



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



CRIATIVIDADE NO SETOR PÚBLICO: UMA ANÁLISE DO SETOR DE IDENTIFICAÇÃO CÍVIL EM ANGOLA

**Manuel André Francisco Camenga¹ Regina Nair Dala José² Rosário
João Fernando Quiala³ Vivian Sá⁴ Luís Miguel Dias Caetano⁵**

RESUMO

O presente artigo tem como temática criatividade no setor público: uma análise do setor de identificação civil em Angola, visando analisar e descrever as limitações criativas nos serviços de Identificação Civil em Luanda. Na observância da criatividade buscou-se compreender a mesma como sendo um recurso imprescindível dentro das instituições estatais do governo angolano com destaque para sector de Identificação Civil, já que é uma das instituições não muito flexíveis e extremamente burocráticas, mereceu a nossa preocupação para a realização desta pesquisa. O presente estudo apresenta uma abordagem qualitativa, e quanto ao método, a uma pesquisa bibliográfica. O trabalho está dividido em duas partes: a primeira, discorre sobre criatividade na gestão pública em Angola: possibilidades e Limitações e a segunda fala sobre os fatores influenciadores da criatividade. O resultado do nosso estudo se propõe uma rápida reação do governo angolano sobre esta situação pois se entende que há uma necessidade de reformar o modelo antigo tendo em conta a lentidão no processo de atendimento, a necessidade da criação de um software para responder ou tornar os trabalhos mais rápidos e qualificados.

Palavras-chave: Criatividade; Setor Público; Identificação Civil e Angola.

¹ Estudante; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (Unilab); Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; Redenção- Ceará; manuelcamenga119@gmail.com.

² Estudante; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (Unilab); Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; Redenção- Ceará; reginair2018@gmail.com.

³ Estudante; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (Unilab); Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; Redenção- Ceará; roquiala00@gmail.com.

⁴ Estudante; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (Unilab); Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; Redenção- Ceará; viviansa2238@gmail.com.

⁵ Professor; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (Unilab); Instituto de Ciências Sociais Aplicadas; Redenção- Ceará; migueldias@unilab.edu.br.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



INTRODUÇÃO

As instituições públicas têm a responsabilidade de atender as preocupações e os anseios da sua população, e isso pode ser feito por meio de políticas públicas em forma de programas, projetos ou ações dependendo do contexto inserido e da necessidade da população. Neste sentido, são oferecidos para a população, serviços de saúde, educação, identificação civil, etc., tudo no sentido de atender a demanda e os anseios da mesma.

A par disso, os serviços que são prestados para o público precisam ter qualidade, serem eficientes e eficazes. E é um dos recursos que está a ser muito utilizado pelas organizações tanto públicas quanto privadas, para que essas instituições públicas nomeadamente, possam atingir esse fim (melhorar a sua eficiência, eficácia e qualidade na prestação dos serviços) é a criatividade.

A criatividade passou a ser um recurso imprescindível dentro das organizações públicas porque é através dela que são geradas novas ideias, fazendo com que a organização se inove cada vez mais, e passe a atingir bons resultados. E através dela também que os gestores fazem a utilização de novas técnicas, capaz de inovar a organização, dar respostas aos problemas, reduzir os custos e estimular a criatividade entre os colaboradores da mesma organização para que as metas possam ser atingidas.

Então, é de suma importância que as instituições pública consigam criar um clima organizacional não só que favorece o ambiente criativo dentro da instituição, mas que também possa habilitar os seus colaboradores a expressarem o seu potencial criativo. Mas esse cenário é um pouco difícil de ser observado nas organizações públicas do governo angolano, já que são instituições não muito flexíveis e extremamente burocráticas.

Não pretendemos afirmar que burocracia é uma coisa ruim para a organização, muito pelo contrário, na verdade, é um mecanismo fundamental para bom funcionamento de qualquer organização pública, porém em algumas vezes acaba sendo mal aplicada como acontece nesse caso.

Mas aqui a grande questão é que as instituições pública de Luanda (Angola) precisam fazer mais o uso deste instrumento, nomeadamente o sector de Identificação Civil em Luanda, que durante muito anos tem apresentado uma grande dificuldade no atendimento. Não há dúvidas que o uso da criatividade neste sector melhoraria o desempenho dos colaboradores e qualidade do serviço prestado.

