



**FACULDADE DE ECONOMIA DA UNIVERSIDADE
DE COIMBRA**

**ATITUDES E COMPORTAMENTOS DOS CONTRIBUINTES
INDIVIDUAIS EM RELAÇÃO AO SISTEMA FISCAL PORTUGUÊS
O caso dos custos psicológicos da tributação**

Anabela Ferreira Lopes

Dissertação apresentada para a
obtenção do grau de Mestre em
Contabilidade e Finanças, sob
orientação da Professora Doutora
Cidália Maria da Mota Lopes.

Coimbra
2011

Dedicatória

**À minha família, em
especial, à minha mãe.**

Agradecimentos

A realização de uma dissertação de mestrado, conta sempre, de forma directa ou indirecta, com a colaboração de diversas pessoas e/ou entidades, às quais não posso deixar de expressar os meus sinceros agradecimentos.

Desta forma, começo por agradecer à minha orientadora, Doutora Cidália Maria da Mota Lopes, pela sugestão do tema, e por todas as ideias e críticas apresentadas, indispensáveis desde o início até à conclusão do trabalho. Agradeço toda a disponibilidade e apoio transmitidos, tal como as palavras de incentivo que impulsionaram a não desistência da elaboração desta dissertação.

À Dr.^a Esmeralda Goulart, responsável da Divisão de Planeamento e Coordenação da Direcção de Finanças de Leiria que me ajudou nos contactos com o Director de Finanças deste distrito.

Ao responsável da *Martin & Thomas* e aos seus funcionários que, amavelmente, disponibilizaram o respectivo espaço e possibilitaram os contactos com os clientes, de forma a estes responderem às questões colocadas no questionário. Agradeço, igualmente, a todos aqueles que se disponibilizaram a dispensar uns minutos, num sábado à tarde, sentados numa esplanada, para responderem ao questionário.

Aos colaboradores da biblioteca do Centro de Estudos Fiscais, em Lisboa, pela pronta disponibilidade dos elementos solicitados.

À minha família e amigos, a quem dedico especialmente este trabalho, pelo constante apoio, compreensão, carinho e incentivo sempre demonstrados.

Resumo

O objectivo desta dissertação prende-se com a análise dos comportamentos e atitudes dos contribuintes, associados ao cumprimento de tarefas fiscais, em especial, o da entrega da declaração de rendimentos de pessoas singulares. São analisados alguns factores que determinam o cumprimento ou não cumprimento de algumas tarefas fiscais.

Até aos anos 60 e 70 os sistemas fiscais sempre foram analisados sob um ponto de vista económico e tradicionalista. Porém, com a crescente complexidade fiscal e alguma resistência por parte dos contribuintes, passa a ser fundamental analisar os aspectos sociais e psicológicos da tributação, ou seja, as questões do comportamento e das atitudes dos contribuintes em relação ao cumprimento fiscal.

A literatura internacional tem dedicado alguma atenção aos aspectos psicológicos e sociológicos da tributação, em particular, aos custos psicológicos incorridos no cumprimento das tarefas fiscais associadas aos impostos.

Na Alemanha, Strumpel refere-se pela primeira vez aos custos psicológicos, embora sem qualquer tentativa de medição. No Reino Unido, Sandford foi o primeiro a atribuir um valor aos custos de cumprimento e a dar importância aos custos psicológicos. Na Austrália, *Coleman et al* tem desenvolvido alguns estudos e metodologias no sentido de medir os custos psicológicos. Na Suíça, Torgler tem-se dedicado aos assuntos da moralidade fiscal. Hoje, nos sistemas fiscais actuais, as questões da cultura, da ética, da moralidade, fiscal e dos aspectos sociais e psicológicos dos impostos são tidos cada vez mais em conta.

Assim, a nossa investigação versa sobre as atitudes e comportamentos dos contribuintes em relação ao sistema fiscal. Para isso, e após revisão da literatura, apresentamos uma análise qualitativa dos custos psicológicos relacionados com o cumprimento de tarefas fiscais. Procurámos, pois, aferir o estado emocional dos contribuintes durante o cumprimento fiscal, analisando os sentimentos de stress/ansiedade, frustração/revolta/medo e indiferença. Como técnica de recolha de informação usámos o questionário por aplicação directa de entrevista.

Não obtivemos resultados estatisticamente significativos, todavia, chegámos a algumas conclusões interessantes. A análise dos dados deu-nos evidências de que os custos psicológicos existem, e estando associados a sentimentos de frustração, medo ou angústia,

afectam os contribuintes no cumprimento de tarefas fiscais e podem inclusive afectar negativamente o cumprimento fiscal.

Abstract

The purpose of this dissertation deals with the analysis of behaviors and attitudes taxpayers of complying with fiscal tasks, in particular the delivery of the statement of income of individuals. We analyze some factors that determine the compliance or noncompliance in some tax tasks.

Until 60's, 70's, systems have always been looked in an economically and traditionalist way. But with the growing complexity of taxation and some resistance of taxpayers, it becomes crucial to analyze the social and psychological aspects of taxation, namely the issues of behavior and attitudes in relation to taxpayer compliance.

The international literature has devoted some attention to the psychological and sociological aspects of taxation, in particular, the psychological costs incurred in fulfilling the tasks associated with the tax imposed.

In Germany, Strumpel refers first to the psychological costs, although without any attempt to measure. In the UK, Sandford was the first to assign a value to the costs of compliance and give importance to the psychological costs. In Australia, Coleman et al have developed some studies and methodologies in order to measure the psychological costs. In Switzerland, Torgler has been devoted to tax issues of morality. Today, in the current tax systems, issues of culture, ethics, morality, fiscal and social and psychological aspects of the taxes are getting crucial.

Thus, our research deals with the attitudes and behaviors of taxpayers against the tax system. To do so, and after review of the literature, we present a qualitative analysis of the psychological costs related to fulfillment of fiscal tasks. We sought therefore to gauge the emotional state taxpayers for tax compliance, analyzing the feelings of stress / anxiety, frustration / anger / fear and indifference. As a technique for collecting information we used the questionnaire by direct application interview.

We didn't get statistically significant results, however, we have reached some interesting conclusions. Data analysis has given us evidence that there are psychological costs, and being associated with feelings of frustration, fear or anxiety, affect taxpayers in tax compliance task and may even affect compliance.

Índice Figuras

Figura 3.1. – Sexo.....	56
Figura 3.2. – Estado Civil.....	56
Figura 3.3. – Idade.....	57
Figura 3.4. – Rendimento anual do agregado familiar	59
Figura 3.5. – Dificuldades no preenchimento do IRS	62
Figura 3.6. – Forma de entrega da declaração de IRS.....	63
Figura 3.7. – Classificação dos sentimentos apresentados em relação ao papel das novas tecnologias.....	65
Figura 3.8. – Opinião sobre a Administração Fiscal	67
Figura 3.9. – Causas do incumprimento na entrega da declaração de rendimentos.....	71
Figura 3.10. – Relação entre os aspectos psicológicos e a idade.....	81
Figura 3.11. – Relação entre os aspectos psicológicos e as habilitações académicas.....	82
Figura 3.12. – Relação entre os aspectos psicológicos e as categorias de rendimentos.....	82
Figura 3.13. – Relação entre os aspectos psicológicos e o rendimento anual do agregado familiar	83

Índice Quadros

Quadro 3.1. – Número de dependentes.....	57
Quadro 3.2. – Habilitações académicas.....	57
Quadro 3.3. – Categorias de rendimentos	58
Quadro 3.4. – Recurso à ajuda no preenchimento e entrega	60
Quadro 3.5. – A quem costuma pedir ajuda	60
Quadro 3.6. – Causas de solicitação de ajuda	61
Quadro 3.7. – Onde se sentem maiores dificuldades.....	62
Quadro 3.8. – Sentimentos que caracterizam o estado de espírito durante o processo de entrega	64
Quadro 3.9. – Classificação dos sentimentos apresentados em relação ao papel das novas tecnologias.....	64
Quadro 3.10. – Classificação dos sentimentos apresentados em relação ao papel das novas tecnologias (apresentação estatística).....	65
Quadro 3.11. – As novas tecnologias e a consequente alteração psicológica	66
Quadro 3.12. – Custos monetários da ansiedade na entrega da declaração de rendimentos.....	66
Quadro 3.13. – Confiança dos contribuintes individuais na Administração Fiscal.....	67
Quadro 3.14. – Período de entrega da declaração de rendimentos.....	68

Quadro 3.15. – Causas de entrega no início do período	68
Quadro 3.16. – Causas de entrega no fim do período.....	69
Quadro 3.17. – Determinantes gerais da entrega da declaração de rendimentos	69
Quadro 3.18. – Decisão de cumprimento ou incumprimento, na entrega da declaração de rendimentos	70
Quadro 3.19. – Influência das actividades fiscais no estado de espírito	71
Quadro 3.20. – Ansiedade/depressão na época de entrega da declaração de rendimentos, relativamente às restantes épocas	72
Quadro 3.21. – Tabela de frequências por categorias de rendimentos	74
Quadro 3.22. – Relação das categorias de rendimentos com a entrega do IRS, os determinantes de cumprimento e o pensamento voltado para o cumprimento ou incumprimento fiscal	74
Quadro 3.23. – Relação das categorias de rendimentos com o período de entrega da declaração de IRS	75
Quadro 3.24. – Relação das categorias de rendimentos com os determinantes gerais da entrega da declaração de IRS.....	76
Quadro 3.25. – Relação das categorias de rendimentos com a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal	76
Quadro 3.26. – Relação do rendimento anual com a entrega do IRS, os determinantes de cumprimento e o pensamento voltado para o cumprimento ou incumprimento fiscal.....	77
Quadro 3.27. – Relação do rendimento anual com o período de entrega da declaração de IRS	78
Quadro 3.28. – Relação do rendimento anual com as razões de entrega da declaração de IRS	78
Quadro 3.29. – Relação do rendimento anual com a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal	79
Quadro 3.30. – Relação dos aspectos psicológicos com as informações pessoais, aplicando o teste do Qui-quadrado por simulação de <i>Monte Carlo</i>	80
Quadro 3.31. – Teste à homogeneidade de variâncias dos aspectos psicológicos e do factor idade	84
Quadro 3.32. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre os factores psicológicos e factor idade.....	85
Quadro 3.33. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos aspectos psicológicos e do factor idade aplicando o teste <i>K-S</i>	85
Quadro 3.34. – Teste de <i>Kruskall-Wallis</i> às variáveis dos aspectos psicológicos e factor idade	86
Quadro 3.35. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e factor idade	86
Quadro 3.36. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos aspectos psicológicos e habilitações académicas aplicando o teste <i>K-S</i>	87

Quadro 3.37. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e habilitações académicas	87
Quadro 3.38. – Teste à homogeneidade de variâncias dos aspectos psicológicos e categorias de rendimentos	88
Quadro 3.39. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre os aspectos psicológicos e a categoria de rendimentos	88
Quadro 3.40. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos aspectos psicológicos e as categorias de rendimentos aplicando o teste <i>K-S</i>	89
Quadro 3.41. – Teste de <i>Kruskall-Wallis</i> às variáveis dos aspectos psicológicos e categorias de rendimentos	89
Quadro 3.42. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e categorias de rendimentos.....	90
Quadro 3.43. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e rendimento anual	91
Quadro 3.44. – Relação dos custos psicológicos com a entrega do IRS, os determinantes de cumprimento e a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal	92
Quadro 3.45. – Relação dos custos psicológicos com o período de entrega do IRS.....	93
Quadro 3.46. – Relação dos custos psicológicos com as razões de entrega do IRS.....	94
Quadro 3.47. – Relação dos custos psicológicos com a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal	94
Quadro 3.48. – Teste à homogeneidade das variáveis dos sentimentos e do período de entrega da declaração de IRS.....	95
Quadro 3.49. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre os sentimentos e o período de entrega da declaração de IRS.....	95
Quadro 3.50. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos sentimentos e do período de entrega da declaração de aplicando o teste <i>K-S</i>	96
Quadro 3.51. – Teste de <i>Kruskall-Wallis</i> às variáveis dos sentimentos e período de entrega da declaração de IRS	96
Quadro 3.52. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos sentimentos e período de entrega da declaração de IRS.....	97
Quadro 3.53. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre dos sentimentos e as razões de entrega da declaração de IRS	98
Quadro 3.54. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos sentimentos e razões de entrega da declaração de IRS.....	98
Quadro 3.55. – Relação entre as variáveis dos sentimentos e o cumprimento e incumprimento fiscal aplicando o teste <i>t de Student</i>	99
Quadro 3.56. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos sentimentos e o cumprimento e incumprimento fiscal aplicando o teste <i>K-S</i>	100
Quadro 3.57. – Teste de <i>Mann-Whitney</i> às variáveis dos sentimentos e cumprimento e incumprimento fiscal	101

Quadro 3.58. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos sentimentos e cumprimento e incumprimento fiscal	101
--	-----

Índice Geral

Dedicatória.....	i
Agradecimentos.....	ii
Resumo.....	iii
Abstract.....	v
Índice Figuras.....	vi
Índice Quadros.....	vi
Introdução geral.....	1
CAPÍTULO I – O comportamento e as atitudes em relação ao cumprimento fiscal: aspectos sociais e psicológicos.....	3
1. Nota introdutória.....	3
2. Enquadramento psicossocial do sistema fiscal.....	3
2.1. A psicossociologia dos impostos.....	6
2.2. A cultura da fiscalidade.....	9
2.3. A Ética fiscal.....	12
2.4. A Moralidade fiscal.....	14
3. O comportamento dos contribuintes em relação ao cumprimento ou não cumprimento fiscal.....	16
3.1. Factores gerais do cumprimento das tarefas fiscais (económicos / técnicos / culturais).....	19
3.2. Factores sociológicos e psicológicos.....	22
3.3. A influência da educação fiscal.....	25
4. A relação dos contribuintes com a Administração Fiscal.....	28
4.1. A complexidade e a injustiça fiscal enquanto factores determinantes.....	29
4.2. O papel das novas tecnologias no cumprimento fiscal.....	31
5. Nota conclusiva.....	33
CAPÍTULO II – Os custos sociais e psicológicos da tributação.....	35
1. Nota introdutória.....	35
2. Os custos de um sistema fiscal.....	35
2.1. Definição de custos da tributação: o caso particular dos custos psicológicos.....	38
2.2. As diferentes categorias da custos da tributação.....	42
2.3. Análise comparativa de alguns estudos internacionais na OCDE.....	44
2.4. A problemática da medição dos custos sociais e psicológicos.....	49

3. Nota conclusiva	51
CAPÍTULO III – Apresentação e discussão de resultados	52
1. Nota introdutória	52
2. Caracterização da amostra e dos métodos estatísticos utilizados	53
2.1 Recolha de dados	53
2.2. Objectivos do estudo empírico	55
3. Estatística descritiva e caracterização da amostra	56
3.1. Informações pessoais	56
3.2. O comportamento dos contribuintes em relação ao sistema fiscal português (IRS)	60
3.3. Os custos sociais e psicológicos dos contribuintes individuais	64
4. Apresentação e discussão de resultados	73
4.1. Relação entre os rendimentos, o cumprimento e as razões de entrega da declaração de IRS	74
4.2. Análise da relação entre os factores pessoais da idade, rendimentos e habilitações e os custos psicológicos	80
4.3. Relação entre os custos psicológicos e as questões do cumprimento ou incumprimento fiscal	91
4. Nota conclusiva	102
CAPÍTULO IV – Conclusões finais	103
Bibliografia consultada	107
Anexos	113

Introdução geral

Para este trabalho de investigação propusemo-nos estudar as atitudes e os comportamentos dos contribuintes individuais em relação ao sistema fiscal português, efectuando uma aplicação prática do caso dos custos psicológicos incorridos pelos contribuintes portugueses no cumprimento das suas tarefas fiscais.

Na actualidade, os sistemas fiscais têm vindo a tornar-se cada vez mais complexos. Esta complexidade, gera, como é sabido, um aumento significativo dos custos e das pressões incorridas pelos contribuintes no cumprimento das tarefas e das obrigações fiscais, que lhe estão associadas. Esta situação pode criar sentimentos de revolta e angústia nos contribuintes, com consequências nefastas no cumprimento fiscal.

É, assim, cada vez mais importante analisar o sistema fiscal, não apenas de uma forma clássica e tradicionalista, mas, também, atendendo aos aspectos psicológicos, ou seja, ao comportamento dos contribuintes. É neste sentido que se torna fundamental perceber se as ideias, as atitudes sociais e psicológicas nos contribuintes influenciam o cumprimento das tarefas fiscais, podendo afectar em última análise, o cumprimento fiscal voluntário. Importa perceber quais as ideias, as percepções, as atitudes e os comportamentos que os contribuintes incorrem, perante as regras impostas pelo sistema fiscal. A ideologia fiscal da imagem que a Administração Fiscal tem do contribuinte, e muito em especial da sua representação social, assumem particular interesse.

Medir os aspectos sociológicos e psicológicos do cumprimento fiscal não é uma tarefa fácil, resultado da dificuldade de mensuração de sentimentos. Todavia, é importante não descurar estes aspectos quando analisamos um sistema fiscal.

Neste trabalho, procuramos apresentar uma análise qualitativa das matérias sociais e psicológicas da tributação no sistema fiscal. Escolhemos para o efeito o Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS) e os contribuintes individuais como universo de estudo. Na verdade, são estes contribuintes que, regra geral, cumprem os seus deveres sem qualquer tipo de ajuda, profissional ou não, e que por isso, à partida, estariam mais susceptíveis de incorrerem em custos de angústia e ansiedade no cumprimento fiscal.

A presente dissertação encontra-se dividida em três partes. No primeiro capítulo, começamos por introduzir os conceitos de Sociologia e Psicologia Fiscal, bem como abordamos as causas e os aspectos associados ao comportamento dos contribuintes no

cumprimento das suas obrigações tributárias. Salientamos ainda a importância que assume o bom relacionamento que deve existir entre o contribuinte “comum”, por um lado, e a Administração Fiscal por outro.

No segundo capítulo apresentam-se os diferentes tipos de custos associados ao cumprimento fiscal, os quais estão repartidos entre sector público e sector privado. É dado enfoque aos custos sociais e psicológicos, e é dado enfoque à problemática da medição deste tipo de custos. Estes custos, estando essencialmente relacionados com estados de *stress* e ansiedade, são intangíveis, isto é, são difíceis de quantificar e avaliar. Contudo, através do recurso a estudos qualitativos é possível aferir acerca dos sentimentos e atitudes dos contribuintes em relação ao cumprimento fiscal.

Por fim, no terceiro capítulo, registam-se as principais conclusões que resultaram do estudo empírico efectuado. Como técnica de recolha de informação, recorreremos ao uso de inquéritos, por aplicação directa de entrevista aos contribuintes individuais que se encontram abrangidos pela entrega obrigatória da declaração anual de rendimentos. Pretendeu-se de uma forma genérica, perceber e identificar quais as atitudes e respectivos aspectos sociais e psicológicos associados ao cumprimento de tarefas fiscais. Neste capítulo, é apresentada a metodologia utilizada nesta investigação, analisadas as respostas obtidas e apresentadas as principais conclusões, as quais poderão, eventualmente, servir de suporte a futuros estudos.

CAPÍTULO I – O comportamento e as atitudes em relação ao cumprimento fiscal: aspectos sociais e psicológicos

1. Nota introdutória

No primeiro capítulo da nossa investigação começamos por abordar e enquadrar os aspectos sociais e psicológicos do comportamento e atitudes do comportamento e atitudes dos contribuintes, no contexto de um sistema fiscal. Desta forma, no primeiro ponto efectuamos o enquadramento psicossocial dos impostos, apresentando em concreto as disciplinas de sociologia e psicologia fiscal, bem como os temas da cultura, ética, e moralidade fiscal.

No segundo ponto referimos os factores que podem influenciar o comportamento dos contribuintes para uma atitude de cumprimento ou incumprimento das matérias fiscais. A educação fiscal é também um aspecto importante deste ponto, uma vez que constitui uma fonte de comunicação fundamental entre os decisores políticos e o Governo. Pode também ajudar na questão da complexidade no preenchimento e entrega das declarações de rendimentos.

A questão da complexidade e da injustiça podem ser determinantes no cumprimento das tarefas fiscais, pelo que são apresentadas no quarto ponto deste capítulo.

No final deste capítulo, deixamos ainda referência para a crescente importância que o desenvolvimento das novas tecnologias de informação tem assumido nos sistemas fiscais actuais.

2. Enquadramento psicossocial do sistema fiscal

A sociedade e os sistemas fiscais estão em constante mudança. O processo de globalização acelerou este ritmo e introduziu complexidade na sociedade e nos fenómenos tributários. Para que os processos de mudança ocorram com sucesso, é necessário ter em conta um conjunto de ideias, valores e atitudes que orientam a conduta de todos os que intervêm na realidade social e fiscal.

Em Portugal, na década de 60, surgiu na sociedade portuguesa, um conjunto de processos sociais, de carácter estrutural, configurados por vectores de mudança e de permanência, de continuidade ou de inflexão de tendências, que foram influenciar a ruptura política ocorrida em 25 de Abril de 1974 e, conseqüentemente, a modernização das instituições, da economia, dos valores culturais e dos estilos de vida. São de realçar as acções políticas e os movimentos sociais que influenciaram em parte a queda da ditadura.¹

Também a aprovação da Constituição da República Portuguesa, em 2 de Abril de 1976, veio institucionalizar a democracia representativa, assente no respeito pelos direitos e liberdades fundamentais e numa maior justiça social e igualdade de oportunidades. Para além da livre expressão de ideias e opiniões, importa realçar que veio impulsionar a reforma fiscal anterior a 1974, por se traduzir num fenómeno cultural que passou a garantir a vida colectiva como um todo e a reconhecer os conceitos dos direitos culturais. A Constituição reflecte a formação, as crenças, as atitudes mentais e as condições económicas de uma sociedade. Em simultâneo, atribui-lhe carácter, funciona como um princípio de organização que rege os seus comportamentos.² Está directamente relacionada com a cultura cívica e com a educação de cada país.

A partir dos anos 70 e início de 80, começa a detectar-se uma grande insatisfação nos resultados dos sistemas fiscais, resultante, essencialmente, da crescente complexidade e da resistência por parte dos contribuintes. Conseqüentemente, estes factores conduziram a uma nova atenção dada à Administração Fiscal, acrescendo inclusive a experiência sentida na assistência técnica efectuada aos países em vias de desenvolvimento, por parte do Fundo Monetário Internacional.

Carlos Brás (2005)³ refere que, a partir desta época, passou a entender-se que um bom sistema fiscal implicaria a existência de um *trade-off* entre equidade e eficiência e a simplicidade no sistema administrativo. Nos anos 90, a Comissão para o Desenvolvimento da Reforma Fiscal constituiu um momento de reflexão e relançamento da política fiscal em Portugal. Esta comissão sugeriu pois, reformas do património, e as significativas melhorias informáticas que temos vindo a assistir, são hoje, consequência de uma constante dinâmica

¹ Soares, Domitília Diogo (2004), *Percepção Social da Fiscalidade em Portugal, Um Estudo Exploratório*, Coimbra, Almedina, pp. 16-20.

² Miranda, Jorge (2006), *Manual de Direito Constitucional*, Volume II, 5.ª edição, Coimbra, p. 83.

³ Brás Carlos, Américo Fernando, (2005), “Os princípios da eficácia e da eficiência fiscais”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 416, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 163-181.

de modernização e aperfeiçoamento, visando os princípios e objectivos de justiça, de eficiência e de simplificação.

Segundo Nabais (2008), a reforma fiscal do estado social, acompanhada pelo desenvolvimento dos sistemas da Europa Ocidental, deu-se na década de 80, mais precisamente em 1985/86, aquando do aparecimento da tributação do consumo (IVA), e em 1988/89 para a tributação dos rendimentos (IRS) e dos rendimentos colectivos (IRC). Para o autor “Portugal chegou atrasado à instituição de um sistema fiscal correspondente ao estado social”. Após a queda do Muro de Berlim, em Novembro de 1989, as relações económicas, e consequentemente fiscais, começaram a ser pensadas de outra forma.⁴ Passaram a existir tendências para uma economia aberta a nível mundial, suportada pelo fenómeno da globalização, que atingia também os domínios de acção dos governos, incluindo a questão dos impostos.

Para além dos impostos, criados e desenvolvidos ao longo dos tempos, também a própria Administração Fiscal, e o correspondente relacionamento desta com os contribuintes, foi registando evoluções ao longo dos tempos. O próprio Ministério das Finanças e da Administração Pública divide em sete fases o historial da organização e Administração Fiscal. Enquanto a primeira fase remonta aos inícios do século XV (1495-1516), a última fase, que data já do século XX (1910-1999) está relacionada com a criação e estruturação do que é hoje o Ministério das Finanças propriamente dito.⁵

Tem sido notório ao longo dos tempos o esforço da Administração Fiscal, e de todo o sistema envolvente, no sentido de fomentar voluntariamente os contribuintes a cumprir, e no sentido de criar medidas mais justas, criando inclusive medidas sancionatórias para quem não cumpra.

A Constituição da República, estabelece no seu art. 130º que “um sistema fiscal visa a satisfação das necessidades financeiras do Estado e outras entidades públicas e uma repartição justa dos rendimentos e da riqueza”.

Para Freitas Pereira (2007)⁶ um sistema fiscal é “tradicionalmente usado para designar um conjunto de impostos existentes num certo espaço, reportando-os à legislação fiscal existente”. De acordo com este autor, os sistemas fiscais podem ser analisados sob o ponto

⁴ Nabais, José Casalta (2008), “Reflexões sobre quem paga a conta do estado social”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 421, Jan.-Jun..

⁵ <http://www.min-financas.pt/ministerio/historico.asp> (disponível em 22.06.2011)

⁶ Freitas Pereira, Manuel Henrique (2007), *Fiscalidade*, 2.ª Edição, Coimbra, Almedina.

de vista de quatro domínios complementares: normativo, económico, organizacional e psicossociológico. O domínio normativo, como o próprio nome indica, prende-se com a legislação que regula as matérias relacionadas com o imposto. Os aspectos económicos estudam as relações entre o sistema fiscal e o sistema económico, onde a base do imposto tem sempre como suporte uma determinada realidade económica, de onde são transferidos recursos dos particulares para as entidades públicas. No que respeita ao domínio organizacional, este encontra-se relacionado com os serviços encarregados de administrar os impostos, que estão eles próprios inseridos num sistema mais vasto – o da administração pública. Em matéria do domínio psicossociológico, dele dependem, em grande escala, a aceitação do sistema fiscal por parte dos sujeitos passivos, requisito fundamental de uma correcta aplicação. Para o autor, a análise dos impostos deve ter em atenção os factores sociais e psicológicos que determinam o comportamento dos indivíduos e dos grupos de pressão, de modo a analisar as reacções que são suscitadas e as interacções que se estabelecem entre os contribuintes e os subsistemas normativo e organizacional.

Face ao exposto, afigura-se importante munir não apenas os serviços administrativos, mas os sistemas fiscais no geral, de ferramentas que permitam analisar as atitudes que regem o comportamento dos contribuintes para compreender melhor a interacção contribuintes / sistema fiscal / subsistema normativo e organizacional. Para isso, torna-se fundamental analisar, antes de mais, os conceitos de sociologia e psicologia fiscal.

2.1. A psicossociologia dos impostos

Desde finais do século XIX, que a sociologia e a psicologia se afirmam como ciências autónomas, com objectos e métodos específicos, apresentando posições opostas na análise do indivíduo-sociedade, cabendo à psicologia o estudo das disposições (atitudes, motivações, emoções) e à Sociologia o estudo das representações sociais.⁷

A sociologia, enquadrada no âmbito das ciências sociais, assenta o seu objecto de estudo no comportamento das pessoas, enquanto seres sociais. Esta ciência, respeita então ao estudo de vida social humana dos grupos e sociedades.⁸

⁷ <http://www.hoops.pt/psicologia/psico1.htm>, (disponível em 01.08.2011).

⁸ <http://www.sociuslogia.com/sociol.htm>, (disponível em 01.08.2011).

A sociologia fiscal apresenta-se com o objectivo fulcral de explicar os processos sociais, subjacentes à realidade integrada num determinado contexto histórico ou político⁹. Desta forma, o sistema fiscal, ao ser visto de uma forma sociológica, deixa de se assumir como uma questão meramente técnica, passando a ter em conta o tema da cidadania, e mais concretamente, o tema da cidadania fiscal, dado que as técnicas económicas e jurídicas em cada período histórico ou político, são postas ao serviço das ideias sociopolíticas dominantes.

Esta noção pode, no entanto, desenvolver-se em torno de dois eixos fundamentais. O primeiro prende-se com as metas colectivas que abrangem desde o tipo de sociedade em que se deseja viver, até ao papel que o Estado deve desempenhar nessa sociedade. O segundo, mais específico e de menor amplitude, prende-se com a reciprocidade de direitos e deveres entre o Estado e os cidadãos, destacando-se entre estes a relação entre os impostos que se pagam e os serviços públicos que se recebem, bem como a distribuição da carga fiscal entre os diferentes grupos de contribuintes.

Para Santos (1998), os instrumentos de análise no combate à fraude eram, fundamentalmente, de três naturezas: financeira, organizativa e psicossociológica. Este último seria o mais importante, por “estar na base da relação entre o contribuinte e a Administração Fiscal. Trata-se de um instrumento que influencia a opinião pública, que sustenta os níveis de confiança e que permite em última instância, transformar a questão fiscal, de mera questão financeira ou centrada na análise custo-benefício dos contribuintes ou do Estado, numa questão política por excelência”.¹⁰

Assim, para a sociologia fiscal, a realidade fiscal passa a assentar numa estrutura social onde se verifica o poder de uma comunidade politicamente organizada.

Podemos, deste modo, concluir que a sociologia fiscal apresenta múltiplos aspectos, entre os quais se podem salientar, o desenho e o controlo dos programas dos gastos públicos, a distribuição de carga fiscal, a configuração e o desempenho da burocracia estatal, o grau de cumprimento real e efectivo das obrigações tributárias, e a cultura fiscal dos cidadãos.

⁹ Lobo, Maria Luísa Delgado (2001), “Sociología y Psicología Fiscales. la Cultura Fiscal dos Españoles”, *Conferência proferida no XXI Curso de Instituciones y Técnicas Tributárias*, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.

¹⁰ Santos, António Carlos (1998), *Estruturar o Sistema fiscal do Portugal Desenvolvido*, Ministério das Finanças. Textos fundamentais da reforma fiscal para o século XXV, Coimbra, Almedina, p. 180-182.

Por sua vez, a psicologia é definida como o “estudo do comportamento e dos fenómenos mentais subjacentes”.¹¹ Preocupa-se, ainda que de uma forma diferente da sociologia fiscal, com o estudo do comportamento humano, analisando de forma atenta, os diferentes aspectos da experiência humana, conjuntamente com a saúde física e psicológica que se encontra subjacente.

A psicologia fiscal prende-se com o objectivo único de explicar os factores psicológicos que determinam a conduta fiscal dos cidadãos. Segundo Maria Luísa Delgado Lobo (2001) estes condicionantes são variados e entre eles existe uma interligação e uma interdependência. Um dos elementos importantes a considera será o factor da coação, dado este estar sempre presente quando se fala de imposto. Os indivíduos, ao serem tributados, estão de certa forma também a ser coagidos, uma vez que certamente não pagariam os seus impostos de uma forma espontânea, dado estes reduzirem o seu rendimento e a sua riqueza, originando um défice nos cofres estatais. Esta coação pode ser socialmente aceite em maior ou menor grau. Um contribuinte, ao fazer a sua transferência para os cofres do Estado, pode sentir que tal não faz o menor sentido, e por isso, só cumprir sob ameaça, isto é, se for coagido. De outra forma, pode sentir o cumprimento de um dever ávido, que, não sendo de todo agradável, poderá constituir um contributo para o financiamento das despesas públicas, necessárias ao bem-estar comum.

De acordo com a autora Maria Luísa Delgado Lobo (2003), no seu estudo exploratório, o maior ou menor grau de aceitação das obrigações tributárias pode assim variar, de acordo com um conjunto de factores, destacando-se os seguintes: coesão social (engloba as diferentes percepções de integração na população, entre os diversos grupos sociais, até a legitimidade concedida aos poderes públicos para representarem o Estado), imagem da Administração Fiscal (inclui desde os sentimentos relativos à justiça e equidade do sistema fiscal, o nível de carga fiscal, a percepção do balanço entre os impostos pagos e os serviços públicos recebidos, até ao grau de confiança na eficiência e honestidade de administrar as receitas arrecadadas), e por fim, o comportamento dos contribuintes (inclui desde as percepções relativas ao maior ou menor grau de cumprimento fiscal, associados essencialmente ao grau de honestidade dos diferentes grupos, em particular, até ao exemplo da conduta tributária, dos que desempenham papéis de liderança política, ou de referência social.

¹¹ <http://www.psicologia.pt/directorio/answer.php?f=faq1.html>, (disponível em 01.08.2011).

