

## **A FORMAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DOS SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO E ESTRANGEIROS EM ANGOLA DESDE O ENFOQUE CTS**

FORMAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DE SERVIÇO DE MIGRAÇÃO E ESTRANGEIROS CON ENFOQUE CTS

AUTORES: Armindo Henriques<sup>1</sup>

Pedro Valiente Sandó<sup>2</sup>

Ronal Tamayo Cuenca<sup>3</sup>

DIRECÇÃO PARA CORRESPONDÊNCIA: [armindohenriques65@gmail.com](mailto:armindohenriques65@gmail.com)

Data de recepção: 21-05-2018

Data de aceitação: 16-12-2018

### RESUMO

O trabalho parte de uma análise acerca da realidade angolana que implica a necessidade de organizar e aumentar os níveis de formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros desse país. Se revela uma problemática que se manifesta entre as exigências profissionais para o correcto desempenho destes funcionários e as insuficiências em sua formação para a gestão dos processos concernentes a ditos serviços. Por ele, o objectivo do artigo radica em apresentar considerações acerca da relação ciência-tecnologia-sociedade na formação de funcionários dos serviços de migração e estrangeiros de Angola. Isto leva a analisar a tecnologia como fenómeno social; a evolução das tecnologias e a sistematização dos conhecimentos; a contribuição das tecnologias organizacionais para melhorar os processos de migração e estrangeiros; e os sistemas de formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros com tecnologias que constituem inovação educativa na sociedade. Por último, se apresentam ideas acerca de possível impacto que gera a formação destes funcionários na ciência e na sociedade.

**PALAVRAS CHAVES:** Formação de funcionários, serviços de migração e estrangeiros, enfoque CTS.

---

<sup>1</sup> Licenciado em Ciências da Educação. Mestre em Ciências da Educação (Desenvolvimento Curricular). Instituto Superior de Ciências de Educação, ISCED, Lubango. Huila, Angola.

<sup>2</sup> Licenciado Ciências de la Educación, Professor Titular. Mestre em Ciências da Educação Superior. Doutor em Ciências Pedagógicas. Centro de Estudos de Gestão Organizacional, Universidade de Holguín. Holguín, Cuba. [pvaliente@uho.edu.cu](mailto:pvaliente@uho.edu.cu).

<sup>3</sup> Engenheiro Mecânico, Professor Auxiliar. Mestre em Ciências da Educação Superior. Departamento de Tecnología Educativa, Universidad de Holguín. Holguín, Cuba. [ronaltc@uho.edu.cu](mailto:ronaltc@uho.edu.cu).

## **SCIENCE TECHNOLOGY AND SOCIETY APPROACH FOR THE FOREIGNERS AND MIGRATION SERVICES OFFICIALS TRAINING.**

### **ABSTRACT**

The work is based on an analysis of the Angolan reality that implies the need to organize and increase the levels of training of immigration and immigration service officials in that country. It reveals a problem that manifests itself between the professional requirements for the proper performance of these officials and the inadequacies in their training for the management of the processes concerning these services. Therefore, the purpose of the paper is to present considerations about the relationship science-technology-society in the training of officials of immigration and immigration services of Angola. This leads to analyzing technology as a social phenomenon; the evolution of technologies and the systematization of knowledge; the contribution of organizational technologies to improve migration and alienation processes; and the training systems for immigration and immigration service officials as technologies that constitute educational innovation in society. Finally, ideas are presented about the possible impact generated by the training of these officials in science and society.

**KEYWORDS:** Training of officials, foreigners and migration services, Science Technology and Society approach

### **INTRODUÇÃO**

Desde que a humanidade existe, se dão movimentos de população. Antes de consolidar-se os estados nacionais, não se lhes chamava migrações porque não havia passaportes ou outro tipo de documento de viagem nem fronteiras claramente estabelecidas (Argibay, 2003). As causas dos deslocamentos, suas características e suas consequências, têm sido muito diversas e variadas ao longo da história (p. 41).

Ao decorrer do tempo, e com o desenvolvimento da sociedade, apareceram os processos de migração ordenados, implicando a criação de instituições para sua administração. Estas iniciaram com procedimentos sensíveis que se foram complexizando à medida que foram crescendo os países e pessoas com interesses de migrar.