A escolha do justifica-se sob forma de contribuir para criação de novos conhecimentos ligados criatividade, mostrando que ela pode ser aplicada em diversas áreas do sector público, uma vez que a sua aplicabilidade traria melhorias nesse sector em específico. Neste sentido, temos por objetivo para esse artigo descrever e analisar as limitações criativas nos serviços de Identificação Civil em Luanda. Assim sendo, o texto está dividido da seguinte forma:



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



Na primeira parte do texto faremos uma discussão sobre a metodologia adoptada do texto. Em seguida, já no referencial teórico, serão abordados alguns conceitos de criatividade, serão analisados os fatores que influenciam na criatividade; as possibilidades e as limitações da criatividade no Sector de identificação em Luanda (Angola). E por fim, serão apresentados os resultados que foram levantados durante a pesquisa e a conclusão.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo apresenta uma abordagem qualitativa, e quanto ao método, a uma pesquisa bibliográfica, revisão narrativa. Foram escolhidos esses procedimentos de coleta de dados porque acreditamos que são os procedimentos mais adequados para desenvolver o tipo de pesquisa que nos propomos fazer.

Além disso, a revisão narrativa, permite ao autor identificar e seleccionar os textos com base ao seu entendimento, fazendo com o que o autor tenha mais espaço de expor as suas ideias. Uma vez que o objetivo da pesquisa é descrever e analisar as limitações criativas nos serviços de Identificação Civil em Luanda, a escolha metodológica permitiu com que houvesse uma maior abertura sobre a pesquisa para questão das análises que nos propomos fazer. Quanto as fontes de pesquisa, foram extraídas para o texto, artigos científicos levantados pelo SCIELO (Scientific Electronic Library Online) e pelo Google Acadêmico, considerando os seguintes descritores: Criatividade AND Sector Público; Angola AND Criatividade; e Administração AND Angola.

Apenas foram encontrados no total, 1 texto em espanhol, 6 textos em inglês, e 196 em Português. Apenas consideradas publicações em português, num período entre 1996 à 2022. Logo, foram seleccionadas para o estudo 18 publicações, sendo 12 artigos e 2 livros produzidos no contexto Brasileiro, 3 website do governo angolano contendo as informações necessárias para a pesquisa e por fim análise da lei nº 4/09 que trata das normas e regulamento da identificação civil no contexto angolano. Logo após essa seleção, foram realizadas leituras exaustivas no sentido de compreender o tema e coletar o material com mais relevância para o estudo.

Para além dos critérios de seleção já apresentados, a clareza na escrita e na apresentação das ideias, concisão e didática foram também critérios levados em consideração para a escolha dos textos. Uma vez seleccionados os textos, passamos a observar algumas limitações. A primeira limitação é está na escassez de autores que abordem sobre temáticas direccionadas a esfera pública de Angola, logo, se existem poucos autores, existem também poucos artigos direccionados a esse tema.

E a segunda limitação é que os temas inovação e criatividade são assuntos que andam muito ligados, durante o processo de coleta de dados foi um desafio encontrar textos cujo o foco estivesse apenas ligado a criatividade. Não obstante a essas limitações, foi possível fazer uma boa seleção de texto servir assim como base para o nosso referencial teórico.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



REFERENCIAL TEÓRICO E A DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No campo da gestão e cultura organizacional o estudo da criatividade tem sido um tema relevante e objeto de várias pesquisas qualitativas dentro do contexto das organizações do setor privado. O termo criatividade assume inúmeros conceitos e significados a ele atribuído. Em termo geral, criatividade é entendido como ação humana ligada a inúmeros fatores sociais, econômicos, políticos e ambientais que permitem a criação de novos métodos, produtos ou formas de solucionar determinados problemas.

O objetivo do presente tópico é apresentar sucintamente as discussões do tema baseando-se nos resultados e dados encontrados. Neste sentido, primeiramente fez-se necessário fazer uma breve contextualização da unidade ou setor de análise do presente estudo. Para isso, é preciso compreender suas características históricas, culturais, espaço-urbanísticas e criativas, (EMMENDOERFER & FIORAVANTE, 2021).

Localizado no hemisfério sul do continente africano, Angola como atualmente é conhecido, nos tempos remotos fazia parte do antigo Reino Kongo, embora não englobando o território atual na sua totalidade, pois este mesmo território era constituído por muitos outros reinos e diferentes tribos: Ndongo, Matamba, etc. Na sua dimensão geográfica é de aproximadamente 1.246.700 km², tem 18 províncias (Estados), cujo a capital é Luanda e a maior cidade do País, e é banhado pelo oceano atlântico.

Sua população (cerca de 7 milhões de habitantes) é bastante diversificada e constituída por várias tribos de diversas regiões do País e além de outras nacionalidades. Configura-se como um país com sistema político presidencialista e tem como língua oficial o português, destacando ainda as diversas outras línguas como kikongo, kimbundu, umbundu, etc... faladas nas diferentes tribos. Ora, a motivação para o estudo tema, deve pelo fato de que a criatividade em tema pouco estudado como ação política, que permite criar novas ideias e métodos de gestão estratégica no setor público em Angola, (DAVEL, OLIVEIRA & VENTURA, 2020).

