



Experiência:

SuperApp da Anac

Foco: **Modelo de Negócio**

Modalidade: **Modificado Digitalmente**

Categoria: **Prata**



Fernando Mitkiewicz

fernando.coelho@anac.gov.br

1. Organização:

[Agência Nacional de Aviação Civil - Anac](#)

2. Descrição da Organização:

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), uma das agências reguladoras federais do País, foi criada para regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil. Instituída em 2005, começou a atuar em 2006 substituindo o Departamento de Aviação Civil (DAC). É uma autarquia federal de regime especial e está vinculada ao [Ministério de Portos e Aeroportos](#). As ações da ANAC se enquadram nos macroprocessos de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional.

3. Nome da Experiência: **SuperApp ANAC**

Revolucionando a oferta de serviços públicos com abordagem proativa e personalizada junto ao cidadão

4. Descrição Experiência: Que permita ao leitor ter uma visão geral da Experiência e serão utilizadas na:

4.1. Frase:

O SuperApp ANAC guia o aspirante a piloto por uma jornada digital simples, proativa e personalizada, com alta satisfação e sem intermediários

4.2. Sumário da Experiência:

Lançado em dezembro de 2024, o SuperApp Anac representa uma nova arquitetura de prestação de serviços digitais que promove uma mudança de paradigma no relacionamento entre governo e cidadão: do modelo reativo e fragmentado para uma abordagem integrada, proativa, personalizada e centrada no usuário.

Diferente de soluções que apenas reúnem serviços em um único canal, o SuperApp ANAC aplica inteligência e dados para antecipar necessidades e recomendar ações específicas com base no contexto individual de cada cidadão.

Essa arquitetura inovadora se fundamenta em barramento de micros serviços (APIs), validações inteligentes e orientação por jornadas, também denominada Citizen Experience (CX), promovendo autonomia, transparência, simplicidade, acessibilidade e efetividade para as políticas públicas envolvidas.

O MVP do SuperApp – a emissão da primeira habilitação de piloto – foi apenas o primeiro caso de uso, já demonstrando o potencial transformador do modelo. Com mais de 26 mil usuários distintos, avaliação média de 4,75 nas lojas de aplicativos e redução de indeferimentos de 29% para 0% nos pedidos de CHT para Piloto Privado, o SuperApp sinaliza um novo patamar para a transformação digital no setor público.

O SuperApp é hoje referência em jornada digital pública, com grande potencial de reaplicação por outras agências reguladoras.




Manifesto Brasil Digital – 2024 / 2025
Experiência: **SuperApp da ANAC**
Foco: **Modelo de Negócio** - Modalidade: **Modificado Digitalmente**
Categoria: **Prata**



SINERGIA SISTEMA NACIONAL
BRASIL DIGITAL
COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR





"O SuperApp ANAC guia o aspirante a piloto por uma jornada digital simples, proativa e personalizada, com alta satisfação e sem intermediários"
Fernando Mitkiewicz

Lançado em dezembro de 2024, o SuperApp Anac representa uma nova arquitetura de prestação de serviços digitais que promove uma mudança de paradigma no relacionamento entre governo e cidadão: do modelo reativo e fragmentado para uma abordagem integrada, proativa, personalizada e centrada no usuário.

Diferente de soluções que apenas reúnem serviços em um único canal, o SuperApp ANAC aplica inteligência e dados para antecipar necessidades e recomendar ações específicas com base no contexto individual de cada cidadão.

Essa arquitetura inovadora se fundamenta em barramento de micros serviços (APIs), validações inteligentes e orientação por jornadas, também denominada Citizen Experience (CX), promovendo autonomia, transparência, simplicidade, acessibilidade e efetividade para as políticas públicas envolvidas.

O MVP do SuperApp – a emissão da primeira habilitação de piloto – foi apenas o primeiro caso de uso, já demonstrando o potencial transformador do modelo. Com mais de 26 mil usuários distintos, avaliação média de 4,75 nas lojas de aplicativos e redução de indeferimentos de 29% para 0% nos pedidos de CHT para Piloto Privado, o SuperApp sinaliza um novo patamar para a transformação digital no setor público.

O SuperApp é hoje referência em jornada digital pública, com grande potencial de reaplicação por outras agências reguladoras.

Experiências de Sucesso – 2024 / 2025

4.3. Descrição completa da Experiência:

O SuperApp ANAC é uma iniciativa emblemática de transformação digital no setor público brasileiro, que reposiciona a Agência Nacional de Aviação Civil como protagonista na entrega de serviços públicos digitais centrados no cidadão. Lançado em dezembro de 2024, o aplicativo representa uma ruptura com o modelo tradicional de prestação de serviços, marcado por burocracia, fragmentação e intermediação.

Contexto e Diagnóstico

O processo de solicitação da primeira habilitação de piloto privado era caracterizado por burocracia, lentidão e forte dependência de intermediários, como escolas de aviação e despachantes, que impunham custos adicionais aos cidadãos. Essa intermediação gerava assimetrias de informação, alta taxa de indeferimento (29%), tempos elevados e retrabalho, impactando negativamente a experiência dos usuários e a eficiência regulatória da ANAC. Além disso, a ausência de um canal integrado e unificado de toda a jornada comprometia a autonomia do cidadão e a transparência.

Essa realidade foi evidenciada por avaliações externas realizadas pelo Laboratório de Qualidade (LabQ GOV.BR), da Secretaria de Governo Digital. A avaliação heurística do processo anterior apontou:

“O processo para obtenção da licença envolve um grande volume de conhecimento disperso e/ou tácito que seria interessante ser descrito em algum documento e/ou interface oficial da ANAC e/ou na página do serviço no portal GOV.BR.”

(Fonte: Relatório da ANÁLISE HEURÍSTICA feito pelo LABQ/SGD)

A dificuldade de acesso e compreensão por parte dos usuários foi confirmada pela pesquisa com usuários conduzida pelo mesmo laboratório:

“Importante mencionar que a equipe de pesquisa teve grande dificuldade de recrutar usuários para as entrevistas e testes de usabilidade. (...) constatou-se que, comumente, o processo da solicitação não é realizado pelos pilotos, mas por um terceiro – despachante ou pela própria escola de aviação –, de modo que os pilotos não tinham experiência ou opinião claras sobre o trâmite da solicitação.”