Já no século XXI, com o desenvolvimento tecnológico e a mundialização das economias, as pessoas se movem de um país a outro em quantidades nunca antes vistas, seja como profissionais a realizar um serviço, como turistas ou para desenvolver outras actividades. Em concordância com García (2002), dada a rápida caducidade dos conhecimentos, a sociedade e as organizações necessitam de profissionais actualizados e competentes, obrigando-os, desta forma, a uma permanente actividade de formação e aprendizagem. Os desafios que enfrentam então os serviços de migração e estrangeiros não podem assumir-se sem permitir o aumento do nível de competência de seus

colaboradores e garantir sua capacidade e formação intelectual, para que estes se adaptem aos desafios do futuro, avaliando seu desempenho de maneira transparente e promovendo um clima de meritocracia De Castro, (2010); OIM (2013, p. 22).

Disto não escapa a sociedade contemporânea de Angola, que tem um incremento da população imigrante, o qual provoca a existência de novos padrões migratórios a um ritmo acelerado, e obriga aos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros a repensar permanentemente a forma como se organizam, trabalham, relacionam e aprendem. Isto gera, no sector, a necessidade de trabalhar na concepção da formação continua deste pessoal produto de determinadas dificuldades centradas em que:

- Os funcionários que laboram actualmente nos serviços de migração e estrangeiros têm uma formação mui variada. A maioria alcançaram o nível médio e entre os restantes, alguns têm formação universitária.
- O recrutamento dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros, se faz com uma preparação inicial de noções básicas em conteúdos de migração e estrangeiros, dada por pessoas desta instituição, de maneira empírica, sem nenhum programa previamente elaborado.
- A capacitação que se oferece pela entidade, não garante o desempenho integral nas funções.
- A preparação para o emprego das tecnologias de informação e comunicações é insuficiente para o trabalho de digitalização dos processos de migração.

Relacionado com estas problemáticas se analisaram determinadas fontes bibliográficas que abordam temáticas relacionadas com:

- os procedimentos de investigação, recolha, inserção, análises e reporte de dados (OIM, 2011).
- as migrações, remessas e desenvolvimento em África, a conceptualização de dois subconceitos: emigração e imigração e a transferência relacionada com a informática (Joonsão, 2009; Tolentino, 2009; Dumont, Spielvogel e Widmaier, 2010; Alvarez, 2010; e Tolentino y Peixoto, 2011).

Destes trabalhos se evidencia uma tendência a normar os processos próprios dos serviços de migração e estrangeiros, pelo que carecem do tratamento em como formar os funcionários que trabalham nos mesmos. Dalí que se revela uma problemática manifestada entre às exigências profissionais para o correcto desempenho dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros em Angola e as insuficiências na formação destes funcionários para a gestão dos processos concernentes a ditos serviços.

Esta situação gera determinadas contradições na sociedade deste país, a qual está mediada pelo uso das novas tecnologias. Portanto, se considera que o processo de formação dos funcionários requiere de uma visão de ciência.

Por estas razões, o objetivo deste artigo radica em apresentar considerações acerca da relação ciência-tecnologia-sociedade na formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros de Angola.

## DESENVOLVIMENTO

Se entende Migração quando “um grupo social, seja humano ou animal, realiza um traslado de seu lugar de origem a outro donde considera que melhorará sua qualidade de vida. Implica a fixação de uma nova vida, em um entorno social, político e económico diferente” (DEFMIC, 2017). Esta definição implica que nos serviços de migração e estrangeiros se enfrentam os seguintes processos (Dominicana, 2004, p. 11):

- a) Regular a migração dos estrangeiros enquanto à entrada, permanência e a saída.
- b) Elevar o controlo dos fluxos migratórios em territorio nacional.
- c) Vigiar que todos os estrangeiros estejam abaixo da condição de legalidade no país.
- d) Elevar o controlo das emigrações dos nacionais enquanto às saídas e seus retornos.
- e) Prever aos estrangeiros a documentação migratória correspondente para cada caso, segundo a Lei.
- f) Instrumentar e executar os procedimentos para otorgamento de autorizações de entradas, saídas, permanências, residências, expedição de expedientes, entre outras funções e prerrogativas estabelecidas nas normas ou Regulamentos vigentes.
- g) Fazer efectivar a não admissão, a deportação ou a expulsão dos estrangeiros que estejam no territorio nacional, uma vez que seja ordenada pela autoridade competente.