No entanto, para outros autores, o princípio para entendimento da criatividade, não é um processo recente, e em cada era surgiu abordagens distintas que procuraram dar uma explicação para a criatividade humana, (FIATES, 2014). A bibliografia pesquisada aponta que, na antiguidade como havia pouco conhecimento sobre a temática, acreditava-se que a criatividade se dava por meio de uma inspiração divina e que estava associada em atividades meramente artísticas.

Nesta ótica de ideias, de acordo com Davel, Oliveira & Ventura (2020), a criatividade tornou-se um foco de atenções e inúmeros estudos na contemporaneidade. Porém, a maioria de literatura sobre a criatividade, está relacionada aos estudos das organizações no setor privado, pouco estudos foram encontrados com enfoque no setor público. Entretanto, a criatividade apresenta-se como uma dimensão de relevante análise principalmente no setor público, pois potencia a melhoria dos processos individuais e organizacionais. (CAETANO, 2016).

Fruto das pesquisas bibliográficas realizadas, foi possível entender o contexto histórico da criatividade na nossa era. De acordo com Fiates (2014), os estudos da criatividade vêm desde o século XVII, através da teoria do conhecimento do *empirismo*, que deu origem a teoria do



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



comportamentalista. Essa teoria é baseada no estímulo-resposta que procurava explicar a criatividade como um comportamento humano condicionada aos estímulos externos como impulsionadores da criatividade.

Por outro lado, como o surgimento da teoria gestaltista em 1945, que procurou contrapor os princípios defendidos pela teoria vigente, para os defensores dessa teoria defendiam que a criatividade era vista como a busca de respostas para um Gestalt, e tinha como expoente máximo o psicólogo alemão (Max Wertheimer).

É interessante reiterar ainda que a autora descreve que:

A partir de meados da década de 1950, surgiu a Teoria Psicanalítica com os trabalhos de Freud, cuja ênfase passou a ser a afetividade, já que a criatividade inconscientemente é entendida como a forma de solucionar conflitos internos. Outro humanista que contribuiu para essa teoria de maneira um pouco distinta foi Maslow, que associou a criatividade à autossatisfação. Posteriormente, Guilford (1960) apresentou uma explicação cognitivista a partir de um modelo tridimensional da estrutura do *intelecto*. O Modelo apresenta as possibilidades de Operações intelectuais que o indivíduo é capaz de realizar com base em determinados Conteúdos informativos gerando certos Produtos mentais. (FIATES, 2014, p.12).

Partindo dessas premissas, passamos a compreender então o que é a criatividade. É importante ressaltar que não existe uma definição específica de criatividade. De acordo com o que afirma Predebon (2003, p. 14) “teria de abranger muitas facetas do tema. Mas acho impossível existir um enunciado que contemple todos os aspectos e satisfaça a todas as pessoas.” Então compreende-se que a definição para a temática em estudo é subjetiva, baseado no entendimento de cada indivíduo.

Dentre distintas definições encontradas sobre a criatividade, descreve Vasconcellos (1990), criatividade como sendo uma ordem ou processo intuitiva de fatores que permite chegar à solução de um determinado problema sem precisar passar por um procedimento sistemático e estruturado. Para isso, o indivíduo utiliza os conhecimentos e habilidades que adquiriu ao longo da vida, para solucionar tais desafios.

Na ótica de Fiates (2014) apud Dilts, Epstein e Dilts (2004, p. 13) destacam que “[...] a criatividade humana é a fonte de novas possibilidades e esperanças, de sonhos, ação e realização”. Na concepção utilizada por Fiates para definir a criatividade, basea-se na visão de fazer entender que a criatividade está ligada a capacidade humana em utilizar as suas habilidades para desenvolver processos ou criação de algo que difere dos métodos sistemáticos e estabelece uma ação ao conceito de inovação. Porém, é interessante reiterar que são conceitos bastantes distintos, mas, que se complementam.

Para Lobato et al. (2012), afirma que a criatividade é um elemento essencial para o processo da inovação, uma vez que é o ingrediente principal no processo de geração de novas ideias, base de todo e qualquer processo de mudança. A ideia de criatividade é construída sobre o conceito de aprendizagem contínua.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



Do ponto de vista organizacional, refletir sobre essa temática significa alinhar as organizações do setor público com o espaço para ampliação de diálogo, a distribuição, a inovação, a reengenharia de métodos e a resolução de problemas. (CAETANO, 2016).

Para isso, é fundamental que o setor público por meio dos gestores públicos, primam-se na criação de uma cultura de valores nas pessoas para estimular nelas o seu potencial criativo. O senso criativo depende de vários fatores que complementam aspectos internos e externos de qualquer indivíduo.

Predebon (2003), destaca que o exercício do potencial de criatividade liga-se à psicologia do indivíduo, por meio de práticas, comportamento ligada à personalidade e busca constante de se desafiar para algo diferente. Para o autor, não adianta implementar ou adotar novas práticas no setor público, se eles constituem tão somente em “estruturas”.