(Fonte: Relatório da PESQUISA COM USUÁRIOS feito pelo LABQ/SGD)

Essas análises demonstram que o modelo anterior carecia de clareza, acessibilidade e empoderamento do cidadão.

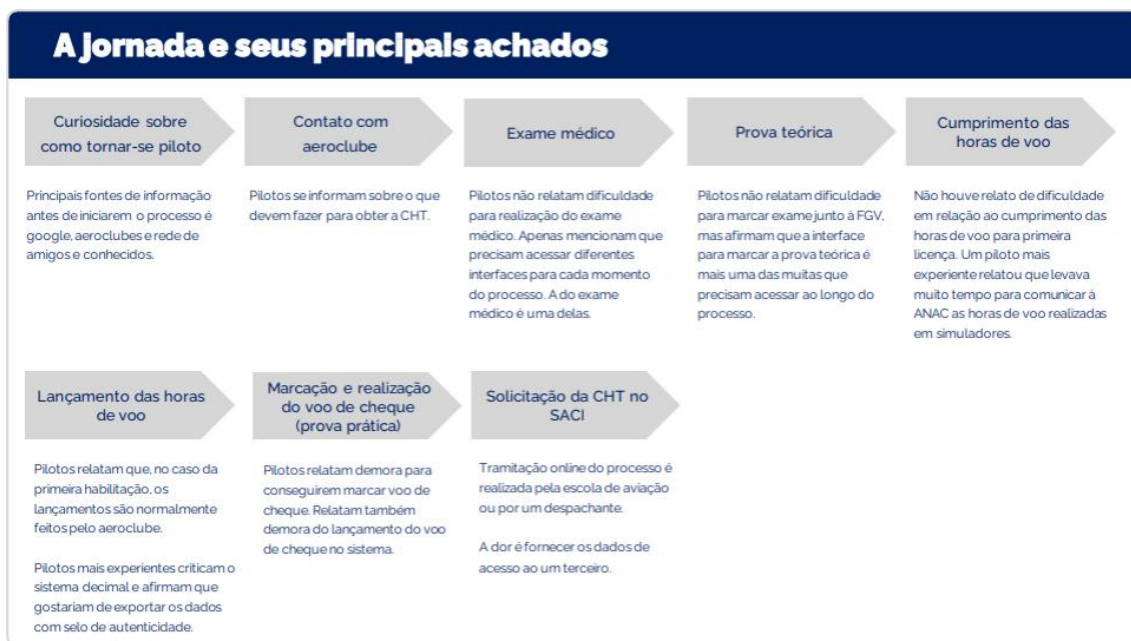
Complementarmente, a Pesquisa de Dores e Sugestões de Melhorias com usuários de serviços da ANAC, realizada em novembro de 2023 no contexto do novo PDTIC, reforçou os principais problemas enfrentados pelos pilotos:

- **Burocracia e falta de explicação**, dificultando a compreensão dos requisitos para serviços como renovação de habilitação;
- **Demora e falta de informação** sobre o andamento dos processos;
- **Falta de resposta ou demora nas respostas**, indicando um sentimento generalizado de ineficiência.

Entre as **sugestões de melhoria**, destacaram-se:

- **Automatização de serviços**, como vinculação automática do diário de bordo e agendamento de cheques;
- **Redução da burocracia** e qualificação dos colaboradores;
- **Desenvolvimento de aplicativos** para lançamento de horas e outros serviços;
- **Mais funcionalidades automáticas** nos sistemas da ANAC para simplificar processos.

Amostras do relatório da Pesquisa com Usuários:



A jornada de solicitação da CHT

NEGOCIAL	NAVEGAÇÃO	MÉDIA RELEVÂNCIA
3. Usuários reclamam que para cada serviço da ANAC é preciso acessar um sistema diferente Embora grande parte da tramitação burocrática seja realizada pela escola de aviação ou por um despachante, todos os pilotos com quem conversamos tinham clareza sobre a jornada para obtenção da licença. Todos se lembram de cabeça das principais etapas da jornada: exame médico, emissão da GRU, prova teórica, horas de voo e "voo de cheque" (prova prática). Nas conversas, a equipe da SGD tentava identificar se também se lembravam do sistema/interfaces acessadas, mas nesse casos os entrevistados ficavam mais confusos e explicavam que era preciso acessar vários sistemas e de que era difícil se lembrar da função de cada um deles. Todos os usuários entrevistados, mesmo conversando sobre outros processos que não a solicitação das licenças e habilitações, mencionam que se sentem confusos ao precisar de serviços da ANAC, porque, para cada serviço, precisam acessar um sistema diferente. Sugestão 1: Unificar em uma única interface todas as etapas para solicitação da CHT. Sugestão 2: Incluir um wizard ou uma funcionalidade que ajude os pilotos a acompanharem o ponto em que se encontram na jornada.	"É preciso acessar sites diferentes para fazer um único processo. O processo poderia ser todo integrado em um site ou aplicativo só. Mas é preciso primeiro SINTAC, depois SACI, depois outro para as taxas." "O SINTAC, ao solicitar upload dos documentos, o usuário é levado para um outro site. Isso causa insegurança no usuário." "Tenho SACI, tenho SINTAC, tenho tudo, mas é difícil entender quando usa um e quando usa outro. "Os logins são diferentes, é estranho. Em um se loga pelo usuário e no outro se loga por e-mail." "Também atuo como mecânico e como instrutor. Preciso fazer protocolo online, mas são diversos logins. SACI não entra pelo GOV.BR, mas SINTAC sim. É no SINTAC que tem os processos e protocolos." "O que percebo é que tem mais de um sistema. Vejo instrutores que trabalham com escolinha mesmo e eles apanham discutindo entre eles por causa do funcionamento confuso do sistema. Entendo que essa história de receber o link por e-mail é um estranhamento recorrente. Porque não pode prosseguir fazendo tudo dentro do sistema?"	