A finalidade do estudo da Psicologia Fiscal está intimamente relacionada com o conjunto de ideias, sentimentos e percepções dos cidadãos, enquanto contribuintes. Perante a obrigação do cumprimento fiscal, são estes elementos que determinam as suas atitudes. A conjugação dos elementos referidos, determina a predisposição para o cumprimento ou incumprimento das obrigações tributárias.¹²

Deste facto, resulta que a sociologia e a psicologia fiscais sejam duas disciplinas complementares, que procuram explicar quer a conduta da Administração Fiscal, quer a dos cidadãos. Constituem um instrumento básico para a tomada de decisões dos responsáveis pelas matérias fiscais. Para essa tomada de decisões é, por isso, importante conhecer o sentimento e as percepções dos contribuintes em relação ao sistema fiscal, tais como o peso da carga fiscal e as atitudes dos outros.

O comportamento dos contribuintes está relacionado com a ideia de que estes têm de si mesmo enquanto cidadãos, a qual está estreitamente ligada à noção da sua posição de classe, relativa aos grupos sociais e ao Estado. Esta posição de classe está definida na estrutura social e cultural da comunidade em que se encontram inseridos, determinando a realidade fiscal, à qual o cidadão tem de ajustar a sua conduta. É neste sentido importante analisar o conceito de cultura fiscal.

2.2. A cultura da fiscalidade

Segundo Domitília Soares (2001) “a cultura fiscal é um dos aspectos da cultura cívica. É um dos elementos integrantes da cidadania, que esclarece como se deve actuar, para satisfazer as necessidades públicas mais prementes, numa sociedade politicamente organizada, que tem de alcançar metas colectivas, numa articulação de múltiplos interesses individuais e colectivos, que nem sempre convergem. A cultura fiscal de um determinado país, inclui o nível de conhecimentos que os cidadãos têm das normas fiscais e da sua capacidade para o exercício da prática impositiva. A definição de cultura fiscal assenta num conjunto de ideias, valores e atitudes que inspiram e orientam a conduta de todos os actores sociais, que intervêm na realidade fiscal de um país”.

¹² Soares, Domitília Diogo (2004), *Percepção Social da Fiscalidade em Portugal - Um Estudo Exploratório*, Coimbra, Almedina, pp. 24-27.

A sociologia fiscal e a psicologia fiscal ao se tornarem duas disciplinas complementares, poderão contribuir não só para um melhor conhecimento do negócio e funcionamento das instituições, mas, também, para um melhor conhecimento das percepções, atitudes, motivações, formas de comportamento dos cidadãos, do seu grau de coesão ou de antagonismo, das suas ideias acerca da forma de organização e estruturação das suas obrigações fiscais, numa sociedade globalizada. Consequentemente, todos estes aspectos permitem definir e reconhecer melhor a cultura fiscal existente.

Ao ser colocado em prática uma política eficaz, é necessário ter em conta o elemento humano, o qual concebe as leis e o planeamento fiscal por um lado, e, os seus destinatários por outro. Para isto se realizar, os decisores de política fiscal devem ter em atenção que a sociologia fiscal e a psicologia fiscal constituem um instrumento básico para a orientação e a tomada de decisões¹³.

A cultura fiscal deverá estar relacionada com a consciência cívico fiscal dos contribuintes, devendo sempre recair sobre o cumprimento dos impostos. Verifica-se na sociedade um certo sentimento de auto-responsabilização em relação aos temas fiscais. Enquanto cidadãos contribuintes, seria desejável que existisse uma verdadeira cultura de cidadania, no que respeita a matérias fiscais. O dever de cidadania é assim subjacente ao sistema fiscal. De acordo com Cunha Guimarães (2003), seria bom verificar-se uma certa “cultura da factura”.¹⁴ Segundo este autor, o facto de se alterar, por exemplo, o Estatuto dos Benefícios Fiscais, mesmo sendo um montante irrisório, tal medida destina-se ao exercício de um efeito psicológico sobre os sujeitos passivos que se pode designar de “psicologia fiscal”.

Em matéria de cultura fiscal, veja-se ainda o exemplo de duas campanhas dos anteriores governos portugueses sob os *slogan's* “não venhas tarde” ou “peça a factura”. Com este procedimento, os governadores políticos pretenderam inculcar nos contribuintes uma atitude de cumprimento fiscal.

Acrescentamos ainda que o dever de pagar impostos, para além de um aspecto cultural, é um preceito constitucional. Para Casalta Nabais (1998)¹⁵ “... o imposto apresenta-se como

¹³ Soares, Domitília Diogo (2004), ob. cit..

¹⁴ Guimarães, Joaquim Fernando da Cunha (2003), “A Cultura da Factura”, *Jornal Vida Económica*, n.º 1035, Janeiro de 2004, p.43.

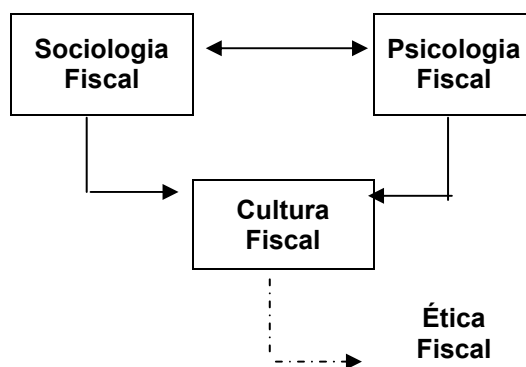
¹⁵ Nabais, José Casalta (2009), *O dever fundamental de pagar impostos – Contributo para a compreensão constitucional do estado fiscal contemporâneo*, Almedina, 2ª Reimpressão da edição de 2004.

um dever fundamental, isto é, um instituto jurídico que tem a sua disciplina traçada ao mais alto nível – ao nível constitucional, onde integra a constituição do indivíduo”. Sublinha ainda que “...o imposto não pode ser encarado, nem como um mero poder para o Estado, nem simplesmente como um mero sacrifício para os cidadãos, mas antes como o contributo indispensável a uma vida em comum e próspera de todos os membros da comunidade organizada em Estado”.

Na sociedade em que vivemos, verifica-se por vezes uma cultura altamente desfavorável ao fisco, podendo favorecer inclusive, situações de incumprimento. As justificações utilizadas podem ser as mais diversas (o Estado gasta e gere mal, as garantias são ineficazes, há uma grande justiça na distribuição de carga fiscal, etc.). Este aspecto torna-se pernicioso para o sistema sociocultural, podendo conduzir ao descrédito do próprio sistema fiscal vigente.¹⁶ Na actual conjuntura, o imposto é um obstáculo à poupança e à acumulação de capitais. A sua faceta coerciva e asfíxiante torna os impostos desagradáveis e pouco simpáticos.

Da análise de toda a realidade, ressalta a necessidade de questionar, de saber, de aprofundar, e se possível, de ir mais além, numa tentativa de aproximação aos vários saberes, aos vários modos de percepcionar o sistema fiscal. Assim, para além de todos os princípios subjacentes à cultura fiscal, poderão ainda colocar-se questões relacionadas com a ética fiscal. Seguidamente, na figura 1.1., analisaremos a interligação entre a sociologia e a psicologia fiscal com a cultura fiscal e a ética fiscal.

Figura 1.1. - Cultura Fiscal: Sociologia Fiscal e Psicologia Fiscal



Fonte: Guimarães, Joaquim Fernando da Cunha (2005), “O Sistema Fiscal Português – uma breve análise”, *Boletim da APECA*, n.º 121, Abril de 2005, pp. 16-30.

¹⁶ Santos, António Carlos (1996), “Algumas reflexões sobre a relação entre democracia, impostos e cidadania” e “Reestruturação do sistema fiscal: principais condicionantes”, Artigos do Secretário de Estado e dos Assuntos Fiscais, in *Cadernos de Economia*, n.º 37, Out -Dez.

Verificamos, assim, que a cultura fiscal está directamente relacionada com as ideias e as percepções que os contribuintes assumem, ou seja, com a sociologia e a psicologia fiscal. As administrações fiscais assumem um papel cultural fundamental, sobretudo, na forma de divulgarem as informações e nos serviços disponibilizados. Essa cultura e o papel que cabe a cada um (decisores políticos ou contribuintes) acabam por estar relacionada com questões de ética fiscal, as quais serão aprofundadas seguidamente.

2.3. A Ética fiscal

Como prestações pecuniárias, reiteradas e reguladas pelo direito público, os impostos também deverão ser analisados de uma perspectiva ética. O direito e direito fiscal, no mundo globalizado, não podem descurar esta óptica, a qual se encontra associada à reacção humana.

Conhecida como uma disciplina filosófica, formulando princípios e regras de actuação moral, a ética tributária abrange todo o aspecto humano relacionado com os impostos: poderes legislativo, executivo e judicial, bem como os contribuintes e os terceiros ligados ao fenómeno. Vai para além da formulação da lei e da respectiva aplicação, e pretende ir mais além do que olhar apenas para o dever de declarar e colaborar bem. Enquanto disciplina, impõe que a lei seja acessível e cognoscível, gerando a previsibilidade. A ética acaba assim por ter uma profunda relação com a legalidade.¹⁷

Para Puoti (2011)¹⁸ a ética fiscal pode ser definida como a teoria que estuda a moralidade do exercício do poder público, legislativo e administrativo, e do comportamento dos contribuintes em matéria tributária.

Do ponto de vista internacional, a ética no imposto, no relacionamento entre diferentes jurisdições fiscais, tem também um outro elemento importante. Respeita ao auxílio pela via fiscal, ao investimento privado nos países em vias de desenvolvimento, o qual se revela uma das facetas do princípio de solidariedade, especificamente de solidariedade

¹⁷ Pires, Manuel (2011), *Ética Fiscal*, Lisboa, Universidade Lusíada.

¹⁸ Puoti, Giovanni (2011) “Rafforzare il senso etico dei funzionari fiscali e dei contribuenti: un requisito per superare la crisi económica globale?”, p.22, in: Pires, Manuel (2011), *Ética Fiscal*, Lisboa, Universidade Lusíada.

internacional.¹⁹ Para Santos (2003)²⁰ os auxílios fiscais eram uma simples, mas importante, forma de auxílios públicos.

Casalta Nabais (1998)²¹ distingue entre duas éticas fiscais: uma ética fiscal privada e uma pública. Em matérias privadas, a ética está relacionada com as condutas que norteiam o cidadão/contribuinte em relação ao seu dever fundamental de pagar impostos de acordo com a sua capacidade contributiva. De uma certa forma não é ético contribuir menos do que aquilo que as faculdades lhe permitem. A ética fiscal pública está relacionada com quatro princípios básicos: a liberdade (que consiste na aceitação da opção fiscal adoptada pelo contribuinte, desde que respeitada a sua capacidade contributiva), a igualdade (todos os que tiverem em situações idênticas devem ser tributados da mesma forma), a segurança (como forma de combater a não tributação) e a solidariedade (relacionada com a justiça fiscal, está relacionado com os desprotegidos e carentes que não conseguem suportar o ónus fiscal do Estado, mas que têm acesso, via ética tributária da solidariedade).

Esta preocupação com a ética não é de todo nova. Remonta a Aristóteles, na ética a *Nicómaco*²², onde fala da relação entre ética, justiça e conflito moral. Para ele, a justiça visa sempre o bem comum e não os casos particulares. A transgressão da norma e da sua pretensão universal não é mais do que uma tentativa dinâmica de re-situar essa norma. Por isso, o conflito ético faz parte integrante do carácter dinâmico que caracteriza um determinado processo ético.

A ética está directamente relacionada com a moralidade fiscal, ao definir as normas e os princípios de actuação em que os agentes fiscais devem actuar.

¹⁹ Pires, Rita Calçada (2011) “Ética e Imposto – Reflexo de uma Preocupação com a Valorização da Sociologia e da Psicologia Fiscais”, pp.33-58, in: Pires, Manuel (2011), *Ética Fiscal*, Lisboa, Universidade Lusíada.

²⁰ Santos, António Carlos (2003), *Auxílios de Estado e Fiscalidade*, Coimbra, Almedina.

²¹ Nabais, José Casalta (1998), *O dever fundamental de pagar impostos*, Almedina, obra citada por Morgado, Carlos (2006) em “Ética Fiscal: imperativo categórico de cidadania”, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave.

²² Aristóteles (2004), *Ética a Nicómaco* (tradução de António C. Ceiro). Quetzal Editores, Lisboa.

2.4. A Moralidade fiscal

Embora o tema da evasão e fraude fiscais se debata ao longo dos tempos das mais diversas formas, a ideia de que ainda existe na sociedade uma certa moral para se cumprir com a entrega dos impostos, nunca foi posta em causa nas sociedades actuais. Mesmo sendo um aspecto desagradável e pouco simpático, a faceta coerciva dos impostos, associada a uma ideia de benefícios sociais, acaba de certa forma por impulsionar os aspectos que definem a cultura de um determinado povo.

O princípio do benefício estabelece que cada indivíduo deverá ser tributado proporcionalmente ao benefício que recebe do governo. Existe porém uma enorme dificuldade na identificação exacta dos benefícios que são usufruídos por cada indivíduo, prejudicando consequentemente a ideia base deste princípio. Os impostos deveriam ser repartidos entre os contribuintes, em função dos benefícios e serviços recebidos.²³

As normas e os valores sociais são decisivos para o contribuinte. Os valores morais, sendo normas “biológicas” herdadas e socialmente inculcadas, são subestimadas como uma componente explicativa de conduta fiscal. Estes valores morais são subestimados em relação ao seu efeito na influência do seu comportamento. A maneira como um contribuinte é tratado, as atitudes, as burocracias, podem originar variados comportamentos entre educações distintas.

A moralidade fiscal, encontra-se associada a determinados factores sociais e psicológicos. Esta situação implica que incentivos ao cumprimento da lei fiscal poderão não produzir o efeito desejado. As soluções possíveis de incentivo terão de ser a longo prazo e sempre baseadas em programas educativos e cívicos. É necessário criar na população a ideia generalizada de que determinados actos são considerados anti-sociais. O próprio Estado deve dar o exemplo, cumprindo estritamente a lei, tanto em termos de prazos como de procedimentos, evitando que estes se tornem pretextos para não ser considerado uma pessoa de bem.²⁴

O pagamento dos impostos é visto, para além de uma obrigação, como um dever moral e fundamental de cidadania, o qual todos os contribuintes devem tentar cumprir. Este dever

²³ Nabais, José Casalta (2010), *Direito Fiscal*, Coimbra, Almedina, 5ª edição (reimpressão da edição de Março de 2009).

²⁴ Santos, Renata Maria Borges (2003), *A Administração Fiscal, sua eficácia e desempenho – a actuação da Direcção Geral dos Impostos vista pelos contribuintes e funcionários*, Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Finanças, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

vai de encontro a um melhor ambiente cívico e fomenta o civismo.²⁵ A consciência cívica e a moralidade assumem-se como factores determinantes para o cumprimento das tarefas fiscais. Para uma Administração Fiscal funcionar bem, tem de existir por parte dos contribuintes um espírito de cooperação e boa vontade, sem necessidade de imposições ou sanções legais.

O padrão moral de cada país, de acordo com Xavier de Basto (1994), é um dos factores que poderá ser referido como importante no cumprimento voluntário das obrigações fiscais.

Na literatura internacional, Torgler tem sublinhado alguns factores essenciais que podem afectar directamente a moralidade fiscal, entre os quais a religião, a política, a cooperação ou a cultura.

Numa investigação recente, sobre a evolução da moralidade fiscal em Espanha, Torgler (2005)²⁶ concluiu que a moral tributária está relacionada com as variáveis: classe social, religião, situação económica, confiança e imagem da Administração Fiscal. Neste estudo, a moral é definida como uma motivação intrínseca para pagar impostos, e pode ser uma determinante de cumprimento fiscal de um determinado país.

Num estudo realizado na OCDE, sobre as atitudes fiscais dos contribuintes em relação ao cumprimento, os contribuintes foram questionados sobre a imoralidade da evasão e da fraude fiscal da seguinte forma: “Do you believe that tax evasion is immoral?”. Os resultados variaram substancialmente, entre 40% a 50%, entre os diversos países.²⁷ Tendo em conta estes resultados obtidos, os governos actuais tentam apelar cada vez mais ao valor moral dos impostos.

No ponto seguinte, para além das questões gerais associadas à cultura ou à ética da fiscalidade, apresentamos com maior detalhe os aspectos que envolvem o comportamento dos contribuintes perante o sistema fiscal.

²⁵ Nabais, José Casalta (2009), *O dever fundamental de pagar impostos – Contributo para a compreensão constitucional do estado fiscal contemporâneo*, Almedina, 2ª Reimpressão da edição de 2004.

²⁶ Vazquez, Jorge Martinz, Torgler, Benno (2005), “The Evolution of Tax Morale in Modern Spain”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2005 – 33.

²⁷ OCDE (2006), *Tax Policy Design and Evasion*, Centre for Tax Policy and Administration Committee on Fiscal Affairs, CTPA/CFA/WP2 (2006)8, Paris, OCDE Publications, p.20, obra citada por Lopes, Cidália Maria da Mota (2008), *Quanto custa pagar impostos em Portugal? Os custos de tributação na história da economia*, Coimbra, Almedina.

3. O comportamento dos contribuintes em relação ao cumprimento ou não cumprimento fiscal

As questões de cariz moral, cultural ou ética, apresentadas anteriormente, e a decisão de cumprir ou não com as tarefas fiscais, encontram-se estreitamente ligadas a diversos factores. Para além dos aspectos sociológicos e psicológicos desenvolvidos no ponto anterior, os aspectos económicos, ou até mesmo religiosos têm reflexo nas atitudes assumidas pelos contribuintes.

Estudar o comportamento de um contribuinte e a sua forma de actuar perante os deveres fiscais é uma tarefa complexa, todavia, reveste-se de especial importância nos sistemas fiscais actuais. A Administração Fiscal, numa tentativa de progresso, deverá analisar as atitudes e os contribuintes de uma forma psicossocial.

Embora pareça uma preocupação relativamente recente, na política fiscal em Portugal, o certo é que no meio académico e governamental, já há algum tempo que alguns autores têm sublinhado o carácter humano dos impostos. No meio académico português, o Professor Rogério Fernandes Ferreira mostrou alguma preocupação na análise dos comportamentos dos contribuintes.²⁸ Na questão governamental, veja-se o artigo, de 1996, do então Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, António Carlos dos Santos, acerca de “*Algumas reflexões sobre a relação entre democracia, impostos e cidadania*” e “*Reestruturação do sistema fiscal: principais condicionantes*”²⁹. É notório, neste artigo, o alerta para a necessidade de compreender o sistema fiscal não apenas sob a forma de normativo, ou sob a forma económico-financeira e político-administrativa, mas também sob a forma psicossociológica. Segundo o autor, esta é uma forma fulcral para a reestruturação do sistema fiscal, porque tem a ver com todos os aspectos relativos a valores, atitudes, comportamentos, e de uma forma mais ampla, com a mudança cultural sobre a questão fiscal. Neste contexto, assumem particular interesse as questões dos mitos fiscais, da ideologia fiscal, da imagem que a Administração Fiscal tem do contribuinte, e muito em especial, da representação social do fisco e da sua própria auto-representação. Para Evans (2003), a matéria das causas e dos custos de cumprimento não é um fenómeno

²⁸ “A Fiscalidade e os comportamentos”, *Boletim da APECA*, Jan.-Mar.2004 / “Mudanças na fiscalidade exigem novos comportamentos”, *Boletim da APECA*, Jan.-Mar.2005.

²⁹ Santos, António Carlos (1996), “Algumas reflexões sobre a relação entre democracia, impostos e cidadania” e “Reestruturação do sistema fiscal: principais condicionantes”, Artigos do Secretário de Estado e dos Assuntos Fiscais, in *Cadernos de Economia*, n.º 37, Out.-Dez.

tão recente quanto aparente ser. Embora o seu desenvolvimento possa ser recente, o seu reconhecimento não é de forma alguma uma novidade³⁰.

Mais recentemente, assinalamos ainda que foi publicado, em Outubro de 2009, pelo Ministério das Finanças, um relatório de um Grupo de Trabalho criado por despacho do Secretário de Estado dos Assuntos Fiscais, para o estudo da política fiscal, focando a competitividade, eficiência e justiça do sistema fiscal. Este grupo foi criado e elaborado com a finalidade de originar contributos para uma política fiscal mais competitiva, mais eficiente e mais justa. Foram também analisadas as relações entre a Administração Fiscal e os contribuintes, bem como alguns comportamentos assumidos por estes.

No século XX, muitos países têm desenvolvido as suas investigações nas áreas dos comportamentos e atitudes dos contribuintes perante os sistemas fiscais. Para além do Reino Unido e dos EUA, países como a Austrália, o Canadá, a Nova Zelândia³¹, a Espanha, a Suécia, ou até mesmo a Malásia³² e Croácia³³, têm introduzido a questão dos custos de cumprimento nos respectivos assuntos fiscais.

Na Suécia, Haken, em 1990-91, procurou analisar o comportamento e as atitudes dos contribuintes acerca do preenchimento da declaração de rendimentos.³⁴ Ainda neste país foi efectuado um estudo, encomendado em 2002, pela Agência Fiscal Sueca, com o intuito final de delinear estratégias que permitissem reduzir o incumprimento fiscal, olhando para a evasão fiscal e para o comportamento dos contribuintes.³⁵ Este estudo permitiu concluir que o comportamento dos contribuintes poderia mudar em função da influência de determinados aspectos.

³⁰ Evans, Chris (2003), “Studying the Studies: An Overview of recent research into taxation operating costs”, in: *eJournal of Tax Research*, Volume 1, n.º 1.

³¹ Hasseldine, John (1995), “Complicance Costs of Business Taxes in New Zeland”, in: Sandford Cedric (ed.) *tax compliance costs – Measurement and policy*, Bath: Fiscal Publications, pp.101-16.

³² Ariff, Mohamed (2001), “Compliance cost research in selected Asian economies”, in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine, J. (eds), *Tax compliance costs: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media PtyLda, pp. 202-302.

³³ Bronic, Michaela (2004), “The Costs of Compliance in Croatia”, in: *Occasional Paper*, n.º 31, pp. 1-27.

³⁴ Lopes, Cidália Maria da Mota (2007), “Os custos de cumprimento e a tributação do rendimento – Estudo comparativo de metodologias e resultados de estudos”, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 420, Jul.-Dez., pp. 125-217.

³⁵ Swedish Tax Agency (2005), “*Right from the Start - Research and Strategies*”, Stockholm: Skatteverket, Agosto.

Em 2008, foi também publicado pelo director da organização humanitária britânica *Christian Aid* um relatório³⁶ um pouco alarmante em relação ao tema do não cumprimento fiscal. Com este relatório pretendeu-se chamar a atenção para as consequências que o fenómeno da evasão pode ter no contexto social. Segundo o autor, a evasão fiscal seria responsável pela morte de 5,6 milhões de criança, com menos de 5 anos de idade, entre 2000 e 2015. A *Christian Aid* calcula que todos os anos cerca de 160 mil milhões de dólares fujam ao fisco. Refira-se que o Banco de Portugal estima que são necessários entre 40 mil e 60 mil milhões de dólares para financiar os Objectivos do Desenvolvimento do Milénio da ONU. A ONU assinala que a fuga aos impostos é parte de uma estratégia que recorre a métodos cada vez mais engenhosos e complexos para burlar as leis, sobretudo mediante o recurso a paraísos fiscais, cujo secretismo estimula a delinquência.

A *Christian Aid* critica ainda a *Commonwealth Development Corporation*, tutelada pelo Ministério britânico para o Desenvolvimento Internacional, por não pagar impostos sobre os seus lucros de 350 milhões de libras, cerca de 440 milhões de euros.

Torgler, tem sublinhado nas suas investigações, que os comportamentos morais fiscais podem estar relacionados, entre outros, com os factores da religião³⁷, da política fiscal³⁸, ou até mesmo com o género dos contribuintes (feminino/masculino)³⁹. As investigações sociais e psicológicas efectuadas neste último estudo de 2006, concluíram que as mulheres são mais cumpridoras, em matérias fiscais, que os homens. São elas que têm maior boa vontade para cumprir, mesmo sendo menos auto confiantes, quando comparadas com os homens.

Na presente dissertação, pretendemos aferir quais os factores e as motivações que podem determinar o comportamento e as atitudes de um contribuinte em Portugal. A predisposição para evadir pode aumentar ou diminuir de acordo com “a forma de se olhar” para os impostos.

³⁶ O título do relatório, por si só, já era bastante inquietante “Morte e impostos: o custo real da evasão fiscal”. (<http://diario.iol.pt/sociedade>, disponível em 12.05.2008).

³⁷ Torgler, Benno (2003), “The Importance of Faith: Tax Morale and Religiosity”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2003 – 08.

³⁸ Torgler, Benno, Schaltegger, Christoph A. (2005), “Tax Morale and Fiscal Policy”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2005 – 30.

³⁹ Torgler, Benno, Valev, Neven T. (2006), “Women and Illegal Activities: Gender Differences and Women’s Willingness to Comply over Time”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2006 – 15.

3.1. Factores gerais do cumprimento das tarefas fiscais (económicos / técnicos / culturais)

Alguns estudos, embora insuficientes, têm sido efectuados no sentido de averiguar quais os factores que se associam ao comportamento dos contribuintes, aquando do cumprimento das suas tarefas fiscais. É certo que as análises efectuadas têm-se tradicionalmente focado nos aspectos económico-financeiros, muitas vezes relacionadas com a evasão fiscal. Porém, as causas do comportamento dos contribuintes deverão ir mais longe que as análises meramente económicas, focando-se nos aspectos sociológicos e psicológicos.

O comportamento humano é muitas vezes regido por normas sociais. As pessoas têm tendência a fazer o que as outras pessoas também fazem, sob pena de desaprovação social. Um indivíduo irá optar por cooperar com as entidades fiscais, caso também contribua para o bem comum, e caso os outros façam o mesmo. Funciona como uma cooperação social.

Um sistema de detecção e risco também se torna num factor que pode influenciar o comportamento dos contribuintes individuais. A maioria dos contribuintes poderá contribuir porque tem medo de ser descoberto e punido, caso não o faça⁴⁰. No entanto, muitos também cumprem no pressuposto de acreditarem que outros façam o mesmo. Por vezes, a evasão e fraude fiscal serão praticadas se daí resultarem benefícios que compensem os inconvenientes pelo risco da descoberta.⁴¹

Os impostos não são mais do que reduções nos rendimentos colocados à disposição dos contribuintes. Assim, partindo do pressuposto de que ninguém gosta de ver o seu rendimento reduzido, o factor económico, resultado da teoria tradicional da evasão fiscal, associado portanto a uma diminuição de riqueza, assume um papel determinante para o cumprimento das questões fiscais. Qualquer contribuinte procura maximizar a sua utilidade esperada no cumprimento fiscal. O motivo económico de fuga acaba se acentuar com elevadas taxas de tributação. Em situações de recessão ou crise económica, a fraude fiscal aparece como mais tentadora do que em períodos de expansão. Desta forma, quanto mais

⁴⁰ Também defendida por Allingham e Sandmo (1972), na Teoria da Evasão Fiscal, segundo a qual a Administração Tributária tem uma importância fundamental na obediência tributária, juntamente com a posterior penalização, caso o cumprimento não se verifique. O modelo utilizado nesta teoria, assentou nas decisões reais dos contribuintes, ou seja, por um lado nos rendimentos que poderiam ser declarados e por outro nos rendimentos que poderiam não ser declarados. O modelo indicou que quanto maior for a probabilidade de detecção ou a penalização, referente aos rendimentos não declarados, menor será a vontade do contribuinte para praticar evasão e fraude fiscal.

⁴¹ Allingham, Michael G.; Sandmo, Agnar (1972), "Income tax evasion: a theoretical analysis", in: *Journal of Public Economics*, Volume I, pp. 323-338.

elevadas são as taxas de imposto, mais compensatória é a fuga do mesmo. Com taxas não muito elevadas, o benefício pela evasão pode deixar de compensar os riscos resultantes da sua descoberta⁴².

Há contribuintes, no caso português, sujeitos ao mecanismo de retenção na fonte, cujas possibilidades de escolha são reduzidas, enquanto para outros, cuja actividade é propícia à informalidade, a fuga é mais fácil. Suponhamos, por exemplo, um contribuinte individual que auferir rendimentos da Categoria E – Capitais, associados a juros derivados de depósitos a prazo. Estes rendimentos, regra geral, estão sujeitos a uma taxa de retenção de 21,50%, a qual o contribuinte não tem forma de contornar. Situação inversa poderá verificar-se, por exemplo, num contribuinte que auferir rendimentos da Categoria B – Trabalho independente, rendimentos empresariais e profissionais, pelo seu exercício da actividade agrícola/silvícola por conta própria. Nesta situação, a tributação depende da veracidade apresentada na declaração de IRS dos contribuintes.

O grau de conhecimento técnico que um indivíduo tem do sistema também pode ser apontado como um factor propulsor para o cumprimento. O facto de se ter um vasto leque de conhecimentos fiscais pode originar que os impostos sejam pagos, em tempo devido.

Outro aspecto técnico poderá estar relacionado com a instabilidade legislativa. A falta de estabilidade, imperceptível para um contribuinte, conduz a situação de evasão fiscal, ou seja, de não cumprimento. Um regime transitório, em constante mudança, não permite que um contribuinte conheça verdadeiramente a sua situação tributária. Estes sistemas podem até tornar-se ineficazes no combate à fuga dos impostos e nas cobranças coercivas, originando atitudes de não cumprimento das tarefas fiscais. Num estado de direito, as leis e normas simples e justas, regra geral, conduzem a comportamentos favoráveis à existência das mesmas.

A confiança que um cidadão tem num organismo governamental é outro factor que pode condicionar, ou não, o cumprimento. Os cidadãos que acreditam e confiam no sistema fiscal, são muito mais propensos a efectuar tarefas fiscais do que os que não confiam. O sentimento de confiança, aliado também ao de justiça, podem originar sistemas justos e equitativos. Os cidadãos que sentem que são tratados com respeito, compreensão e

⁴² Xavier de Basto, José Guilherme (1994), “Uma reflexão sobre a Administração Fiscal”, in: *Notas Económicas*, n.º 4, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Novembro, pp. 100-107.

prestígio, terão mais confiança no Governo. Maior cumprimento e maior confiança reforçam-se entre si. A resistência ou hostilidade por parte dos contribuintes, resultado de mau comportamento por parte da Administração Fiscal, conduz à redução do cumprimento e da confiança reduzida, e neste caso, em simultâneo, a redução é mutuamente reforçada.

A tradição de um país para outro, incluindo ainda as questões religiosas associadas, também pode explicar os comportamentos dos contribuintes. Para os católicos, a referência ao pagamento de impostos é inclusive mencionada por diversas vezes na Bíblia (São Mateus, 22 – “mostrai-me a moeda do imposto”). No catolicismo, esta obrigação não é mais do que um exercício de solidariedade. Os impostos, numa sociedade justa, são um meio para redistribuir os rendimentos e contribuir para eliminar as desigualdades entre os cidadãos. Na perspectiva católica, podemos afirmar que este é um dever de cidadania. Já na antiguidade muitos reis exigiam o dízimo dos seus povos. Esse dízimo era a décima parte de algo, pago voluntariamente, através de taxa ou imposto, para ajudar regra geral as organizações religiosas, judaicas ou cristãs⁴³.

Segundo Freitas Pereira (2007), desde os primórdios do cristianismo que, segundo o mandamento de Jesus, se deve “dar a César o que é de César e a Deus o que é de Deus”. Porém, é difícil fazer aceitar como pecado individual e social a fuga aos impostos. A fraude fiscal é, no entanto, expressamente mencionada no novo Catecismo da Igreja Católica a propósito do sétimo mandamento – “Não roubarás” – como um processo moral ilícito.⁴⁴

Segundo o investigador Torgler (2003) a confiança na igreja poderia estar directamente relacionada com a fé de cada um na autoridade e aplicação das normas, isto é, um cidadão seria mais religioso quanto maior fosse a sua confiança nos decisores políticos e fiscais. Neste estudo de 2003, foi analisada a religião com um factor que afecta potencialmente a moralidade dos impostos. Foi efectuada análise multi-variada com mais de 30 países, tendo sido investigadas diversas variáveis religiosas, que vão desde a educação, a orientação religiosa, a confiança na igreja ou o facto de se ser, ou não, um membro activo na igreja. Os resultados obtidos permitiram afirmar que a religião incute moralidade fiscal. O facto de se ir à missa, regularmente, pode contribuir positivamente para a opinião de que a evasão fiscal não é um caminho correcto. Torgler concluiu também que os católicos, os

⁴³ <http://pt.wikipedia.org>, (disponível em 02.08.2011).

⁴⁴ Freitas Pereira, Manuel Henrique (2007), ob. cit. p. 5.

indus e os budistas são quem mais cumpre com as tarefas fiscais. Por outro lado, os ortodoxos e protestantes são quem menos cumpre. A religião influencia, pois, o comportamento individual do cidadão enquanto contribuinte.