Essa perspectiva é relevante, porque, as estruturas são importantes e úteis, se forem implementadas por indivíduos engajados e ligados em um ambiente de desenvolvimento criativo.

Relacionar a geração de novas ideias com a criatividade é um processo direto e intuitivo para grande parte dos indivíduos. Ao contrário da intuição que é algo que não se aprende, já que é uma característica inata de determinados indivíduos, a criatividade pode ser aprendida, praticada e desenvolvida pelo uso de técnicas comprovadas. As habilidades criativas podem aumentar e estimular as habilidades de cada ser, permitindo novos padrões mentais para a interpretação de problemas, o que resulta frequentemente em um aumento do espectro de alternativas consideradas e em um impacto positivo na produtividade e na qualidade do trabalho. (COELHO, 2018, p.4)

Segundo Lobato et al. (2012), para criar um ambiente que incentive a criatividade os gestores públicos devem buscar o comprometimento intelectual, e emocional de todos, reconhecendo e recompensando o desenvolvimento de ideias novas dos demais servidores públicos.

Essas observações sobre a criatividade, destaca Caetano (2016), que se tratando do setor público, é possível afirmar que os gestores públicos necessitam conhecer, entender e organizar as pessoas no sentido capitalizar o seu *know-how* em prol de processos mais eficazes, eficientes e criativos. A emergência da criatividade no setor público em específico o angolano, em razão dos constantes avanços científicos e tecnológicos, que tem criado ações que tornem o conhecimento adquirido obsoleto em tão pouco tempo, o que exige capacidade de aprendizagem contínua, Alencar (1996).

Deste modo, segundo (SILVA & RODRIGUES, 2007, p. 19) “na impossibilidade de se prever que conhecimentos serão necessários no futuro, a criatividade desponta como uma habilidade indispensável para auxiliar o indivíduo na adaptação ao novo e às situações de incerteza e complexidade do cenário de mudanças”. A exemplo disso, no cenário atual, a mudança climática global destaca-se como um desses cenários complexos da humanidade e representa um desafio incontornável que exige do ser humano a capacidade criativa para refletir como o futuro da humanidade, (DAVEL, OLIVEIRA & VENTURA, 2020).



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



CRIATIVIDADE NA GESTÃO PÚBLICA EM ANGOLA: POSSIBILIDADES E LIMITAÇÕES

“Em qualquer tipo de atividade humana, as pessoas tendem a fazer aquilo que sabem e não o que seria preciso que elas fizessem” (LACOMBE & HEILBORN, 2003, p.420). Isso quer dizer que as pessoas tendem a ser mais eficiente do que eficazes. No setor público angolano esse fenômeno é bastante comum. Porém, neste contexto pode ser destacar a afirmação feita por Coelho (2018) de que no processo administrativo, em que vários aspectos deverão se considerados, existe uma necessidade de adotar um modelo pelos gestores públicos visando o sucesso organizacional.

Dessa forma, a criatividade torna-se um fenômeno fundamental pelo fato de ser uma variável crucial no sucesso organizacional, criando conhecimento em valor, já que o simples acesso a informação não confere, automaticamente modelos e métodos estratégicos de gerenciamento, Silva & Rodrigues (2007). Observa-se, frequentemente existe uma dificuldade do Estado angolano em acompanhar e aproveitar as mudanças que ocorrem no cenário mundial.

A razão desse fato é que as mudanças ocasionam novas situações e, portanto, desconhecidas (LACOMBE & HEILBORN, 2003). Ademais, o Estado tem medo do desconhecido pela insegurança que ele gera. Os autores destacam ainda, que existe uma tendência dos gestores públicos se acomodarem com o que conhecem e procuram reagir ao esforço necessário para dominar novas situações sem terem garantias dos resultados que as novas situações podem trazer.

Sob essa visão, em consonância com o que descrever Predebon (2003), o Estado é uma estrutura criada por um conjunto de pessoas que forma a sociedade e por isso naturalmente protege seu equilíbrio contra toda e qualquer anomalia incluindo inovações, resultado da criatividade humana, não previstas em sua dinâmica. Para o autor, dentro do setor público isso acontece, porque tudo que é novo não tem um aval de experiência, tornando-se, por tanto incerto e potencialmente ameaçador para o funcionamento do sistema.

Porém, através das experiências dos países Europeus, dos Estados Unidos e o Reino Unido, no cenário atual o setor público angolano tem intensificado esforços para mudar esse paradigma dicotômico de que o Setor Público é uma estrutura gigantesca, ineficaz e ineficiente, burocrático, que apresenta elevados custos e regras excessivas. Segundo Araújo (2004), contra esse Estado de coisas foram várias as vozes que se ergueram e se erguem para reclamar da gestão dos bens públicos angolanos. Exigindo uma gestão mais eficiente, inovadora, criativa e responsável para que responda os anseios da sociedade em constante mudança.