Em este sentido, os funcionários dos serviços de migração e estrangeiros realizam um trabalho complexo para responder às exigências dos processos migratórios. Se assume a definição de CERCUB (1999) donde se declara aos funcionários como: “as pessoas designadas para desempenhar cargos de carácter profissional de complexidade e responsabilidade na função pública ou nas entidades de produção, serviços, administração e outras, tendo atribuições específicas e alguma esfera de decisão limitada. Podem organizar, distribuir e controlar a labor de um pequeno grupo de trabalhadores” (p.1).

Desta definição se pode entender a responsabilidade que tem este tipo de pessoal, sobretudo nas instituições dos serviços de migração e estrangeiros, pois controlam os fluxos de nacionais e estrangeiros de forma legal. Por esta razão, se requiere que estes funcionários adquiram um grau de formação suficiente para atender correctamente aos migrantes solicitantes e gerir eficientemente os pedidos concernentes aos diferentes processos.

Pelo que, esta formação necessita de uma visão de ciência, dado que não existem programas declarados para este fim. Isto implica que estas preparações se convertem num problema social de reajuste para as instituições dos serviços de migração e estrangeiros, para o qual se necessitam tecnologias organizacionais que permitam regular o sistema de formação, declarar indicadores de desempenho e medir as transformações ocorridas.

Os autores deste trabalho consideram então que, para descrever a relação entre as categorias ciência-tecnologia-sociedade dentro do processo de formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros, deve fazer-se desde às perspectivas de:

- a tecnologia como fenómeno social;
- a evolução das tecnologias e a sistematização dos conhecimentos;
- a contribuição das tecnologias organizacionais para melhorar os processos de migração e estrangeiros;
- os sistemas de formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros como tecnologias que constituem inovação educativa na sociedade;
- o impacto possível da formação dos funcionários de serviços de migração e estrangeiros na ciência e na sociedade.

A intenção de valorar estes cinco elementos radica em dar uma visão do processo de formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros, enfocado às necessidades de câmbios na sociedade angolana. Em este sentido, se defende a idea de que todo ser humano tem a possibilidade de impactar e transformar a sociedade, o qual constitui uma responsabilidade individual e colectiva, institucional e governamental.

Tendo em conta que a tecnologia pode ajudar a construir novos espaços e perspectivas, modalidades educativas e culturais diferentes, se considera que a sociedade do conhecimento deve observar os efeitos da tecnologia nas sociedades da informação, a comunicação e em red.

A sociedade actual oferece câmbios tecnológicos à ordem do dia. O aluno o funcionário está sensibilizado com o mundo das tecnologias e, por ele, os educadores o directivos têm que aproveitar este novo foco de motivação

intrínseca a utilizar as tecnologias e incluir-las no desenvolvimento das actividades que se propõe aos discentes para que participem em seu processo de aprendizagem. Desta maneira, se aumentará a capacidade para favorecer aprendizagens concretas, para fazer possível o desenvolvimento de estratégias de pensamento e para construir aprendizagens significativas que possibilitam a capacidade de interacção entre usuários e estimulem, ao mesmo tempo, seu nível de actividade pessoal.

A utilização das diferentes tecnologias estimulará a aquisição, o processamento, o armazenamento e a difusão da informação. Deste modo, se formarão pessoas que poderão adaptar-se aos novos retos sociais.

A tecnologia moderna apoiada no desenvolvimento científico (tecnociência) exerce uma influência extraordinária na vida social em todos seus âmbitos: económico, político, militar e cultural. A Revolução Científica do século XVII, e a Revolução Industrial iniciada no século XVIII foram processos relativamente independentes. A fecundação recíproca e sistemática entre ciência e tecnologia é, sobretudo, um fenómeno que se materializa a partir da segunda metade do século passado e se acentua notavelmente no século actual. O trânsito que se vive do século XX à século XXI é um período profundamente marcado pelo desenvolvimento científico e tecnológico (Núñez, 1994).

O termo tecnologia é complexo e se considera de forma geral como:

- o conjunto de teorias e de técnicas que permitem o aproveitamento prático do conhecimento científico.
- tratado dos termos técnicos.
- linguagem próprio de uma ciência ou de uma arte.
- conjunto dos instrumentos e procedimentos industriais de um determinado sector ou produto.
- simples ferramentas ou artefactos construídos para uma diversidade de tarefas. (González, López y Luján, 1996, p. 130).