A plataforma e seu uso

LEIATE/USABILIDADE **NAVEGAÇÃO** **ALTA RELEVÂNCIA**

10. Os usuários tem dúvidas sobre o uso do SACI e SINTAC

Durante as entrevistas, os pilotos comentaram que os sistemas que mais utilizam são o SACI e o SINTAC. A maioria deles mencionam o SACI e o SINTAC como se fossem dois sistemas diferentes.

Entretanto, na análise heurística realizada pela equipe da SGD, constatou-se que o mesmo sistema muda o título visualizado no topo da página. O usuário começa a navegar no "SACI" e, ao mudar de tela, passa a visualizar o título "SINTAC". Isso deixa os usuários confusos. Eles não têm clareza se estão lidando com um ou com dois sistemas. Dentre as boas práticas de usabilidade, a consistência e padronização de títulos, conceitos e leiaute são essenciais para transmitir a confiabilidade do sistema.

Sugestão 1: Se SACI e SINTAC são sistemas diferentes, alterar leiaute para marcar a passagem de um sistema para outro.

Sugestão 2: Se SACI e SINTAC são o mesmo sistema, padronizar títulos.

Objetivos da iniciativa

Impulsionar a formação de pilotos contribuindo para a maior competitividade do setor de aviação civil brasileiro por meio de:

- Eliminar a burocracia e a intermediação desnecessária no processo de habilitação.
- Promover uma experiência digital fluida, segura e centrada no cidadão.
- Ampliar o acesso à certificação de pilotos de forma gratuita e transparente.
- Oferecer previsibilidade e autonomia ao usuário em sua relação com a ANAC.
- Reduzir custos operacionais e demandas repetitivas nos canais tradicionais.
- Reforçar a imagem institucional da ANAC como referência em inovação no setor público.

Concepção e Arquitetura da Solução

O SuperApp ANAC foi desenvolvido com base em três pilares fundamentais da CX:

1. **Design centrado no usuário:** a jornada foi redesenhada com foco em simplicidade, linguagem acessível e autonomia, utilizando metodologias como Design Sprint e Lean Inception.
2. **Startups Anac (Fusion teams):** equipes multidisciplinares compostas por servidores da ANAC, especialistas do Serpro e apoio do LabQ atuaram de forma ágil e colaborativa.
3. **Arquitetura digital baseada em dados:** foi criado um barramento de APIs que integra sistemas legados da ANAC, permitindo a orquestração inteligente da jornada do usuário com base em dados contextuais em tempo real.

Essa arquitetura garante escalabilidade, interoperabilidade e sustentabilidade tecnológica, consolidando-se como uma plataforma estratégica para futuras soluções digitais da agência.



Quais foram as inovações implementadas

A iniciativa do Super App ANAC representa um avanço na fronteira do governo digital, ao ir além da digitalização de serviços. Seu propósito é entregar uma experiência **proativa, personalizada e centrada no usuário**, materializada com base na metodologia **Citizen Experience**.

A inovação permeia todas as fases do ciclo de vida da solução — da concepção à entrega. Desde o início, foram aplicados os pilares do modelo Citizen Experience:

- i) **design de serviços centrado no usuário**, com foco em expectativas, limitações e necessidades reais;
- ii) **fusion teams**, com equipes multidisciplinares ágeis e orientadas à entrega de valor público;
- iii) uma **nova arquitetura digital baseada em dados**, capaz de promover jornadas integradas, simples, proativas e personalizadas.

Na fase de concepção, foram realizadas **análise heurística e pesquisa com usuários**, em parceria com a Secretaria de Governo Digital (SGD), além de escuta ativa com pilotos e usuários de serviços digitais da ANAC, no contexto do novo PDTIC.

Na etapa de desenvolvimento, foi conduzida uma **Oficina de Design e Prototipação**, utilizando as metodologias Lean Inception e Design Sprint, que permitiram entender o contexto, alinhar expectativas e definir os requisitos técnicos e conceituais da solução.

No plano tecnológico, destaca-se a criação de um **barramento de APIs**, que integra dados de sistemas legados da ANAC — muitos deles antigos e heterogêneos — em uma camada única, estável e reutilizável.

Sobre o barramento, é construída uma camada de **orquestração da jornada do usuário** com abordagem proativa e personalizada, que permite guiá-lo durante o processo, recomendando ações de acordo com dados de contexto atualizados em tempo real, permitindo uma jornada digital fluida e autônoma.

O resultado é uma **solução moderna, escalável e interoperável**, que transforma um processo fragmentado e opaco em uma experiência digital completa e centrada no cidadão. O barramento de APIs consolida-se ainda como **plataforma estratégica para futuras soluções digitais da ANAC**, gerando ganhos contínuos em sustentabilidade, governança e inovação.



Etapas de Implementação

A jornada de desenvolvimento do SuperApp seguiu uma trilha estruturada e iterativa:

1. **Diagnóstico do problema com a escuta ativa de usuários por canais diversos (Pesquisa com usuário, Análise heurística, Ouvidoria).**
2. **Oficinas de Design e Prototipação para o redesenho da jornada com foco em usabilidade, linguagem simples e autonomia do cidadão.**
3. **Definição de arquitetura, precificação e aprovação da proposta junto à Diretoria Colegiada da Anac.**