Por fim, não menos importantes são as actividades de auditoria fiscal⁴⁵. Se se verificar num determinado sistema fiscal a probabilidade das declarações de rendimentos virem a ser auditadas, de certo que o contribuinte será impulsionado a cumprir correctamente com as suas declarações fiscais. Funciona como um factor gerador de cumprimento fiscal, em que as actividades de auditoria devem ser capazes de contribuir, preventivamente, tanto para efeitos individuais, como para efeitos gerais.

Para além de todos os factores apresentados, tem sido dada maior atenção aos factores psicológicos e sociológicos como variáveis determinantes no comportamento dos contribuintes, os quais analisaremos já de seguida.

3.2. Factores sociológicos e psicológicos

As normas sociais e psicológicas têm-se desenvolvido ao longo da evolução humana. O cérebro, por sua vez, tenta acompanhar essas mesmas normas. A evolução social e biológica muitas vezes incute normas existentes em determinados grupos sociais, que acabam por ser acatadas por quem se identifica com esses grupos. O cérebro humano contém as ferramentas básicas e essenciais para o indivíduo se adaptar a um determinado contexto social. As normas sociais e psicológicas têm, por isso, influência no comportamento fiscal.

Um indivíduo tem expectativa sobre o modo de actuar dos outros, de forma a ele também poder actuar de forma idêntica. Existe uma certa tendência para agir de forma semelhante ao contexto em que se encontra inserido.

As ideias e atitudes em relação ao sistema fiscal resultam de comportamentos colectivos, de padrões de conduta social. Por exemplo, se num determinado povo existe a ideia de evadir em certo aspecto, este facto pode ser tão ou mais forte que as normas de

⁴⁵ Utilizadas para averiguar uma série de conformidades. Segundo Cunha Guimarães (1998) a auditoria fiscal visa essencialmente a verificação do cumprimento da legislação fiscal por parte do sujeito passivo do imposto e do seu correspondente relato nas demonstrações financeiras.

cumprimento de tributação. Assim, cada povo regista o seu próprio civismo tributário, sendo os impulsos humanos dominados pela cultura em que se vive. Vejamos por exemplo o caso da Europa, onde os países do norte da Escandinávia possuem tipos de atitudes cívicas bastante diferentes dos países do sul da Europa.

Numa sociedade em que se acredita que a evasão fiscal é um comportamento normal, mais tendência terá o contribuinte para não cumprir. As orientações sociais podem funcionar como elemento dissuasor à evasão fiscal, indo de encontro à fuga de impostos. O contexto social e económico em que vivemos, a qualidade de vida também é condicionada pelos serviços que são prestados pelo Estado nos domínios da saúde, da educação, da justiça e segurança públicas, da segurança social e da criação de infra-estruturas essenciais ao desenvolvimento económico.

As normas sociais podem apontar a evasão como algo positivo. O mesmo se passa com as normas pessoais. A um indivíduo, e para um determinado contexto, podem estar atribuídos sentimentos de vergonha e culpa, ou eventualmente sentimentos de orgulho. A identidade social passa não apenas por uma questão de aprendizagem, mas também por uma questão de influência dos outros. A forma de como as pessoas se vêem a si mesmas, é muitas vezes influenciado pelos outros.

Numa experiência efectuada (Cialdini, 1996), mostrou-se o poder que as normas têm para influenciar o comportamento. O objectivo desta experiência era analisar se as pessoas fariam mais poluição num ambiente poluído, comparativamente a um ambiente limpo. Colocaram-se panfletos debaixo dos pára-brisas dos carros, de forma a averiguar se os motoristas os deitavam ou não para o chão. Estes panfletos foram colocados em dois parques de estacionamento distintos, um sujo e outro limpo. A conclusão obtida vai no sentido de existir muito mais lixo para o ambiente já poluído. No parque limpo, poucos panfletos foram colocados no chão. Este facto permite averiguar que o cidadão comum tende a seguir o comportamento dos outros, mesmo que isso não seja o mais correcto. O mesmo se passa com os impostos e as correspondentes tarefas fiscais.

Aos factores sociais associados às tarefas fiscais surgem inevitavelmente as questões psicológicas. Nem todos os contribuintes têm a mesma tendência natural para aceitar o cumprimento tributário. Se, por um lado, existem contribuintes que aceitam normalmente, por outro, existem contribuintes que se tornam mais agressivos. Alguns tentam resistir à pressão fiscal do Estado, pela própria motivação e orgulho que têm em não cumprir. Esta

vontade de obter sucesso indica que quanto maior é a quantia envolvida, o factor motivação deixa de ser meramente económico e passa a ser de natureza psicológica e sociológica.

O sentimento generalizado de tolerância social para com a fraude e evasão fiscal conduz a um clima psicológico favorável à fuga de impostos. O facto deste comportamento não ser socialmente reprovável, sendo por vezes até admirado, traduz um clima favorável ao não cumprimento fiscal.

Representando os impostos uma diminuição de riqueza⁴⁶, e procurando o indivíduo maximizar o seu bem-estar, existirá naturalmente uma predisposição intrínseca ao ser humano de fuga aos impostos. Esta predisposição tende a aumentar quanto maior for a sensação de que os benefícios em troca são insuficientes ou quase inexistentes.

Para muitos contribuintes, a obrigação de cumprir alguns dos mais simples deveres fiscais, tal como o preenchimento da declaração de rendimentos, para além do natural incómodo, representa um custo significativo. Existe no espírito de muitos contribuintes um certo custo psicológico, que, por vezes, torna-se superior ao próprio montante do imposto a pagar. Surgem, assim, as causas psicológicas como fonte motivacional para a fuga ao pagamento de impostos⁴⁷.

As atitudes de resistência fiscal são muitas vezes pessoais, sendo o reflexo de experiências individuais de vida. O contribuinte, ao entregar parte da sua riqueza nos cofres do Estado pode sentir que esta imposição não faz o menor sentido e só a cumprir sob ameaça. A ameaça de uma futura punição assume uma intrínseca motivação para o pagamento dos impostos. A pessoa é orientada pela sua própria consciência, porém, uma pressão externa pode produzir o comportamento desejado. De outra forma pode sentir como cumprimento de um dever cívico, embora pouco agradável, mas necessário ao bem-estar comum.

A imagem criada no cérebro humano de cada cidadão, acerca dos decisores fiscais também pode afectar a conduta dos contribuintes. As percepções relativas à justiça e equidade, ao nível da carga fiscal, ao balanço entre impostos pagos e serviços públicos recebidos, até ao grau de confiança na eficiência e honestidade da administração nas receitas arrecadadas influenciam o comportamento. É comum os contribuintes se sentirem angustiados e

⁴⁶ Consequentemente obstáculo à poupança.

⁴⁷ Lobo, Maria Luísa Delgado (2001), “Sociología y Psicología Fiscales. La Cultura Fiscal dos Españoles”, *Conferência proferida no XXI Curso de Instituciones y Técnicas Tributárias*, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.

deprimidos quando têm de se deslocar junto das finanças, mesmo da sua área de residência, afim de resolverem alguma questão mais complexa relacionada com impostos.

Importa também realçar o nível atingido pela chamada “pressão fiscal psicológica”, já que certos impostos são considerados irritantes, enquanto outros, que até podem proporcionar uma receita fiscal equivalente, são anestésiantes.⁴⁸ Estas ideias de pressão fiscal, de mentalidade ou de comportamento, têm impulsionado os governos a tomar orientações no sentido de realçar o papel da educação no cumprimento e pagamento de impostos.

3.3. A influência da educação fiscal

Num actual contexto mundial de crise económica e conseqüente crise social, a educação e a fiscalidade têm constado das agendas dos decisores políticos (Domitília Soares, 2011). Com o aumento da evasão e fraude fiscal a questão da prevenção assume importância fundamental. Assim, esta perspectiva preventiva beneficia de uma ética pessoal e profissional e uma educação de dever e responsabilidade relativamente ao cumprimento de todas as obrigações fiscais.

Para Slemrod⁴⁹, a principal missão de uma Administração Fiscal seria o desenvolvimento de um clima favorável entre esta e o contribuinte, que permita conhecer a legislação fiscal, preencher correctamente as suas declarações, e avaliar voluntariamente o montante dos impostos a pagar. O facto desta missão ser ou não bem cumprida, depende em larga escala da formação e da consciência cívico-fiscal incutida aos contribuintes desde o início.⁵⁰

A educação fiscal é uma política de Estado que tem como objectivo fundamentar uma cidadania participativa e consciente dos seus direitos e obrigações. Trata-se de um

⁴⁸ Pedro, Ana, Ferreira, Cláudia (2009), “Por um Estado Fiscal Suportável”, *Centro de Investigação Jurídico-Económica*, Faculdade de Direito da Universidade do Porto, disponível em www.direito.up.pt em 29.08.2011.

⁴⁹ Slemrod, Joel; Yitzhaki, Shlomo (2000), “Tax avoidance, evasion, and administration”, Working Paper n.º 7473, in: <http://www.nber.org/paper/w7473>, pp.1-30.

⁵⁰ Soares, Domitília, Sousa, Luís (2011), *Transparência Justiça Liberdade*, Memória de Saldanha Sanches, Rui Costa Pinho Edições, pp. 119-130.

processo de ensino e aprendizagem baseado em três pilares: formação de valores, construções da cidadania e cultura fiscal.⁵¹

Segundo Soares (2011)⁵², a educação fiscal é uma nova prática educativa que questiona a relação entre o Estado, o cidadão e a sociedade, no campo das Finanças Públicas. A educação fiscal, para além de tentar provocar mudanças culturais, visa contribuir para um sociedade mais empenhada, participativa e justa. Visa ainda transmitir os valores da cidadania democrática e responsável, para que todos os cidadãos, em especial os mais jovens, possam identificar os diferentes bens e serviços públicos, e respectivas fontes de financiamento fiscais associadas. A Administração Fiscal deve proporcionar responsabilidade e tentar interiorizar juntos dos contribuintes, a compreensão de que a fiscalidade é uma área onde devem ser instituídos, entre outros, os valores da equidade, justiça, solidariedade, transparência e liberdade.

Inserida na vasta problemática da educação para a Cidadania Democrática e dos Direitos Humanos, o ensino fiscal é um dos pilares que todas as administrações fiscais (ou pelo menos as mais civilizadas) devem oferecer à sociedade em geral, e em particular aos dirigentes e funcionários das administrações públicas, aos professores, pais e alunos, visando o seu envolvimento num processo de transformação social, com tendência para uma maior atitude de consciência fiscal, e conseqüentemente melhor cumprimento.

O domínio da política da educação fiscal tem assumido particular interesse nos diversos países europeus e não só. Países como o Canadá, a Austrália, o Japão, a Noruega ou a Itália têm nas últimas décadas manifestado preocupação com a educação fiscal. O Brasil também tem apostado significativamente nesta matéria específica. Desde 1996 que criou o Programa Nacional de Educação Fiscal – PNEF, permitindo inclusive a participação dos cidadãos nas matérias fiscais e sociais do Estado.

A problemática da educação fiscal, talvez com menos notoriedade e sem programa definido, também não foi esquecida por Portugal. Prova disso, foi a criação do Grupo de Trabalho de Educação Fiscal (GTEF) e a conseqüente elaboração da exposição que ocorreu, em 2007, no Átrio do Ministério das Finanças, e, posteriormente, se alastrou por

⁵¹ <http://educacionfiscal.eurosocialfiscal.org> (disponível em 04.09.2011).

⁵² Soares, Domitília Diogo (2011), “Educação Fiscal em Portugal, Que Futuro?”, Seminário Internacional organizado pela GEOTA, sobre *Reforma Fiscal Ambiental em Portugal*, ocorrido em Lisboa em 19 Abril.

diversas zonas do país.⁵³ Tratou-se de uma campanha de educação cívico-fiscal e consciencialização para jovens e adultos, com a qual a Direcção Geral das Contribuições e Impostos (DGCI) pretendia contribuir para reanimar o sentido ético e de responsabilidade da sociedade. Com características inovadoras em Portugal, esta campanha educativa contribuiu para a difusão, particularmente, nos mais jovens, dos valores éticos de justiça e solidariedade, essenciais á formação de cidadãos mais competentes civicamente e mais comprometidos na partilha de responsabilidades colectivas. Para além disso, constituiu ainda um alerta para o papel da Administração Fiscal e o seu desempenho, não apenas no exercício da sua função coactiva, mas também na sua função de agente socializador, tendo em vista a construção de uma sociedade mais justa, solidária e igualitária.

Muitos dos trabalhos e textos realizados têm apontado a escola como fonte informativa e possível esclarecedora da funcionalidade dos impostos.

O aumento do cumprimento fiscal voluntário e a minimização dos custos de cumprimento, pode ser obtido com maior assistência e informação fornecida pelos serviços aos contribuintes, bem como com uma melhor educação fiscal dos mesmos. Os contribuintes mais informados têm, regra geral, uma melhor percepção do sistema fiscal, o que pode ser um factor para impulsionar o aumento do cumprimento voluntário a longo prazo.

É necessário educar os contribuintes nas escolas no sentido de que o pagamento dos impostos é um dever cívico como outro dever qualquer. O desenvolvimento de programas educativos nas escolas, acessíveis a todos, que dêem a conhecer a necessidade e funcionalidade dos impostos, o modo como são elaboradas as leis, e como é que os cidadãos deveriam participar no sistema, assumem um papel fundamental.

Para muitos contribuintes é muito difícil entender as declarações fiscais, bem como as instruções para o respectivo preenchimento. A simplificação dos impressos é obtida através de uma quantidade mínima de informação, apenas a estritamente necessária, apresentando linguagem acessível e não demasiado técnica. Desta forma, a simplificação das declarações, dos anexos e das instruções das declarações de imposto, acompanhada de formação fiscal, poderia trazer vantagens significativas no entendimento do sistema fiscal e, conseqüentemente, na diminuição dos custos de cumprimento.

⁵³ Ministério das Finanças e da Administração Pública, Gabinete do Ministro de Estado e das Finanças (2007), Comunicado de Imprensa disponível em www.min-financas.pt (consulta em 02.09.2011).

A educação transmitida pela Administração Fiscal, para além de constituir uma importante fonte de comunicação com os contribuintes, permite ainda uma maior aproximação e consequentemente, um melhor relacionamento entre estes e os decisores políticos.

4. A relação dos contribuintes com a Administração Fiscal

A forma como os contribuintes se relacionam com a Administração Fiscal assume particular relevância num sistema fiscal. O relacionamento entre ambos deve ser amistoso por forma a incentivar o cumprimento fiscal.

A Administração Fiscal ao tentar mudar um comportamento indesejável deverá ser bastante cautelosa, uma vez que os seus efeitos poderão ser bastante negativos, resultantes das normas sociais e morais que estão em vigor. O sistema fiscal deverá estar apto enfatizar os contribuintes a acreditar que a grande maioria são honestos, e que apenas uma pequena minoria não cumpre as regras.

A reciprocidade também deve ser tida em análise. O contribuinte sente a necessidade de pagar, no entanto, também espera que esta saída monetária lhe traga benefícios sociais. Um cidadão irá cooperar e pagar os impostos no pressuposto de que seja socialmente compensado.

Os decisores fiscais nem sempre são sinal de benefício por parte de quem é tributado. Regra geral, são vistos pelos contribuintes com a ideia de que apenas servem para retirar rendimentos aos contribuintes, não existindo por parte deles, o cumprimento das suas funções principais que passam pela concessão de um sistema justo e mais coeso.

A ajuda e assistência aos contribuintes também nem sempre se verificam. O sistema fiscal obriga um contribuinte a procurar, perceber, preencher e submeter (*on-line* ou em papel), nos prazos estabelecidos, a sua declaração de IRS. A dificuldade de perceber determinados temas, e a própria complexidade do sistema, implica que muitas vezes se tenha de recorrer a ajudas para cumprir esta tarefa. Embora o mecanismo assente em autoliquidação, o contribuinte fica por vezes com a ideia de que está a realizar tarefas que não são da sua competência, mas sim da Administração Fiscal. É importante realçar a ideia de que, quanto maior for a ajuda das instituições, maior será o cumprimento voluntário dos contribuintes.

Os organismos governamentais devem disponibilizar serviços e esclarecimentos acessíveis a todos, através por exemplo de publicidade, ou divulgação de informação nos meios de comunicação social. Uma ideia que tem sido apontada por diversos estudos efectuados a nível internacional, prende-se com o facto de serem criados programas educativos nas escolas, acessíveis a todos, que dêem a conhecer a necessidade e funcionalidade dos impostos, e que inclusive apresentem noções básicas sobre o preenchimento da declaração de rendimentos.

Por fim, apontado como um dos aspectos muito negativos, especialmente no nosso país, o sistema de reclamações, os processos contenciosos, ou as respostas a recursos, não são apontados com boas referências por parte dos contribuintes. São geralmente muito lentos, chegando mesmo a ser “esquecidos”, e são uma fonte geradora de conflitos. A sua morosidade pode ter influência em futuros cumprimentos voluntários, resultado de um certo clima de desconfiança na relação entre a Administração Fiscal e o contribuinte. Não deve haver por parte de quem cumpre um sentimento de ineficácia, que não consegue dar resposta atempadamente às questões colocadas, ou que não tem recursos suficientes para atingir os seus objectivos, isto é, para cobrar impostos eficazmente.

4.1. A complexidade e a injustiça fiscal enquanto factores determinantes

Os sistemas fiscais assumem-se nos dias de hoje como um processo em constante mudança. Se por um lado são as influências que a isso conduzem, por outro lado, as alterações ao nível governamental e conjuntural acarretam novas ideologias, novas políticas, que implicam alterações no sistema em vigor. É frequente depararmo-nos com novas leis e novas medidas que nem sempre são fáceis de acatar. Presume-se que muitos dos contribuintes tentam até torpear a lei, como forma de manter situações anteriores, correndo assim alguns riscos. Esses riscos podem ter custos psicológicos elevados, por existe um certo mal-estar ou uma certa preocupação ao não se actuar de forma ética.

Quanto mais mudanças ocorrerem, mais custos psicológicos e/ou emocionais o contribuinte vai registar. A sua actuação vai depender muito do seu correcto entendimento das novas normas. Um contribuinte que não as entende irá sentir-se depressivo e revoltado com tal situação, sendo que muitos deles acabam por recorrer a conselheiros, (juristas,

técnicos oficiais de contas, revisores oficiais de contas, sociedades de auditores internacionais, profissionais da banca, etc.). A actuação destes peritos também varia consoante as suas qualidades, que nem sempre são as mais adequadas. A competitividade, como factor de progresso, induz igualmente as pessoas a práticas menos prezadas de valores éticos em que deveria assentar a construção social, ou seja, a harmonia da solidariedade⁵⁴. Acresce ainda o facto de, por vezes, os técnicos qualificados serem aqueles que cobram um valor superior de honorários.

Os sistemas fiscais de hoje, apontam para uma ideia de que dos contribuintes não gostam de cumprir com os deveres fiscais, que a Administração Fiscal regista falhas ou que os tribunais funcionam com muita lentidão no julgamento de processos. De acordo com Rogério Fernandes Ferreira (2004) o principal problema, residia nos comportamentos da generalidade dos interventores de um sistema fiscal, que acabariam por influenciar psicologicamente um contribuinte, pois este sentir-se-á deprimido e triste face ao modo de funcionamento do sistema vigente. Para o professor não seria fácil mudar a mentalidade e interações dos contribuintes-cidadãos, porém, seria fundamental deixar de complicar sucessivamente as matérias fiscais.

O factor que melhor contribui para o cumprimento voluntário das obrigações fiscais é a própria simplicidade do sistema tributário. Quanto mais simples é o sistema, melhor os contribuintes o compreendem e sabem de que modo devem cumprir com as suas obrigações fiscais.

Ao abordarmos os custos associados aos deveres de cumprimento fiscal, não poderíamos deixar de lado a questão da injustiça fiscal, enquanto factor gerador de custos sociais, emocionais, psicológicos, entre outros.

Para Sanches (2010) o conceito de justiça fiscal poderia assumir diversos significados, sendo o do primeiro de todos da justiça no sentido tributário, que se limitava a proceder a uma avaliação quantitativa do modo como são distribuídos os encargos tributários entre os cidadãos e as empresas, ou seja, entre as diversas categorias de contribuintes. Tratava-se de saber como é que uma carga fiscal era partilhada por todos, em particular na perspectiva da sua incidência entre os contribuintes com maiores e menores rendimentos.⁵⁵

⁵⁴ Ferreira, Rogério Fernandes (2005), “Mudanças na Fiscalidade Exigem Novos Comportamentos”, *Boletim da APECA*, n.º 120, Jan.-Mar.

⁵⁵ Sanches, José Luís Saldanha (2010), *Justiça Fiscal*, Fundação Francisco Manuel dos Santos, Ensaio da Fundação de Maio de 2010.

Num sistema óptimo e justo as leis deveriam ser iguais para todos os que se encontrem em idênticas situações. No entanto, esta não é uma situação pacífica. Por vezes são criados regimes excepcionais a favor de indivíduos ou pessoas colectivas que originam favorecimento. Estes comportamentos podem originar sentimentos de revolta e de *stress*, e conseqüentemente não cumprimento fiscal.

4.2. O papel das novas tecnologias no cumprimento fiscal

O papel assumido pelas novas tecnologias de informação tem revelado grande importância no cumprimento das tarefas fiscais. A disponibilização de diversas funcionalidades na Internet, relativamente a obrigações declarativas, ou outros assuntos fiscais tem assumido um carácter cada vez mais simplificador, diminuindo desta forma os custos de cumprimento e constituindo um benefício não apenas para os contribuintes individuais, mas também para as próprias administrações fiscais. De certa forma, o preenchimento de declarações *on-line*, o próprio pagamento dos impostos ou até as informações disponíveis (por exemplo: declarações de não dívida, cadernetas prediais) podem incrementar o cumprimento fiscal dos contribuintes.

O *site* do portal das finanças trata-se de um instrumento de consulta e trabalho regular para os contribuintes. A legislação, o sistema de perguntas e respostas frequentes são factores que, sendo disponibilizados, ajudam a reduzir os custos de cumprimento e conseqüentemente os custos sociais e psicológicos, e ajudam a melhorar a imagem da Administração Fiscal junto do contribuinte.

A utilização das tecnologias de informação possibilita hoje recolher e processar com maior facilidade as declarações fiscais. Desta forma, estas novas ferramentas, permitem diminuir tanto os custos administrativos das administrações fiscais, como os custos de cumprimento dos contribuintes individuais.⁵⁶

Em Portugal, a Administração Fiscal também tem assumido preocupação em avaliar a opinião dos contribuintes e outros interessados na sua actuação e desempenho. Prova disso

⁵⁶ Lopes, Cidália Maria da Mota, (2010), “Maximizar o cumprimento dos impostos e minimizar os custos: Uma perspectiva internacional”, *Revista de finanças Públicas e Direito Fiscal*, Ano 3, n.º 1, Primavera.

são os inquéritos efectuados anualmente e disponibilizados no sítio da DGCI, com o intuito de analisar a qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos contribuintes.

Conforme gráfico abaixo, sobressai uma imagem positiva relativa à disponibilização de instrumentos relacionados com as novas tecnologias de informação e à forma de atendimento, ou à reclamação de certos procedimentos, feitos na internet.

Figura 1.2. – Grau de satisfação do cidadão sobre canal *internet*

1.5. Aumentar o grau de satisfação do cidadão Qualidade	2008	2009
1.1. Nível de satisfação dos contribuintes – canal <i>internet</i> (%)	80,00%	80,20%
1.2. Taxa de redução do tempo médio de resposta às reclamações no atendimento – RCM 189/96 (%)	n.d.	59,80%
1.3. Tempo médio de espera para atendimento nos Serviços de Finanças (minutos)	25,00	16,40
1.4. Declarações de IRS entregues por via electrónica (%)	69,00%	75,40%

Fonte: DGCI (2009), *Relatório de Actividades*.

Face aos elevados níveis de adesão à *internet* que se têm registado nos últimos anos, a DGCI continua a apostar neste canal como a forma privilegiada de interacção com o contribuinte. Esta opção para além de minimizar os custos para os contribuintes, potencia largamente a eficiência da organização.⁵⁷

O sistema de Declarações Electrónicas tem-se assumido como serviço pioneiro, de grande inovação. Disponível há vários anos, para diversos assuntos, possui uma política de segurança e gestão de acessos que garante a fiabilidade e segurança nas trocas de informação e aplicativos. Este factor poderá impulsionar o cumprimento voluntário do contribuinte, ao verificar-se segurança nas informações individuais.

Para um melhor relacionamento com os contribuintes, o Estado deve criar incentivos para melhorar o cumprimento. O facto do preenchimento passar a ser *on-line*, ou o sistema de

⁵⁷ Direcção Geral dos Impostos (2009), *Relatório de Actividades*, Ministério das Finanças e da Administração Pública.

reembolso via transferência bancária⁵⁸, representam incentivos que levam o contribuinte a realizar os seus deveres fiscais.

Para além das nuances benéficas que as novas tecnologias trazem consigo e que podem funcionar como incentivos ao cumprimento, não podemos deixar de referir as questões das relações humanas. Se é correcto afirmarmos que os processos informatizados permitem melhores condições de cumprimento fiscal, não é incorrecto afirmarmos que com estes, os contactos pessoais podem deixar de existir com a Administração Fiscal, prejudicando assim o relacionamento entre os contribuintes e os respectivos governos.

5. Nota conclusiva

A ideia de um estado social relacionado com os impostos surge em Portugal nos finais da década de oitenta e, a nível internacional, entre os anos 70 e 80, quando se começa a notar a complexidade e resistência às matérias fiscais. Surge, a partir destas datas, a necessidade de analisar os sistemas fiscais, não apenas de uma forma tradicional, mas de uma forma relacionada com os aspectos sociais e comportamentais dos contribuintes.

A sociologia e a psicologia, enquanto disciplinas sociais e voltadas para o comportamento dos indivíduos, assumem, também importantes papéis fiscais, no sentido de explicar os factores que determinam a conduta fiscal dos contribuintes.

As noções da cultura, da ética e da moralidade dos impostos são de extrema importância para o cumprimento das tarefas fiscais. Embora se verifique que os impostos possam ser injustos ou possam constituir um obstáculo à poupança, o dever de pagar impostos é acima de tudo um dever cultural, um dever ético e de moralidade que influencia a conduta fiscal.

Para além de todas estas questões, importa acrescentar que para a correcta avaliação de um sistema fiscal também devem ser analisados os factores que influenciam o comportamento. Os factores gerais associados à sociedade em que estão inseridos, incluindo a própria cultura, ou as questões económicas ou técnicas, podem influenciar positivamente ou negativamente as atitudes dos contribuintes. Porém, os aspectos psicológicos assumem

⁵⁸ Sendo ainda que o preenchimento via *on-line* gera por vezes um reembolso bastante antecipado, face a quem entrega a declaração de rendimentos em papel na repartição de finanças, ou até mesmo a quem solicita o reembolso por cheque.

notória preocupação. Embora de crescente complexidade, resultado essencialmente do seu carácter individual, poderão ter influência no cumprimento fiscal. Se num sistema fiscal existir um clima psicológico de tendência para fuga fiscal, certamente que a mentalidade do contribuinte estará mais voltada para uma atitude de não cumprimento. Nem todos reagem da mesma forma, uns indivíduos podem apresentar maiores sintomas de angústia e stress, por não gostarem de cumprir, em relação a outros.

CAPÍTULO II – Os custos sociais e psicológicos da tributação

1. Nota introdutória

Neste capítulo da dissertação, e após abordadas as questões da psicologia dos impostos e dos comportamentos e atitudes dos contribuintes, focamos o caso concreto dos custos psicológicos, incluindo ainda a revisão da literatura.

Partimos de uma abordagem genérica dos custos de cumprimento de um sistema fiscal, no geral, para, de seguida apresentarmos os conceitos dos custos sociais e psicológicos do cumprimento das tarefas fiscais. Deixamos também nota para uma eventual subdivisão destes custos em voluntários, involuntários, brutos ou líquidos.

Após referência das definições dos custos sociais e psicológicos, identificamos alguns estudos internacionais que têm contribuído muito positivamente para o tema desta investigação.

Na parte final deste capítulo são apresentadas as dificuldades para medir os aspectos psicológicos relacionados com o comportamento dos indivíduos relativamente ao cumprimento das matérias fiscais.

2. Os custos de um sistema fiscal

Desde os primórdios que os impostos “arrastam” consigo os custos de tributação. São historicamente a fonte primária de financiamento público, representando uma transferência de recursos dos contribuintes para o Estado. Na literatura clássica o imposto respeita a uma prestação patrimonial, integrada numa relação obrigacional, imposta por lei a um sujeito, dotado de capacidade contributiva, a favor de uma entidade que exerça funções públicas, com o fim de satisfazer os objectivos próprios deste e sem carácter de sanção⁵⁹.

⁵⁹ Sobre a noção de imposto ver, por exemplo, Campos, Diogo Leite; Neves, Mónica Horta, *Direito Tributário*, 2ª Edição, Almedina, Coimbra, 2003.

Adam Smith, em 1776, no seu livro “A Riqueza das Nações”, já sublinhava a importância dos custos de tributação, ao evidenciar pela primeira vez a necessidade da minimização dos custos de cobrança nas suas célebres quatro máximas acerca dos impostos em geral. Foi o primeiro economista a sublinhar os aspectos administrativos e utilitários da tributação, ao defender, neste seu *best-seller*, nomeadamente no capítulo II, as máximas da equidade, certeza, conveniência e economia. Para o autor o imposto deveria funcionar em proporção das capacidades de cada um, ou seja, ser equívvel. Tal nem sempre é possível, dado que o próprio sistema fiscal não consegue originar que exista uma repartição do rendimento encarada como justa e equitativa⁶⁰. O imposto deveria ser certo e não arbitrário, uma vez que a certeza de quanto é que um indivíduo vai pagar é um assunto de extrema importância. Tudo deveria ser claro e simples, não apenas para o contribuinte, mas também para todas as outras pessoas. Deveria ser o mais conveniente possível para o contribuinte pagar, e por fim, deveria tentar-se tirar o menos possível do bolso de cada um. Ao longo dos estudos por si efectuados, Adam Smith⁶¹, conseguiu identificar pela primeira vez, alguns custos psicológicos, que mais tarde foram tidos em conta na definição dos custos de cumprimento de Sandford.

Segundo Sandford⁶², os custos de tributação de um sistema fiscal seriam repartidos entre custos privados e custos públicos. Os custos públicos estariam associados ao funcionamento e gestão do sistema fiscal, também designados de custos de administração, por respeitarem a despesas e encargos com a manutenção da actividade dos departamentos do Estado competentes em matéria de cobrança e fiscalização. Os custos privados, também poderiam ser designados por custos de cumprimento, por serem entendidos no sentido dos custos suportados pelos indivíduos e pelas empresas no decurso do cumprimento das obrigações impostas pelo sistema de regras fiscais.

Para Johnston⁶³ a definição de custos de cumprimento passaria pela redução dos custos operacionais, numa empresa, caso fossem abolidos os impostos. Estes custos, segundo o autor, seriam custos de conformidade.

⁶⁰ Samuelson, Paul A. & Nordhaus, William (1993), *Economia*, 14ª Edição, McGraw-Hill.

⁶¹ Smith, Adam (1983) *Riqueza das Nações*, Volume II, 3ª Edição, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1983, pp. 485-489.

⁶² Sandford, Cedric, Godwin, Michael, Hardwick, Peter (1989), *Administrative and Compliance Costs of Taxation*, Bath, Fiscal Publications.

⁶³ Johnston, K.S. (1961), *Corporations Federal Income Tax Compliance Costs – Case Studies*, Ohio: Ohio University, Business Research, obra citada por Lopes (2007) “Os custos de cumprimento e a tributação do

Pensava-se inicialmente que os custos de cumprimento dos sistemas fiscais eram insignificantes e que não existia um modelo teórico capaz de explicitar tais custos, pelo que não seria proveitoso estudá-los. A falta deste modelo, bem como a necessidade de uma investigação muito minuciosa para a obtenção de estimativas fiáveis (sujeita a uma grande quantidade de informação disponível que escasseava), implicava muitas vezes o abandono por parte dos académicos.

Em Portugal, até ao século XX, também não abundavam as investigações nestas áreas. O professor Gomes Dos Santos (1995)⁶⁴ abordou as tipologias dos custos de funcionamento de um sistema fiscal, anteriormente apresentadas por Sandford, nomeadamente os custos públicos e os custos privados, sendo estes últimos de três espécies: monetários directos, tempo ou psicológicos. Abordou igualmente a dificuldade em medir esses mesmos custos. Mais tarde, Lopes (2006) aprofundou o tema dos custos de tributação públicos e privados de um sistema fiscal, tendo inclusive efectuado uma análise quantitativa dos mesmos.

Os custos do sector público são os gastos suportados pelo Estado com o funcionamento do sistema fiscal. São geralmente designados de custos administrativos e compreendem as despesas e encargos com a manutenção e actividade dos departamentos do Estado competentes em matéria de cobrança e fiscalização. Englobam os gastos com pessoal, os equipamentos, as viagens, entre outros.

Os custos do sector privado são designados de custos de cumprimento. São suportados pelos contribuintes individuais e empresas durante o processo de cumprimento de tarefas fiscais. Compreendem, para além do tempo despendido, as viagens, a aquisição de software, o telefone, entre outros.

