

COMUNICADO

AO MERCADO



18/08/2025 | TECA VCP 009/2025

PORTAL DE ATENDIMENTO TECA VCP - CATÁLOGO DE INCIDENTES

Prezados Clientes e Parceiros,

Dando continuidade à implantação gradual do Portal de Atendimento TECA VCP - conforme comunicado emitido em 22/11/2024 - informamos que, a partir de 01/09/2025, o Catálogo de Incidentes passará a estar disponível exclusivamente na nova plataforma.

O Portal oferece maior transparência, permitindo que o cliente acompanhe todas as etapas do processo em tempo real e monitore os prazos de atendimento por meio de SLAs específicos.

Entre as principais funcionalidades, destacam-se:

1. Registro formal de reclamações de clientes;
2. Integração com o PUCOMEX - por exemplo, para ocorrências relacionadas à recepção ou entrega da carga no CCT, entrega ou presença de DUE;
3. Integração com o EVsys - para incidentes referentes à tela de rastreamento de cargas;
4. Interface de Serviços - para questões relacionadas a agendamentos, emissão de fichas de serviço, problemas com a validação documental, entre outros.

Com a disponibilização do Catálogo, e visando padronizar o recebimento das solicitações pelo Core Cargo, não serão mais aceitas essas demandas via e-mail ou telefone.

Atenciosamente,

Gerência de Operações de Carga

Aeroportos Brasil Viracopos

Siga-nos nas redes sociais!