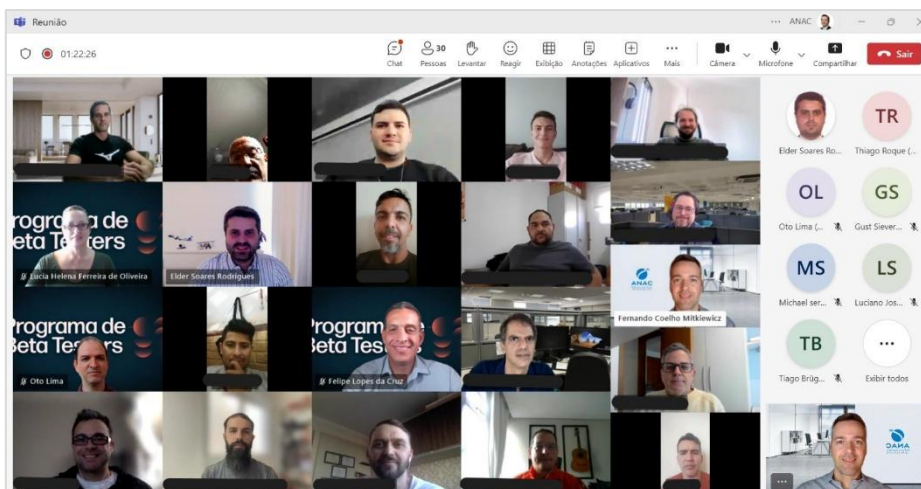
4. Desenvolvimento do SuperApp, envolvendo a criação do ambiente tecnológico e detalhamento de requisitos com os times híbridos de tecnologia e negócios.
5. Construção do barramento de APIs para suportar o desenvolvimento e a integração com sistemas.
6. Recrutamento de Beta Testers e disponibilização da produção da solução para este grupo;
7. Refinamento e correção de erros com feedback dos Beta Testers.
8. Concepção da identidade visual aplicada à interface dos usuários.
9. Lançamento do SuperApp Anac.
10. Monitoramento contínuo da qualidade baseado nas avaliações dos usuários.



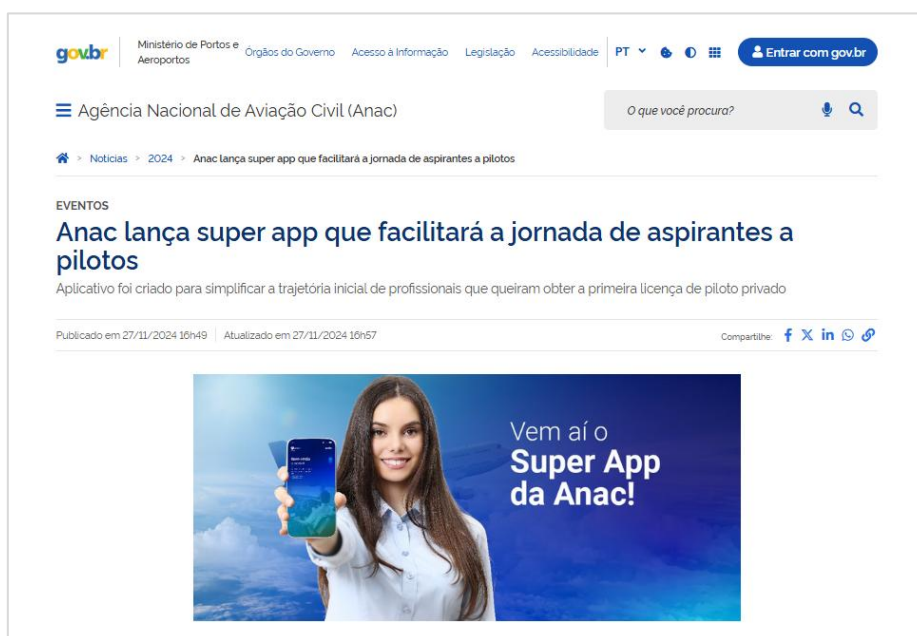
Oficina de Diagnóstico, Ideação e Prototipação



Digital Week Anac 2024 e Pré-Lançamento do SuperApp



Onboarding do Programa de Beta Testers do SuperApp Anac



Evento de Lançamento do SuperApp Anac

Fatores Críticos de Sucesso

- Estratégia e visão claras definidas na Estratégia Digital da Anac (2024-2026) que teve a seguinte visão estratégica: "Alcançar posição de liderança em qualidade de serviços no setor público".
- Envolvimento direto de usuários na construção da solução durante todo o ciclo de desenvolvimento da solução.
- Utilização de "fusion teams", baseado em equipes multidisciplinares e com entregas ágeis.
- Cultura de experimentação, escuta ativa e melhoria contínua.
- Equipe multidisciplinar com foco em entrega de valor ao cidadão.
- Alinhamento com a Estratégia de Governo Digital do Brasil.

- Forte apoio institucional e governança do projeto pela alta liderança conquistado com a formação de alianças e mecanismos de engajamento como a "Digital Week" da Anac.
- Modelo de gestão com foco em resultados e eficiência na administração pública.



**NOVO PLANO DIRETOR DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO – PDITC
2024-2026**

<https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/pdti>

PDITC Anac 2024-2026



Estratégia Digital Anac 2024-2026



Digital Week Anac

Inovação e Relevância

O SuperApp ANAC vai além da digitalização: ele inaugura um novo paradigma de relacionamento entre o Estado e o cidadão. A experiência é proativa, personalizada e orientada por dados. O aplicativo guia o usuário por toda a jornada, antecipando necessidades e recomendando ações com base em seu contexto individual.

Além disso, a iniciativa fortalece a governança digital da ANAC, promove transparência, reduz riscos de corrupção e serve como referência para reaplicação em outros órgãos reguladores.



Links úteis:

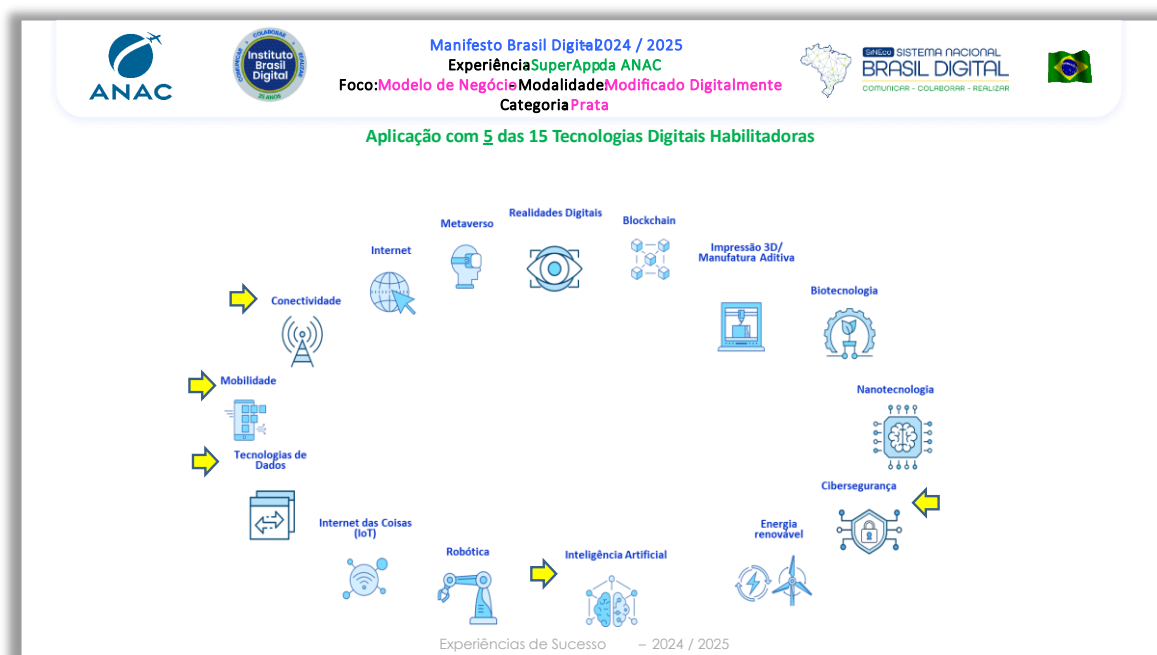
Hotsite: <https://hotsites.anac.gov.br/aplicativoanac/>

Baixar na AppStore: <https://apps.apple.com/br/app/anac/id6479522513>

Baixa na Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.anac.superapp>

5. Aplicação das TDHs - Tecnologias Digitais Habilitadoras:

1. Inteligência Artificial	Utilizada visão computacional para validação automática de documentos e validação de foto de usuários
2. Tecnologias de Dados	Construção de barramento de microserviços para reconstrução da jornada do usuário por meio da abordagem proativa e personalizada, com suporte de BigData/Data Lake
3. Mobilidade	SuperApp adotou modelo mobile first para entrega da jornada do usuário
4. Conectividade	O aplicativo utiliza o melhor do 5G ao adotar a troca de dados <i>realtime</i> com o barramento para recomendar ações na plataforma
5. Cibersegurança	Adoção de melhores práticas de segurança de construção de aplicativos e barramento de dados



6. Depoimentos

6.1 Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência



“Como Diretor da ANAC, e um dos patrocinadores do Projeto, fico muito feliz que uma das atividades finalísticas da Agência, que é conceder licenças para os pilotos da aviação brasileira, passou a ser feita de maneira toda digital, sem necessidade de interação entre servidores da agência e os futuros pilotos. O Super App traz agilidade, rapidez, transparência e segurança para todos os envolvidos no processo. Aumentamos a eficiência de nossos serviços à sociedade, com investimento em tecnologia e participação de nossos servidores no redesenho do processo junto aos interessados. Ganhamos todos.”

Luiz Ricardo de Souza Nascimento – Diretor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

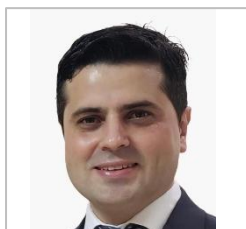


“O SuperApp da ANAC veio para revolucionar a forma como nos relacionamos com os profissionais da aviação civil. Candidatos a pilotos são guiados por toda a sua jornada: tudo centralizado, intuitivo e na palma da mão. O SuperApp também facilita os registros das operações do dia a dia e o acesso aos serviços da ANAC.

Essa inovação, que traz um ganho enorme para os profissionais, representa também maior eficiência na prestação dos serviços e economia de recursos da ANAC, definindo um novo patamar na prestação de serviço público.”

Mariana Altoé - Diretora da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

6.2 Clientes internos que se beneficiaram da Experiência



“O Super App simplificou a vida do usuário, tornando mais fluida e intuitiva a sua jornada na obtenção de licença de piloto junto à Anac. O resultado é a redução das dúvidas nos nossos canais de atendimento entre os usuários que utilizam o aplicativo frente aqueles que seguem o processo antigo, além da melhor completude e qualidade do pedido recepcionado pela Anac, tornando a análise mais célere e praticamente eliminando as possibilidades de indeferimento.”

Elder Soares Rodrigues - Superintendente Substituto de Pessoal da Aviação Civil (Anac)

6.3 Clientes externos que se beneficiaram da Experiência



“O Super App da ANAC é uma perfeita demonstração de carinho e comprometimento que a Agência tem com os cidadãos deste país ao proporcionar com eficiência e total confiabilidade todas as etapas para se tornar um piloto bem na palma de nossas mãos.

Ueila Gama da Silva – Pilota e Beta Tester

ANUÁRIO: Dois deles devem ser selecionados para publicação no **Anuário**, e devem ter cada um no **máximo 325 caracteres**, com contagem dos espaços, os demais podem ter **entre 1.000 e 2.500 caracteres**.

Ficam selecionados para o Anuário o depoimento do Luiz Ricardo e da Ueila.

O depoimento da Ueila já está dentro do limite de caracteres. O depoimento do Luiz adaptado para o Anuário segue abaixo:

“Como Diretor da ANAC, celebro a digitalização da concessão de licenças para pilotos. O Super App trouxe agilidade, segurança e transparência, eliminando a necessidade de interação presencial. Com tecnologia e colaboração, aumentamos a eficiência dos serviços.”

Luiz Ricardo de Souza Nascimento – Diretor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

7. Classificação da Experiência (Projeto):

Foco	Modelo de Negócio
Modalidade	Modificado Digitalmente
Categoria	Prata

8. Melhores práticas e Lições Aprendidas

8.1. Melhores práticas:

A experiência do SuperApp ANAC consolidou um conjunto de práticas inovadoras e replicáveis que podem servir de referência para outras iniciativas de transformação digital no setor público:

1. Aplicar Metodologia Citizen Experience (CX)

A jornada do usuário foi redesenhada com base em três pilares:

- **Design centrado no cidadão**, com foco em linguagem simples, acessibilidade e autonomia.
- **Fusion teams**, com equipes multidisciplinares e ágeis, integrando tecnologia, negócio e experiência do usuário.
- **Arquitetura digital baseada em dados**, com uso de APIs para orquestração inteligente da jornada.