Em função da descontinuidade na reforma do setor público angolano caracterizou-se como um fator limitador para ações de inovações que se pretendia incorporar no então sistema burocrático que imperava e ainda impera na gestão pública do país. Cujos a ideia principal era reduzir os gastos excessivos do estado, reinventar o setor público, a chamada “*reengenharia do Estado ou da administração pública*” para atender novas demandas exigidas pela sociedade, (PEREIRA, 2007 & ARAÚJO, 2004).



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



Porém, a tentativa criativa de mudar o setor público angolano, de acordo com a imagem do setor privado, ideia defendida por vários estudiosos, que defende que os princípios de funcionalidade do setor privado, são mais eficientes do que as do setor público, é limitada e condicionada por um conjunto de normas e procedimentos do Estado de direito, que não se aplicam no setor privado, Araújo (2002). A realidade de mudança do setor público e a complexidade social do estado angolano requer um planejamento estratégico e criativo de intromissão de desenvolvimento social diferenciado. “Por exemplo, nas zonas rurais é necessária uma intervenção global, dirigida para diferentes aspectos da realidade procurando integrar de forma articulada as vertentes económica, social e cultural” (Araújo, 2004, p.6).

Vale ressaltar que a responsabilidade da descontinuidade na reforma do setor público angolano, não recai apenas pelo sistema político burocrático que é regido pela maioria das organizações do setor público, mas, por outros fatores à citar: a falta de autonomia de determinados órgãos do setor público; ausência de incentivos, isso quer dizer, falta de um sistema que avalie o desempenho e a competência das organizações públicas e gestores públicos e que os recompense pelos seus desempenho e competência; a falta de instrumentos que auxiliem ou motivem a criatividade; a falta de envolvimento práticos das pessoas; a falta de responsabilidade (accountability) dos gestores públicos; a falta de um ambiente de discussão de ideias e de interesse diversificado, resistências dos gestores a mudança ou ideias inovadoras, a não busca por conhecimento constante dentro das organizações públicas e um sistema de educação debilitado, etc...

Como consequência apesar dos inúmeros investimentos feito pelo Estado, ainda assim, não foi o suficiente para atender os anseios da sociedade. Do ponto de vista da “Identificação civil” observou o investimento nas novas tecnologias, que substituíram o sistema anterior de registro das pessoas. Com a criação do CNTI (comissão nacional de tecnologias de informação) em 2002, apoiada na estratégia do governo sobre a questão da melhoria e desenvolvimento das tecnologias de informação, observou o desenvolvimento de diversas atividades no seio do setor público angolano com intuito de intensificar as tecnologias de informação no País.

A estratégia dessa ação previa a prioridade capacidade de desenvolvimento tecnológico do setor público em específico na identificação civil, estimulando o envolvimento dos cidadãos e apoio da gestão da mudança e segurança digital do país. Posto isso, considerando o ordenamento jurídico do Estado angolano, na sua Lei nº 04/09 de 30 de junho, que trata das diretrizes de funcionamento do serviço de identificação civil e que estabeleceu alterações no antigo modelo de identificação civil em função da evolução tecnológica e na busca constante de satisfazer as necessidades dos cidadãos, destaca no seu art. 1º a identificação civil como sendo um sistema de serviço integrado de identificação dos cidadãos por meio das novas tecnologias de informação que está apoiado nos princípios de legalidade, da autenticidade, da veracidade e de segurança dos dados identificadores dos cidadãos.

O sistema de identificação civil, faz parte da Direção Nacional do Arquivo de Identificação civil e Criminal do Departamento de identificação civil, ligado ao Ministério da Justiça e que lhe atribuída a competência do tratamento dos dados dos cidadãos para emitir bilhetes de identidade dos cidadãos nacionais residente em Angola e no estrangeiro.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



Identificação civil, tem por objetivo a recolha, tratamento e a conservação dos dados pessoais de cada cidadão como fim obter a sua identidade civil (bilhete de identidade como principal documento de identificação do cidadão e entre outros). Das atividades desempenhadas por esse órgão, compete: Pedido de Bilhete de identidade (1ª ou 2ª via); Averbamento do Bilhete de identidade; Renovação do bilhete de identidade dos cidadãos nacionais e residentes no estrangeiro e emissão de certificado de Registro Criminal.

Para este setor, a criatividade deve ser consideração uma parte estratégica, podendo ser aplicado com um fator que impulsiona a criação de processos dos cidadãos, obterem os documentos por meio das tecnologias de informação. E também auxilia identificar os fatores que influenciam as crescentes filas nos postos de identificação civil.