Outros autores à entendem como:

- aquela investigação cujo produto principal é, não um artigo, senão uma máquina, um medicamento, um produto ou um processo de algum tipo (Price, 1980, p.169).
- complexos técnicos promovidos pelas necessidades de organização da produção industrial, que promovem por sua vez novos desenvolvimentos da ciência (Quintanilla, 1991, p.42).
- pacote de conhecimentos organizados de distintas classes (científico, técnico, empírico) provenientes de distintas fontes (ciências, outras

tecnologias) a través de métodos diferentes (investigação, adaptação, desenvolvimento, cópia, espionagem, etc. (Sábato y Mackenzie, 1982, p.30).

Estas definições ajudam a visualizar a tecnologia como um resultado produto da acção do homem, no qual se expressam conhecimentos teóricos e empíricos que favorecem a transformação de determinados processos para o bem social.

Dalí que suas relações com a sociedade são mui complexas. De um lado, não há dúvida de que a tecnologia está sujeita a um certo determinismo social. A evidência de que ela é movida por interesses sociais parece um argumento sólido para apoiar a idea de que a tecnologia está socialmente moldeada (Núñez, 1994).

Pelo que, também é importante visualizar o outro lado da relação entre tecnologia e sociedade. As conseqüências políticas e sociais da energia nuclear, as telecomunicações, as políticas tributárias, são, entre muitos, exemplos do notável impacto social da tecnologia nos estilos de vida, nas relações interpessoais, nos valores, nas relações de poder (Núñez, 1994).

Estas conseqüências dos avanços das tecnologias também se reflecte nos processos de migração de pessoas. De forma geral, pode observar-se a necessidade do homem de cambiar de regiões para melhorar seus sistemas de vida e encontrar melhores trabalhos, o que tem um vínculo inevitável com o desenvolvimento dos países mais industrializados.

Ademais, estes mesmos processos implicam então que as instituições dos serviços de migração e estrangeiros tenham que apropriar-se de novas tecnologias para controlar os fluxos internos e externos de migração, para o qual, se evidencia a necessidade de preparar pessoal executivo altamente capaz de propiciar a atenção aos solicitantes em cada provincia ou país. Pelo que, a solução destes problemas sociais que gera a tecnologia não só pode ser de forma empírica, também necessita de uma visão científica, multidimensional e organizativa que permita valorar os possíveis impactos que leva a aplicação destas novas tecnologias.

Segundo Núñez (1994), a importância da ciência e a tecnologia aumenta na medida em que o mundo se adianta no que diz chamar "a sociedade do conhecimento", é dizer, sociedades nas quais a importância do conhecimento cresce constantemente por sua incorporação aos processos produtivos e de serviços, por sua relevância no exercício da participação popular nos processos de governo e também para a boa condução da vida pessoal e familiar.

Se entende ciência também como "(...) instituição, método, tradição acumulativa de conhecimentos, factor principal no manutenção e desenvolvimento da produção. Se trata de um enfoque amplo que permite uma aproximação rica e diversa ao fenómeno ciência. Aberta, sobretudo, ao que se considerava principalmente a estudar sua história e contexto social" (Núñez, 1989, p. 11).

Se conhece à ciência como um conhecimento provado, expressado em leis imutáveis e transmitidas em uma linguagem esotérico e hiperespecializado, ou como sistema de conhecimentos que modifica a visão do mundo real e enriquece a cultura. Se lhe pode compreender como processo de investigação que permite obter novos conhecimentos, os que por sua vez oferecem possibilidades novas de manipulação dos fenómenos.

Estes elementos permitem ver à ciência como um processo no qual o homem trata de dar explicação aos fenómenos que o rodeiam, utilizando métodos e técnicas. Pelo que, ele leva a que se faça necessário o desenvolvimento de tecnologias para o avanço da ciência e, por sua vez, o avanço da ciência gera oportunidades para novas tecnologias, o que implica uma relação dialéctica neste processo.

Por outra parte, esta relação oferece a possibilidade de sistematizar o conhecimento para organizar os processos sociais. Esta integração de ciência e tecnologia com a sociedade há levado à afirmar que se está na "sociedade do conhecimento" (Lamo de Espinosa, 1994), o que se evidencia desde:

- o crescimento acelerado do ritmo de produção de conhecimentos.
- a redução do tempo necessário para transformar o conhecimento básico em ciência aplicada e depois em tecnologia.
- a determinação do conhecimento na mobilidade social das pessoas e o poder das nações.

