

SAF 006 - Problemas na Emissão de GRUs (Multa ou TFAC)

Informação a ser transmitida ao usuário:

É necessário verificar se está utilizando o navegador Internet Explorer para acessar o site

www.gov.br/anac Assuntos <Regulados <Empresas Aéreas<Guia de Recolhimento da União (GRU)

Informação complementar:

Aesso: é necessário desativar o bloqueador de pop-ups do seu navegador e ter o programa ADOBE ACROBAT READER instalado para emissão das guias.

Orientar nova tentativa: Se já tiver adotado todos os procedimentos acima, sugerimos proceder com nova tentativa de emissão da GRU, pois pode tratar-se de indisponibilidade temporária no sistema da ANAC.

Registro de manifestação: caso o usuário informe já ter realizado todo o processo orientado acima deve ser registrada manifestação.

Resposta BO

Prezado (a) Senhor (a),

Agradecemos por entrar em contato conosco. Compreendemos a importância de garantir uma experiência tranquila ao emitir a GRU para pagamento da Taxa de Fiscalização de Aviação Civil - TFAC ou multa.

Para auxiliá-lo(a) nesse processo, solicitamos que verifique inicialmente se está utilizando o navegador Internet Explorer. Além disso, é essencial desativar o bloqueador de pop-ups do seu navegador. Outro requisito necessário é ter o programa ADOBE ACROBAT READER instalado, o que permitirá a correta emissão das guias.

Após confirmar que todos esses procedimentos foram adotados, sugerimos que realize uma nova tentativa de emissão da GRU, pois eventualmente pode ter ocorrido uma indisponibilidade temporária no sistema da ANAC, o que pode ser resolvido com essa nova tentativa.

Se, mesmo após seguir essas orientações, o problema persistir, pedimos a gentileza de registrar uma manifestação por meio do serviço fale com a ANAC. Dessa forma, nossa equipe poderá prestar o suporte necessário e resolver qualquer questão pendente.

Estamos aqui para ajudar e assegurar que sua experiência com os serviços da ANAC seja a melhor possível. Caso surjam mais dúvidas ou necessite de auxílio adicional, por favor, não hesite em nos contatar novamente.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o(a) senhor(a) tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163. Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.