Os custos de cumprimento podem ainda subdividir-se em custos monetários, custos de tempo e, por fim, custos psicológicos. Os custos monetários nos contribuintes individuais poderão ser, por exemplo, os honorários pagos a técnicos oficiais de contas, consultores, ou outros peritos fiscais. Os custos de tempo, como o próprio nome indica, respeita ao tempo dispendido no preenchimento da declaração de rendimentos, ou no caso de empresas, poderá respeitar às pessoas que trabalham directamente com o cumprimento das

rendimento – Estudo comparativo de metodologias e resultados de estudos”, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 420, Jul-Dez..

⁶⁴ Santos, José Carlos Gomes (1995), “Uma Visão Económica Integrada dos Custos Associados ao Financiamento Público Através de Impostos – O caso dos custos de eficiência, administração e cumprimento”, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 378, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 31-59.

obrigações fiscais. Os custos psicológicos, resultantes da complexidade e da incerteza na legislação fiscal, estão associados a sentimentos de inquietação ou frustração no processo fiscal. Sendo um tema bastante complexo, e com actual importância é tema abordado na presente dissertação.

2.1. Definição de custos da tributação: o caso particular dos custos psicológicos

Os custos psicológicos traduzem-se em algum desassossego e angústia suportados durante todo o processo de pagamento dos impostos. São constituídos pelo *stress* e ansiedade com que andam associados, habitualmente às pressões psicológicas decorrentes da complexidade, diversidade e dispersão da informação acerca da legislação fiscal, assim como da fiscalização rigorosa e aprofundada de determinadas actividades de um contribuinte. Englobam também o sentimento de medo e frustração que por vezes se faz sentir durante o processo de entrega da declaração de rendimentos.

O *stress* pode ser definido⁶⁵ como a soma de respostas físicas e mentais causadas por determinados estímulos externos e que permitem ao indivíduo superar determinadas exigências do meio-ambiente e o desgaste físico e mental causado por esse processo. Este pode ser causado pela ansiedade e pela depressão devido à mudança brusca no estilo de vida e a exposição a um determinado ambiente, que leva a pessoa a sentir um determinado tipo de angústia. Quando os sintomas persistem por um longo intervalo de tempo, podem ocorrer sentimentos de evasão (ligados à ansiedade e depressão)⁶⁶.

Podemos apontar diversos factores que originam este sentimento de “stress” sendo que, regra geral, têm origem no clima social, e podem ir desde o ambiente profissional às tarefas quotidianas. Assim, embora pouco rotineiro, a questão da entrega dos impostos não deixa de ser uma tarefa regular a ser cumprida, independentemente da forma como o seja.

A intensidade deste sentimento varia de contribuinte para contribuinte, uma vez que as características pessoais também diferem, podendo inclusive em alguns deles ser quase inexistentes. As novas tecnologias, enquanto ferramenta de ajuda ao preenchimento e

⁶⁵ Parreira, Artur (2006), *Gestão do Stress e da Qualidade de Vida – Um Guia para a Acção*, Monitor.

⁶⁶ <http://pt.wikipedia.org/wiki/Estresse> (disponível em 22.02.2011).

entrega das declarações fiscais, também acabam por incentivar o cumprimento voluntário, contribuindo positivamente para a diminuição dos sentimentos de *stress* e ansiedade.

O *stress*, tem sido um termo utilizado nos mais variados contextos da vida quotidiana e continua a ganhar popularidade nos meios de informação e a ser discutido em encontros que por vezes associam este sentimento a um custo que nem sempre é relevado da melhor forma. Diversos factores têm sido enumerados para justificarem este sentimento, tais como, o ambiente das empresas, o clima social, os processos de motivação, competência de poderes, ou dinheiro⁶⁷. No que respeita à Administração Fiscal, o aparecimento da ansiedade, pode justificar-se por um sistema cada vez mais complexo, ou a ideia de uma fiscalização cada vez mais apertada. A turbulência dos impostos, que estão constantemente a sofrer alterações, origina nos contribuintes um sentimento difuso, pelo que ouvimos muitas vezes as expressões como “estou *stressado*” ou “ando com *stress*”. Os sentimentos de angústia, ansiedade ou medo, estão associados a um conjunto de incapacidades e sintomas, que diferem muito de contribuinte para contribuinte. A conduta tributária de um contribuinte difere muito da conduta tributária de outro contribuinte. Selye (1983) observou que “Como sucesso, fracasso ou felicidade, a palavra *stress* significa coisas diferentes para pessoas diferentes”⁶⁸.

O facto dos sentimentos e respectivos custos psicológicos associados divergirem significativamente de pessoa para pessoa, conduziu-nos a incidir a nossa investigação nos contribuintes individuais, descurando os custos relativos às empresas.

A ansiedade também reflecte alguns custos elevados para os custos de tributação. Com o aproximar das datas de entrega da declaração de IRS, os contribuintes tendem a assumir atitudes de impaciência, dado que urge o tempo.

Os custos psicológicos, podem por vezes traduzir-se em custos monetários, nomeadamente, quando os contribuintes recorrem, com alguma regularidade, a profissionais, para aligeirar a sua preocupação e ansiedade. No entanto, este estado de ansiedade, angústia ou receio verificado nos contribuintes pode ter várias causas. A primeira de todas resulta do facto do rendimento a tributar ter origem em diversas fontes, o que obviamente, complica o processo de pagamento de impostos.

⁶⁷ Parreira, Artur (2006), *Gestão do Stress e da Qualidade de Vida – Um Guia para a Acção*, Monitor.

⁶⁸ Parreira, Artur (2006), ob. cit..

No caso português, em que os rendimentos estão divididos por categorias, um profissional que aufera rendimentos, por exemplo, da Categoria B – Trabalho independente e da Categoria G - Rendimentos de mais valias, ao preencher a sua declaração de IRS, certamente sentirá maior ansiedade e *stress*, em relação a um contribuinte que apenas aufera da categoria A – Trabalho Dependente. Tal justifica-se pelo facto de todo o tempo despendido ser necessariamente maior, para além de existir a obrigatoriedade de preenchimento de mais campos na declaração, que originam estados elevados de nervosismo e preocupação, derivados do facto de nem sempre se dominar todos os assuntos fiscais. O processo torna-se desta forma mais complexo, para quem aufera rendimentos de várias categorias e surge-lhe associado a necessidade de conhecimento aprofundado das diferentes formas de tributação de cada categoria.

Outra das causas de preocupação prende-se com a ansiedade e pressão geradas pela própria fiscalização. Num estudo elaborado em Espanha⁶⁹, considera-se inclusive a possibilidade da existência de custos psicológicos administrativos, caso os funcionários e todo o pessoal da Administração Fiscal, em contacto com o público, considerarem o seu emprego muito *stressante* e, assim, o transmitirem, aos contribuintes. Ainda neste estudo, verificou-se que os custos psicológicos eram particularmente sentidos pelos contribuintes com mais idade e reformados, uma vez que são aqueles que têm mais dificuldade em perceber a literatura fiscal e nem sempre podem recorrer a ajuda profissional, quando se torna insuficiente o atendimento dos departamentos fiscais. Para a maioria dos espanhóis inquiridos os impostos teriam de ser pagos, uma vez que existia de certa forma uma “coacção” que os obrigava a pagar, no entanto todos concordavam que esse pagamento assumia uma perspectiva utilitarista. Para Maria Luísa Delgado Lobo, autora do citado estudo, as percepções fiscais diferiam consoante o grupo a que pertencia cada indivíduo, consoante o sector dos seus interesses e consoante os seus valores e atitudes.

Os custos psicológicos, associados muitas vezes a um sentimento de injustiça, originam situações de fraude e evasão fiscal. O contribuinte tenta actuar no sentido de pagar menos impostos, que numa situação dita normal e quando comparada com outro contribuinte, apresenta um montante devido de imposto com um valor bastante inferior. Os factores associados ao comportamento e atitudes dos contribuintes levam a que por vezes o contribuinte não se encontre predisposto a pagar um devido montante de imposto, dado

⁶⁹ Lobo, Maria Luísa Delgado (2003), “Sociologia y Psicología Fiscales. la Cultura Fiscal dos Españoles”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 409, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 11-35.

sentir-se revoltado e irritado com a Administração Fiscal. Esta situação origina consequências negativas para o cumprimento voluntário dos contribuintes. Factores como a cultura, a classe social, ou até a própria família são factores importantes para determinar os custos psicológicos. Para além disso, importa referenciar que o Estado aqui também assume um papel importante, cabendo-lhe a árdua tarefa de criar a convicção de integridade, eficiência e equidade no sistema fiscal vigente.

É ao Estado que compete a correcção das deficiências na redacção da lei, detectando as lacunas existentes e corrigindo as mesmas, de forma a impedir o seu aproveitamento, por parte dos contribuintes, na tentativa de conseguir reduzir a sua carga fiscal. Futuramente, e dado o interesse desta questão, seria importante os governos incorporarem em alguns temas de estudo e trabalhos a efectuar, todos estes custos psicológicos numa disciplina de psicologia fiscal, com o intuito de analisar e clarificar o conjunto de ideias, sentimentos e percepções que os cidadãos têm na qualidade de contribuintes. Salienta-se a necessidade cada vez maior de explicitar e perceber os factores que determinam a conduta fiscal dos cidadãos e as suas atitudes face ao cumprimento das obrigações tributárias.⁷⁰

Até aqui foram apresentados de uma forma breve os diversos custos privados, especificando os custos sociais e psicológicos. Estes, são abordados numa perspectiva direccionada para os contribuintes individuais. Podemos, no entanto, aprofundar ainda mais a definição destes custos, repartindo entre custos voluntários e custos involuntários⁷¹, e entre custos líquidos e custos brutos, relacionando-se esta última definição com os benefícios associados aos custos de cumprimento.

⁷⁰ Sobre este assunto ver melhor Delgado, Maria Luísa (2003), ob. cit..

⁷¹ Sobre este assunto pode ver-se: Lewis, Charles; *The cheating of América: How Tax avoidance and evasion by the super rich are costing the country billions, and what you can do about it?* William Morrow, New York, 286 pp., citado por Lopes (2006), *Os custos de cumprimento no sistema fiscal português – Uma análise da tributação do rendimento*, (FEUC).

2.2. As diferentes categorias da custos da tributação

Como o próprio nome indica, os custos involuntários são aqueles que o contribuinte necessita obrigatoriamente de suportar para cumprir com as suas obrigações legais. Os voluntários tratam-se dos custos de planeamento fiscal incorridos pelo contribuinte, de modo a diminuir o pagamento dos seus impostos. A distinção entre os custos acima referidos, apresenta no entanto algumas limitações.

Para os contribuintes individuais, o imposto sobre o rendimento apresenta por norma uma série de benefícios fiscais, como por exemplo, o crédito fiscal concedido às despesas de saúde e educação. Desta forma o processo de arquivar a diversa informação, como é o caso das facturas e recibos, deve ser entendido como um acto normal e essencial ao cumprimento fiscal, daí que talvez fosse mais correcta uma definição genérica de “custos em que normalmente se incorreria”.

Para as empresas torna-se possível distinguir entre custos de planeamento fiscal e custos associados às tarefas exclusivamente fiscais. Por exemplo, o tempo despendido para retirar o máximo benefício fiscal das depreciações e amortizações é por si um acto puramente normal. Outro exemplo é o caso das empresas multi-nacionais, onde existe alguma necessidade de planeamento fiscal. Embora se trate de custos voluntários, nenhuma empresa poderá ficar alheia a estes custos que compreendem muitas vezes um exame detalhado das transacções e métodos que minimizem os seus impostos. Neste caso, estamos perante custos de planeamento fiscal que se tornam um elemento necessário à actividade comercial.

Na doutrina geral, “o planeamento fiscal é o conjunto de actos que, no respeito pela lei, visam reduzir ou minimizar a carga fiscal do contribuinte”⁷². Para Saldanha Sanches, os conceitos de planeamento fiscal distinguem-se entre legítimo e ilegítimo.⁷³ O planeamento legítimo “consiste numa técnica de redução de carga fiscal pela qual o sujeito passivo renuncia a um certo comportamento por este estar ligado a uma obrigação tributária ou escolher, entre as várias soluções que lhe são proporcionadas pelo ordenamento jurídico, aquela que, por acção intencional ou omissão do legislador fiscal, está acompanhada de

⁷² Silva, Amândio Fernandes (2006), “O direito dos contribuintes ao planeamento fiscal”, *Revista da Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas*, Novembro de 2008, p. 42-45.

⁷³ Sanches, José Luís Saldanha (2006), *Os Limites do Planeamento Fiscal – Substância e Forma no Direito Fiscal Português, Comunitário e Internacional*, Coimbra Editora, p. 21.

menos encargos fiscais”. Por sua vez, o planeamento fiscal ilegítimo “consiste em qualquer comportamento de redução indevida, por contrariar princípios ou regras do ordenamento jurídico-tributário, das onerações fiscais de um determinado sujeito passivo”.

No que respeita aos “custos de cumprimento líquidos” e aos “custos de cumprimento brutos”⁷⁴, estes conceitos estão associados aos benefícios que podem resultar de imposições que a legislação fiscal coloca sobre o contribuinte. Desta forma, a diferença entre cumprimento bruto e cumprimento líquido, representa as vantagens que resultam da execução das obrigações fiscais impostas pelos sistemas. Esta situação é muito importante nos casos em que por exemplo, existe a possibilidade legal de dispor, durante um determinado período de tempo, dos impostos cobrados aos consumidores dos seus produtos, ou dos impostos retidos na fonte sobre os rendimentos do trabalho ou capital, antes da sua entrega nos cofres públicos.

Quando se verificarem compensações, é mais oportuno falar em custos de cumprimento líquidos, os quais correspondem aos custos de cumprimento depois de deduzir o valor dos benefícios. Trata-se desta forma de um benefício em termos de fluxo de caixa (*cash flow*).⁷⁵ Simplificando, os custos de cumprimento líquidos são obtidos pela diferença entre os custos e o valor resultante do benefício do *cash-flow*.

Na realidade muitos impostos sobre o rendimento ou consumo estão associados a benefícios de *cash flow*, os quais derivam do facto das empresas usufruírem durante um determinado período de tempo, dos impostos antes da sua entrega ao Estado. Para além deste benefício, o cumprimento das obrigações fiscais pode trazer outras vantagens associadas a maior capacidade de gestão nas empresas, sobretudo nas pequenas e médias. As exigências contabilísticas e fiscais têm virtudes pedagógicas que incentivam os empresários a dotar-se de instrumentos de formação necessários para uma boa gestão.⁷⁶ Existe no entanto uma diferença importante entre estas duas formas de benefício, isto é, entre o benefício do *cash-flow* e o benefício da capacidade de gestão. Ambos podem

⁷⁴ Bastante desenvolvidos, na Austrália, pelo grupo de investigadores que se ocupam do estudo dos custos de cumprimento. Ver por exemplo: Evans, Chris, *et. al.* (1999); “Taxation compliance costs: some lessons from “down-under””; in: *British Tax Review*, N.º 4, Sweet&Maxwell, pp.244-271.

⁷⁵ Lopes, Cidália Maria da Mota (2006), *Os custos de cumprimento no sistema fiscal português – Uma análise da tributação do rendimento*, Coimbra, Dissertação de Doutoramento em Organização e Gestão de Empresas, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC).

⁷⁶ Gurd, Bruce; Turn, John (2001), “Tax compliance research – a cost management perspective”, in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine, J. (Eds), *Tax Compliance: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media Pty LTd, pp. 69-87.

constituir vantagens para as empresas, mas só os segundos representam uma poupança de recursos. Lignier, num estudo recente⁷⁷ aplicado a pequenas sociedades, conseguiu comprovar que as empresas que eram obrigadas a cumprir tarefas fiscais, apresentavam melhores capacidades de organização, resultante das actualizações informáticas e registos contabilísticos que possuíam, relativamente a empresas onde o cumprimento de tarefas fiscais era facultativo.

Os benefícios em termos de *cash flow* são apenas transferências entre os sectores públicos e privado da economia. Na realidade, o benefício do cash-flow significa que a empresa recebe do Estado um “empréstimo livre de encargos”, ao qual está associado um determinado custo de oportunidade para o sector público.⁷⁸

Outro dos benefícios é o facto de as empresas terem de manter um sistema de informação financeira mais eficiente, o qual trará certamente vantagens negociais e comerciais para a gestão da empresa. As empresas vêm-se obrigadas a possuir registos contabilísticos e outro tipo de informação, sendo por vezes também necessária a existência de um Técnico Oficial de Contas que lhes permite melhorar significativamente a sua capacidade de gestão.

No ponto seguinte aprofundamos as dificuldades de quantificação dos custos sociais e psicológicos.

2.3. Análise comparativa de alguns estudos internacionais na OCDE

Foi nos inícios do século XX, nomeadamente nos EUA e em 1935, que surgiu o primeiro estudo sobre os custos de tributação, realizado por R. M. Haig⁷⁹, o qual impulsionou outras investigações por diversos países. Para além deste, surgem ainda na década de 40 e 60, outros nomes como Martin, Oster, Johnston, Yocum, Muller e H. Wicks que elaboraram

⁷⁷ Lignier, Philip (2009), ‘The managerial benefits of tax compliance: perception by small business taxpayers’, *Journal of Tax Research*, vol. 7(2), pp. 106-133.

⁷⁸ O primeiro autor a sublinhar a importância dos benefícios do *cash flow* na investigação dos custos e cumprimento foi Sandford, no seu estudo de 1981: Sandfor, Cedric; Godwin, Michael; Hardwick, Peter; Butterworth, Ian (1981), *Costs and Benefits of VAT*, London, Heinemann, pp.75-96. Posteriormente, na Holanda, Allers também teve em consideração este tipo de benefícios nas suas estimativas acerca dos custos de cumprimento para as empresas: Allers, Marten (1994), *Administrative and Compliance Costs of Taxation and Publics Transfers in Netherlands*, Groningen, Wolter-Noordhoff, p. 210.

⁷⁹ Haig, R. M. (1935), “The cost to business concerns of compliance with tax laws-mail questionnaire survey” in *Management Review*, November, pp. 232-333.

vários estudos sobre os custos fiscais incorridos pelas empresas americanas e pelos contribuintes individuais. Entre 1935 e 1960 os estudos elaborados foram geralmente de grande dimensão e versavam sobre custos relacionados com impostos das empresas. No entanto, Muller em 1963⁸⁰ tentou superar algumas falhas nas investigações anteriores, ao elaborar um estudo sobre os custos de tributação incorridos pelos pequenos proprietários. Este autor elaborou algumas estimativas de custos de cumprimento, tendo concluído que estes eram bastante elevados e que incidiam de forma desproporcionada sobre as pequenas empresas.⁸¹

A primeira tentativa de estimar os custos de cumprimento dos individuais surge por Wicks em 1965. Foram enviados questionários a 320 pais de alunos que frequentavam o curso de Economia da Universidade de Montana. Embora tivesse registado deficiências metodológicas, essencialmente, por se referir apenas a contribuintes do estado do Montana, não deixou de registar grande mérito, por abordar questões conceptuais de tentativa de cálculo dos custos individuais de tributação.

Embora tivessem registado algumas falhas metodológicas, foram estudos com importantes contributos. Definiram questões conceptuais e chegaram a resultados consistentes e interessantes, como o caso dos custos de cumprimento serem regressivos, ou os custos resultantes de uma alteração fiscal serem bastante elevados.⁸²

Na Alemanha, o primeiro estudo sobre os custos de tributação foi efectuado por *Strumpel* em 1963⁸³ e tratava-se de uma análise aos custos fiscais dos pequenos contribuintes. Através de uma amostra estratificada de trabalhadores por conta própria, concluiu que a maioria dos custos da tributação decorre dos impostos sobre o rendimento das empresas e dos particulares (e não dos impostos sobre o consumo), e verificou que existiam economias de escala. Pela primeira vez foram abordados os custos psicológicos, embora sem qualquer tentativa de medição.

⁸⁰ Muller, F. J. (1963), “The burden of compliance – mail questionnaire plus survey follow - up interviews ans time studies, plus supplementary interviews, in: *Seattle Bureau of Business Research*.

⁸¹ Lopes, Cidália Maria da Mota (2006), *Os custos de cumprimento no sistema fiscal português – Uma análise da tributação do rendimento*, Coimbra, Dissertação de Doutoramento em Organização e Gestão de Empresas, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC).

⁸² Lopes, Cidália Maria da Mota (2006) “Os custos de tributação na história da economia”, in: *Homenagem a José Guilherme Xavier de Basto*, Coimbra, Coimbra Editora, pp.83-127.

⁸³ Strumpel, B. (1963), “The disguised tax burden. Compliance costs of German business and professionals – opinion poll interviews”, in: *National Tax Journal*, January, pp 70 -77., obra citada por Lopes, Cidália Maria da Mota (2007), “Os custos de cumprimento e a tributação do rendimento – estudo comparativo de metodologias e resultados de estudo”, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 420, Jul.-Dez., pág. 141.

Mais tarde, em 1973, Sandford⁸⁴ foi um dos primeiros autores a atribuir um valor ao tempo gasto no cumprimento das tarefas fiscais, tendo apresentado algumas conclusões importantes. Concluiu que os custos de cumprimento tendem a ser regressivos, pois incidem sobre os contribuintes de menores rendimentos e que estes são particularmente elevados em contribuintes que trabalham por conta própria e em contribuintes que auferem rendimentos de mais valias. Para este autor, os custos psicológicos, mesmo não sendo mensuráveis, assumiam uma componente essencial, com particular importância nos contribuintes idosos, divorciados e viúvas.

Lewis, em 1982, acrescentou também que os custos psicológicos associados ao cumprimento de tarefas fiscais são particularmente sentidos em pensionistas ou reformados.

Em Espanha, aplicando o método de entrevistas pessoais, Delgado (2003) mediu qualitativamente os custos psicológicos e concluiu que estes eram especialmente sentidos pelos idosos e reformados. São contribuintes que têm maior dificuldade em perceber as matérias fiscais e muitas vezes têm de recorrer à ajuda.

Também na Austrália, Robin Woellner, Cynthia Coleman, Margaret McKerchar, Michael Walpole and Julie Zetler chegaram a resultados interessantes.⁸⁵ Este estudo teve como objectivo analisar os impactos das alterações comportamentais no sistema fiscal, tendo enfoque nos custos psicológicos, ou seja, nos custos mentais e emocionais que os contribuintes ou consultores experimentam quando lidam com a legislação fiscal. Os autores pretendiam desenvolver uma metodologia que estivesse apta para medir os custos psicológicos, utilizando diversos testes. Foi efectuado um estudo piloto, utilizando estudantes universitários, dos quais metade tinham estudado os impostos e a outra metade não. As respostas seriam apresentadas verbalmente, lidas em voz alta e gravadas. As atitudes e os comportamentos dos participantes, na resolução de problemas fiscais, foram assim filmados para análise de um psicólogo. As palavras frustração, ansiedade e confusão foram as mais utilizadas por grande maioria dos inquiridos, bem como foram notórios os gestos corporais que induziam a sentimentos de ansiedade e preocupação. Estes resultados permitiram confirmar que os indivíduos incorriam em custos psicológicos.

⁸⁴ Sandford, Cedric (1973), *Hidden Costs of Taxation*, London, Institute for Fiscal Studies, pp. 144 e ss.

⁸⁵ WOELLNER, Robin, Coleman, Cynthia, McKerchar, Margaret, Walpole, Michael and Zetler, Julie (2001), 'Taxation or vexation – Measuring the psychological costs of tax compliance', in Chris Evans, Jeff Pope and John Hasseldine (eds.) *Tax Compliance Costs: A Festschrift for Cedric Sandford*, Prospect Media, Sydney, pp. 35-49.

Em 2007⁸⁶, os mesmos autores australianos, tendo por base a alteração do regime fiscal jurídico da Austrália em 1997 para reduzir os custos de cumprimento, procuraram, recorrendo a uma pesquisa efectuada, analisar o impacto da simplificação desse regime nos custos psicológicos do cumprimento. Foram efectuadas experiências, cujos indivíduos se encontravam repartidos, por um lado por especialistas fiscais, e por outro lado, por indivíduos que desconheciam as matérias fiscais. Não se verificaram, porém, diferenças significativas, nos participantes, entre a correcta aplicação do novo regime fiscal e o tempo gasto no cumprimento das tarefas. Contudo, os resultados permitiram confirmar que se sente um efeito positivo com a legislação simplificada, assumindo maior relevância nos especialistas fiscais.

Na França, também de certa forma se tentou abordar esta questão, em 1987, ao se analisar de um forma psicossocial a evolução dos comportamentos dos contribuintes face à entrega da declaração de rendimentos⁸⁷. Foram comparadas duas experiências efectuadas em 1958 e em 1986, para se tentar apurar as inquietações relacionadas com o simples facto de tributar e quais as principais dificuldades sentidos pelo contribuintes na entrega e preenchimento da declaração de rendimentos. Uma das inquietações verificadas, embora com uma dimensão de amostra reduzida, respeitou ao sentimento de medo sentidos pelos contribuintes antes da entrega e eventual retorno dos rendimentos declarados. Este sentimento tenderia a ser menor, quanto menos emotivo fosse um contribuinte. Em relação às dificuldades sentidas, com excepção dos contribuintes que já estavam familiarizados com as questões dos impostos, a questão da complexidade assumiu particular importância.

Na Suécia, Haken, em 1990-91, elaborou um estudo para tentar avaliar os efeitos da reforma fiscal nos custos de cumprimento dos contribuintes individuais. Para além de tentar averiguar a opinião dos contribuintes sobre o sistema fiscal, analisou o comportamento e as atitudes dos contribuintes acerca do preenchimento da declaração de rendimentos e instruções recebidas.⁸⁸

⁸⁶ WOELLNER, Robin, Coleman, Cynthia, McKerchar, Margaret, Walpole, Michael and Zetler, Julie (2007), 'Can simplified legal drafting reduce the psychological costs of tax compliance? An Australian perspective', *British Tax Review*, 6, pp. 717-733.

⁸⁷ DUBERGÉ, Jean (1987), "L' évolution des comportements des contribuables face à la déclaration des revenus: analyse psychosociale", *Revue Française de Finances Publiques*, p.30-54.

⁸⁸ Lopes, Cidália Maria da Mota (2007), "Os custos de cumprimento e a tributação do rendimento – Estudo comparativo de metodologias e resultados de estudos", *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 420, Jul.-Dez., pp. 125-217.

Neste país veja-se, também, um estudo curioso, encomendado em 2002, pela Agência Fiscal Sueca, com o intuito final de delinear estratégias que permitissem reduzir o incumprimento fiscal, olhando para a evasão fiscal e para o comportamento dos contribuintes.⁸⁹ Foram obtidas informações de diversas fontes, tendo o governo iniciado uma campanha dirigida aos jovens com o intuito de informar sobre os objectivos e funções de impostos, e ajuda no combate à fraude e evasão fiscal. As campanhas iniciaram-se com um anúncio televisivo⁹⁰ e, em simultâneo, com distribuição de panfletos e pequenas brochuras para incentivar a rejeição social à fraude e evasão fiscal. Na escola foram distribuídas pequenos folhetos informativos sobre o destino a dar ao dinheiro dos impostos, enquanto as campanhas televisivas anunciavam o sobre o que seria a sociedade sem impostos. A campanha continuou, no segundo ano, com publicidade, sobre a relação existente entre os impostos pagos e os benefícios recebidos em troca. Os resultados da campanha funcionaram e as atitudes dos jovens em relação ao pagamento de impostos alteraram-se positivamente.

Estes estudos suecos permitiram concluir que o comportamento dos contribuintes mudou, o qual foi influenciado por diversos aspectos, que vão desde as campanhas publicitárias, as atitudes dos contribuintes, que passaram a rejeitar este fenómeno de evadir.

Em Portugal, Lopes em 2007, num estudo aos contribuintes individuais do distrito de Coimbra, concluiu que, de uma forma geral, estes incorrem em custos psicológicos, dada a alteração do estado emocional antes e depois do cumprimento das tarefas fiscais. A média dos custos de cumprimento para os contribuintes que mudaram de estado emocional foi de 79,39 Euros, enquanto para aqueles que não sofreram qualquer alteração foi de 69,71 Euros. Foram ainda identificados quais os contribuintes com maior susceptibilidade de apresentarem custos psicológicos. Este estudo permitiu concluir que este tipo de custos tende a ser maiores à medida que aumenta a idade dos contribuintes, e também o nível de escolaridade. Os custos psicológicos são ainda ligeiramente superiores nos contribuintes do sexo feminino.

Todos estes estudos tornaram-se essenciais para o conhecimento dos custos de tributação que se assumem como uma peça fundamental para a política fiscal vigente.

⁸⁹ Swedish Tax Agency (2005), “*Right from the Start - Research and Strategies*”, Stockholm: Skatteverket, Agosto.

⁹⁰ Que geralmente passava em horários estratégicos onde a probabilidade de audiência era maior, normalmente à noite, durante o período de jantar.

No entanto, apesar dos diversos contributos positivos efectuados internacionalmente, existem algumas dificuldades de medição dos custos psicológicos associados aos comportamentos dos contribuintes, as quais abordamos no último ponto.

2.4. A problemática da medição dos custos sociais e psicológicos

A medição e quantificação dos custos resultantes do sistema fiscal, apresentados anteriormente, apresenta porém muitas limitações.

A primeira assenta na identificação e distinção dos custos suportados especificamente por causa dos impostos ou, em alternativa, dos custos que seriam poupados se um determinado imposto fosse abolido⁹¹.

Acrescentamos ainda que os custos de cumprimento fiscal tornam-se meros custos de tempo. Quando o tempo gasto é pago aos funcionários através de salários, o custo de tempo correspondente é esse mesmo valor de salário que lhe é atribuído. No entanto quando o trabalho é executado por família ou amigos, ou quando são efectuadas horas extra que nem sequer são pagas ou contabilizadas, esse custo é muito difícil de quantificar.

De notar que o valor do tempo é maior ou menor dependendo do imposto ser ou não introduzido de novo no sistema fiscal. Desta forma, o custo do tempo varia consoante a categoria de custos de tributação (inicial, provisória ou regular) em que o imposto se encontra.

Abordámos algumas entraves que se colocam em medir os custos associados, por exemplo, ao cumprimento da obrigação fiscal de entregar a declaração de IRS, no entanto, em relação aos custos sociais e psicológicos, os obstáculos são ainda maiores, dadas as suas especificidades. Embora não aparentes, o seu valor assume cada vez maior importância nas actuais sociedades.

Outra das dificuldades substanciais é o facto de que diferem de contribuinte para contribuinte. No caso de um contribuinte possuir as mesmas características de outro contribuinte, por exemplo, no que respeita a rendimentos e constituição de agregado

⁹¹ Lopes, Cidália Maria da Mota (2006), *Quanto custa pagar impostos em Portugal? Os custos de tributação na história da economia*, Coimbra, Almedina.

familiar, o seu custo psicológico no processo de cumprimento pode ser diferente em situação idêntica. O desempenho diverge de indivíduo para indivíduo, associado também a diferentes sentimentos que são sentidos pelos contribuintes. Sentimentos como a tristeza, a ansiedade, ou o desânimo face ao sistema fiscal vigente, são sentidos de forma distinta. A mente, o próprio estado psicológico, assumem divergências enormes, em contribuintes que muitas vezes parecem completamente idênticos, dificultando em massa a quantificação deste tipo de custos.

Da mesma forma que os custos do tempo variam consoante a categoria dos custos de tributação, também não é errado afirmar que os custos sociais e psicológicos variam de intensidade consoante a introdução e/ou alteração de um novo imposto por parte da Administração Fiscal. Ao ser introduzida uma nova matéria fiscal, surgem por natureza, sentimentos de receio e alguma resistência, por parte de quem passa a estar tributado. É certamente uma fase em que a adaptação pode tornar-se mais complexa, podendo produzir sentimentos de incapacidade face ao novo imposto. O contribuinte, em regra, tem tendência a não aceitar muito bem a mudança, gerando um sentimento de medo e receio a novas regras, o que pode originar mudanças de “estados emocionais”.

Em pequenas alterações nos impostos já existentes, o contribuinte já conhece de certa forma parte da lei fiscal, pelo que os custos sociais e psicológicos para este caso podem assumir a tendência para serem inferiores.

Quando as tarefas fiscais assumem o carácter de regularidade, os custos psicológicos tendem a assumir valores mais pequenos. Apontemos como exemplo o seguinte caso em que um contribuinte todos os anos se vê obrigado a entregar a declaração de IRS. Falamos de um indivíduo com a mesma categoria de rendimento há quatro ou cinco anos, com poucas variações nas deduções à colecta e uma composição de agregado familiar sem registar alterações ao longo deste período. Embora seja um processo rotineiro, existe um custo psicológico regular associado, resultante de algum sentimento de ansiedade e angústia por parte do contribuinte. Certamente que esse custo seria maior, caso passasse a usufruir de novas categorias de rendimentos e se verificassem alterações significativas na legislação relacionada com os benefício fiscais para a dedutibilidade à colecta.