Por estas razões, cada país se centra em gerar políticas para o avanço da ciência e o desenvolvimento de tecnologias para melhorar a sociedade, a medida que as economias o permitem. Isto há implicado no âmbito de Angola que se tomem decisões no governo para favorecer os processos de transmissão de conhecimento, especificamente no sector de migração e estrangeiros, pela importância que isto representa na seguridade e estabilidade da sociedade.

As ideas anteriormente tratadas sugerem a necessidade de reconsiderar algumas estratégias na formação dos funcionários enfatizando o nexos ciência – tecnologia e fortalecendo a formação social dos mesmos sobre a base de duas directrizes:

- os nexos ciência – tecnologia – sociedade, hão cambiado radicalmente no curso de três séculos e hoje adquirem uma especial intensidade.
- a formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros deve tomar em conta os enfoques sociais para esses profissionais com relação ciência - tecnologia.

Então, a situação requiere de organizar o processo de formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros com grande capacidade de usar tecnologias, sobre a base de um conhecimento científico e com consciência da necessidade de melhorar o processo social à que se enfrentam. Por ele, se considera que a formação de estes funcionários requiere da aplicação de tecnologias organizacionais com vistas à melhorar um processo social desde a ciência.

As tecnologias organizacionais são "o conjunto de conhecimentos, métodos e processos que se utilizam para transformar as entradas à organização (recursos, pessoas, equipos, informação) em produtos finais (bens e serviços) que a organização envia de novo à meio ambiente externo (Sánchez, 2007).

Para esse autor, a tecnologia como variável organizacional influe sobre a organização e sobre os demais recursos com capacidade de garantir maior e melhor desempenho nos objectivos gerais da instituição. Ela pode ser invisível, imaterial e chegar a constituir um princípio de legitimação de poder. Visto assim, se considera como algo que se desenvolve a través de conhecimentos acumulados e desenvolvidos sobre o significado e execução de tarefas.

Isto leva à existência de seis tendências internacionais:

1. a internacionalização da economía e a competitividade. Isto há obrigado a que as empresas abordam este processo, mediante os processos de inovações tecnológicas e organizacionais (Nadler, 1998; Cuatrecasas, 1999 y Ulrich, 2000).
2. a capacidade de inovação das empresas, com o objectivo de lograr um certo grau de especialização flexível para responder de maneira pouco custosa, rápida e adequada aos câmbios da demanda (Neffa, 2003).
3. a aproximação à um modelo directivo-organizativo que concebe à empresa como sistema em continua evolução que deve readaptar-se permanentemente (Ulrich, 2000; Grupo Tragsa, 2006 y Codina, 2006).
4. a formação das pessoas como elemento chave para o futuro das organizações (Cuesta, 2002).

5. o uso de modelos relacionados com os sistemas de gestão da informação (Ponjuán, 1998; Lugones y otros, 2008).

6. a gestão organizacional associada à qualidade total na empresa (Cuatrecasas, 1999 y Blanco, 2001).

Estas tendências, se evidenciam no desenvolvimento dos serviços de migração e estrangeiros, sobretudo, as que mais reflectem são a segunda e a sexta, pelo que se requiere de transformar a visão, especialmente nas tendências (três, quatro e cinco), para aumentar a qualidade dos serviços e a satisfação nos clientes.

Então, se precisa de aumentar a formação dos funcionários para utilizar os sistemas de gestão da informação dentro da instituição, processo social que necessita de algum tipo de inovação pois não se há posto a prova na região de Angola anteriormente.

A inovação permite buscar novas formas de aproveitar o potencial criativo de uma organização e conseguir que todos seus integrantes aportem o melhor de si mesmo; é uma melhoria planificada, que surge como consequência de necessidades detectadas no sistema ou nas pessoas envolvidas. "A inovação é a capacidade de transformar o conhecimento em riqueza, a capacidade de transformar o conhecimento em bem estar" (Majó, 2002).

Em este sentido, a inovação oferece importantes possibilidades à instituição de migração e estrangeiros, desde o processo de formação de seus funcionários para enfrentar os serviços. Este tipo de acção requiere pensar nas áreas de conhecimento que se inclua, o qual pode observar-se como um tipo de inovação educativa.