2. Fazer escuta ativa e cocriação com usuários

Desde o diagnóstico até a entrega, a participação dos usuários foi contínua:

- Pesquisa de dores e sugestões.
- Oficinas de prototipação com pilotos.
- Programa de Beta *Testers* com dados reais.

3. Adotar arquitetura modular e escalável

A criação de um barramento de micro serviços permitiu:

- Integração com sistemas legados.
- Reutilização de componentes.
- Sustentabilidade tecnológica para futuras soluções.

4. Governar com orientação a dados

A tomada de decisão foi baseada em evidências, com monitoramento contínuo de indicadores de uso, satisfação e desempenho.

5. Promover cultura de inovação institucional

A ANAC promoveu eventos como a “Digital Week” e adotou práticas de inovação focada em impacto, como o programa Startups ANAC, para fomentar o engajamento interno e externo.

8.2. Lições aprendidas:

1. Subestimar a complexidade dos sistemas legados

Inicialmente, foi subestimada a complexidade técnica para integrar os diversos sistemas legados da ANAC, muitos deles heterogêneos e com baixa interoperabilidade.

A criação de um barramento de micros serviços reutilizável e estável passou a ser tratada como prioridade estratégica e envolveu priorização de recursos, permitindo integração modular e sustentável.

9. Indicadores de Resultado e Desempenho

A experiência do SuperApp ANAC apresenta resultados concretos e mensuráveis, conforme observado abaixo:

9.1. Indicadores de Resultado:

- **Usuário ativos: 26 mil em 7 meses** (cerca de 75% do total de pilotos).

A cada nova versão o aplicativo atrai mais atenção e estabiliza num novo patamar mais elevado. A última versão disponibilizada até o fechamento deste relato foi a 2.4, publicada em 30/Jun.



9.2. Indicadores de Desempenho:

- **Redução de indeferimentos de 29% para 0%** nos pedidos de CHT, eliminando ineficiências e aumentando a produtividade.
- **Avaliação média de 4,8 (Android) e 4,7 (iOS)** nas lojas de aplicativos.

The image shows two side-by-side screenshots of the Anac app's listing on mobile app stores. The left screenshot is from the Google Play Store, showing the app icon, name 'Anac', subtitle 'Serviços e Informações do Brasil', a rating of 4.8 stars from 71 reviews, and a green 'Instalar em outros locais' button. The right screenshot is from the App Store, showing the app name, a preview image, a section for 'Capturas de tela adicionais' (Additional screenshots), a 'Novidades' (What's New) section for version 2.4.0, and a section for 'Avaliações e opiniões' (Reviews and opinions) showing a 4.7 rating from 77 reviews. Both screenshots have a red circle highlighting the rating: 4.8 on Google Play and 4.7 on the App Store.

Links de Referência:

<https://apps.apple.com/br/app/anac/id6479522513>

https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.anac.superapp&hl=pt_BR

- **Avaliação do serviço transformado: Nota 4,66** no serviço “Obter licença para exercer a atividade de piloto privado” no GOV.BR, sendo que nos dois últimos meses (Maio e Junho de 2025) a **média elevou-se para 4,8**, com novas releases publicadas.

Governo Digital

O que você procura?



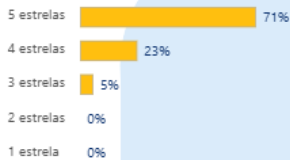
Como os usuários **AVALIAM** a sua satisfação com os serviços

Nota média das avaliações

(Dados de 02/12/2024 até 29/06/2025)

56 avaliações respondidas

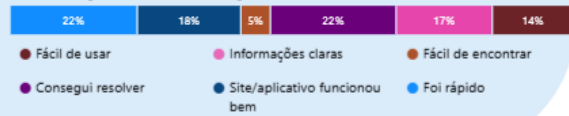
Nota média de 4,66 de 5 ★★★★★



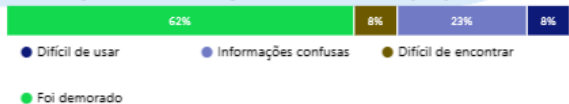
Dimensões de Avaliação (*)

(Dados de 02/12/2024 até 29/06/2025)

distribuição da identificação das dimensões mais bem avaliadas



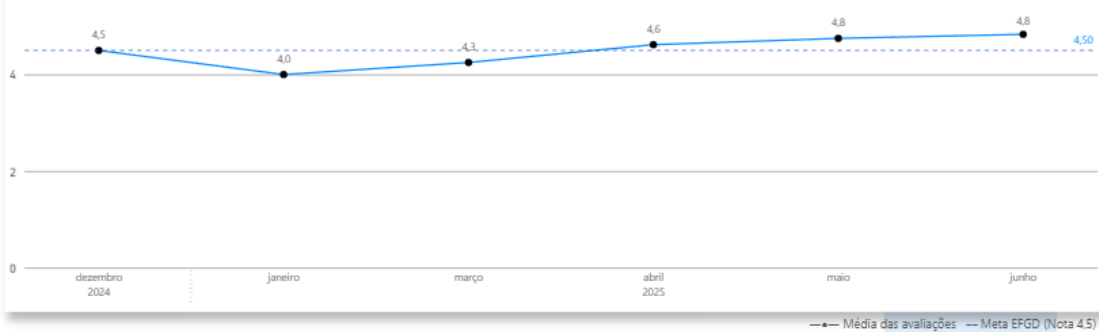
distribuição da identificação das dimensões que podem melhorar



(*) as dimensões passaram a ser mensuradas a partir de 01/04/2024.