Importa ainda reforçar que todos estes custos, de certa forma, irão ter implicações nos futuros comportamentos fiscais dos nossos filhos. A forma como agimos, o estado psicológico em que nos encontramos, tem influência em todos os que nos rodeiam. Todos

estes obstáculos levaram-nos a incidir o estudo empírico desta tese nos contribuintes individuais. Seria uma tarefa árdua e provavelmente pouco eficaz, medir os custos sociais e comportamentais para os contribuintes em nome colectivo, até porque este tipo de contribuintes resulta, por vezes, de um conjunto de contribuintes em nome individual.

3. Nota conclusiva

A execução de tarefas fiscais acarreta custos de cumprimento que desde sempre existiram. Inicialmente pensava-se que não existiam ou que eram insignificantes, porém, nos dias de hoje, o simples pagamento de um imposto não é efectuado livre de encargos.

Para o Estado o cumprimento de tarefas fiscais acarreta “custos do sector público”, enquanto para os contribuintes “custos do sector privado”, também denominados custos de cumprimento, dos quais fazem parte integrante os custos sociais e psicológicos. São custos associados a sentimentos de angústia, stress e/ou depressão que poderão afectar o estado psicológico do contribuinte nas tarefas fiscais. São diferentes de contribuinte para contribuinte, o que dificulta fortemente a sua medição e tendem a aumentar ou a diminuir consoante o carácter de regularidade assumido pelos impostos.

Apesar de várias limitações, têm sido efectuados alguns estudos que têm procurado medir os custos psicológicos.

No capítulo seguinte apresentamos o nosso contributo empírico sobre alguns factores sociais e psicológicos, associados essencialmente aos sentimentos de stress/ansiedade e frustração/revolta que podem afectar o estado de espírito dos contribuintes, e consequentemente, o cumprimento ou incumprimento fiscal.

CAPÍTULO III – Apresentação e discussão de resultados

1. Nota introdutória

Nesta parte da investigação pretende-se dar um contributo empírico associado ao tema central, ou seja, às atitudes e comportamentos assumidos pelos contribuintes individuais no cumprimento das tarefas fiscais, nomeadamente na entrega da declaração de rendimentos. Trata-se de um estudo qualitativo, pois procurou-se analisar qualitativamente os sentimentos incorridos pelos contribuintes no cumprimento fiscal.

Para a recolha de dados optámos pela técnica do questionário, tendo estes sido distribuídos presencialmente durante o período de entrega da declaração de rendimentos. Os comentários efectuados nos pontos seguintes, seguem de uma forma genérica, a estrutura do questionário. Este apresentava-se dividido em três partes: a primeira relacionada com as informações pessoais, a segunda com a análise do comportamento dos indivíduos face ao sistema fiscal, e a terceira com a medição dos custos sociais e psicológicos.

Assim, inicialmente fazemos a caracterização geral da amostra e apresentação dos métodos estatísticos utilizados. No segundo ponto apresentamos a estatística descritiva associada às diversas respostas obtidas do questionário que permite também algumas conclusões sobre o tema em estudo. No último ponto são apresentados alguns resultados, efectuados a partir de inferências estatísticas, que permitem estudar a relação entre algumas questões e/ou variáveis. De acordo com o objecto de estudo, é dada especial atenção aos aspectos concretos relacionados com os sentimentos e estados de espírito que afectam psicologicamente os contribuintes no cumprimento fiscal, nomeadamente, na entrega da declaração de IRS.

2. Caracterização da amostra e dos métodos estatísticos utilizados

2.1 Recolha de dados

Estando o tema central deste estudo relacionado com os aspectos sociais e psicológicos do cumprimento fiscal, a análise incidiu sobre o Imposto sobre o rendimento (IRS), nomeadamente sobre a entrega da declaração Modelo 3, entre Fevereiro a Maio de 2011. Para além de ser um imposto menos complexo quando comparado por exemplo com o IVA, trata-se de um imposto único e individual.⁹² As atitudes e os comportamentos são aspectos específicos associados às características de cada ser humano individualmente. Por isso, o IRS vai de encontro ao nosso objectivo.

Recorremos, como método de recolha de informação, ao questionário por aplicação directa de entrevista. Este questionário é dirigido aos contribuintes individuais, do distrito de Leiria. Os contribuintes foram abordados numa esplanada na zona central e comercial da cidade de Leiria, na Praça Rodrigues Lobo, local onde habitualmente circulam muitas pessoas. A distribuição foi feita de forma presencial, ou seja, com a presença do investigador, no intuito de responder junto dos inquiridos a eventuais questões colocadas e também para perceber como reagem os contribuintes a esta questão das tarefas fiscais. Para um maior número de respostas foi ainda necessário assegurar a confidencialidade dos dados, uma vez que existe sempre alguma resistência dos contribuintes em responder a questões relacionadas com rendimentos, sobretudo quando se coloca a pergunta do valor anual auferido pelo agregado familiar (pergunta 7 do questionário). Para além do elevado número de respostas, outro aspecto positivo foi a rapidez na obtenção de respostas. Com a solicitação presencial e no local da resposta automática ao inquérito, não houve necessidade de se aguardar pelo envio posterior, o que permitiu poupar algum tempo. Note-se que muitas vezes, se os inquéritos forem solicitados, por exemplo, por correio ou internet, poderão demorar imenso tempo a chegar ao respectivo investigador (chegando inclusive muitas deles a não aparecer, uma vez que a taxa de resposta é muito reduzida) o que dificulta a análise neste tipo de trabalhos.

Os contribuintes foram entrevistados em Abril de 2011, altura da entrega da declaração de rendimentos, sensivelmente, ao fim de semana. Optou-se por este período para se inquirir

⁹² O conceito de individual aqui apresentado respeita à tributação única de um rendimento de uma determinada pessoa ou agregado familiar. Embora exista no IRS a tributação de um agregado familiar, o sentido é contraditório ao IRC. Neste último tributam-se rendimentos que podem envolver diversas pessoas.

os contribuintes porque, regra geral, existe maior disponibilidade de tempo, e consequentemente, uma maior predisposição para responder.

Em matéria de estudo piloto, importa assinalar que efectuámos, em 2008, um questionário provisório, no sentido de este funcionar como teste para análise da receptibilidade, ou não, dos contribuintes em responder a este tipo de questões.

Os contribuintes foram entrevistados em viagens de comboio, uma vez que supostamente seria um local em que os mesmos se sentiam tranquilos e com alguma disponibilidade para às questões colocadas. O estudo piloto foi efectuado, em Junho de 2008, em viagens entre Pombal e Aveiro, no comboio *Inter Cidades* e no *Alfa Pendular* (ambos na 2ª categoria). Obtivemos algumas respostas e comentários interessantes, no entanto, deparámo-nos com três problemas essenciais. O primeiro, esteve relacionado com o facto de não termos licença para efectuar o referido estudo. Fomos informados pelo funcionário que se encontrava a cobrar os bilhetes, que para efectuar este tipo de investigação teríamos de possuir licença, sendo que esta poderia demorar muito tempo por parte dos Comboios de Portugal e na maior parte das vezes apenas era concedida a entidades públicas governamentais e/ou supervisoras (por exemplo: INE/Banco de Portugal). O segundo, esteve relacionado com a preocupação dos contribuintes ao sentirem que se estava a aproximar a sua vez de saída. Desta forma, alguns questionários acabavam por não ser preenchidos na totalidade. Este problema agravou-se na viagem efectuada no *Inter Cidades*. A última dificuldade relacionou-se com os factores económicos e de tempo. Para uma amostra razoável teriam de ser efectuadas diversas deslocações de comboio, o que implicaria grande disponibilidade horária e monetária.

De referir, ainda, que inicialmente pensou-se em replicar este questionário, com pequenas alterações para os funcionários da Administração Fiscal, nomeadamente Direcção de Finanças de Leiria, de forma a analisar até que ponto, também eles incorrem em custos psicológicos com a aplicação do sistema fiscal. No entanto, não obtivemos uma resposta positiva.

Por fim, importa realçar que após a entrega do questionário foi curioso analisar os comportamentos e atitudes dos contribuintes após o preenchimento do mesmo. De uma forma geral, percebeu-se que todos os contribuintes sentados naquela esplanada abordavam o tema dos impostos, nomeadamente, do preenchimento da declaração de IRS, sendo o

tema das deduções à colecta e o tema do preenchimento por parte dos contabilistas, os mais comentados.

Para análise e tratamento de dados foi utilizado o *software* de análise *Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS), versão 18.0.

2.2. Objectivos do estudo empírico

Com o estudo empírico procurámos responder a algumas questões, relacionando ainda algumas variáveis, que vão de encontro aos objectivos da nossa investigação. Assim, foram efectuados alguns testes e respondidas a algumas perguntas, no sentido de analisar os comportamentos e atitudes dos contribuintes, relativamente à entrega da declaração de rendimentos das pessoas singulares.

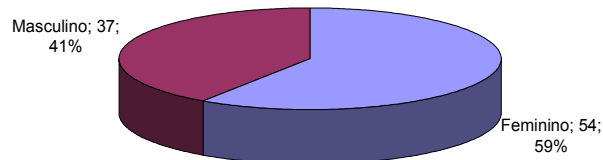
Na parte empírica inicial, com a análise da estatística descritiva, pretendemos analisar não somente o tipo de amostra que temos, mas essencialmente, averiguar se os contribuintes gostam ou não de cumprir, de acordo com o período de entrega, e quais as razões que os levam a entregar, ou não, a declaração de IRS. As respostas a estas questões são apresentadas nas perguntas 17. - *Costuma entregar a declaração de IRS, 17.1. – Se entrega no início qual a razão, 17.2 – Se entrega no fim qual a razão e 18. – Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS.*

Na segunda parte empírica, onde apresentamos a inferência estatística, procuramos responder a três objectivos, relacionando variáveis. No primeiro, procuramos averiguar se existe relação entre as categorias e os rendimentos, com o cumprimento e incumprimento fiscal e as razões para estas atitudes. O nosso segundo objectivo é averiguar a correspondência entre os factores pessoais e os sentimentos assumidos pelos contribuintes. O nosso último objectivo prende-se com a análise da relação que existe entre os sentimentos, enquanto associados a custos psicológicos, e os comportamentos de cumprimento ou incumprimento fiscal que daí possam resultar.

3. Estatística descritiva e caracterização da amostra

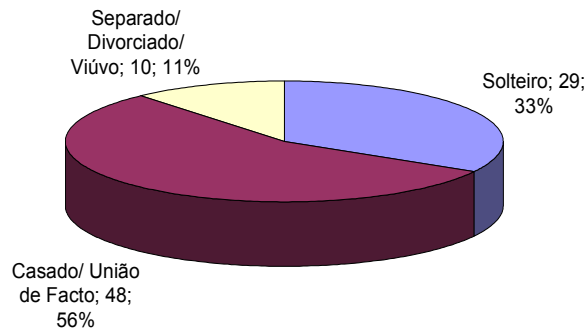
3.1. Informações pessoais

Figura 3.1. – Sexo



Na nossa amostra de 91 respostas, 41% dos inquiridos são do sexo feminino, enquanto 59% são do sexo masculino, o que representa 37 contribuintes homens e 59 contribuintes mulheres.

Figura 3.2. – Estado Civil



O estado civil predominante na nossa amostra é casado/união de facto com 48 contribuintes, seguido de solteiro com 29 contribuintes individuais. Em relação a contribuintes separados, divorciados, ou viúvos, os inquiridos que responderam ao inquérito ascenderam a 10.

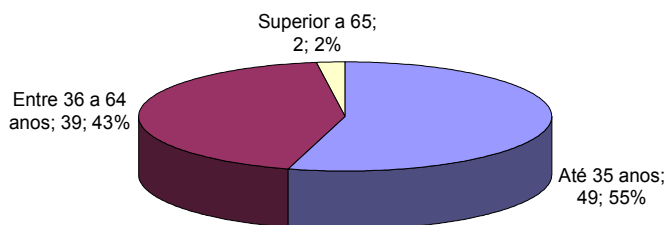
Quadro 3.1. – Número de dependentes

	Frequência	Percentagem
0 Dependentes	26	36,1
1 Dependente	20	27,8
2 Dependentes	21	29,2
3 Dependentes	5	6,9
Total	72	100,0

No que respeita ao número de dependentes associados ao agregado familiar, o valor mais expressivo respeita a 0 dependentes, com 26 respostas, enquanto o valor menos expressivo respeita a 3 dependentes com 5 respostas.

Para esta questão verificaram-se 19 não respostas, que correspondem a uma percentagem de 20,9% do total da amostra. Parece-nos um valor um pouco exagerado, de ausência de respostas, para uma questão extremamente simples, o que nos leva a crer que estas poderão estar associadas a 0 dependentes. Esta referência poderá resultar do facto de se tratar de uma pergunta aberta, não existiam linhas específicas com a indicação numérica dos dependentes, apenas foi deixando um quadrado de livre preenchimento.

Figura 3.3. – Idade



A faixa etária dos contribuintes mais representada é até 35 anos, com 55% de inquiridos. Segue-se a classe entre 36 a 64 anos de idade, e, por fim, os de idade superior a 65 anos, que apenas foram dois indivíduos a responder. Foram utilizadas escalas de intervalo para facilitar a análise futura.

Quadro 3.2. – Habilitações académicas

	Frequência	Percentagem
Até ao 9º	5	5,7
Ensino Secundário	23	26,1
Licenciatura	45	51,1
Pós-Licenciatura	15	17,0
Total	88	100,0

Em relação às habilitações académicas, verificámos que a grande maioria, cerca de 51%, são contribuintes com grau de ensino ao nível da licenciatura. Segue-se o ensino secundário (até ao 12º ano), a pós-licenciatura, e por fim o ensino escolar obrigatório, ou seja, o 9.º ano de escolaridade, com apenas 6%.

O facto da nossa amostra registar bastantes indivíduos com formação de ensino superior, poderá estar associado ao local e hora seleccionados para os inquéritos serem preenchidos. Para além de terem sido efectuados ao sábado à tarde foram preenchidos numa esplanada num local com algum cariz cultural. No caso dos contribuintes de baixa formação, estando associados a baixos rendimentos, podemos assumir que nem sempre o sábado é dia de descanso, acrescentando o facto das questões recreativas e sociais poderem se tornar um acréscimo monetário.

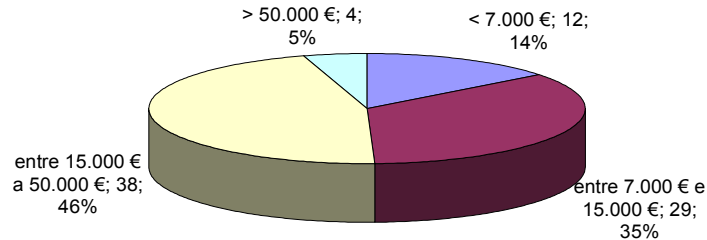
Quadro 3.3. – Categorias de rendimentos

	Frequência	Percentagem
Cat. A	71	78,9
Cat. B	13	14,4
Cat. H	1	1,1
Cat. A e B	3	3,3
Cat. A e F	1	1,1
Cat. F e H	1	1,1
Total	90	100,0

Na amostra salienta-se a predominância da *Categoria A – Trabalho dependente*, com quase 80%, em relação às restantes categorias. Apenas 14% dos inquiridos apresentam declarações de rendimentos da *Categoria B – Trabalho independente*, enquanto somente um único inquirido declara encontrar-se enquadrado nos rendimentos de pensões, Categoria H. Os restantes, cerca de 6%, auferem rendimentos de mais do que uma categoria.⁹³ Quanto às restantes categorias previstas no CIRS, nomeadamente, *Categoria E - Rendimentos de capitais* e *Categoria F - Rendimentos de prediais*, nenhum dos inquiridos declarou auferir rendimentos desta natureza.

⁹³ Categorias dos rendimentos indicadas no Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (CIRS), actualizado em 21.09.2009.

Figura 3.4. – Rendimento anual do agregado familiar



As questões relacionadas com os valores dos rendimentos anuais nem sempre são fáceis de responder por parte dos inquiridos. Tratam-se de aspectos confidenciais, os quais ninguém gosta de expor, pelo que a sua análise deve ser efectuada com um pouco de cautela. Foram tidas em conta, embora e uma forma resumida, as taxas sobre o rendimento colectável apresentado na tabela prevista no art.º 68.º. No entanto, foi reduzido o número de escalões, pois os oito actuais pareceu-nos um pouco exagerado para um trabalho desta natureza. Optámos, ainda, por apresentar os rendimentos em milhares de euros, para se tornar de melhor compreensão para os contribuintes.

Na nossa amostra, cerca de 46% dos contribuintes apresentam rendimento anual do agregado familiar entre 15.000 € e 50.000 € e 35% entre 7.000 € e 15.000 €. Em extremos opostos registam-se os rendimentos anuais inferiores a 7.000 € e os rendimentos superiores a 50.000€, com 14% e 5% das respostas, respectivamente. Foram obtidas 83 respostas, verificando-se assim 8 respostas em branco.

Até aqui foram apresentadas genericamente as informações pessoais relacionadas com os contribuintes da nossa amostra. Seguidamente, apresentamos os aspectos associados ao comportamento dos contribuintes perante o sistema fiscal português, evidenciados na segunda parte do questionário.

3.2. O comportamento dos contribuintes em relação ao sistema fiscal português (IRS)

Para um melhor entendimento sobre algumas atitudes e comportamentos dos contribuintes, na segunda secção do questionário apresentamos duas questões fundamentais relacionadas com a ajuda no preenchimento das declarações e eventuais dificuldades sentidas nesse mesmo preenchimento. Em cada uma dessas questões tentámos ainda aprofundar o tipo e a causa da ajuda solicitada, bem como as áreas de maior complexidade.

Quadro 3.4. – Recurso à ajuda no preenchimento e entrega

	Frequência	Percentagem
Sim	39	42,9
Não	52	57,1
Total	91	100,0

No que respeita a ajuda no preenchimento e entrega das declarações, verificámos que cerca de 57% dos inquiridos não costuma recorrer a apoio para esta tarefa fiscal. Os restantes 43% costumam requerer ajuda, não se tendo verificado nenhuma resposta em branco. O facto de termos uma frequência de “não ajuda” bastante significativa, também poderá estar associado ao facto da grande maioria da nossa amostra serem contribuintes da *Categoria A – Trabalho Dependente*. Como vimos anteriormente na revisão da literatura, é uma categoria menos complexa em relação às restantes categorias.

Quadro 3.5. – A quem costuma pedir ajuda

	Frequência	Percentagem
Técnicos	24	61,5
Funcionários Finanças	2	5,1
Familiares	10	25,6
Amigos	3	7,7
Total	39	100,0

Dos 39 inquiridos que responderam afirmativamente à questão anterior, 61,5% costuma recorrer à ajuda profissional. Estes, são aqui entendidos como os técnicos oficiais de contas (TOC's), consultores, ou outros peritos fiscais. Por outro lado, apenas 5 inquiridos responderam que costumam solicitar apoio aos funcionários das finanças ou aos amigos.

A ajuda solicitada aos familiares também assume aqui alguma importância, uma vez que obtivemos 26% de respostas. Deixamos ainda nota, que ao longo do processo de preenchimento de inquéritos, muitas mulheres casadas nos transmitiram a informação de

que delegavam esse tipo de tarefas nos respectivos maridos, o que poderá explicar o nível de respostas obtidas neste ponto. Quando eram abordadas para o preenchimento do questionário, era frequentemente ouvirmos as expressões “não sei nada disso porque o meu marido é que sabe” ou “o meu marido é que preenche”. Ouve inclusive quem se recusasse a colaborar por ser uma tarefa atribuída ao marido.

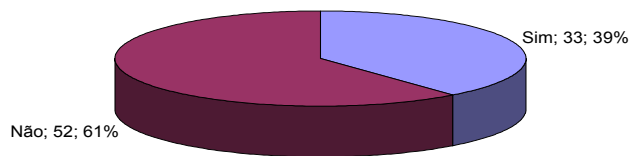
Quadro 3.6. – Causas de solicitação de ajuda

	Frequência	Percentagem
Insegurança	5	13,2
Falta de tempo	6	15,8
Inexperiência	8	21,1
Desconhecimento	14	36,8
Obrigatoriedade	2	5,3
Impressos/Modelos Complexos	3	7,9
Total	38	100,0

Dos inquiridos que costumam recorrer a ajuda na entrega e preenchimento do IRS, cerca de 37% invocaram como causa o desconhecimento relacionado com os assuntos fiscais e 21% a falta de experiência. Para 16% a ajuda-se prende-se com a falta de tempo, enquanto para 13% a insegurança é a causa assumida para a solicitação de apoio.

De uma forma menos expressiva surge a obrigatoriedade e a questão dos impressos complexos com um nível de resposta de 5% e 6%, respectivamente. Aqui a obrigatoriedade está relacionada com o facto de ser necessário a validação de um técnico oficial de contas, o que no nosso estudo está previsto apenas em alguns contribuintes da Categoria B. Este facto, associado ao número reduzido na amostra de contribuintes que auferem rendimentos desta Categoria explicam o baixo nível de respostas para a causa da obrigatoriedade. A questão dos impressos/modelos complexos, parece-nos que foi um pouco comparada ao desconhecimento, daí a resposta de apenas três indivíduos.

Figura 3.5. – Dificuldades no preenchimento do IRS



Na resposta à questão 9. verificamos que 61% dos contribuintes afirmaram não sentir dificuldades no preenchimento e entrega do IRS, enquanto 39% responderam afirmativamente, ou seja, sentem dificuldades na entrega das declarações de rendimentos. Se compararmos estes resultados com os evidenciados na questão 8., verificamos que o número de contribuintes que afirma recorrer a ajuda é exactamente o mesmo número dos que afirmam sentir dificuldades, o que nos pode induzir a uma certa razoabilidade nos valores apresentados. As percentagens são divergentes porque 6 dos inquiridos não responderam a esta questão.

Afirmaram sentir dificuldades na entrega e declaração de IRS, 39% dos contribuintes que pelos elementos recolhidos na questão anterior, respeitam aos que solicitam ajuda.

Quadro 3.7. – Onde se sentem maiores dificuldades

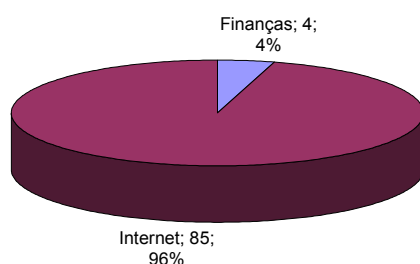
	Frequência	Porcentagem
Compreensão	16	50,0
Definição do Sujeito Passivo	1	3,1
Benefícios Fiscais	11	34,4
Saúde	1	3,1
Educação e Formação	1	3,1
Outro	2	6,3
Total	32	100,0

Para os 32 (verificou-se uma não resposta) elementos da amostra que costumam sentir dificuldades no preenchimento do IRS, metade afirmou que a compreensão deste tipo de assuntos fiscais é a área mais difícil. Os benefícios fiscais foram considerados por 11 contribuintes, sendo as restantes respostas de valores residuais.

Embora para esta pergunta o número de respostas seja bastante reduzido, podendo influenciar os valores apresentados, também aqui, à semelhança do referido na revisão da literatura, no capítulo I, a questão da complexidade associada à compreensão dos impostos

assume particular relevância. A grande maioria dos contribuintes afirma existir complexidade, o que origina dificuldade no processo de cumprir, e consequentemente sentimentos de revolta e ansiedade. Porém, no ponto seguinte discriminamos a terceira e última parte do questionário, que aborda as questões dos custos sociais e psicológicos do processo de entrega da declaração de IRS.

Figura 3.6. – Forma de entrega da declaração de IRS



Como podemos confirmar pelo gráfico acima apresentado, da totalidade da amostra 96% dos contribuintes inquiridos entregam a declaração de rendimentos por internet, enquanto apenas 4% ainda se deslocam às finanças para entregar as declarações. A grande maioria prefere a comodidade da internet, reduzindo, assim, na deslocação à repartição de finanças, nas esperas das filas por vezes prolongadas, nos horários de funcionamento reduzidos, entre outros.

Esta questão foi efectuada no sentido de obtermos uma melhor percepção de como funciona o modo de entrega dos impostos dos contribuintes da nossa amostra.

O uso das novas tecnologias tem assumido um papel fundamental. A utilização da internet e de outras tecnologias de informação, permite efectuar o cruzamento de dados e permite recolher e processar as declarações de rendimentos com maior facilidade. Conforme mencionado no primeiro capítulo desta dissertação, os mecanismos das novas tecnologias permitem diminuir não apenas os custos administrativos directos das administrações fiscais, como também diminuir os custos de cumprimento dos contribuintes individuais.

3.3. Os custos sociais e psicológicos dos contribuintes individuais

Quadro 3.8. – Sentimentos que caracterizam o estado de espírito durante o processo de entrega

	Frequência	Percentagem
Indiferença	26	29,2
Ansiedade / Stress	30	33,7
Frustração / Revolta / Medo	33	37,1
Total	89	100,0

Na questão do estado de espírito e dos sentimentos é necessário assumir alguma prudência, uma vez que se tratam de características pessoais, que podem variar significativamente de contribuinte para contribuinte. Embora a percentagem de indiferença assuma um valor interessante, cerca de 29%, predominam os sentimentos de ansiedade/stress e de frustração/revolta/medo que em conjunto parecem afectar 63 indivíduos da nossa amostra

No que respeita aos sentimentos enumerados na questão anterior, solicitámos na questão 12., aos contribuintes que nos classificassem os mesmos, numa escala de atitude de 1 a 5⁹⁴, de acordo com o papel que as novas tecnologias assumem. A escala 1 significava “diminui significativamente”, enquanto a escala 5 seria “aumenta significativamente”⁹⁵. A seguinte tabela apresenta discriminadamente as respostas obtidas:

Quadro 3.9. – Classificação dos sentimentos apresentados em relação ao papel das novas tecnologias

	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
12.1. Indiferença	29	41,4%	15	21,4%	21	30,0%	4	5,7%	1	1,4%
12.2. Ansiedade / Stress	33	45,2%	12	16,4%	14	19,2%	8	11,0%	6	8,2%
12.3. Frustração / Revolta / Medo	36	52,2%	9	13,0%	18	26,1%	4	5,8%	2	2,9%

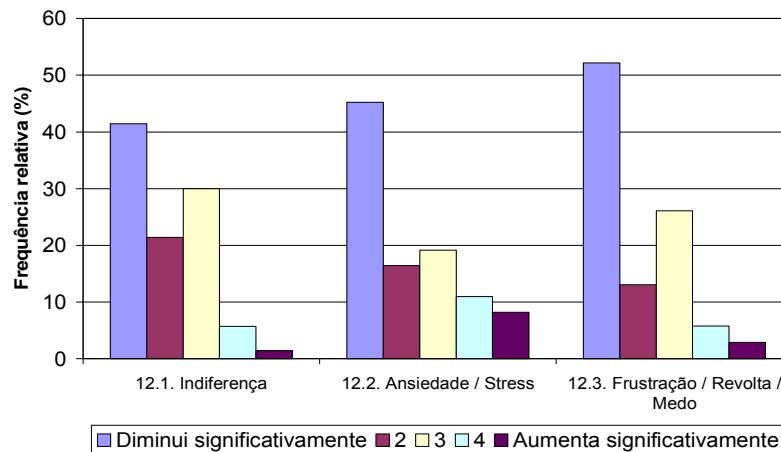
Se ilustráramos estes resultados num gráfico de barras, confirmamos que os contribuintes são unânimes em responder que as novas tecnologias de informação diminuem significativamente os sentimentos afectos ao cumprimento fiscal. O sentimento de frustração/revolta/medo foi aquele que os contribuintes mais afirmaram diminuir, o que

⁹⁴ Designada na estatística de escala de *Likert*, cada item da escala tem tipicamente cinco categorias, variando, por exemplo, entre discordo totalmente e concordo totalmente, e requerendo que o respondente indique o grau de concordância ou discordância com cada afirmação.

⁹⁵ Assim, de acordo com a escala de *Likert*, o valor 2 seria “diminui”, o valor 3 seria “não diminui nem aumenta” e o 4 seria “aumenta”.

fará algum sentido, uma vez que na questão anterior era este que tinha uma maior percentagem de respostas. Segue-se o sentimento de ansiedade/*stress* e por fim a indiferença que ainda assumiu uma frequência significativa. Este sentimento de indiferença talvez não fosse de quantificar aqui numa escala de 1 a 5, uma vez que o próprio 3 já seria um sentimento de indiferença face ao papel das novas tecnologias.

Figura 3.7. – Classificação dos sentimentos apresentados em relação ao papel das novas tecnologias



Estatisticamente:

Quadro 3.10. – Classificação dos sentimentos apresentados em relação ao papel das novas tecnologias (apresentação estatística)

	N	Média	Desvio Padrão	Coef. Variação	Mínimo	Máximo
12.1. Indiferença	70	2,04	1,04	51%	1	5
12.2. Ansiedade / <i>Stress</i>	73	2,21	1,34	61%	1	5
12.3. Frustração / Revolta / Medo	69	1,94	1,14	59%	1	5

Para este quadro, quando a soma das frequências observadas é inferior à dimensão do grupo, significa que existem *missing values* (não respostas), que se podem observar no valor de N para o cálculo das estatísticas. Assim, analisando a tabela comparativamente com a amostra, na questão 12.1. não responderam 21 indivíduos, na questão 12.2. não responderam 18 e na última verificaram-se 22 ausência de respostas.

Analisando de uma forma global, verificamos que esta pergunta registou um número significativo ausência de respostas. Essa ausência pareceu-nos estar relacionada com o facto de se tornar uma pergunta um pouco extensa, ao apresentar 5 escalas de medida para 3 tipos distintos de sentimentos. Durante o preenchimento verificámos ainda que os

inquiridos colocavam algumas dúvidas, levando-nos a concluir que também se tornou uma questão um pouco complexa, uma vez que notámos claramente alguma dificuldade em perceber as escalas de atitude apresentadas.

Os valores médios observados situam-se sempre próximo do valor 2 (“diminui”), sendo ligeiramente inferiores para a questão 12.3. relativa aos sentimentos de frustração/revolta/medo, intermédios para o sentimento de indiferença e ligeiramente superiores a questão dos sentimentos de ansiedade/*stress*.

Quadro 3.11. – As novas tecnologias e a consequente alteração psicológica

	Frequência	Percentagem
Sim	62	74,7
Não	21	25,3
Total	83	100,0

Esta questão serviu, para apresentar de uma forma resumida a ideia generalizada relacionada com o papel das novas tecnologias de informação no cumprimento fiscal.

Nesta questão houve 8 inquiridos que não responderam. Dos que responderam 75% afirma que as novas tecnologias vieram alterar os sentimentos referidos anteriormente, enquanto 25% afirmou que não vieram alterar esses mesmos sentimentos.

Quadro 3.12. – Custos monetários da ansiedade na entrega da declaração de rendimentos

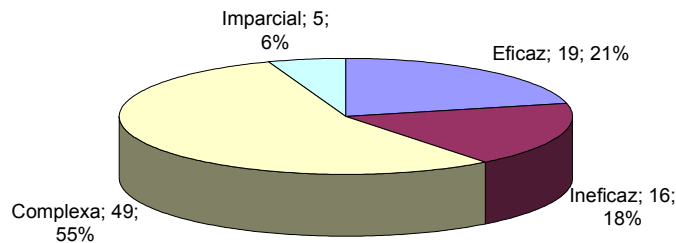
	Frequência	Percentagem
Não respondem	45	49,5
0 €	21	23,1
50 €	2	2,2
100 €	2	2,2
250 €	3	3,3
300 €	1	1,1
350 €	1	1,1
500 €	4	4,4
1 000 €	3	3,3
1 200 €	1	1,1
1 500 €	1	1,1
5 000 €	1	1,1
15 000 €	1	1,1
1 000 000 €	1	1,1
15º Mês	1	1,1
O Justo	1	1,1
Totalidade IRS	3	3,3
Um Ano Salário	1	1,1
Total	91	100,0

Das diversas questões do inquérito, verificamos que esta foi a que menos contribuintes respondeu. Ao tentarem responder, apercebemo-nos que alguns deles afirmavam “sei lá”,

ficando a ideia de que muitos deles não preencheram porque foram apanhados um pouco desprevenidos.

Do total de 91 inquiridos 45 não responderam, o que corresponde a 50% da nossa amostra. Dos contribuintes que responderam a esta questão, 23% afirmaram que o valor monetário que estavam dispostos a receber para compensar a ansiedade que sentem na entrega da declaração de rendimentos seria nulo, enquanto os restantes apresentaram respostas muito variáveis, dificultando a sua análise.

Figura 3.8. – Opinião sobre a Administração Fiscal



Na questão 15. tentámos perceber qual a opinião dos contribuintes em relação à Administração Fiscal. As opiniões divergem muito de indivíduo para indivíduo, o que nos levou a seleccionar apenas quatro itens.

Na amostra, 55% dos contribuintes inquiridos consideram a Administração Fiscal complexa, 21% eficaz e 18% ineficaz. Apenas 6% a consideram imparcial. A problemática da complexidade apresenta assim particular relevância, quando abordada a questão do ponto de vista que os contribuintes assumem ter acerca da Administração Fiscal.