Para isso, a inovação é uma ação importante para se combater tal fenômeno, investindo mais nas pessoas e na capacidade produtiva delas, para que possam apresentar melhores resultados. A visão moderna de criatividade no setor público, coloca como objetivo fundamental do Estado a criação de métodos e processos que atendam às necessidades dos cidadãos. Nesta perspectiva, vale destacar quatro fatores fundamentais:

- 1- a qualidade dos serviços prestados pelo setor público;
- 2- Inovação, como fator de introdução de novos produtos, serviços, processos, métodos significativamente melhorados e que agreguem valor;
- 3- Foco na resolução dos problemas sociais de forma eficiente identificando os efeitos e combater as causas;
- 4- Criar um espaço que permite a competitividade entre setores.

Segundo Predebon (2003), atualmente, tudo está migrando para o campo da criatividade. Ao lado do atual estímulo, existe uma necessidade básica que podem tornar mais viável a difusão a criatividade no setor público a saber:

- a) *Fator equipe*: possuir ou contar com uma equipe motivada e bem competente em lugares de servidores apenas aprovados e pouco ligado com excelência do trabalho, e;
- b) *Fator estrutura*: criar e manter uma estrutura que facilite o funcionamento das partes e não repressora, que sempre foi comum no setor público e em específico angolano.

O fator equipe, cria um ambiente em que o gestor público, procura focalizar a importância da motivação da equipe para instigar e utilizar o seu potencial criativo, como forma de atingir os seus objetivos individuais, o que por si, acaba mobilizando os demais na mesma ação. Também, vale destacar que o fator estrutura, espera-se de uma estrutura consolidada e que a burocracia não impere para dificultar o funcionamento das mesmas, mas, sim uma maneira de estabelecer o princípio da legalidade dentro do setor público.

No cenário atual do setor público angolano, verifica-se o inverso do princípio mencionado acima. Uma análise mais cuidada do desaparecimento do Estado iniciadas em 2017, no atual governo, mostrou aquilo que Araújo (2004) considera como: aumento do controlo político da burocracia na gestão pública, ao invés de liberdade de gerir a máquina pública.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



FATORES INFLUENCIADORES DA CRIATIVIDADE

Para Faria e Alencar (1996, p.3) “afirmam que a criatividade tem relação com os processos de pensamentos que se associam com imaginação, insight, invenção, intuição, inspiração, iluminação e originalidade” (...) (Faria e Alencar 1996, p.3 apud Silva e Rodrigues, 2007, p.18). Ou seja, para os autores, é acreditam que para haver criatividade, é necessário haver um processo de imaginação, inspiração, iluminação, etc. Pois são esses imaginários que influenciaria qualquer uma pessoa física ou jurídica a ser criativa ou criar um determinado produto. Já para Mosqueira (1973, p. 15) “o ato de criar é um processo no qual a pessoa rejeita o óbvio, numa atitude de força contra a maré do hábito que o puxa para a mesmice”(…) (Mosqueira, 1973, p. 15 apud Silva e Rodrigues, 2007, p. 18).

Ora bem, existem vários fatores influenciadores no processo da criatividade, onde podemos destacar o inconformismo, a não estagnação empresarial, e a busca de um crescimento macro dentro da organização, a fim desta se manter no topo da liderança de produtividade no setor em que atua. Para Silva e Rodrigues (2007, p.18), existem várias formas de criatividade, onde as mesmas fazem menção de três, que são; criatividade relativa, produtiva, negativa, e destrutiva, ou seja, existem três modelos de criatividade muito destacada.

A criatividade relativa é aquela que gera uma ideia nova para a pessoa, as que não acrescenta ao acervo existente. A criatividade produtiva gera uma ideia que pode ser transformada em um produto ou processo realmente novo, produzindo uma vantagem competitiva. Já a criatividade negativa é desenvolvida por pessoas que têm uma habilidade muito especial para criar obstáculos e restrições, demonstrando a inviabilidade das novas ideias propostas por outros. É importante que a empresa saiba que existem determinados momentos em que esta conduta deve ser bloqueada e, em outros, incentivada. Por último, a criatividade destrutiva é aquela empregada para ações socialmente indesejáveis, como os crimes (Silva e Rodrigues. 2007, p. 18.).

Pois bem, a criatividade organizacional é estimulada individualmente e coletiva. Onde a individual é aquela em que o colaborador é um intelectual e tem uma visão maximizada daquilo que seria ideias inovadoras para o seu crescimento pessoal e da organização. Já a criatividade organizacional, é aquele em que existe uma liderança e equipe que montam estratégias organizacional, que capacitam, incentivam e estimulam o processo de criatividade aos colaboradores, agregando assim valores para a mesma, (eficiências, eficácia, e produtividade organizacional).