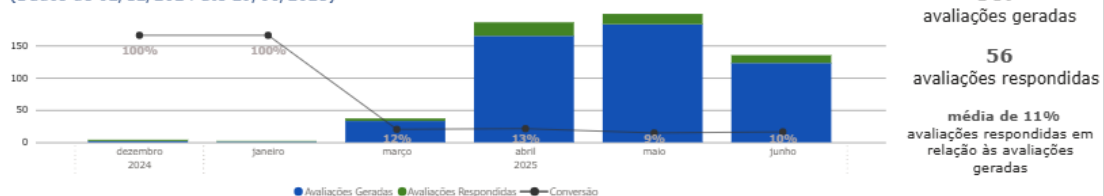
Avaliação da satisfação dos serviços ao longo do tempo

(Dados de 02/12/2024 até 29/06/2025)



Avaliações geradas x Avaliações respondidas

(Dados de 02/12/2024 até 29/06/2025)



507

avaliações geradas

56

avaliações respondidas

média de 11%
avaliações respondidas em
relação às avaliações
geradas

Fonte: Avaliação de satisfação de serviços públicos GOV.BR

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>

- **Eliminação de custos com despachantes**, promovendo economia para o cidadão.
- **Redução de retrabalho interno**, com pedidos mais completos e claros.
- **Aumento da confiança institucional**, com maior transparência e previsibilidade.

10. Planos Futuros

A ANAC vislumbra a expansão do SuperApp como plataforma estratégica de relacionamento digital com o cidadão:

- **Ampliação da jornada digital** para outras profissionais da aviação, como Pilotos Comerciais, Pilotos de Linha Aérea, Mecânicos e comissários, bem como renovação de habilitação, registro de horas de voo e agendamento de exames.
- **Integração com parceiros externos**, como escolas de aviação e outros atores.
- **Uso de inteligência artificial** para personalização da experiência e predição de necessidades.
- **Criação de painéis de gestão em tempo real** para monitoramento de desempenho e satisfação.
- **Internacionalização da experiência**, alinhando-se a padrões globais de certificação digital.

11. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos dos Pilares do Plano Brasil Digital



Pessoas Protagonistas:



Propósito: “Pessoas Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital”

Desenvolver as **Pessoas** em todos os níveis e atividades nas **Organizações**, **Governos** e **Sociedade** para atuarem como **Protagonistas** na **Inovação** e na **Transformação Digital** com foco na **Educação**, **Qualidade de Vida**, **Inclusão** e **Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental**.

Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	A construção do SuperApp foi conduzida por squads multidisciplinares (fusion teams) que operaram com metodologias ágeis, como Design Sprint, Lean Inception e SCRUM. Essa abordagem permitiu entregas iterativas, foco no valor público e adaptação contínua às necessidades dos usuários. A cultura ágil foi disseminada entre os servidores da ANAC e do SERPRO, promovendo colaboração, experimentação e aprendizado incremental.
Gestão das Mudança para Organizações Exponenciais	A ANAC enfrentou resistências culturais e operacionais ao romper com o modelo tradicional de prestação de serviços. Para superá-las, adotou uma estratégia robusta de gestão da mudança, com apoio da alta liderança, comunicação transparente e engajamento dos servidores. A transformação foi ancorada em um propósito claro: tornar a ANAC referência em qualidade de serviços públicos digitais, conforme previsto em seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2024–2026).
Consolidar a Cultura Organizacional de Inovação e Transformação Digital	O SuperApp consolidou uma nova cultura institucional na ANAC, baseada em: - Foco no cidadão e na experiência do usuário. - Uso intensivo de dados para tomada de decisão. - Colaboração entre áreas técnicas, regulatórias e de atendimento. - Abertura à inovação, com envolvimento de parceiros como o Serpro e o LabQ. - Fluência digital e autonomia das equipes Essa cultura foi reforçada por eventos como a “Digital Week” e pela criação de ambientes de experimentação e prototipação.

Sociedade:



Propósito: “**Sociedade Ética, Inclusiva e Sustentável por meio da Inovação e Transformação Digital**”

Construir uma **Sociedade Ética e Igualitária**, que garanta o **bem-estar de todos**, a partir do uso **inteligente dos recursos** e tecnologias para promover **coletivamente a Educação e a Cultura Digital** gerando **Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental**.

Pessoas ao Centro	O SuperApp ANAC foi concebido com base na metodologia Citizen Experience, colocando o cidadão como protagonista da jornada. A experiência é personalizada, guiada e proativa, permitindo que o usuário compreenda e execute todas as etapas do processo de habilitação de forma autônoma, sem depender de intermediários. A escuta ativa dos usuários, desde o diagnóstico até o programa de Beta Testers, garantiu que suas reais necessidades fossem atendidas.
-------------------	---

Economia Digital:



Propósito: “**Economia com igualdade de oportunidades por meio da Inovação e Transformação Digital**”

A **Economia do futuro será digital** e construída pela sinergia e complementaridade das realizações dos **Negócios** e dos **Governos**, estimuladas pelos programas de Melhoria Contínua da Produtividade, Competitividade, Inovação e Empreendedorismo Inovador, para modernizar as empresas e melhorar o ambiente de negócios, proporcionando igualdade de oportunidades para todos, em todas as regiões do País e privilegiando a **Qualidade de Vida, a Inclusão e a Sustentabilidade: Econômica, Social e Ambiental**, da **Sociedade**.

Infraestrutura, Competitividade e Ambiente de Negócios	O SuperApp contribui para a melhoria do ambiente de negócios ao tornar o processo de certificação mais transparente, previsível e acessível. Isso reduz barreiras de entrada no setor aéreo e estimula a concorrência, especialmente entre novos pilotos e escolas de aviação. A infraestrutura tecnológica criada (barramento de APIs, integração com sistemas legados, autenticação via GOV.BR) é escalável e pode ser reaproveitada em outros serviços, ampliando o impacto da iniciativa.
--	---

Governos Digitais:



Propósito: “**Governo Centrado no Cidadão utilizando a Inovação e Transformação Digital**”

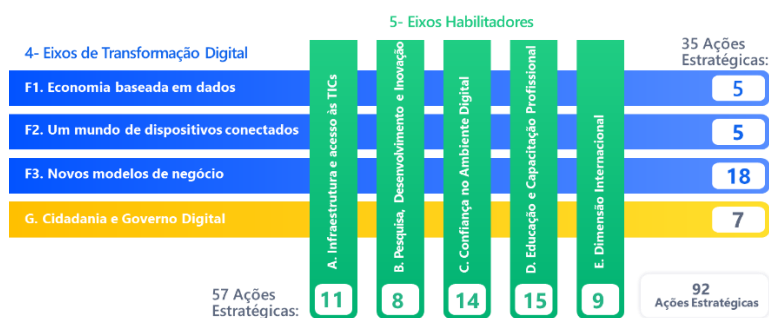
É **Centrado no Cidadão, Integrado, Inteligente, Transparente e Aberto**, oferecendo serviços de qualidade, **Eficientes e Confiáveis**, facilitando a participação da Sociedade e respeitando sua individualidade e privacidade.