Quadro 3.13. – Confiança dos contribuintes individuais na Administração Fiscal

	Frequência	Porcentagem
Sim	38	43,2
Não	50	56,8
Total	88	100,0

Para além do ponto de vista evidenciado na questão anterior, considerámos relevante pegar na nossa amostra e apurar o número de contribuintes que confiam na Administração Fiscal.

Assim, dos 88 indivíduos que responderam a esta questão, a percentagem de respostas positivas obtidas foi consideravelmente maior. 50 contribuintes afirmaram que confiavam, enquanto 38 assumiu não confiar. Pensámos inicialmente em acrescentar uma terceira resposta relacionada com a indiferença em relação à confiança da Administração Fiscal. Porém, não optámos por tal, atendendo ao facto de os contribuintes poderem não assumir logo a sua posição em relação a este aspecto, e consequentemente registarmos um elevado número de respostas para a questão da indiferença.

Nas questões que se seguem, nomeadamente da 17. à 19., tentámos apurar se os contribuintes gostam ou não de cumprir, e quais as razões que os levam a tomar atitudes e comportamentos de entrega ou não entrega da declaração de rendimentos.

Quadro 3.14. – Período de entrega da declaração de rendimentos

	Frequência	Percentagem
No início do prazo	39	44,8
No fim do prazo	30	34,5
O contabilista é que sabe	18	20,7
Total	87	100,0

Nesta questão, tentámos aprofundar quais os prazos de entrega de declaração de rendimentos, associados aos contribuintes da nossa amostra, e quais as razões para a opção de cumprimento desses prazos.

Obtivemos respostas de 87 contribuintes, dos quais 45% entregam no início de prazo e 35% prefere entregar no final do prazo. Cerca de 20% referem que o contabilista é que sabe, desconhecendo assim se entregam no início ou no fim a declaração de IRS.

Quadro 3.15. – Causas de entrega no início do período

	Frequência	Percentagem
Monetária (reembolso mais cedo)	13	27,7
Menos uma preocupação	21	44,7
Gosto cumprir atempadamente	13	27,7
Total	47	100,0

Tentando apurar quais as razões da entrega no início do prazo, verificámos que a percentagem maior recai sobre o facto de ser menos uma preocupação, cerca de 45%. Com número idêntico de respostas, 13 contribuintes sublinharam razões monetárias (por via de um eventual reembolso mais cedo), bem como razões de “gosto de cumprimento atempado”.

Não deixa de ser pertinente, que mesmo estando actualmente em contexto de crise económica mundial, o factor psicológico de “ser menos uma preocupação” regista maior número de respostas face ao factor monetário. Estes resultados indiciam que de facto os aspectos psicológicos, associados ao comportamento individual de cada ser humano, poderão exercer influência no cumprimento das tarefas fiscais, nomeadamente no preenchimento e entrega da declaração de rendimentos.

Os contribuintes, ao entregarem a declaração de IRS no início do período, pretendem de certa forma aliviar-se desta tarefa, de forma a que esta inquietação não perdure por muito tempo no respectivo pensamento.

A preocupação parece assumir tendência de prevalecer sobre as causas monetárias, ou sobre o gosto pelo cumprimento fiscal.

Quadro 3.16. – Causas de entrega no fim do período

	Frequência	Percentagem
Falta de tempo	14	42,4
Processo moroso e complexo	3	9,1
Não gosto cumprir	16	48,5
Total	33	100,0

Quanto à questão de entregar no fim, apenas obtivemos 33 respostas. Cerca de 49% afirmam que não gostam de cumprir, e como tal preferem entregar a declaração de rendimentos no final do prazo. Uma percentagem também expressiva de contribuintes, 42%, afirmou ainda que por uma questão de falta de tempo acaba por deixar para o fim, e cerca de 9% afirma que por se tratar de um processo moroso e complexo, prefere cumprir esta tarefa no limiar do prazo.

Importa aqui realçar o número de contribuintes que afirma claramente não gostar de cumprir. Metade das respostas obtidas a esta questão recaiu sobre o facto do não cumprimento.

Quadro 3.17. – Determinantes gerais da entrega da declaração de rendimentos

	Frequência	Percentagem
Obrigações	60	70,6
Cultura	8	9,4
Social	4	4,7
Económica	13	15,3
Total	85	100,0

Apuradas algumas causas que determinam o prazo de entrega do IRS, importa analisar para a nossa investigação, quais as razões que conduzem os contribuintes a uma atitude de entrega da declaração de IRS.

Das 85 respostas obtidas, a principal causa desta atitude de cumprimento fiscal, recai sobre o facto de esta ser uma tarefa obrigatória, acrescida como tal de sanção pecuniária, caso não seja efectuada. Assim, na amostra recolhida 71% confirmam que entregam a declaração de IRS por obrigação, cerca de 15% por uma razão económica, 9% por uma razão cultural e 5% por uma razão social. A razão económica também aqui assume alguma expressão. Está associada ao facto de termos a nossa investigação direccionada, maioritariamente, para rendimentos da *Categoria A – Trabalho dependente*. Realçamos que no sistema fiscal português, o funcionamento deste tipo de rendimentos implica que seja efectuada a retenção mensal, sendo a regularização efectuada no final do ano, aquando da entrega da declaração de IRS, Modelo 3. Só nesta altura é que o contribuinte poderá reaver, na totalidade ou em parte consoante o caso, aquilo que lhe foi retido mensalmente. Desta forma, caso não seja entregue a declaração, o reembolso também não será atribuído.

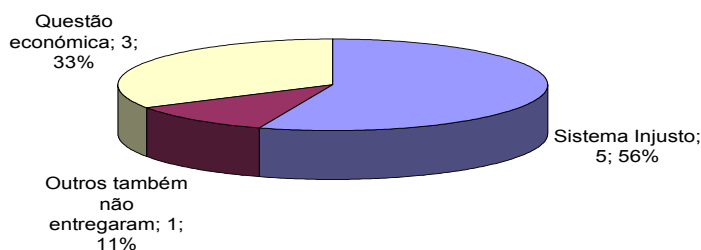
Quadro 3.18. – Decisão de cumprimento ou incumprimento, na entrega da declaração de rendimentos

	Frequência	Percentagem
Sim	10	11,5
Não	77	88,5
Total	87	100,0

Da mesma forma que questionámos os contribuintes sobre a entrega da declaração de rendimentos, optámos por questionar sobre a não entrega, ou seja, sobre o incumprimento desta tarefa fiscal.

Dos 91 contribuintes que fazem parte da nossa amostra, 4 não responderam a esta questão. Das respostas obtidas, cerca de 89% afirma que nunca pensou em não entregar a declaração de IRS, enquanto 12% assumiu já ter pensado nessa possibilidade.

Figura 3.9. – Causas do incumprimento na entrega da declaração de rendimentos



O facto de poderem existir contribuintes que pensam na possibilidade de não entrega da declaração de IRS, levou-nos a tentar apurar os factores que influenciavam o sentimento relacionado com este tipo de atitude. No entanto, a amostra para este caso específico é bastante reduzida: para além de apenas 10 contribuintes nos terem respondido afirmativamente no ponto anterior, 1 deles não nos respondeu a esta questão, originado somente 9 respostas, o que para análise não nos parece ser muito representativo. De qualquer forma, o principal factor apontado respeita ao reconhecimento de estarmos perante um sistema fiscal injusto.

A questão económica aparece aqui em segundo lugar, o que parece uma contradição se analisarmos a questão 18.. No entanto, alertamos que na nossa amostra 14% dos contribuintes (questão n.º 6) estão enquadrados na *Categoria B – Trabalho independente*, o que por si só é um indicador. No sistema fiscal português para este tipo de Categoria, o pagamento do IRS é efectuado de uma forma única, aquando da entrega da declaração de rendimentos, contrariamente ao que acontece na Categoria A.

Para o factor influência, ou seja, os contribuintes não entregaram porque outros fizeram o mesmo, apenas obtivemos uma resposta.

Quadro 3.19. – Influência das actividades fiscais no estado de espírito

	Frequência	Percentagem
Sim	42	48,8
Não	44	51,2
Total	86	100,0

Nesta questão tentámos apurar até que ponto os contribuintes alteram o seu estado de espírito quando se fala em actividades fiscais. As respostas obtidas foram porém muito

idênticas. Do total de 86 contribuintes, 44 afirmaram que o seu estado de espírito não é influenciado pelas matérias fiscais, enquanto 42 confirmaram que as actividades fiscais exercem influência sobre a condição espiritual.

A percentagem de ausência de respostas foi de cerca de 6%, correspondendo a um total de 5 contribuintes.

Quadro 3.20. – Ansiedade/depressão na época de entrega da declaração de rendimentos, relativamente às restantes épocas

	Frequência	Percentagem
Sim	11	12,8
Não	75	87,2
Total	86	100,0

Para finalizar, tentámos aferir se, em altura de entrega da declaração de rendimentos (entre Março a Maio), os contribuintes se sentem, ou não, mais ansiosos/deprimidos.

A esta questão responderam 86 contribuintes, dos quais 13% afirmou que em época de cumprimento de tarefas fiscais se sente mais ansioso/deprimido, enquanto 87% considerou o contrário. A ausência de respostas foi idêntica à questão anterior, ou seja, 6%.

Em investigações futuras, atendendo a que esta pergunta se torna um pouco vaga, poderia tentar diferenciar a altura da entrega das declarações de rendimentos com outras alturas normais do ano (por exemplo: período trabalho normal/natal/férias/primavera/outono...). Esta análise serviria poderia ser útil para estudar o estado psicológico de um contribuinte normal, quando tem de entregar a declaração de rendimentos, comparativamente com os restantes períodos do ano.

No ponto seguinte apresentamos as conclusões a que chegámos na nossa investigação.

4. Apresentação e discussão de resultados

Nesta parte do nosso trabalho, apresentamos e discutimos alguns resultados relacionados com as atitudes e os comportamentos dos contribuintes no sistema fiscal português. Relacionámos algumas das questões abordadas, anteriormente apenas apresentadas sob o ponto de vista descritivo. Testámos, algumas hipóteses de estudo, de acordo com as respostas obtidas. Essas hipóteses foram apresentadas de acordo com os três objectivos principais seguintes, analisadas sob a forma de inferência estatística:

- analisar se existe ou não relação entre os rendimentos (questões 6. e 7.), o cumprimento e as razões de entrega ou não da declaração de IRS (questões 17. e 18.);
- analisar se existe ou não relação entre os factores pessoais da idade, rendimentos e habilitações (questões 4. a 7.), e os custos psicológicos relacionados com os sentimentos de stress/ansiedade e frustração/revolta/medo (questões 11. e 12.); e,
- analisar se existe ou não relação entre os custos psicológicos relacionados com os sentimentos de stress/ansiedade e frustração/revolta/medo (questões 11. e 12.) e o cumprimento ou incumprimento fiscal (questões 17., 18. e 19).

Assim, de acordo com os objectivos apresentados, no primeiro ponto, e antes da introdução das questões relacionadas com os aspectos psicológicos, procurámos investigar a correspondência entre as categorias e os rendimentos obtidos, com o cumprimento ou incumprimento fiscal e os condicionantes ou razões para a entrega da declaração de rendimentos.

No segundo ponto fixamo-nos nas características pessoais e gerais dos contribuintes individuais e procuramos relacioná-las com os aspectos psicológicos associados aos sentimentos de stress/ansiedade e frustração/revolta/medo. Optámos por analisar os factores da idade, habilitações, categorias e rendimentos, deixando assim de lado três dos factores apresentados na primeira parte do questionário, nomeadamente o sexo, estado civil e número de dependentes. Ao analisarmos estes sete factores pessoais a investigação ficaria demasiado extensa para este ponto.

No terceiro e último ponto analisamos a relação entre os aspectos psicológicos e o cumprimento ou incumprimento fiscal, que na nossa investigação se prende com a entrega da declaração de IRS.

4.1. Relação entre os rendimentos, o cumprimento e as razões de entrega da declaração de IRS.

Para a questão dos rendimentos tomámos por base a questão n.º 6. e a questão n.º 7.. Porém, como na questão dos rendimentos apresentamos três casos com apenas uma resposta cada, optámos por integrar estes numa mesma categoria, denominada “outras”. Assim passamos a ter uma tabela de frequências distribuída da seguinte forma:

Quadro 3.21. – Tabela de frequências por categorias de rendimentos

	Frequência	Percentagem
Cat. A	71	78,9
Cat. B	13	14,4
Cat. A e B	3	3,3
Outras (H, A e F, F e H)	3	3,3
Total	90	100,0

Apresentadas as categorias de rendimentos, vamos relacionar estas com a entrega da declaração de IRS (questão n.º 17.), com a razão que o leva a cumprir com essa tarefa fiscal (questão n.º 18.) e se alguma vez pensou, ou não, assumir um comportamento de não cumprimento fiscal (questão n.º 19.).

Utilizando o teste Qui-quadrado⁹⁶, obtemos os seguintes resultados.

Quadro 3.22. – Relação das categorias de rendimentos com a entrega do IRS, os determinantes de cumprimento e o pensamento voltado para o cumprimento ou incumprimento fiscal

	Estatística	G.L.	Valor de prova	Monte Carlo Valor prova
17. Costuma entregar a declaração de IRS:	5,985	6	,425	,452
18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?	4,547	9	,872	,849
19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração?	4,379	3	,223	,141

⁹⁶ Este teste permite averiguar se as diferenças observadas na amostra são estatisticamente significativas, ou seja, se as conclusões da amostra podem inferir para a população. De um modo geral, quanto maior for o valor do teste estatístico, maiores serão as evidências contra a hipótese nula (Ho).

O valor de 5% é um valor de referência utilizado nas ciências sociais para testar hipóteses. Significa que estabelecemos a inferência com uma probabilidade de erro inferior a 5%. O teste do Qui-Quadrado de *Pearson* pressupõe que nenhuma célula da tabela tenha frequência esperada inferior a 1 e que não mais do que 20% das células tenham frequência esperada inferior a 5 unidades.

Existem sempre mais de 20% das células com frequência esperada inferior a 5, aplica-se o teste do Qui-quadrado por simulação de *Monte Carlo*⁹⁷, para verificarmos a relação entre uma variável nominal e as outras variáveis nominais ou ordinais. Vamos testar se existe alguma relação entre elas, com as seguintes hipóteses:

- H_0 : As duas variáveis são independentes, ou seja, não existe relação entre as categorias dos rendimentos e as questões relacionadas com a entrega da declaração de rendimentos;
- H_1 : As duas variáveis apresentam uma relação entre si, ou seja, existe relação entre as categorias dos rendimentos e a entrega da declaração de rendimentos;

O resultado relevante é a significância, valor de prova. No caso desta ser inferior a 5% (0,05), rejeita-se a Hipótese nula, concluindo-se que as duas variáveis estão relacionadas. Se for superior não podemos rejeitar a hipótese nula, ou seja, conclui-se que elas não estão relacionadas.

Para a nossa amostra, o valor de prova é superior ao valor de referência de 0,05, pelo que aceitamos a hipótese nula, ou seja, não existe relação entre as categorias de rendimentos e as questões relacionados com a entrega da declaração de rendimentos (17., 18. e 19.). Estas variáveis são independentes.

Os resultados são evidenciados individualmente nas seguintes tabelas:

Quadro 3.23. – Relação das categorias de rendimentos com o período de entrega da declaração de IRS

17. Costuma entregar a declaração de IRS:		6. Categorias de Rendimentos			
		Cat. A	Cat. B	Cat. A e B	Outras
No início do prazo	N	32	5	1	1
	% na Categoria	47,1%	41,7%	33,3%	33,3%
No fim do prazo	N	24	2	2	1
	% na Categoria	35,3%	16,7%	66,7%	33,3%
Contabilista é que sabe	N	12	5	0	1
	% na Categoria	17,6%	41,7%	,0%	33,3%

Na amostra, a percentagem de respostas “início” é superior para a Categoria A, a percentagem de respostas “o contabilista é que sabe” é superior para a Categoria B,

⁹⁷ Quando existem mais de 20% das células com frequência esperada inferior a 5, cujo valor máximo só pode ser de 20%, é preciso aplicar o teste do Qui-quadrado por simulação de *Monte Carlo*, que tem por base a geração aleatória de amostras, quando existem classes com reduzida dimensão, que vem obviar ao problema das classes com poucas ou nenhuma observações nalguma classe. Nestes casos, os valores de prova analisados são sempre os da simulação de *Monte Carlo*.

enquanto a percentagem de respostas “fim” é superior para a Categoria A e B (mas com pouca expressividade por termos uma frequência bastante reduzida).

Embora as diferenças observadas não sejam estatisticamente significativas, estes resultados levam-nos a concluir que o facto dos contribuintes auferirem rendimentos apenas de trabalho dependente, seja um factor impulsionador para o cumprimento fiscal no início do prazo de entrega. Para os rendimentos de trabalho independente, os contribuintes preferem atribuir essa questão ao contabilista. Talvez com um maior número de inquiridos no questionário, apresentando maiores respostas para a categoria de rendimentos, pudéssemos concluir com maior fundamento.

Quadro 3.24. – Relação das categorias de rendimentos com os determinantes gerais da entrega da declaração de IRS

18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?		6. Categorias de Rendimentos			
		Cat. A	Cat. B	Cat. A e B	Outras
Obrigação	N	46	8	3	3
	% na Categoria	69,7%	66,7%	100,0%	100,0%
Cultura	N	5	2	0	0
	% na Categoria	7,6%	16,7%	,0%	,0%
Social	N	3	1	0	0
	% na Categoria	4,5%	8,3%	,0%	,0%
Económica	N	12	1	0	0
	% na Categoria	18,2%	8,3%	,0%	,0%

Para a questão relacionada com as razões de entrega da declaração de rendimentos, a percentagem de respostas “económica” é superior para a Categoria A, o que vai de encontro ao que mencionámos anteriormente na estatística descritiva para a questão 18.. A percentagem de respostas “cultura” e “social” é superior para a Categoria B. Nas categorias “A e B” e “Outras”, apenas se verifica a resposta “obrigação”, as restantes razões da cultura, social, ou económica não apresentam aqui qualquer resposta.

Quadro 3.25. – Relação das categorias de rendimentos com a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal

19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração:		6. Categorias de Rendimentos			
		Cat. A	Cat. B	Cat. A e B	Outras
Sim	N	6	3	0	1
	% na Categoria	8,8%	25,0%	,0%	33,3%
Não	N	62	9	3	2
	% na Categoria	91,2%	75,0%	100,0%	66,7%

Na questão 19. a percentagem de respostas que não pensou em não entregar a declaração de rendimentos é superior para a Categoria A e B, seguida da Categoria A. Nas respostas dos contribuintes que pensaram em não entregar a declaração de rendimentos, a percentagem é superior para a categoria residual “Outros”, seguida da Categoria B. Porém, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

De seguida, tentámos efectuar o mesmo teste, mas passando a utilizar o rendimento anual do agregado familiar (questão 7.). Deixamos de comparar as categorias de rendimentos, para passar a utilizar os valores monetários, comparativamente com as questões da entrega do IRS, anteriormente abordadas (17., 18. e 19.).

Utilizando o teste Qui-quadrado, obtêm-se os seguintes resultados:

Quadro 3.26. – Relação do rendimento anual com a entrega do IRS, os determinantes de cumprimento e o pensamento voltado para o cumprimento ou incumprimento fiscal

	Estatística	G.L.	Valor de prova	Monte Carlo Valor prova
17. Costuma entregar a declaração de IRS:	5,953	6	,428	,454
18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?	9,218	9	,417	,390
19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração?	3,381	3	,337	,326

Existem mais de 20% das células com frequência esperada inferior a 5, pelo que, com a fundamentação idêntica ao teste anteriormente efectuado, voltamos a aplicar o teste do Qui-quadrado por simulação de *Monte Carlo*, para verificarmos uma eventual relação entre as variáveis nominais.

As hipóteses agora a testar são:

- H_0 : As duas variáveis são independentes, ou seja, não existe relação entre o nível de rendimentos do agregado familiar e as questões relacionadas com a entrega da declaração de IRS;
- H_1 : As duas variáveis apresentam uma relação entre si, ou seja, existe relação entre o nível de rendimentos e a declaração de IRS.

Como o valor de prova é superior ao valor de referência de 5%, não se rejeita a hipótese nula, ou seja, não existe uma relação entre o nível de rendimentos e as questões da entrega da declaração, nomeadamente os prazos e as causas de entrega e não entrega. O rendimento anual do agregado familiar e as questões 17., 18. e 19. são independentes.

Os resultados são ilustrados nas seguintes tabelas:

Quadro 3.27. – Relação do rendimento anual com o período de entrega da declaração de IRS

17. Costuma entregar a declaração de IRS:		7. Rendimento anual do agregado familiar			
		< 7.000 €	entre 7.000 € e 15.000 €	entre 15.000 € a 50.000 €	> 50.000 €
No início do prazo	N	4	13	19	1
	% na Categoria	36,4%	46,4%	52,8%	25,0%
No fim do prazo	N	2	9	12	2
	% na Categoria	18,2%	32,1%	33,3%	50,0%
Contabilista é que sabe	N	5	6	5	1
	% na Categoria	45,5%	21,4%	13,9%	25,0%

Pelos testes efectuados na nossa amostra, verificamos que a percentagem de respostas associadas ao prazo de entrega no início é superior para os rendimentos entre 15.000 € e 50.000 €, e inferior para rendimentos a partir de 50.000 €. A percentagem de respostas dos contribuintes que entregam no fim é superior nos rendimentos que ultrapassam 50.000 € e inferior para rendimentos anuais até 7.000 €. Em relação a este último escalão de rendimentos, é curioso que foi onde se registou a maior percentagem de respostas associadas ao “contabilista é que sabe”, sendo a percentagem inferior nos rendimentos que ultrapassam valores anuais por agregado familiar superiores a 50.000€. Estes resultados podem estar associados ao facto de que os contribuintes de baixos rendimentos, geralmente têm menos formação e como tal consideram as tarefas fiscais um pouco complexas e incompreensíveis. Assim, por vezes necessitam de recorrer a ajuda, nomeadamente os contabilistas, sendo estes os responsáveis pela questão do cumprimento e entrega dos documentos fiscais. Atendendo a que as diferenças não são estatisticamente significativas, seria importante futuramente, fundamentarmos melhor estes resultados, com uma amostra maior.

Quadro 3.28. – Relação do rendimento anual com as razões de entrega da declaração de IRS

18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?		7. Rendimento anual do agregado familiar			
		< 7.000 €	entre 7.000 € e 15.000 €	entre 15.000 € a 50.000 €	> 50.000 €
Obrigaçã	N	7	20	26	4
	% na Categoria	63,6%	74,1%	74,3%	100,0%
Cultura	N	0	1	5	0
	% na Categoria	,0%	3,7%	14,3%	,0%
Social	N	1	1	0	0
	% na Categoria	9,1%	3,7%	,0%	,0%
Económica	N	3	5	4	0
	% na Categoria	27,3%	18,5%	11,4%	,0%

Na amostra, a percentagem de respostas associadas à “obrigação” como razão de entrega do IRS, aumenta com o aumento do rendimento. Contrariamente, a percentagem de respostas da razão “económica” diminui com o aumento do rendimento, enquanto a percentagem de respostas “cultura” é superior para o nível de rendimentos do agregado familiar situado entre 15.000 € e 50.000 €. Por fim, quanto à razão “social”, as percentagens de resposta são muito reduzidas, pelo que os 9% ou 4% registados nos 2 primeiros níveis de rendimentos poderão não ser muito úteis.

Embora as diferenças observadas não sejam estatisticamente significativas, parece-nos razoável afirmar que quanto maior for o rendimento anual do agregado familiar, maior obrigação sentirá o contribuinte para entregar a declaração. Em sentido inverso aparece a razão económica: quanto menor o rendimento, mais o contribuinte tenta contribuir com este fundamento. Os contribuintes de baixos recursos, sentem necessidade de receber o reembolso mais cedo.

Quadro 3.29. – Relação do rendimento anual com a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal

19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração:		7. Rendimento anual do agregado familiar			
		< 7.000 €	entre 7.000 € e 15.000 €	entre 15.000 € a 50.000 €	> 50.000 €
Sim	N	3	4	3	0
	% na Categoria	27,3%	14,3%	8,3%	,0%
Não	N	8	24	33	4
	% na Categoria	72,7%	85,7%	91,7%	100,0%

No que respeita à questão 19., verificámos que a percentagem de contribuintes que não pensou em não entregar a declaração, aumenta com o incremento dos rendimentos anuais, enquanto a percentagem de respostas dos contribuintes que já pensaram em não entregar a declaração, diminui com o aumento do rendimento, no entanto, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

Em forma de conclusão, pelos diversos testes efectuados, verificámos que de uma forma genérica, não se verifica na nossa amostra uma relação significativa entre as categorias e o nível de rendimentos obtidos anualmente, questões 6. e 7., bem como se os contribuintes gostam ou não de cumprir, ou quais as razões que os levam a entregar, ou não, a declaração de IRS (questões 17. e 18. e 19.). Detectámos porém que se observam diferenças notórias para os vários testes apresentados, o que nos leva a concluir que talvez a nossa amostra

fosse pouco diversificada. Os nossos inquiridos registam um número significativo de rendimentos da Categoria A, cerca de 79%, o que poderá influenciar algumas das análises. Seria interessante futuramente trabalhar com uma amostra superior, com um número diversificado de categorias de rendimentos.

4.2. Análise da relação entre os factores pessoais da idade, rendimentos e habilitações e os custos psicológicos

O tema das informações pessoais de cada contribuinte, aparece evidenciada no início no nosso questionário, pelo que poderíamos ter optado por começar por estes assuntos, relacionando-os com os respectivos custos e sentimentos de *stress* e ansiedade. Porém, pareceu-nos interessante abordar primeiro a questão do cumprimento sob o ponto de vista dos comportamentos e atitudes, associados às categorias dos rendimentos, para depois apresentar uma análise associada às questões pessoais que caracterizam um contribuinte.

Iremos de seguida relacionar a questão dos aspectos psicológicos, associados aos sentimentos que caracterizam o estado de espírito num processo de entrega da declaração de rendimentos (questão 11.), ou seja, *stress/ansiedade*, *frustração/revolta/medo* e *indiferença*, com as informações pessoais acerca da idade, habilitações académicas, categorias de rendimentos e rendimento anual de um agregado familiar.

Utilizando novamente o teste Qui-quadrado, obtemos os seguintes resultados:

Quadro 3.30. – Relação dos aspectos psicológicos com as informações pessoais, aplicando o teste do Qui-quadrado por simulação de *Monte Carlo*

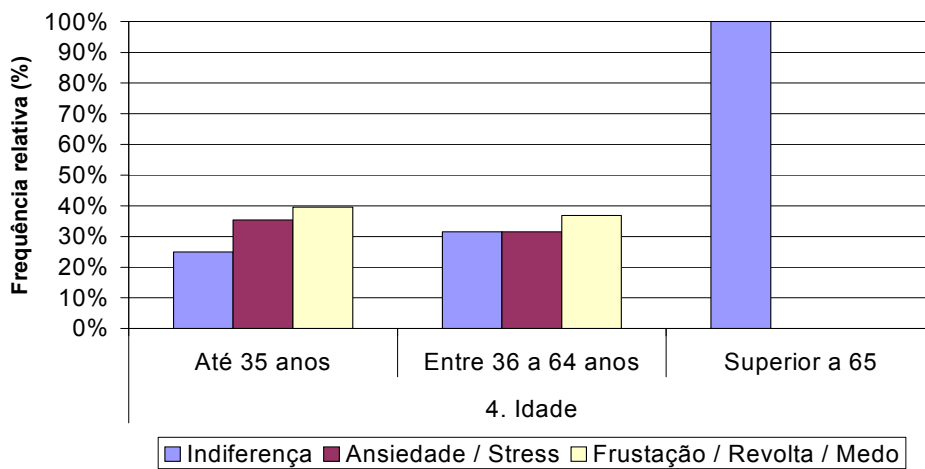
	Estadística	G.L.	Valor de prova	Monte Carlo Valor de prova
4. Idade	5,328	4	,255	,268
5. Habilitações académicas	3,282	6	,773	,800
6. Categorias de Rendimentos	5,592	6	,470	,472
7. Rendimento anual do agregado familiar	9,376	6	,154	,148

Existem sempre mais de 20% das células com frequência esperada inferior a 5, aplica-se o teste do Qui-quadrado por simulação de *Monte Carlo*.

O valor de prova é superior ao valor de referência de 5%, pelo que aceita-se a hipótese nula, ou seja, não existe uma relação entre os factores da idade (questão 4.), habilitações académicas (questão 5.), categorias de rendimentos (questão 6.) e rendimentos anuais de um agregado familiar (questão 7.), com a questão 11. dos sentimentos que caracterizam o estado de espírito em época de cumprimento fiscal. Estas variáveis são independentes.

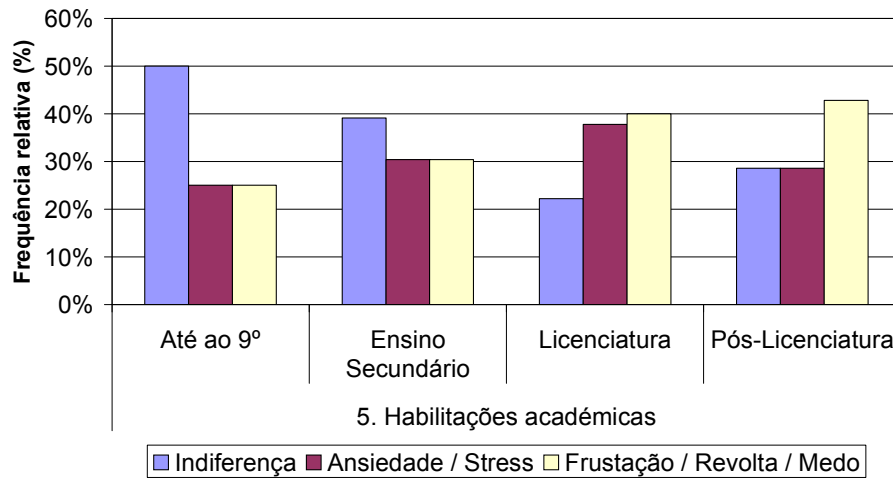
Os resultados são ilustrados nos seguintes gráficos de barras, individualmente, por cada uma das informações pessoais:

Figura 3.10. – Relação entre os aspectos psicológicos e a idade



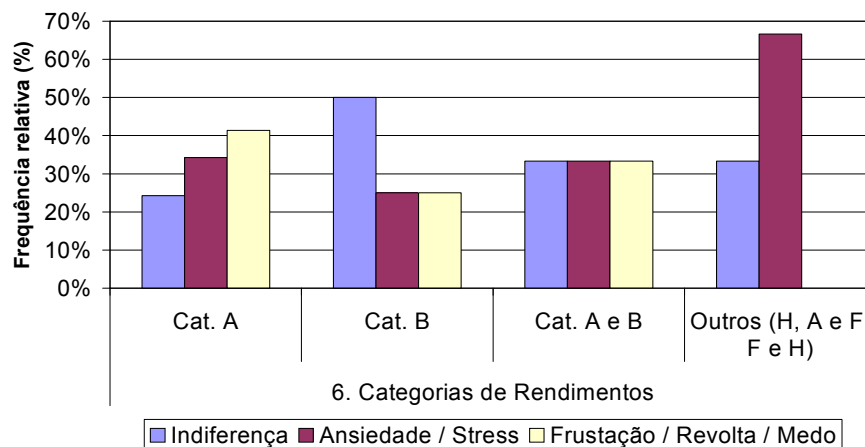
Na nossa amostra, verificamos que os contribuintes que têm até 35 anos apresentam uma percentagem de respostas frustração/revolta/medo” superior, enquanto a indiferença é um pouco inferior. Para os contribuintes com idades entre 36 e 64 anos, a percentagem de respostas frustração/revolta/medo” também é superior. Para os inquiridos com idade superior a 65 anos, apenas se verifica a resposta indiferença. Também para este caso as diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

Figura 3.11. – Relação entre os aspectos psicológicos e as habilitações académicas



A percentagem de respostas associadas ao sentimento de indiferença é superior para os inquiridos cujas habilitações são ao nível do 9.º ano de escolaridade e ao nível do ensino secundário. Para os contribuintes licenciados, a percentagem de respostas indiferença é pouco expressiva, sendo o sentimento de frustração/revolta/medo e medo o que assume maior percentagem não apenas para este tipo de habilitações, mas também para a pós-licenciatura.