Segundo Motta (1989), “a criatividade é o processo de surgimento da ideia nova e, a nível organizacional, ela é um fator específico, porque depende de cada situação em que ocorrer, e daí derivam suas próprias regras” (...) (Motta, 1989, apud Silva e Rodrigo, 2007, p. 19). Ora bem, face a evolução global nas organizações, existe há necessidade do estímulo de criatividade aos colaboradores. Para Alencar (1996), “ênfatisa a emergência da criatividade dentro das organizações, em razão do ritmo frenético dos avanços científicos e tecnológicos que o conhecimento se torne obsoleto em um curto espaço de tempo, exigindo uma capacidade de aprendizagem contínua e permanente(…)” (Alencar, 1996, apud Silva e Rodrigo, 2007, p. 19).

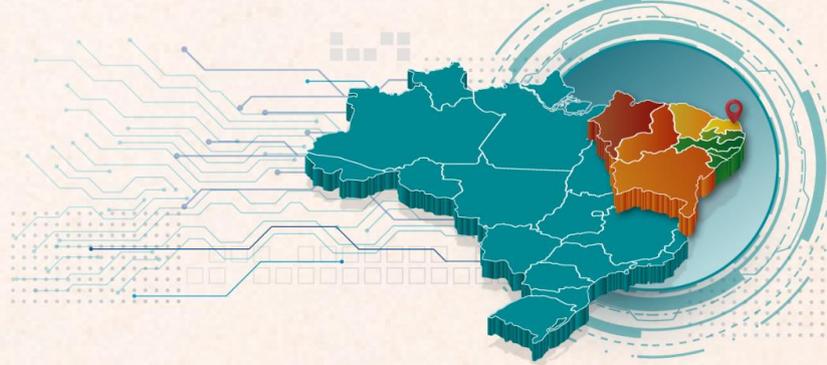


15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



Dito isto, conseguimos identificar a emergência de estímulo ou influência da criatividade no setor público. No caso de Angola, segundo LUSA/VERAMGOLA (2017) o Presidente cessante José Eduardo dos Santos, assinou um despacho, onde fechou um contrato com a empresa China National, a fim desta fornecer equipamentos tecnológicos para apoiar o registro de Nascimento ou de bilhete de identidade nos postos de identificação Civil e Criminal de forma a ter um melhor controle no que tange a execução física e financeira. Vale ressaltar, que esse contratação foi feita pelo Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos. O incentivo dessa estimulação para o aumento da tecnologia nos postos de identificação civis, é o elevado número da população não registrada, incluindo bebês recém-nascidos, adolescentes, e adultos.

Segundo a Angop (2022), Angola emite BI (Bilhete de Identidade) em 310 postos dentro e fora do país, onde vinte e seis postos de Bilhete de Identidade/ Civil e Criminal estão em funcionamento nas missões Diplomáticas e consulares de Angola na diáspora, ao que se somam 284 existentes no país, perfazendo trezentos e dez (310) postos.

Segundo Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos, “desde cinco (5) de Janeiro de 1976 até hoje, foram tramitados 17. 583 485 processos de Bilhetes de Identidade (BI)” (...) (Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos apud Angop, 2022). Ou seja, após um ano da independência do país, onde se obteve o primeiro Bilhete de Identidade, até os dia hoje foram feitos 17. 583 485. Vale ressaltar, que segundo o Instituto Nacional de Estatística, Angola possui uma população habitacional de 35.000.000 de pessoas.

Logo, fazendo um cálculo rápido, conseguimos notar que cerca de 17.416.515 de pessoas não possuem a cidadania angolana, isto é, apenas a metade da população habitacional possui cidadania. Ora bem, vale ressaltar que o país também conta com uma empresa de sociedade Mista denominada SIAC, que tem sido muito eficaz e eficiente por sinal, e tem ajudado muito na produtividade dos registros Cíveis e Criminais. Ademais, de 2009 pra cá, viu-se muita mudança nesse setor organizacional, pois até 2008 o cidadão teria de levar duas fotos meios corpos tipo passe, e os BI levavam dois meses ou mais tempo para estar nas mãos do cidadão, já agora, com as mudanças dos equipamentos tecnológicos, vê-se muitas melhorias, e mais eficiência dentro deste Setor Público Organizacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no que foi discutido durante a nossa abordagem, percebe-se que o governo angolano continua usando o modelo antigo, ou seja, aquilo que cientificamente foi considerado o menos produtivo. O que pode estimular reflexo negativo na produtividade dos documentos que a Identificação Civil do país faz. Isso porque foi possível compreender que cerca de 17.416.515 de pessoas não têm a cidadania angolana. Com base nos dados avançados, vale lembrar que, a criatividade torna-se um fenômeno fundamental pelo fato de ser uma variável crucial no sucesso organizacional. Assim sendo faz todo sentido o Estado inovar o setor público dado a rapidez consequentemente a produtividade enorme que esta ferramenta possui.



