiver em qualquer outro país, exceto Brasil ou Estados Unidos, ligue para +44 0203 3007093