Figura 3.12. – Relação entre os aspectos psicológicos e as categorias de rendimentos

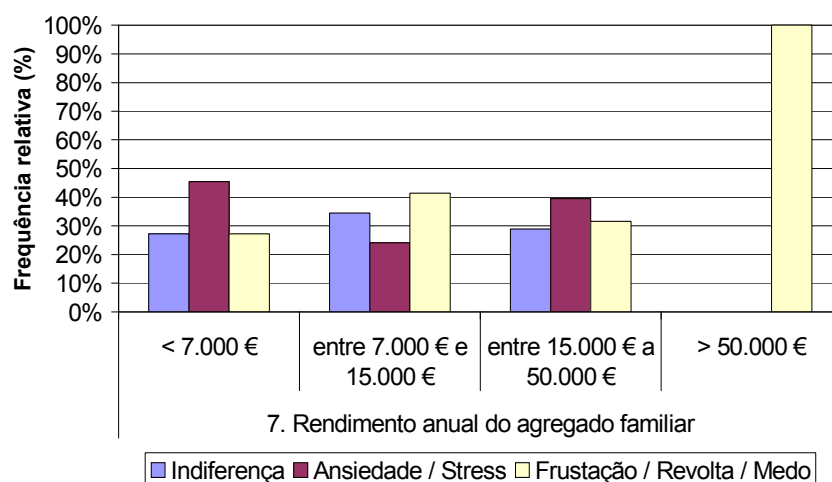


No que respeita aos tipos de rendimentos auferidos, a Categoria A regista uma percentagem superior referente aos sentimentos de *stress*/revolta/medo, a ansiedade/*stress* também assume um peso significativo, sendo o sentimento de indiferença o menos referido pelos contribuintes de trabalho dependente. Para a Categoria B o estado de espírito de indiferença foi assumido por maior número de contribuintes, enquanto os outros dois

estados de espírito foram referidos em igual percentagem, 25% cada. O facto de um grande número de contribuintes recorrer aos serviços de um técnico oficial de contas, justifica por si esta percentagem.

Para as outras duas categorias da nossa investigação os valores são residuais. Embora a ansiedade/*stress* tenha registado uma percentagem de 67% para a Categoria “Outras”, não nos parece materialmente relevante nos debruçarmos sobre as mesmas.

Figura 3.13. – Relação entre os aspectos psicológicos e o rendimento anual do agregado familiar



Em relação aos valores dos rendimentos anuais do agregados familiares, verificamos que os contribuintes que auferem menores rendimentos, assumem sentir-se ansiosos e/ou stressados, enquanto os contribuintes com maiores escalões de rendimentos assumem que em época de cumprimento de tarefas fiscais o seu estado de espírito é a frustração/revolta/medo. Para os contribuintes que se situam nos dois escalões intermédios, os estados de espírito na entrega da declaração de IRS são a ansiedade/*stress* e a frustração/revolta/medo, nos escalões de 7.000€ a 15.000€, e de 15.000€ a 50.000€, respectivamente.

Relacionados os sentimentos que melhor caracterizam o estado de espírito (questão 11.) com os factores pessoais, apresentamos de seguida esses mesmos sentimentos mas que foram classificados numa escala, de acordo também com o papel das novas tecnologias (questão 12.), comparativamente com as mesmas informações pessoais, nomeadamente a idade (questão 4.), habilitações académicas (questão 5.), categorias de rendimentos (questão 6.) e valores anuais do agregado familiar (questão 7.).

Começamos pela primeira característica individual de um contribuinte – a idade. Esta variável, no nosso questionário é qualitativa. Para realizar o cruzamento entre as variáveis, utiliza-se a ANOVA⁹⁸.

Resultados do teste à homogeneidade de variâncias:

Quadro 3.31. – Teste à homogeneidade de variâncias dos aspectos psicológicos e do factor idade

	Estatística de Levene	gl1	gl2	Valor de prova
12.1. Indiferença	3,584	1	67	,063
12.2. Ansiedade / Stress	3,284	1	70	,074
12.3. Frustração / Revolta / Medo	8,969	1	66	,004

Neste teste, verifica-se o pressuposto da homogeneidade das variâncias, uma vez que o valor de prova é superior a 0,05, o que implica não rejeitar a hipótese nula para as duas primeiras questões, mas não para 12.3.. Quando se verifica o pressuposto, a ANOVA é adequada, quando não se verifica, os seus resultados terão de ser confirmados pelo teste não paramétrico análogo.

A ANOVA permite verificar as hipóteses anteriormente definidas.

⁹⁸ A ANOVA serve para realizar o cruzamento entre uma variável qualitativa e variáveis quantitativas, que podem ser determinadas pelos valores médios obtidos para cada classe da variável qualitativa. Não é mais do que uma extensão do teste *t de Student*, para variáveis com mais do que duas classes, quando se cumpre o pressuposto da normalidade ou para amostras de grande dimensão. A questão central reside em saber se a população tem, ou não, médias iguais, ou seja, se a variável quantitativa apresenta os mesmos valores médios para as várias categorias da variável qualitativa.

O resultado do teste à homogeneidade de variâncias é extremamente importante no procedimento da ANOVA, uma vez que permite verificar um pressuposto (igualdade de variâncias nas categorias da variável qualitativa) que tem de ser cumprido para validar a análise subsequente. Este teste consiste em verificar se as variâncias podem ser consideradas iguais nas várias categorias do factor, colocando as seguintes hipóteses:

- H_0 : As variâncias da variável quantitativa são iguais nas categorias da variável qualitativa.
- H_1 : As variâncias da variável quantitativa são diferentes nas categorias da variável qualitativa.

Quando o valor de prova é superior a 5%, o que implica não rejeitar a hipótese nula, verifica-se pressuposto, a ANOVA é adequada, quando não se verifica, os seus resultados terão de ser confirmados pelo teste não paramétrico análogo.

Quadro 3.32. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre os factores psicológicos e factor idade

		Soma dos quadrados	gl	Média dos quadrados	F	Valor prova
12.1. Indiferença	Entre grupos	,277	1	,277	,252	,617
	Dentro dos grupos	73,665	67	1,099		
	Total	73,942	68			
12.2. Ansiedade / Stress	Entre grupos	3,657	1	3,657	2,163	,146
	Dentro dos grupos	118,343	70	1,691		
	Total	122,000	71			
12.3. Frustração/Revolta/Medo	Entre grupos	3,570	1	3,570	2,799	,099
	Dentro dos grupos	84,195	66	1,276		
	Total	87,765	67			

O valor de prova é superior a 0,05 para todas as questões, aceita-se assim a hipótese da sua média ser igual para todas as categorias da idade. Não se verificam diferenças significativas.

Para aplicar um teste estatístico paramétrico, é necessário verificar o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis, com o teste $K-S^{99}$:

Quadro 3.33. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos aspectos psicológicos e do factor idade aplicando o teste $K-S$

		Estatística	K-S (a) gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	Até 35 anos	,256	40	,000
	Entre 36 a 64 anos	,268	29	,000
12.2. Ansiedade / Stress	Até 35 anos	,292	42	,000
	Entre 36 a 64 anos	,242	30	,000
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Até 35 anos	,350	39	,000
	Entre 36 a 64 anos	,298	29	,000

a Correção de significância de Lilliefors
Não há casos válidos para a idade superior.

⁹⁹ Também designado teste de *Kolmogorov-Smirnov* com a correção de *Lilliefors*, que coloca a hipótese nula da variável seguir uma distribuição normal. De referir que para aplicar alguns dos testes estatísticos, nomeadamente os paramétricos, é necessário verificar este pressuposto.

O teste $K-S$ coloca as seguintes hipóteses:

- H_0 : A variável quantitativa segue uma distribuição normal para todas as classes da variável qualitativa.
- H_1 : A variável quantitativa não segue uma distribuição normal para todas as classes da variável qualitativa.

Para que se possa aplicar um teste paramétrico, tem que verificar-se H_0 para todas as classes da variável qualitativa o que não se verifica, quando pelo menos um valor de prova for inferior a 5%, pelo que se rejeita a hipótese nula. Nesses casos, o teste paramétrico precisa de ser confirmado pelo teste não paramétrico equivalente.

A normalidade da distribuição das variáveis não se verifica para todas as questões, pois pelo menos um valor de prova é inferior a 0,05, pelo que se rejeita a hipótese nula. O teste paramétrico será confirmado pelo teste não paramétrico equivalente, o teste de *Kruskall-Wallis*, quando não se verifica um dos pressupostos:

Quadro 3.34. – Teste de *Kruskall-Wallis* às variáveis dos aspectos psicológicos e factor idade

	Qui-quadrado	gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	0,04	1	0,847
12.2. Ansiedade / Stress	1,76	1	0,185
12.3. Frustração / Revolta / Medo	1,70	1	0,192

O valor de prova é superior a 0,05 para todas as questões, o que significa que os resultados da ANOVA estão confirmados. De seguida, ilustram-se as diferenças não significativas, através dos seus valores médios.

Quadro 3.35. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e factor idade

		N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	Até 35 anos	40	1,98	,920
	Entre 36 a 64 anos	29	2,10	1,205
	Total	69	2,03	1,043
12.2. Ansiedade / Stress	Até 35 anos	42	1,98	1,199
	Entre 36 a 64 anos	30	2,43	1,431
	Total	72	2,17	1,311
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Até 35 anos	39	1,74	,938
	Entre 36 a 64 anos	29	2,21	1,346
	Total	68	1,94	1,145

Na amostra, os valores médios referentes aos sentimentos afectos aos contribuintes de indiferença, ansiedade/*stress* e de frustração/medo são superiores para os contribuintes com idade entre 36 e 46 anos e inferiores para os contribuintes com menos de 35 anos. As diferenças apuradas não são porém estatisticamente significativas.

Apresentamos de seguida os testes para as habilitações académicas. Estamos igualmente na presença de uma variável qualitativa, pelo que se utilizamos os métodos estatísticos efectuadas na situação anterior acerca da idade.

Efectuámos o teste da homogeneidade, tendo o valor de prova sido superior em todas as questões. O teste da ANOVA seria adequado e permitia verificar as hipóteses anteriormente definidas.

O valor de prova é superior a 0,05 para todas as questões, o que significa que se aceita a hipótese da sua média ser igual para todas as categorias das habilitações. Para aplicar um teste estatístico paramétrico, é necessário verificar o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis, com o teste *K-S*:

Quadro 3.36. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos aspectos psicológicos e habilitações académicas aplicando o teste *K-S*

		Estatística	K-S gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	Até ao 9º	,260	2	.
	Ensino Secundário	,210	18	,035
	Licenciatura	,265	38	,000
	Pós-Licenciatura	,360	10	,001
12.2. Ansiedade / Stress	Até ao 9º	,260	2	.
	Ensino Secundário	,217	19	,019
	Licenciatura	,305	39	,000
	Pós-Licenciatura	,263	11	,033
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Até ao 9º	,260	2	.
	Ensino Secundário	,324	18	,000
	Licenciatura	,310	37	,000
	Pós-Licenciatura	,400	10	,000

A normalidade da distribuição das variáveis não se verifica para todas as questões (pelo menos um valor de prova é inferior a 0,05) logo rejeita-se a hipótese nula. O teste paramétrico será confirmado pelo teste não paramétrico equivalente, o teste de *Kruskall-Wallis*, quando não se verifica um dos pressupostos.

Quadro 3.37. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e habilitações académicas

		N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	Até ao 9º	2	2,00	1,414
	Ensino Secundário	18	2,11	1,023
	Licenciatura	38	2,13	1,119
	Pós-Licenciatura	10	1,50	,707
	Total	68	2,03	1,051
12.2. Ansiedade / Stress	Até ao 9º	2	3,00	2,828
	Ensino Secundário	19	2,47	1,429
	Licenciatura	39	2,10	1,353
	Pós-Licenciatura	11	1,91	1,044
	Total	71	2,20	1,359
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Até ao 9º	2	1,50	,707
	Ensino Secundário	18	1,78	1,060
	Licenciatura	37	2,08	1,164
	Pós-Licenciatura	10	1,70	1,337
	Total	67	1,93	1,146

Na amostra, os valores médios do sentimento de indiferença são inferiores para contribuintes que têm pós-licenciatura, enquanto os valores médios de ansiedade/*stress*

diminuem com o aumento das habilitações académicas, o que nos pode conduzir à conclusão de que os contribuintes mais bem instruídos, conseguem perceber melhor as matérias fiscais, não se sentindo como tal afectados psicologicamente. Os valores médios do estado de espírito de sentimentos de frustração/revolta/medo são superiores para indivíduos que possuem licenciatura, no entanto são inferiores para aqueles que tem habilitações até ao nível da escolaridade obrigatória. As diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

Analisadas as questões da idade e das habilitações académicas apresentamos de seguida, os testes efectuados para os rendimentos, nomeadamente categorias e rendimentos anuais do agregado familiar. Para a variável da questão 6., sendo qualitativa, iremos utilizar testes idênticos aos do ponto anterior.

Resultados do teste à homogeneidade de variâncias:

Quadro 3.38. – Teste à homogeneidade de variâncias dos aspectos psicológicos e categorias de rendimentos

	Estadística de Levene	gl1	gl2	Valor de prova
12.1. Indiferença	4,886	3	65	,004
12.2. Ansiedade / Stress	2,901	3	68	,041
12.3. Frustração / Revolta / Medo	4,758	3	64	,005

O valor de prova é inferior a 0,05 para todas as questões, logo não se confirma o pressuposto da homogeneidade das variâncias. Os seus resultados terão de ser confirmados pelo teste não paramétrico análogo.

Verificamos, pela ANOVA, as hipóteses anteriormente definidas:

Quadro 3.39. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre os aspectos psicológicos e a categoria de rendimentos

		Soma dos quadrados	gl	Média dos quadrados	F	Valor de prova
12.1. Indiferença	Entre grupos	5,742	3	1,914	1,907	,137
	Dentro dos grupos	65,243	65	1,004		
	Total	70,986	68			
12.2. Ansiedade / Stress	Entre grupos	10,351	3	3,450	2,101	,108
	Dentro dos grupos	111,649	68	1,642		
	Total	122,000	71			
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Entre grupos	4,727	3	1,576	1,228	,307
	Dentro dos grupos	82,140	64	1,283		
	Total	86,868	67			

Verificamos novamente que o valor de prova é superior a 0,05 em todas as questões. Aceita-se assim a hipótese da sua média ser igual para todas as categorias dos rendimentos. Para aplicar um teste estatístico paramétrico, é necessário verificar o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis, com o teste *K-S*:

Quadro 3.40. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos aspectos psicológicos e as categorias de rendimentos aplicando o teste *K-S*

		Estatística	K-S (a)	
			gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	Cat. A	,286	57	,000
	Cat. B	,377	8	,001
	Cat. A e B	,260	2	.
	Outras	,260	2	.
12.2. Ansiedade / Stress	Cat. A	,290	61	,000
	Cat. B	,237	7	,200(*)
	Cat. A e B			
	Outras	,260	2	.
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Cat. A	,352	57	,000
	Cat. B	,357	7	,007
	Cat. A e B	,260	2	.
	Outras	,260	2	.

a Correção de significância de Lilliefors

Rejeita-se a hipótese nula da normalidade da distribuição de variáveis para todas as questões (valor de prova sempre inferior a 0,05). Por não se verificar um dos pressupostos, apresentamos agora a confirmação pelo teste não paramétrico equivalente, o teste de *Kruskall-Wallis*:

Quadro 3.41. – Teste de *Kruskall-Wallis* às variáveis dos aspectos psicológicos e categorias de rendimentos

	Qui-quadrado	Gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	1,95	1	0,162
12.2. Ansiedade / Stress	1,20	1	0,273
12.3. Frustração / Revolta / Medo	0,31	1	0,578

O valor de prova é sempre superior a 0,05% para todas as questões. Os resultados da ANOVA são confirmados.

Diferenças não significativas, através dos seus valores médios:

Quadro 3.42. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e categorias de rendimentos

		N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	Cat. A	57	1,89	,939
	Cat. B	8	2,38	,916
	Cat. A e B	2	3,00	1,414
	Outros	2	3,00	2,828
	Total	69	2,01	1,022
12.2. Ansiedade / Stress	Cat. A	61	2,03	1,238
	Cat. B	7	2,57	1,397
	Cat. A e B	2	4,00	,000
	Outros	2	3,00	2,828
	Total	72	2,17	1,311
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Cat. A	57	1,88	1,087
	Cat. B	7	2,00	1,000
	Cat. A e B	2	3,00	1,414
	Outros	2	3,00	2,828
	Total	68	1,96	1,139

Na nossa amostra, os valores médios da indiferença são superiores para a Categoria “A + B” e para a categoria de “outras”, sendo inferiores para rendimentos de trabalho dependente. No que respeita aos valores médios do estado psicológico de ansiedade/stress, estes são superiores para a Categoria “A e B”, mas inferiores para a Categoria A. Em relação aos sentimentos de frustração/revolta/medo, os valores médios são superiores na Categoria “A e B” e “outras” e inferiores para a categoria A. Pela análise verificamos alguma enfoque na média das duas últimas categorias. No entanto estas duas categorias são pouco representativas na nossa amostra, pelo que estes resultados devem ser analisados e aprofundados com alguma cautela.

Por fim, falta apresentar os valores referentes à questão pessoal do rendimento anual do agregado familiar (questão 9.). Sendo também uma variável qualitativa, associada a uma escala de rendimentos, para realizar o cruzamento de dados iremos utilizar os mesmos testes estatísticos efectuados anteriormente (ANOVA). Optámos por não apresentar todos os quadros estatísticos, conforme anteriormente evidenciado, por se verificarem algumas semelhanças ao anteriormente apresentado e por não serem materialmente relevantes para a análise.

Verificado o pressuposto da homogeneidade das variâncias, confirma-se que a ANOVA é adequada. O valor de prova continua a ser superior a 0,05 para todas as questões, aceita-se assim a hipótese da sua média ser igual para todas as categorias dos rendimentos. Não se verificam diferenças significativas.

Foram confirmados os resultados da ANOVA, sendo que se ilustram de seguida as diferenças não significativas, através dos seus valores médios.

Quadro 3.43. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos aspectos psicológicos e rendimento anual

		N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	< 7.000 €	10	2,20	,919
	entre 7.000 € e 15.000 €	24	1,96	,999
	entre 15.000 € a 50.000 €	27	2,19	1,111
	> 50.000 €	3	1,00	,000
	Total	64	2,05	1,030
12.2. Ansiedade / Stress	< 7.000 €	9	2,67	1,658
	entre 7.000 € e 15.000 €	24	2,00	1,216
	entre 15.000 € a 50.000 €	30	2,27	1,337
	> 50.000 €	4	2,00	1,414
	Total	67	2,21	1,332
12.3. Frustração / Revolta / Medo	< 7.000 €	9	1,78	1,093
	entre 7.000 € e 15.000 €	23	1,78	,951
	entre 15.000 € a 50.000 €	27	2,15	1,231
	> 50.000 €	4	2,50	1,915
	Total	63	1,98	1,157

Na amostra, os valores médios do estado de espírito de indiferença são inferiores para mais de 50.000 €, enquanto nos sentimentos psicológicos de ansiedade/*stress*, os valores médios são superiores para quem ganha menos de 7.000 € anuais. No que respeita ao estado psicológico de frustração/revolta/medo, os valores médios são superiores para quem auferir mais de 50.000 € por ano e inferiores para quem se situa nos dois níveis de rendimento mais abaixo, inferior a 15.000 €. As diferenças observadas não são porém estatisticamente significativas.

Pelos testes efectuados não foram detectadas situações relações significativas entre as características individuais de cada contribuinte e os sentimentos referentes aos estados psicológicos de ansiedade/*stress* e frustração/medo/revolta. Existem porém algumas diferenças detectadas que em trabalhos futuros poderiam ser abordadas.

4.3. Relação entre os custos psicológicos e as questões do cumprimento ou incumprimento fiscal

Nos testes seguintes, o nosso objectivo é apurar os factores ou determinantes associados a custos psicológicos e emocionais, nomeadamente os sentimentos de *stress* e ansiedade, relacionando estes com outras variáveis já abordadas. Assim, numa primeira fase, partimos das questões 17., 18., e 19. analisadas anteriormente e tentamos relacionar estas com os

sentimentos mencionados. Posteriormente, e uma vez que o tema das novas tecnologias de informação tem assumido particular relevância, testamos o relacionamento destas com o aumento ou diminuição dos sentimentos de *stress*/ansiedade. Tentámos ainda validar se estas novas tecnologias vão ou não influenciar uma atitude de cumprimento e entrega da declaração de rendimentos.

Partimos assim das questões anteriormente analisadas, relacionadas com a entrega da declaração de IRS, com os prazos e com as razões do cumprimento desta tarefa fiscal, para introduzirmos a questão dos custos psicológicos, associados aos sentimentos de *stress* e ansiedade. Desta forma, iremos de seguida relacionar a questão 11. relativa aos sentimentos que melhor caracterizam o estado de espírito durante o processo de entrega da declaração, com as questões 17., 18. e 19., anteriormente também apresentadas, mas relacionadas com a categoria e valor de rendimentos.

Utilizando o teste Qui-quadrado, obtemos os seguintes resultados:

Quadro 3.44. – Relação dos custos psicológicos com a entrega do IRS, os determinantes de cumprimento e a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal

	Estatística	G.L.	Valor de prova	Monte Carlo Valor prova
17. Costuma entregar a declaração de IRS:	,749	4	,945	,953
18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?	3,992	6	,678	,718
19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração:	2,276	2	,321	,372

Novamente iremos utilizar aqui o teste do Qui-quadrado por simulação de *Monte Carlo*, uma vez que existem mais de 20% das células com frequência esperada inferior a 5%.

As hipóteses agora a testar são:

- H_0 : As duas variáveis são independentes, ou seja, não existe relação entre os sentimentos de *stress*/ansiedade e os assuntos relacionados com a entrega da declaração de IRS, expressos nas questões 17. a 19.;
- H_1 : As duas variáveis apresentam uma relação entre si, ou seja, existe relação entre os sentimentos de *stress*/ansiedade e as questões 17. a 19..

Também aqui o valor de prova é superior ao valor de referência de 5%, aceitando-se a hipótese nula, ou seja, não existe uma relação entre os sentimentos que caracterizam o estado de espírito durante o processo de entrega com as questões da entrega da declaração, nomeadamente os prazos e as causas de entrega e não entrega. Os sentimentos sentidos pelos contribuintes são independentes das questões 17., 18. e 19..

Os resultados são discriminados individualmente nas seguintes tabelas:

Quadro 3.45. – Relação dos custos psicológicos com o período de entrega do IRS

17. Costuma entregar a declaração de IRS:		11. Quais os sentimentos que melhor caracterizam o seu estado de espírito durante o processo de entrega:		
		Indiferença	Ansiedade / Stress	Frustração / Revolta / Medo
No início do prazo	N	12	14	13
	% na categoria	30,8%	35,9%	33,3%
No fim do prazo	N	10	9	11
	% na categoria	33,3%	30,0%	36,7%
Contabilista é que sabe	N	4	6	7
	% na categoria	23,5%	35,3%	41,2%

Na nossa amostra, aqueles que entregam no início do prazo assumem que registam um estado de espírito com maiores sentimentos de *stress*/ansiedade, sendo o sentimento de indiferença menos frequente. Para os que entregam no fim, os sentimentos de frustração/revolta/ medo sentidos pelos contribuintes são os mais expressivos, enquanto a ansiedade e o *stress* são menores. A frequência de resposta é porém pouco divergente entre uns sentimentos e outros, pelo que teremos de analisar os resultados com bastante cautela.

No caso dos contribuintes que afirmaram que o contabilista é que sabia, a frustração/revolta/medo é o sentimento mais notório, enquanto a indiferença o menos expressivo. Porventura, os custos psicológicos destes contribuintes transformam-se em custos monetários, resultantes dos honorários ou outras remunerações pagas aos técnicos oficiais de contabilidade.

Quadro 3.46. – Relação dos custos psicológicos com as razões de entrega do IRS

18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?		11. Quais os sentimentos que melhor caracterizam o seu estado de espírito durante o processo de entrega:		
		Indiferença	Ansiedade / Stress	Frustração / Revolta / Medo
Obrigação	N	18	20	22
	% na categoria	30,0%	33,3%	36,7%
Cultura	N	3	3	1
	% na categoria	42,9%	42,9%	14,3%
Social	N	0	2	2
	% na categoria	,0%	50,0%	50,0%
Económica	N	4	3	6
	% na categoria	30,8%	23,1%	46,2%

Passando agora para as razões que determinam a entrega da declaração de rendimentos, verificamos que os contribuintes que entregam a declaração de rendimentos por obrigação registam uma maior percentagem de respostas nos sentimentos de frustração/revolta/medo, enquanto a indiferença é o sentimento menos manifestado. As causas sociais e culturais têm pouca frequência para nos debruçarmos sobre elas. De qualquer forma em ambas o *stress*/ansiedade aparece evidenciado com uma percentagem bastante expressiva. Para os contribuintes que entregam por ser uma tarefa de ordem económica, os sentimentos de frustração/revolta/medo são superiores aos de *stress* e ansiedade. As diferenças observadas não são porém estatisticamente significativas.

Quadro 3.47. – Relação dos custos psicológicos com a decisão de cumprimento ou incumprimento fiscal

19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração:		11. Quais os sentimentos que melhor caracterizam o seu estado de espírito durante o processo de entrega:		
		Indiferença	Ansiedade / Stress	Frustração / Revolta / Medo
Sim	N	1	4	5
	% na categoria	10,0%	40,0%	50,0%
Não	N	25	25	26
	% na categoria	32,9%	32,9%	34,2%

Em ambas as respostas da questão 19., o maior sentimento de caracterização do estado de espírito expresso pelos contribuintes foi o de frustração/revolta/medo., seguido dos sentimentos de ansiedade/*stress*.

De seguida, tentamos relacionar estes sentimentos com o papel das novas tecnologias que a Administração Fiscal tem desenvolvido no relacionamento com os contribuintes de forma a aumentar o cumprimento fiscal. Assim, tentámos relacionar as respostas à questão 12. (dos sentimentos enumerados, classifique numa escala de 1 a 5, sendo 1 diminui

significativamente e 5 aumenta significativamente, o papel das novas tecnologias) com a questão 17.. A variável é qualitativa, pelo que para efectuarmos o cruzamento das variáveis utiliza-se a ANOVA.

Resultados do teste à homogeneidade de variâncias:

Quadro 3.48. – Teste à homogeneidade das variáveis dos sentimentos e do período de entrega da declaração de IRS

	Estadística de Levene	gl1	gl2	Valor de prova
12.1. Indiferença	1,029	2	64	,363
12.2. Ansiedade / Stress	,100	2	67	,905
12.3. Frustração / Revolta / Medo	,402	2	63	,671

Verifica-se o pressuposto da homogeneidade das variâncias (valor de prova superior a 5%, o que implica não rejeitar a hipótese nula) para todas as questões. Como se verifica o pressuposto, a ANOVA é adequada, quando não se verifica, os seus resultados terão de ser confirmados pelo teste não paramétrico análogo.

A ANOVA permite verificar as hipóteses anteriormente definidas.

Quadro 3.49. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre os sentimentos e o período de entrega da declaração de IRS

		Soma dos quadrados	gl	Média dos quadrados	F	Valor de prova
12.1. Indiferença	Entre grupos	1,547	2	,773	,705	,498
	Dentro dos grupos	70,214	64	1,097		
	Total	71,761	66			
12.2. Ansiedade / Stress	Entre grupos	1,805	2	,903	,486	,617
	Dentro dos grupos	124,538	67	1,859		
	Total	126,343	69			
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Entre grupos	4,187	2	2,094	1,613	,207
	Dentro dos grupos	81,752	63	1,298		
	Total	85,939	65			

O valor de prova é superior a 5% para todas as questões, logo aceita-se a hipótese da sua média ser igual para todas as categorias da questão 17. acerca do prazo de entrega da declaração de rendimentos. Não se verificam diferenças significativas.

Para aplicar um teste estatístico paramétrico, é necessário verificar o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis, com o teste $K-S^{100}$:

¹⁰⁰ Necessário para verificar o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis.

Quadro 3.50. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos sentimentos e do período de entrega da declaração de aplicando o teste *K-S*

		K-S (a)		Valor de prova
		Estatística	gl	
12.1. Indiferença	Início	,224	31	,000
	Fim	,277	21	,000
	Contabilista é que sabe	,259	15	,008
12.2. Ansiedade / Stress	Início	,273	32	,000
	Fim	,277	23	,000
	Contabilista é que sabe	,195	15	,128
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Início	,333	30	,000
	Fim	,361	21	,000
	Contabilista é que sabe	,219	15	,052

a Correção de significância de Lilliefors

A normalidade da distribuição das variáveis não se verifica para todas as questões, pois pelo menos um valor de prova é inferior a 5%, pelo que se rejeita a hipótese nula. O teste paramétrico será confirmado pelo teste não paramétrico equivalente, o teste de *Kruskall-Wallis*¹⁰¹, quando não se verifica um dos pressupostos:

Quadro 3.51. – Teste de *Kruskall-Wallis* às variáveis dos sentimentos e período de entrega da declaração de IRS

	Qui-quadrado	Gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	1,32	2	0,517
12.2. Ansiedade / Stress	1,06	2	0,590
12.3. Frustração / Revolta / Medo	3,34	2	0,189

O valor de prova é superior a 5% para todas as questões, logo os resultados da ANOVA são confirmados. Isto significa que se aceita a hipótese nula das médias serem iguais para a variável qualitativa, nomeadamente a questão 17., e para a variável quantitativa acerca dos sentimentos sentidos pelos contribuintes individuais.

¹⁰¹ Por não se verificar o pressuposto da homogeneidade das variáveis ou o pressuposto da normalidade.

De seguida, ilustram-se as diferenças não significativas, através dos seus valores médios.

Quadro 3.52. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos sentimentos e período de entrega da declaração de IRS

		N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	Início	31	2,10	,978
	Fim	21	1,86	1,014
	Contabilista é que sabe	15	2,27	1,223
	Total	67	2,06	1,043
12.2. Ansiedade / Stress	Início	32	2,13	1,314
	Fim	23	2,17	1,403
	Contabilista é que sabe	15	2,53	1,407
	Total	70	2,23	1,353
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Início	30	1,93	1,112
	Fim	21	1,71	1,102
	Contabilista é que sabe	15	2,40	1,242
	Total	66	1,97	1,150

Na nossa amostra, os valores médios de dos sentimentos de indiferença e de frustração/revolta/medo são superiores para os que contribuintes que responderam que o “contabilista é que sabe” e inferiores para os que entregam o IRS no final do prazo. Os valores médios da questão 12.2. referente aos sentimentos de ansiedade/*stress* são superiores para os que respondem que o “Contabilista é que sabe” sobre o prazo de entrega, no entanto, as diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

De seguida, tentámos relacionar os sentimentos relacionados com o papel das novas tecnologias, com a razão que conduz um contribuinte a tomar uma atitude de cumprimento fiscal, que na nossa investigação se prende com a entrega da declaração de rendimentos. Iremos agora relacionar a questão 12. com a questão 18.. Sendo esta uma variável qualitativa, para realizar o cruzamento entre variáveis, utilizamos novamente a ANOVA.

Efectuámos testes idênticos aos anteriores. Começamos por confirmar o pressuposto da homogeneidade e verificar que a ANOVA seria adequada. Para a nossa amostra este pressuposto ao ser cumprido permite-nos validar a análise subsequente. Assim, verificámos que as variâncias relacionadas com as questões dos sentimentos e as razões da entrega do IRS podem ser consideradas iguais, conforme apresentamos se seguida:

Quadro 3.53. – Teste da ANOVA de confirmação da igualdade de variâncias entre dos sentimentos e as razões de entrega da declaração de IRS

		Soma dos quadrados	gl	Média dos quadrados	F	Valor prova
12.1. Indiferença	Entre grupos	1,534	3	,511	,459	,712
	Dentro dos grupos	69,087	62	1,114		
	Total	70,621	65			
12.2. Ansiedade / Stress	Entre grupos	,681	3	,227	,119	,949
	Dentro dos grupos	122,554	64	1,915		
	Total	123,235	67			
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Entre grupos	,722	3	,241	,174	,914
	Dentro dos grupos	84,263	61	1,381		
	Total	84,985	64			

O valor de prova é superior a 5% para todas as questões, o que significa que se aceita a hipótese da sua média ser igual para todas as categorias da questão 18.. Não se verificam porém diferenças significativas, ou seja, não existem divergências de relevar entre os sentimentos e a razão de entrega da declaração de rendimentos.

Aplicámos um teste estatístico paramétrico, e verificámos o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis, com o teste *K-S*. A normalidade da distribuição das variáveis não se verificou porém para todas as questões, pois pelo menos um valor de prova é inferior a 5%. O teste paramétrico foi confirmado pelo teste não paramétrico equivalente, o teste de *Kruskall-Wallis*, que confirmou os resultados da ANOVA.

Quadro 3.54. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos sentimentos e razões de entrega da declaração de IRS

		N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	Obrigaçao	46	2,02	1,085
	Cultura	5	2,60	1,140
	Social	4	2,00	1,155
	Económica	11	2,09	,831
	Total	66	2,08	1,042
12.2. Ansiedade / Stress	Obrigaçao	47	2,21	1,366
	Cultura	6	2,50	1,517
	Social	4	2,50	1,915
	Económica	11	2,27	1,191
	Total	68	2,26	1,356
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Obrigaçao	46	1,96	1,210
	Cultura	5	2,00	1,000
	Social	4	1,75	,957
	Económica	10	2,20	1,135
	Total	65	1,98	1,152

Na amostra, os valores médios do sentimento de indiferença são superiores para os que respondem que a causa do cumprimento é a cultura. No caso da ansiedade/*stress* os valores são superiores para os contribuintes que respondem cultura e social. Os valores médios dos

sentimentos de frustração/revolta/medo” são superiores para os que respondem que a razão de entrega da declaração de rendimentos é puramente económica. São ainda inferiores para os que respondem que o cumprimento fiscal é efectuado por uma razão social. As diferenças observadas não são estatisticamente significativas.