15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



REFERÊNCIAS

ANGOLA. Constituição (2009). Lei nº 4, de 2009: sobre o regime jurídico da identificação civil e emissão do bilhete de identidade de cidadão nacional. -Revoga todas as normas legais contrários ao previsto no presente diploma. Luanda: Assembleia Nacional, 30 jun. 2009. n. 1, p. 2170-2179.

ANGOP, **angola emite bi em 310 postos dentro e fora do país**. Disponível em: <https://www.angop.ao/noticias/politica/angola-emite-bi-em-310-postos-dentro-e-fora-do-pais/> Acesso em: 06-02-2022.

ARAÚJO, Joaquim Filipe Ferraz Esteves de. OS DIRIGENTES NA RELAÇÃO ENTRE A ADMINISTRAÇÃO E OS CIDADÃOS. **Universidade do Minho**, Braga, p. 1-8, 2002.

ARAÚJO, Joaquim Filipe Ferraz Esteves de. A Reforma da Gestão Pública: do mito à realidade. **Universidade do Minho**, Braga, p. 1-11, 2004.

ALENCAR, E. **A gerência da criatividade**. São Paulo: Makron Books, 1996.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma gerencial do Estado, teoria política e ensino da administração pública. **RGPP- Revista de Gestão & Políticas Públicas**, São Paulo, n. 2, p. 1-6, 2011.

CAETANO, Luís Miguel Dias. Comportamento organizacional e o processo de criatividade na gestão de pessoas. **II Congresso de Pesquisa em Ciências Sociais e Humanas**, Rio Grande Norte, v. 2, p. 80-81, 2016.

COELHO, Tarcila Freitas. **CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: possibilidades e limitações**. **Unisul**, Santa Catarina, p. 1-14. 2018.

DAVEL, Eduardo Paes Barreto; OLIVEIRA, Josiane Silva de; VENTURA, Andréa Cardoso. Criatividade na ação política. *Revista Organizações & Sociedade*, [S.L.], v. 27, n. 93, p. 178-181, jun. 2020.

EMMENDOERFER, Magnus Luiz; FIORAVANTE, Alexandre Sette Abrantes. DESAFIOS PARA UMA CIDADE SER CRIATIVA EM UMA SOCIEDADE (PÓS)PANDÊMICA: um estudo sobre ouro preto (mg) brasil. **Brazilian Creative Industries Journal**, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 194-219, 1 jul. 2021.

Fiates, Gabriela, Gonçalves, Silveira. *Criatividade e desenvolvimento de novos conceitos – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2014.*

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, *Projeção da População*. Disponível em: <https://www.verangola.net/va/pt/012017/Tecnologia/6983/Tecnologia-chinesa-apoia-registo-de-nascimento-e-emiss%C3%A3o-de-bilhetes-de-identidade.htm>. Acesso em: 06-02-2022.

LACOMBE, Francisco José Masset.; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LOBATO, D. M. et al. *Gestão Estratégica*. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

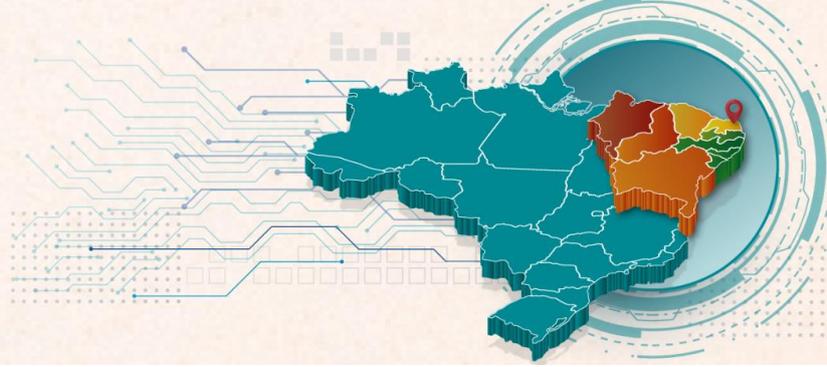


15° CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

15 a 18 de março | evento híbrido



LUSA/VERNGOLA, **Tecnologia Chinesa apoia Registo de Nascimento e Emissão de Bilhete de Identidade.** Disponível em: <https://www.verangola.net/va/pt/012017/Tecnologia/6983/Tecnologia-chinesa-apoia-registo-de-nascimento-e-emiss%C3%A3o-de-bilhetes-de-identidade.htm> Acesso em: 06-02-2022.

PREDEBON, José. **Criatividade:** abrindo o lado inovador da mente. – 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, Rosinilda Lavadouro da; RODRIGUES, Laura Dionísia do Monte. ESTIMULANDO A CRIATIVIDADE DAS PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES. **Sinergia**, Rio Grande, v. 11, n. 1, p. 17-26, 2007.

VASCONCELLOS, E. La empresa innovadora. In: BID-SECAD-CINDA. Gestion tecnologica en la empresa. Santiago: [S.Ed.], 1990.