Se entende inovação educativa como:

- "a atitude e o processo de indagação de novas ideas, propostas e aportações, efectuadas de maneira colectiva, para a solução de situações problemáticas da práctica, o que comportará um câmbio nos contextos e na práctica institucional da educação" (Imbernón, 1996, p. 64).
- "projectos socioeducativos de transformação de ideas e prácticas educativas em uma direcção social e ideológicamente legitimada, transformação que merece ser analisada à luz de critérios de eficácia, funcionalidade, qualidade e justiça e liberdade social (Rimari, 2003).

Estas ideas, levam a reflexionar sobre à importância da inovação educativa para obter câmbios na eficiência de uma instituição. No caso dos serviços de migração e estrangeiros de Angola, a principal inovação que requiere está no sistema de formação dos funcionários, produto a que não existe uma escola

que se dedique a esta tarefa e, portanto, se carece de programas de formação.

Se considera então, que a aplicação de um sistema de formação, se pode valorar como uma tecnologia que contribui a melhorar à organização a través de uma inovação educativa. O mesmo deve ter como objectivos fundamentais:

- transformar o desempenho dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros.
- incorporar os sistemas de gestão da informação à instituição para aumentar a eficiência na atenção aos estrangeiros.
- utilizar as TIC para favorecer os processos de formação dos funcionários.

Para lograr estas aspirações é necessário transformar a visão que se tem em Angola acerca dos sistemas de formação, porque se considera que devem ter-se em conta as seguintes características (García y Martija, 2006):

- supõe uma idea percebida como novedosa por alguém, e por sua vez inclui a aceitação de dita novidade.
- implica um câmbio que busca a melhoria de uma prática educativa.
- é um esforço deliberado e planificado encaminhado à melhoria qualitativa dos processos educativos.
- leva uma aprendizagem para quem se implica activamente no processo de inovação.
- Está relacionado com interesses económicos, sociais e ideológicos que influe em todo processo de inovação.

Atendendo a estas características, se prevê que a formação de funcionários de migração e estrangeiros em Angola tenha uma visão sistémica com integração da ciência, a tecnologia e a sociedade, para dar resposta aos câmbios que necessita este país e, portanto, melhorar a organização que tem a responsabilidade de atender aos estrangeiros que entram à nação. Isto implicará determinados impactos tangíveis nos serviços desta instituição.

O impacto é um processo que ocorre cada vez que se querem realizar transformações em recursos, estruturas organizacionais e países. No caso dos serviços de migração e estrangeiros de Angola, este resultado se poderá revelar em:

- os câmbios no processo de formação,
- a organização de programas,
- os sistemas de avaliação de desempenho dos funcionários,

- a certificação de capacidades, a atenção e resposta ao cliente, nos estados de opinião acerca dos processos dos serviços de migração e estrangeiros,
- a cultura organizacional da instituição.

Para reconhecer estes tipos de impacto do sistema de formação, deve considerar-se que, o objectivo fundamental se centra em:

- melhorar o desenho ou impartir as acções formativas.
- incrementar o uso da formação no posto de trabalho.
- tomar decisões em torno da formação dentro da organização.

Os câmbios no processo de formação serão evidenciados pelas diferenças que existirão depois de implementar a formação, produto a que na actualidade os serviços de migração e estrangeiros não contam com uma formação formal, só se capacitam aos funcionários sobre à marcha de seu trabalho, sem ter um processo inicial que os oriente. Da mesma forma, o impacto nos programas se reflecte pela não existência actual dos mesmos, o que remarcará as possibilidades da instituição de formar os funcionários por não contar com uma guía que declare os objectivos, áreas de conhecimentos e habilidades a lograr.

Assim mesmo, a avaliação de desempenho dos funcionários sofrerá transformações pois se perfeccionará o sistema com definições dos procedimentos para que os supervisores determinem o grau de cumprimento das habilidades para ser certificados e incorporados aos processos de atenção ao cliente. Estas capacidades serão certificadas por primeira vez de forma oficial, sobre a base de regulamentos e leis que amparam ao funcionário para poder trabalhar em outras instituições similares.

O impacto maior se considera evidenciado nos processos de atenção ao cliente para agilizar os tempos de resposta. Em este sentido, se prevê que se aumentam as capacidades de comunicação e orientação para que os estrangeiros se sintam melhor atendidos e percebam melhor atitudes profissionais dos funcionários. Da mesma maneira, se considera que devem diminuir os processos de resposta para a entrega de todo tipo dos actos migratórios, o qual se reflecte em uma maior capacidade dos funcionários para utilizar as TIC para a aprovação dos pedidos e a supervisão do cumprimento de tarefas.