Centrado no Cidadão	O SuperApp foi concebido com base na metodologia Citizen Experience, colocando o cidadão no centro da jornada. A experiência é personalizada, guiada e proativa, permitindo que o usuário compreenda e execute todas as etapas do processo de habilitação de forma autônoma, sem depender de terceiros. A linguagem simples, a usabilidade e a acessibilidade foram priorizadas desde o design da solução.
Integrado	A arquitetura do SuperApp é baseada em um barramento de APIs que integra dados de sistemas legados da ANAC e dados de Governo do ConectaGOV, promovendo interoperabilidade entre diferentes bases e serviços. Essa integração permite que o

	cidadão tenha uma experiência fluida, sem precisar navegar por múltiplos canais ou plataformas ou acrescentar novas informações desnecessariamente.
Inteligente	A solução utiliza dados contextuais em tempo real para recomendar ações ao usuário, antecipar necessidades e evitar erros. A inteligência aplicada à jornada digital resultou, por exemplo, na redução de indeferimentos de 29% para 0%. O uso de validações automáticas e visão computacional também contribui para a tomada de decisão mais precisa e ágil.
Confiável	O SuperApp adota as melhores práticas de segurança digital, com autenticação via Conta GOV.BR e proteção de dados conforme a LGPD. A confiabilidade da solução é reforçada pela estabilidade da arquitetura, pela transparência do processo e pela reputação institucional da ANAC.
Transparente e Aberto	O cidadão pode acompanhar em tempo real todas as etapas do seu processo, com clareza sobre requisitos, prazos e status. A eliminação de intermediações e a centralização das informações promovem maior controle social e reduzem riscos de corrupção.



12. Alinhamento aos Eixos da E-Digital



Eixos de Transformação:

F3 Novos Modelos de Negócio	F3-2 Capacitar os gestores públicos para incentivar a transformação digital no setor produtivo, considerando a inovação de produtos, serviços e modelos de negócios e priorizando iniciativas de maior cunho tecnológico e maior disrupção dos modelos atuais: A iniciativa promoveu o desenvolvimento contínuo das equipes envolvidas, proporcionando capacitações em metodologias ágeis, design de serviços e tecnologias emergentes. O modelo de desenvolvimento escolhido favoreceu o aprendizado prática, destacando a importância de experiências reais, colaboração entre pares e formações estruturadas. O papel ativo dos servidores foi fundamental para o êxito da transformação.
G Cidadania a Governo Digital (7 AEs)	G5 Estimular órgãos e entidades da administração pública federal, bem como Estados e municípios, a adotarem programas de implementação e monitoramento de políticas de governança digital. O SuperApp é produto da Estratégia Digital 2024-2026 da Anac e contribui com a consolidação de Plataformas de Governo Digital ao integrar-se com a Conta Gov.Br para autenticação dos cidadãos e com o ConectaGov para interoperar dados e simplificar o acesso ao serviço.



Manifesto Brasil Digital – 2024 / 2025
Experiência: SuperApp da ANAC
Foco: Modelo de Negócio - Modalidade: Modificado Digitalmente
Categoria: Prata



SINERGIA SISTEMA NACIONAL
BRASIL DIGITAL
COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR



Alinhamento com 2 dos 9 Eixos da E-Digital



Experiências de Sucesso – 2024 / 2025

13. Alinhamento com a Governança ESG



Ambiental (E)

- Redução de deslocamentos físicos e uso de papel.
- Incentivo à digitalização de processos com menor impacto ambiental.

Social (S)

- Inclusão digital e eliminação de barreiras de acesso à certificação.
- Participação cidadã no desenvolvimento da solução.
- Aumento da equidade no acesso ao serviço público.

Governança (G)

- Decisões baseadas em dados e evidências.
- Transparência no processo regulatório.
- Fortalecimento da imagem institucional da ANAC.

Academia

- Participação de especialistas da Academia em design, tecnologia e regulação.
- Disseminação de conhecimento e boas práticas.

Empresas

- Parceria com o Serpro e fornecedores de tecnologia.
- Modelo de contratação orientado à inovação e resultados.

Academias	Universidade Federal de Brasília (UnB)
Governos	Anac e Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI)
Empresas	Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)
Sociedade (S)	Profissionais da Aviação Civil, Aeroclubes
Meio Ambiente (E)	A transformação digital redundou em redução de deslocamentos físicos e de uso de papel, com consequente redução do consumo de recursos naturais e poluição do meio ambiente.
Governança ESG (G)	Redução do consumo de papel



Manifesto Brasil Digital – 2024 / 2025

Experiência: SuperApp da ANAC

Foco: Modelo de Negócio - Modalidade: Modificado Digitalmente

Categoria: Prata



SINERGIA SISTEMA NACIONAL
BRASIL DIGITAL
COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR



Alinhamento com Governança ESG

Academia:

Universidade Federal de Brasília (UnB)

Governo:

Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI)

Empresa:

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)

Sociedade (S):

Profissionais da Aviação Civil, Aeroclubes

Meio Ambiente (E):

A transformação digital redundou em redução de deslocamentos físicos e de uso de papel, com consequente redução do consumo de recursos naturais e poluição do meio ambiente

Governança ESG (G):

Redução do consumo de papel



Experiências de Sucesso – 2024 / 2025