A soma destas duas áreas deve contribuir para melhorar os câmbios de opinião dos clientes com respeito ao estado actual, pois se deseja implementar um sistema de valoração do cliente, sobretudo com aqueles que levam tempo no país e que não realizado solicitudes anteriormente. Enfim,

contribue para melhorar a qualidade dos processos dos serviços de migração e estrangeiros.

Por último, o resumo de todos estes câmbios deve gerar câmbios na cultura organizacional da instituição, de forma tal que o comportamento dos funcionários, a organização dos processos e a atenção ao cliente sejam mais eficientes a través do vínculo ciência-tecnologia-sociedade.

### CONCLUSIONES

Depois de realizar análise profundo do trabalho que se apresenta as aspirações de melhorar a formação dos funcionários dos serviços de migração e estrangeiros em Angola, se pode concluir da maneira seguinte:

1. O processo de transformação dos funcionários e os serviços de migração e estrangeiros em Angola é mui complexo, requiere de uma visão integrada da ciência, a tecnologia e a sociedade, para perfeccionar a organização da sociedade em esta difícil área.
2. O aumento da eficiência dos processos dos serviços de migração e estrangeiros em Angola, requiere de uma inovação educativa que contribui para melhorar a formação de seus funcionários a través de uma tecnologia organizacional que forma suas capacidades com carácter profissionalizador, o qual se evidenciará nos estados de opinião dos clientes solicitantes.
3. O impacto da implementação da formação redundará em uma maior eficiência dos processos dos serviços de migração e estrangeiros em Angola, o que se evidenciará directamente nos câmbios do desempenho dos funcionários e nos estados de opinião dos clientes que solicitam actos migratórios.

### BIBLIOGRAFÍA

- Argibay, M. (2003). "Migrações". Obtenida el 23 de julio de 2012, de [http://www.bantaba.ehu.es/formarse/ficheiros/view/Exposici%F3n\\_1\\_Sesi%F3n\\_1.pdf?revision\\_id=34444&package\\_id=34415](http://www.bantaba.ehu.es/formarse/ficheiros/view/Exposici%F3n_1_Sesi%F3n_1.pdf?revision_id=34444&package_id=34415).
- Alvarez, S. (2010). *Angola: a Study of the impact of Remittans from Portugal and South Africa*. IOM Migration Research Series, (39).
- Blanco, H. (2001). *Capítulo XIII. Dirección estratégica, consultoría y cambio organizacional*. En Colectivo de Autores., (eds) Consultoría Gerencial y Cambio Organizacional. Una contribuição al perfeccionamiento. CEEC-UH. La Habana: Felix Varela.
- CERCUB. (1999). *Consejo de Estado de la República de Cuba. DECRETO LEY NO. 197. Sobre las relaciones laborales del persãoal designado para ocupar cargos de dirigentes y de funcionarios*. Obtenida el 17 de julio de 20014, de <https://www.gacetaoficial.gob.cu/html/idecreto2.html>.
- Codina, A. (2006). *¿Por qué el cambio? Tendencias en el entorno de las organizaciones que impactan en los enfoques gerenciales*. Ponencia presentada en COMPLEJIDAD 2006. Palacio de Convenciones, La Habana, Cuba.
- Cuatrecasas, Ll. (1999). *Gestão Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Ediciones Gestão S.A.

- Cuesta, A. (2002). *Gestão del conhecimento. Análisis y proyección de los recursos humanos*. La Habana: Academia.
- De Castro, J. (2005). *A condição jurídica do estrangeiro*. In: *Jus Navigandi*. Obtenida el 7 de enero de 2011, de <https://wikivisually.com/lang-pt/wiki/Estrangeiro>.
- DEFMIC. (2017). *Definição de Migração*. Obtenida el 28 de agosto de 2017, de <https://definicion.de/migracion/>.
- Dominicana. (2004). *Reglamento de aplicação de la ley general de migração. No. 285-04 del 15 de agosto de 2004*. Obtenida el 5 de abril de 2015, de <http://www.consuladord.com/pdfs/migracion.pdf>.
- Dumont, J. C., Spielvogel, G. y Widmaier, S. (2010). *International Migrants in Developed, Emerging and Developing Countries: An Extended Profile*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, (114).
- García, C. (2002). Aprender a enseñar para la sociedad del conocimiento. *Educational Policy Analysis Archives*, 10(35).
- García, L. y Martija, A. (2006). *¿Qué entendemos por inovação educativa? A propósito del desenvolvimento curricular*. *Perspectiva Educacional, Formação de Profesores*, (47), 13-31.
- González, M.; López, J. A. y Luján, J. (1996). *Ciência, tecnologia y sociedade. Una introducción al estudio social de la ciência y la tecnologia*. Madrid: Tecnos.
- Grupo Tragsa. (2006). *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre inovação*. Tercera Edición. Madrid: Empresa de Transformação Agraria, S.A.
- Imbernón, F. (1996). *En busca del Discurso Educativo*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Joosão, G. (2009). *Comparative report: Africa Migration trends*, IMI, University of Oxford. Obtenida el 21 de septiembre de 2016, de <https://www.imi.ox.ac.uk/files/completed-projects/comparative-report.pdf>.
- Lamo de Espinosa, E. (1994). *La sociología del conhecimento y la ciência*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Lugones, G.; Suárez, D.; de Almeida, N.; Carneiro, R.; ...; Firmino, A. (2008). *Manual de Lisboa. Pautas para la interpretación de los datos estadísticos disponibles y la construcción de indicadores referidos a la transición de Iberoamérica hacia la sociedade de la informação*. Obtenida el 15 de febrero de 2012, de [http://www.micit.go.cr/programas/docs/manual\\_lisboa.pdf](http://www.micit.go.cr/programas/docs/manual_lisboa.pdf).
- Majó, J. (2002). *Nuevas tecnologías y educación*. Obtenida el 23 de julio de 2017, de [https://www.uoc.edu/web/esp/articulos/joan\\_majo.html](https://www.uoc.edu/web/esp/articulos/joan_majo.html).
- Nadler, D. A. (1998). *Arquitectura Organizativa. El diseño de la organização cambiante*. Barcelona: Ediciones GRANICA, S.A.
- Neffa, J. C. (2003). *El trabalho humano: contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Editorial Distribuidora Lumen SRL.
- Núñez, J. (1989). *Teoría y metodología del conhecimento*. La Habana: ENPES.
- Núñez, J. (1994). *Ciência, Tecnologia y Sociedade. Problemas Sociales de la Ciência y la Tecnologia*, GESOCYT. La Habana: Félix Varela.
- OIM. (2011). *Organização Internacional para as Migrações. Glossário da migração, 2ª edição, IML N. 25*. Obtenida el 3 de agosto de 2014, de <http://publications.iom.int/bookstore/free/IML25.pdf>.
- Ponjuán, G. (1998). *Gestão de la Informação en las Organizaciones. Principios, Conceptos y Aplicaciones*. Chile: CECAPI.
- Price, D. J. (1980). *Hacia una ciência de la ciência*. Barcelona: Ariel.
- Quintanilla, M. A. (1991). *Tecnología: un ensayo filosófico*. Buenos Aires: EUDEBA.
- Rimari, W. (2003). *Guía para la formulación de Proyectos de Inovação Educativa*. Lima: Asociación Cultural "San Jerónimo".
- Sábato, J. y Mackenzie, M. (1982). *La producción de tecnologia- autónoma o transnacional*. México: Nueva Imagen.
- Sánchez, A. (2007). *Influencia de la tecnologia organizacional en la financiera avancemos*. Obtenida el 26 de agosto de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/337/tecnologia%20organizacional.htm>.
- Tolentino, N. (2009). *Migrações, Remessas e Desenvolvimento: o caso africano*. Lisboa: SOCIUS working Papers.
- Tolentino N. y Peixoto J. (2011). *Migração remessa e Desenvolviemnto em Africa: O caso dos países lusofonos. Nota de informação N.º 3, Observatorio das Migrações ACP*. Obtenida el 9 de mayo de 2014, de [http://publications.iom.int/system/files/pdf/case\\_of\\_lusophone\\_por.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/case_of_lusophone_por.pdf).
- Ulrich, D. (2000). *Evaluación de Resultados. El nuevo desafío para los profesionales de Recursos Humanos*. Barcelona: GRANICA, S.A.