Para finalizar este subponto da nossa investigação, procurámos relacionar se o facto dos contribuintes se sentirem afectados psicologicamente com o cumprimento das tarefas fiscais, afecta ou não, a entrega da declaração de rendimentos. Assim, relacionámos as questões dos sentimentos, com a questão 19..

Nesta análise verificamos a existência de uma variável dicotómica (questão 19.). Para realizar o cruzamento entre as escalas e esta variável pode utilizar-se o teste paramétrico *t de Student*¹⁰², que produz os seguintes resultados (resumidos):

Quadro 3.55. – Relação entre as variáveis dos sentimentos e o cumprimento e incumprimento fiscal aplicando o teste *t de Student*

		Teste de Levene		t	Teste t	
		F	p		gl	Valor prova
12.1. Indiferença	Variâncias iguais	3,501	,066	,844	65	,402
	Variâncias diferentes			,647	9,235	,534
12.2. Ansiedade / Stress	Variâncias iguais	1,184	,280	,774	68	,441
	Variâncias diferentes			,647	9,515	,533
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Variâncias iguais	6,445	,014	,706	64	,483
	Variâncias diferentes			,517	9,097	,617

Nos resultados acima utilizámos um teste de *Levene*. É um teste que antecede o de *t*, e está associados aos testes de hipóteses à igualdade das variâncias em cada um dos grupos. Neste teste a hipótese nula é a de que a variância é igual para ambos os grupos da variável dicotómica, e na hipótese um a variância é diferente para os dois grupos da variável dicotómica. Nestes resultados considera-se a linha superior ou a linha inferior, consoante

¹⁰² Este teste é utilizado quando se pretende analisar uma variável quantitativa nas duas classes de uma variável qualitativa nominal dicotómica. Geralmente é a antecedido por um teste de hipóteses à igualdade das variâncias, denominado teste de *Levene*.

O teste t coloca as seguintes hipóteses:

- H0: Não existe diferença entre a média das variáveis quantitativas, para cada um dos grupos da variável dicotómica.
- H1: Existe diferença entre a média das variáveis quantitativas, para cada um dos grupos da variável dicotómica.

as variâncias se consideram iguais ou diferentes, respectivamente. Considera-se a linha superior para variâncias iguais e a linha inferior para variâncias diferentes.

Na nossa amostra, quando o valor de prova é superior a 5% (0,066 na questão 12.1.), não se rejeita a hipótese nula e consideram-se as variâncias iguais para os dois grupos (na questão 12.2. $p=0,280$), considera-se a linha superior.

Quando o valor de prova é inferior a 5% (0,014 na questão 12.3.), não se rejeita a hipótese nula e consideram-se as variâncias diferentes para os dois grupos, considera-se a linha inferior.

No que respeita ao teste *t de Student*:

O valor de prova é superior a 5% para as três questões, pelo que rejeitamos a hipótese um e aceitamos a hipótese nula, isto é, considera-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos.

Para aplicarmos um teste estatístico paramétrico, necessitamos de verificar o pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis, realizando um teste K-S:

Quadro 3.56. – Pressuposto da normalidade das distribuições das variáveis dos sentimentos e o cumprimento e incumprimento fiscal aplicando o teste K-S

	19.	Estatística	K-S (a) gl	Valor de prova
12.1. Indiferença	Sim	,272	9	,054
	Não	,246	58	,000
12.2. Ansiedade / Stress	Sim	,269	9	,059
	Não	,259	61	,000
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Sim	,327	9	,006
	Não	,317	57	,000

a Correção de significância de Lilliefors

O pressuposto da normalidade não se verifica para todas as questões, pois pelo menos um valor de prova é inferior a 5%, pelo que se rejeita a hipótese nula. A variável quantitativa não segue assim uma distribuição normal para todas as classes da variável qualitativa. O teste paramétrico será confirmado pelo teste não paramétrico equivalente, o teste de *Mann-Whitney*¹⁰³:

¹⁰³ Teste não paramétrico que testa a igualdade das medianas em ambos os grupos. Serve para realizar o cruzamento entre estas variáveis, permitindo comparar os valores medianos da escala em cada um dos grupos. O teste de *Mann-Whitney* coloca as seguintes hipóteses:

- H0: Não existe diferença entre a distribuição de valores das variáveis quantitativas, para cada um dos grupos da variável dicotómica.

Quadro 3.57. – Teste de *Mann-Whitney* às variáveis dos sentimentos e cumprimento e incumprimento fiscal

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Valor de prova
12.1. Indiferença	234	1945	-0,524	0,600
12.2. Ansiedade / Stress	245	2136	-0,546	0,585
12.3. Frustração / Revolta / Medo	241,5	1894,5	-0,306	0,760

O valor de prova é superior a 5% para todas as questões. Confirmam-se os resultados do teste t.

De seguida, ilustram-se as diferenças, não significativas, através dos seus valores médios.

Quadro 3.58. – Valores médios das diferenças não significativas das variáveis dos sentimentos e cumprimento e incumprimento fiscal

		19.	N	Média	Desvio padrão
12.1. Indiferença	Sim		9	2,33	1,414
	Não		58	2,02	,982
12.2. Ansiedade / Stress	Sim		9	2,56	1,667
	Não		61	2,18	1,310
12.3. Frustração / Revolta / Medo	Sim		9	2,22	1,641
	Não		57	1,93	1,067

Na amostra, a média do sentimento de indiferença, ansiedade/*stress* e frustração/revolta/medo é sempre superior para os que já pensaram em não entregar a declaração de rendimentos. No entanto, atendendo às diferenças observadas não serem estatisticamente significativas, e ainda ao facto de na nossa amostra as respostas “sim” serem reduzidas, é complicado concluir que de facto existe uma correlação para estes dois assuntos.

De uma forma conclusiva, embora se observem algumas diferenças entre os sentimentos de *stress* e/ou ansiedade na amostra, não se verifica uma relação significativa entre os custos dos sentimentos de *stress* e/ou ansiedade (questões 11. e 12.) e se os contribuintes cumprem ou não a entrega da declaração de IRS (questões 17. e 18. e 19.).

- H1: Existe diferença entre a distribuição de valores das variáveis quantitativas, para cada um dos grupos da variável dicotómica.

O valor que importa analisar é a significância do teste, também designada por valor de prova. Quando este valor é inferior ao valor de referência de 5%, rejeita-se a hipótese nula, ou seja, existem diferenças entre os dois grupos. Quando é superior ao valor de referência de 5%, aceita-se a hipótese nula.

4. Nota conclusiva

Apresentámos de uma forma resumida os resultados do nosso estudo empírico. Obtivemos 91 respostas dos questionários elaborados presencialmente, de forma a facilitar e a identificar as reacções por parte dos contribuintes.

Das respostas obtidas, 79% eram da Categoria A, 14% da Categoria B e os restantes das outras categorias A repartição por estas categorias limitou-nos um pouco a investigação, uma vez que os aspectos psicológicos diferem bastante de categoria para categoria.

Da amostra, verificámos que existem mais contribuintes que confessam se sentir ansiosos e/ou stressados (34%) e frustrados, do que indiferentes em relação ao cumprimento de tarefas fiscais. Estes estados de espírito tendem a ser menos afectados após a entrega da declaração via *on-line*.

Concluímos que 71% entrega a declaração de rendimentos por obrigação e que apenas 12% já pensaram em não cumprir, ou seja, não entregar a declaração. Cerca de 13% afirmaram ainda que se sentem influenciados psicologicamente em épocas de cumprimento de tarefas fiscais.

Tentámos ainda testar algumas variáveis correlacionando-as. Procurámos relacionar os rendimentos com a vontade e as razões do cumprimento, bem como os estados de espírito relacionados com os contribuintes. Embora não apresentando diferenças estatisticamente significativas, verificámos a tendência para alguns resultados importantes, como é o caso de, por exemplo, a maioria dos contribuintes entregarem a declaração de rendimentos por obrigação. Quanto maior for o rendimento de um contribuinte, maior será a razão de cumprimento por via da obrigação. A razão económica funciona em sentido inverso, ou seja diminui com o aumento do rendimento.

Por sua vez, os contribuintes que auferem menos rendimentos assumem sentir-se mais ansiosos/stressados. Com níveis maiores de rendimentos é a frustração/revolta/medo que assume mais peso. Estes sentimentos são ainda maiores para os contribuintes entre os 36 e os 46 anos.

CAPÍTULO IV – Conclusões finais

Foram abordadas, nesta dissertação, as atitudes e os comportamentos dos contribuintes individuais em relação ao sistema fiscal, efectuando uma aplicação prática dos custos psicológicos incorridos pelos contribuintes em Portugal. Podemos, então, e em síntese, sublinhar as seguintes conclusões.

A sociologia e a psicologia social, enquanto disciplinas complementares, que procuram explicar a conduta da Administração Fiscal, e a dos cidadãos estão directamente relacionadas com um conjunto de ideias, sentimentos e percepções dos cidadãos, enquanto contribuintes. Estes elementos determinam a conduta fiscal e a conseqüente predisposição de cumprir ou não com as obrigações tributárias.

As noções de ética e moralidade fiscal também têm assumido importância fundamental para a análise sociológica e psicológica dos sistemas fiscais, em resultado de estarem associadas às reacções e comportamentos humanos. A ética tributária, como disciplina filosófica, vai para além da formulação da lei e respectiva aplicação, pretendendo ir mais longe do que olhar apenas para o dever de declarar bem. Esta área de estudo está directamente relacionada com a moralidade por definir normas e princípios de actuação para os indivíduos envolvidos num sistema fiscal.

Na literatura internacional, Torgler tem desenvolvido estudos interessantes relacionados com os determinantes da moralidade fiscal. Sublinhou alguns factores, entre os quais a religião, a política, a cooperação ou a cultura que podem influenciar a moral fiscal. Segundo o autor, a própria religião pode incutir moralidade fiscal, ao influenciar o comportamento individual do cidadão enquanto contribuinte.

Foram analisados outros factores que podem determinar o cumprimento das tarefas fiscais. O factor económico, resultado da teoria tradicional da evasão fiscal, associado portanto a uma diminuição de riqueza, bem como o grau de conhecimento técnico, a confiança, ou a instabilidade legislativa podem influenciar o comportamento de um contribuinte perante as tarefas fiscais. No nosso estudo empírico, cerca de 57% dos contribuintes afirmou não confiar na Administração Fiscal, enquanto 43% afirmou confiar.

As variáveis sociais e psicológicas têm porém assumido particular destaque. A imagem criada no cérebro humano de cada cidadão, acerca do sistema fiscal pode influenciar a conduta dos contribuintes, podendo afectar inclusive o cumprimento voluntário.

Em Espanha, e para Maria Luísa Delgado Lobo, o maior ou menor grau de aceitação das obrigações tributárias poderia variar de acordo com a coesão social, com a imagem da Administração Fiscal e com o comportamento dos contribuintes.

A análise de um sistema fiscal e dos comportamentos dos contribuintes deverá ainda não descurar as matérias da educação fiscal, por parte dos decisores políticos. Na Suécia, uma campanha efectuada pelo governo, dirigida aos jovens, com anúncio televisivo e distribuição de panfletos nas escolas permitiu concluir que as atitudes dos jovens mudaram positivamente em relação ao pagamento de impostos.

O tema dos custos psicológicos, resultante também da crescente complexidade dos sistemas fiscais, tem assumido cada vez uma maior importância, sobretudo nas últimas três décadas. Embora com algumas dificuldades de medição, têm sido efectuados estudos qualitativos acerca do comportamento e do stress incorrido pelos contribuintes, com resultados interessantes.

Os primórdios da investigação dos custos de tributação surgiram em 1935, por Haig, nos EUA. Em 1965 foi efectuado por Wicks a primeira tentativa de medir os custos de cumprimento individuais, sendo que Sandford, entre 1973 e 1982, deu um enorme impulso a este tema, ao ser um o primeiro autor a atribuir um valor ao tempo gasto no cumprimento das tarefas fiscais. Para este autor, os custos psicológicos, mesmo não sendo mensuráveis, assumiam uma componente essencial, com particular relevância nos contribuintes idosos, divorciados e viúvas. Assim, para o apuramento dos custos de um sistema fiscal passou a ser importante incluir os custos psicológicos.

Na Austrália, a análise dos comportamentos e das atitudes dos contribuintes também têm sido investigadas, nomeadamente por *Coleman et al.*, em investigações efectuadas em 2001 e 2007. No primeiro estudo, em 2001, estes autores procuraram aferir acerca dos custos mentais e emocionais, desenvolvendo uma metodologia relacionada com filmagens e posterior análise psicológica, quando os inquiridos cumpriam com as suas matérias fiscais. Verificaram que as palavras frustração, ansiedade e confusão foram as mais utilizadas e que foram notórios os gestos corporais que induziam a sentimentos de ansiedade e preocupação. Em 2007, estes mesmos autores procuraram analisar o impacto da simplificação da legislação fiscal nos custos psicológicos incorridos pelos contribuintes. Embora não se verificando divergências significativas, os resultados mostraram que os

custos teriam tendência a ser maiores nos contribuintes que desconheciam estas matérias, quando comparados com especialistas ou peritos fiscais.

Em Portugal, Lopes em 2007, analisou o estado emocional dos contribuintes, antes e depois do cumprimento de tarefas fiscais. A média dos custos de cumprimento para os contribuintes que mudaram de estado emocional foi de 79,39 Euros, enquanto para aqueles que não sofreram qualquer alteração foi de 69,71 Euros. Por sua vez, os custos psicológicos teriam tendência a aumentar com a idade e com os níveis de escolaridade mais baixos. Estes custos eram ainda ligeiramente superiores nos contribuintes do sexo feminino.

No nosso estudo, embora não tenhamos chegado a resultados estatisticamente significativos, obtivemos alguns resultados curiosos. Vejamos, pois, alguns deles. Observámos que alguns contribuintes individuais casados e do sexo feminino, quando abordados sob o tema do preenchimento da declaração de IRS, afirmaram ser “uma tarefa dos maridos” e que “dessa matéria não percebem nada”.

A questão da complexidade dos sistemas fiscais também importa lembrar. No nosso estudo, cerca de 39% dos contribuintes afirmou sentir dificuldades no preenchimento e entrega do IRS, sendo a compreensão destas matérias uma área bastante difícil. Quando questionados sobre diversas características a atribuir à Administração Fiscal, os contribuintes não hesitaram em responder que se tratava de uma instituição complexa.

Em relação aos sentimentos e ao estado de espírito verificámos que predominam os sentimentos de ansiedade/stress e de frustração/revolta/medo, quando comparados com os de indiferença. Tentámos ainda apurar ainda as razões que levam um contribuinte a entregar a declaração de rendimento no fim ou no início o prazo. Concluímos que cerca de 45% afirma que entrega no início do prazo por ser menos uma preocupação, enquanto 49% afirma não gostar de cumprir. Estes resultados podem ser um indicador da existência de custos psicológicos.

Pelos testes efectuados, verificámos ainda, que existe tendência para a percentagem de contribuintes que cumprem com as tarefas fiscais, aumenta com o incremento dos rendimentos anuais, enquanto a percentagem de respostas dos contribuintes que já pensaram em não cumprir, diminui com o aumento do rendimento. Em relação aos valores dos rendimentos anuais do agregados familiares, verificamos que os contribuintes que auferem menores rendimentos, assumem sentir-se ansiosos e/ou stressados, enquanto os

contribuintes com maiores escalões de rendimentos assumem que em época de cumprimento de tarefas fiscais o seu estado de espírito é a frustração/revolta/medo.

No trabalho empírico efectuado, concluímos de uma forma genérica, que embora não se verifique uma relação significativa, existem diferenças quando abordamos os temas dos sentimentos de stress/ansiedade e de frustração/revolta/medo e os comparamos com o tipo de rendimentos, com a idade ou com as habilitações académicas. Quando questionados os contribuintes, um número elevado assume que se sente deprimido e/ou frustrado aquando da entrega da declaração de rendimentos. Por outro lado, verificamos que os contribuintes que entregam no fim do prazo não gostam de cumprir estas tarefas e que muitos o cumprem por uma questão de obrigação.

Uma das limitações do nosso estudo decorre da amostra ser bastante reduzida e focalizada apenas numa localidade em Portugal, o que não nos permitiu obter conclusões estatisticamente significativas, nem resultados generalizáveis ao resto da população. Deixamos a sugestão para, futuramente, em trabalho semelhantes se recorrer a uma amostra de maior dimensão, no sentido de chegar a resultados generalizáveis ao resto da população portuguesa.

Bibliografia consultada

ALLINGHAM, Michael G.; SANDMO, Agnar (1972), “Income tax evasion: a theoretical analysis”, in: *Journal of Public Economics*, Volume I, pp. 323-338.

ARIFF, Mohamed (2001), “Compliance cost research in selected Asian economies”, in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine, J. (eds), *Tax compliance costs: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media PtyLda, pp. 202-302.

ARISTÓTELES (2004), *Ética a Nicómaco* (tradução de António C. Ceiro). Quetzal Editores, Lisboa.

BERTOLUCCI, Aldo Vincenzo (2001) “Quanto custa pagar tributos?”, Universidade de São Paulo.

BRÁS, CARLOS, Américo Fernando, (2005), “Os princípios da eficácia e da eficiência fiscais”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 416, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 163-181. Os princípios da eficácia e da eficiência fiscais, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 416, pp. 163-181.

BRONIC, Michaela (2004), “The Costs of Compliance in Croatia”, in: *Occasional Paper*, n.º 31, pp. 1-27.

CAMPOS, Diogo Leite; CAMPOS, Mónica Horta Neves Leite (2003), *Direito Tributário*, 2ª Edição, Almedina, Coimbra, 2003.

CÓDIGO DO IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO DE PESSOAS SINGULARES (CIRS), actualizado em 30.04.2010.

DUBERGÉ, Jean (1987), “L’ évolution des comportements des contribuables face à la déclaration des revenus: analyse psychosociale”, *Revue Française de Finances Publiques*.

EVANS, Chris (2003), “Studying the Studies: An Overview of recent research into taxation operating costs”, in: *eJournal of Tax Research*, Volume 1, n.º 1.

FERREIRA, Rogério Fernandes (2004), “A fiscalidade e os comportamentos”, *Boletim da APECA*, n.º 116, Jan-Mar.

_____ (2005), “Mudanças na Fiscalidade Exigem Novos Comportamentos”, *Boletim da APECA*, n.º 120, Jan-Mar.

FREITAS PEREIRA, Manuel Henrique (2007), *Fiscalidade*, 2ª Edição, Coimbra, Almedina.

GUIMARÃES, Joaquim Fernando da Cunha (2003), “A Cultura da Factura”, *Jornal Vida Económica*, n.º 1035, Janeiro de 2004, p.43.

_____ (2005), “O Sistema Fiscal Português – uma breve análise”, *Boletim da APECA*, n.º 121, pp. 16-30.

HAIG, R. M. (1935), “The cost to business concerns of compliance with tax laws-mail questionnaire survey” in: *Management Review*, November, pp. 232-333.

Instituto Nacional de Estatística, IP, (2010), *Anuário Estatístico de Portugal 2009*, Edição de 2010.

HASSELDINE, John (1995), “Complicance Costs of Business Taxes in New Zeland”, in: Sandford Cedric (ed.), *Tax compliance costs – Measurement and policy*, Bath: Fiscal Publications, pp.101-16.

HILL, Manuela Magalhães; Hill, Andrew (2009), *Investigação por questionário*, 2ª Edição, Lisboa, Edições Sílabo.

LEWIS, Allan (1982), *The Psychology of Taxation*, Oxford, Blackwell.

LEWIS, Charles (2001), *The cheating of América: How Tax avoidance and evasion by the super rich are costing the country billions, and what you can do about it?* William Morrow, New York.

LIGNIER, Philip (2009), ‘The managerial benefits of tax compliance: perception by small business taxpayers’, *Journal of Tax Research*, vol. 7(2), pp. 106-133.

LOBO, Maria Luísa Delgado (2001), “Sociologia y Psicología Fiscales. la Cultura Fiscal dos Españoles”, *Conferência proferida no XXI Curso de Instituciones y Técnicas Tributárias*, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.

_____ (2003), “Sociologia y Psicología Fiscales. la Cultura Fiscal dos Españoles”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 409, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 11-35.

LOPES, Cidália Maria da Mota (2006) *Os Custos de Cumprimento no Sistema Fiscal Português – Uma Análise da Tributação do Rendimento*, Coimbra, Dissertação de Doutoramento em Organização e Gestão de Empresas, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC).

_____ (2006) “Os custos de tributação na história da economia”, in: *Homenagem a José Guilherme Xavier de Basto*, Coimbra Editora, pp.83-127.

_____ (2007), “Os custos de cumprimento e a tributação do rendimento – Estudo comparativo de metodologias e resultados de estudos”, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 420, Jul-Dez..

_____ (2008), *Quanto custa pagar impostos em Portugal? Os custos de tributação na história da economia*, Coimbra, Almedina.

_____ (2008), “Os custos psicológicos no sistema fiscal português”, *Fiscalidade*, n.º 32, Out-Dez.

_____ (2010), “Maximizar o cumprimento dos impostos e minimizar os custos: Uma perspectiva internacional”, *Revista de finanças Públicas e Direito Fiscal*, Ano 3, n.º 1, Primavera.

MARQUES, Paulo (2011), *O Elogio do Imposto – a relação do Estado com os Contribuintes*, Coimbra Editora.

MIRANDA, Jorge (2003), *Manual de Direito Constitucional*, Volume II, 5.ª edição, Coimbra, p. 83.

MORGADO, Carlos (2006) em “Ética Fiscal: imperativo categórico de cidadania”, *Working paper*, Escola Superior de Gestão, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave.

MULLER, F. J. (1963), “The burden of compliance – mail questionnaire plus survey follow - up interviews and time studies, plus supplementary interviews, in: *Seattle Bureau of Business Research*.

NABAIS, José Casalta (2008), “Reflexões sobre quem paga a conta do estado social”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 421, Jan.-Jun..

_____ (2009), *O dever fundamental de pagar impostos – Contributo para a compreensão constitucional do estado fiscal contemporâneo*, Almedina, 2ª Reimpressão da edição de 2004.

_____ (2010), *Direito Fiscal*, Coimbra, Almedina, 5ª edição (reimpressão da edição de Março de 2009).

OCDE (2006), *Tax Policy Design and Evasion*, Centre for Tax Policy and Administration Committee on Fiscal Affairs, CTPA/CFA/WP2 (2006)8, Paris, OCDE Publications.

PARREIRA, Artur (2006), *Gestão do Stress e da Qualidade de Vida – Um Guia para a Acção*, Monitor.

PEDRO, Ana, Ferreira, Cláudia (2009), “Por um Estado Fiscal Suportável”, *Centro de Investigação Jurídico-Económica*, Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

PEREIRA, Alexandre (2006), *SPSS – Guia prático de utilização. Análise de dados para ciências sociais e psicologia*, 6ª Edição, Lisboa, Edições Sílabo.

PESTANA, Maria Helena; Gageiro, João Nunes (2005), *Análise de dados para ciências sociais. A Complementaridade do SPSS*, 4ª Edição, Lisboa, Edições Sílabo.

PIRES, Manuel (2011), *Ética Fiscal*, Lisboa, Universidade Lusíada.

PIRES, Rita Calçada (2011) “Ética e Imposto – Reflexo de uma Preocupação com a Valorização da Sociologia e da Psicologia Fiscais”, in: Pires, Manuel (2011), *Ética Fiscal*, Lisboa, Universidade Lusíada.

PUOTI, Giovanni (2011) “Rafforzare il senso etico dei funzionari fiscali e dei contribuenti: un requisito per superare la crisi económica globale?”, in: Pires, Manuel (2011), *Ética Fiscal*, Lisboa, Universidade Lusíada.

SAMUELSON, Paul A. & Nordhaus, William (1993), *Economia*, McGraw-Hill, 14ª Edição.

SANCHES, José Luís Saldanha (1984), “A reforma fiscal portuguesa numa perspectiva constitucional”, in: *Ciência e Técnica Fiscal*, nº 310, Lisboa, Centro de Estudos Fiscais, Ministério das Finanças.

_____ (2006), *Os Limites do Planeamento Fiscal – Substância e Forma no Direito Fiscal Português, Comunitário e Internacional*, Coimbra Editora, p. 21.

_____ (2007), *Manual de Direito Fiscal*, 3ª Edição, Coimbra Editora.

_____ (2010), *Justiça Fiscal*, Fundação Francisco Manuel dos Santos, Ensaio da Fundação de Maio de 2010.

SANDFORD, Cedric (1973), *Hidden Costs of Taxation*, London, Institute for Fiscal Studies

SANDFORD, Cedric; Godwin, Michael; Hardwick, Peter (1989), *Administrative and Compliance Costs of Taxation*, Bath, Fiscal Publications.

SANTOS, António Carlos (1996), “Algumas reflexões sobre a relação entre democracia, impostos e cidadania” e “Reestruturação do sistema fiscal: principais condicionantes”,

Artigos do Secretário de Estado e dos Assuntos Fiscais, in: *Cadernos de Economia*, n.º 37, Out-Dez.

_____ (1998), *Estruturar o Sistema Fiscal do Portugal Desenvolvido*, Ministério das Finanças. Textos fundamentais da reforma fiscal para o século XXV, Coimbra, Almedina, p. 180-182.

_____ (2003), *Auxílios de Estado e Fiscalidade*, Coimbra, Almedina.

SANTOS, José Carlos Gomes (1995), “Uma Visão Económica Integrada dos Custos Associados ao Financiamento Público Através de Impostos – O caso dos custos de eficiência, administração e cumprimento”, *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 378, Lisboa, Ministério das Finanças.

SANTOS, Renata Maria Borges (2003), *A Administração Fiscal, sua eficácia e desempenho – a actuação da Direcção Geral dos Impostos vista pelos contribuintes e funcionários*, Coimbra, Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Finanças, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC).

SILVA, Amândio Fernandes (2006), “O direito dos contribuintes ao planeamento fiscal”, *Revista da Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas*, Novembro de 2008, p. 42-45.

SLEMROD, Joel; Yitzhaki, Shlomo (2000), “Tax avoidance, evasion, and administration”, Working Paper n.º 7473, in: <http://www.nber.org/paper/w7473>, pp.1-30.

SMITH, Adam (1983) *Riqueza das Nações*, Volume II, 3ª Edição, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, pp. 485-489.

SOARES, Domitília Diogo (2004), *Percepção Social da Fiscalidade em Portugal, Um Estudo Exploratório*, Coimbra, Almedina.

_____ (2011), “Educação Fiscal em Portugal, Que Futuro?”, apontamentos do seminário internacional organizado pela GEOTA, sobre “Reforma Fiscal Ambiental em Portugal”, ocorrido em Lisboa em 19 Abril.

SOARES, Domitília, Sousa, Luís (2011), *Transparência Justiça Liberdade, em Memória de Saldanha Sanches*, Rui Costa Pinho Edições, pp. 119-130.

STRUMPEL, B. (1963), “The disguised tax burden. Compliance costs of German business and professionals – opinion poll interviews”, in: *National Tax Journal*, January, pp 70 -77.

SWEDISH TAX AGENCY (2005), “*Right from the Start - Research and Strategies*”, Stockholm: Skatteverket, Agosto.

TORGLER, Benno (2003), “The importance of faith: Tax morale and religiosity”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2003 – 08.

TORGLER, Benno, Schaltegger, Christoph A. (2005), “Tax Morale and Fiscal Policy”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2005 – 30.

TORGLER, Benno, Valev, Neven T. (2006), “Women and Illegal Activities: Gender Differences and Women’s Willingness to Comply over Time ”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2006 – 15.

VASQUEZ, Jorge Martinz, Torgler, Benno (2005), “The Evolution of Tax Morale, in Modern Spain”, *Center for Research in Economics, Management and the Arts (CREMA)*, University of Switzerland, Working Paper n.º 2005 – 33.

XAVIER DE BASTO, José Guilherme (1994), “Uma reflexão sobre a Administração Fiscal”, in: *Notas Económicas*, N.º 4, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Novembro, pp. 100-107.

WOELLNER, Robin, Coleman, Cynthia, McKerchar, Margaret, Walpole, Michael and Zetler, Julie (2001), ‘Taxation or vexation – Measuring the psychological costs of tax compliance’, in Chris Evans, Jeff Pope and John Hasseldine (eds.) *Tax Compliance Costs: A Festschrift for Cedric Sandford*, Prospect Media, Sydney, pp. 35-49.

_____ (2007), ‘Can simplified legal drafting reduce the psychological costs of tax compliance? An Australian perspective’, *British Tax Review*, 6, pp. 717-733.

Sítios na internet

<http://www.min-financas.pt/ministerio/historico.asp> (disponível em 22.06.2011).

<http://www.hoops.pt/psicologia/psicol.htm> (disponível em 01.08.2011).

<http://www.sociuslogia.com/sociol.htm> (disponível em 01.08.2011).

<http://www.psicologia.pt/directorio/answer.php?f=faq1.html> (disponível em 01.08.2011).

<http://pt.wikipedia.org>.

<http://educacionfiscal.eurosocialfiscal.org> (disponível em 04.09.2011).

www.min-financas.pt

Anexos

Anexo I - Inquérito

Anexo II - Base de dados SPSS

Os custos psicológicos no sistema fiscal português	
PARTE I - Informações pessoais	
1. Sexo	2. Estado Civil
Feminino <input type="checkbox"/>	Solteiro <input type="checkbox"/>
Masculino <input type="checkbox"/>	Casado/União de Facto <input type="checkbox"/>
	Separado/Divorciado/Viúvo <input type="checkbox"/>
3. N.º de dependentes <input type="checkbox"/>	
4. Idade	5. Habilitações académicas
Até 35 anos <input type="checkbox"/>	Até ao 9º Ano <input type="checkbox"/>
Entre 36 e 64 anos <input type="checkbox"/>	Ensino Secundário (12º ano) <input type="checkbox"/>
Mais de 65 Anos <input type="checkbox"/>	Licenciatura <input type="checkbox"/>
	Pós-Licenciatura <input type="checkbox"/>
6. Categorias de Rendimentos	7. Rendimento anual do agregado familiar
A (Rendimentos de trabalho dependente) <input type="checkbox"/>	Inferior a 7.000 € <input type="checkbox"/>
B (Rendimentos empresariais e profissionais) <input type="checkbox"/>	Entre 7.000€ e 15.000€ <input type="checkbox"/>
E (Rendimentos de Capitais) <input type="checkbox"/>	Entre 15.000 € e 50.000 € <input type="checkbox"/>
F (Rendimentos Prediais) <input type="checkbox"/>	Superior a 50.000 € <input type="checkbox"/>
G (Incrementos Patrimoniais) <input type="checkbox"/>	
H (Pensões) <input type="checkbox"/>	
PARTE II - O comportamento dos contribuintes em relação ao sistema fiscal	
8. Costuma recorrer a ajuda no preenchimento e entrega:	9. Costuma sentir dificuldades no preenchimento do IRS
Sim <input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/>
Não <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
(Se respondeu não, passe à questão 9.)	
8.1. A quem costuma pedir ajuda:	9.1. Onde costuma sentir mais dificuldades:
Técnicos (Contabilistas/TOC's) <input type="checkbox"/>	Compreensão dos impressos e instruções <input type="checkbox"/>
Funcionários das Finanças <input type="checkbox"/>	Definição sujeito passivo e agregado familiar <input type="checkbox"/>
Familiares <input type="checkbox"/>	Benefícios fiscais <input type="checkbox"/>
Amigos <input type="checkbox"/>	Despesas de saúde <input type="checkbox"/>
	Despesas de educação e formação <input type="checkbox"/>
8.2. Qual a causa para solicitar ajuda:	Despesas com lares e 3ª idade <input type="checkbox"/>
Sentimento de insegurança <input type="checkbox"/>	Despesas com energias renováveis <input type="checkbox"/>
Falta de tempo <input type="checkbox"/>	Outro (Qual? _____) <input type="checkbox"/>
Inexperiência <input type="checkbox"/>	
Desconhecimento das formalidades fiscais <input type="checkbox"/>	
Obrigatoriedade (contabilidade organizada) <input type="checkbox"/>	
Impressos/Modelos fiscais complexos <input type="checkbox"/>	
10. Como costuma entregar a declaração:	
Repartição de Finanças <input type="checkbox"/>	
Internet <input type="checkbox"/>	
PARTE III - Os custos psicológicos dos contribuintes individuais	
11. Quais os sentimentos que melhor caracterizam o seu estado de espírito durante o processo de entrega:	
Indiferença <input type="checkbox"/>	
Ansiedade / Stress <input type="checkbox"/>	
Frustração / Revolta / Medo <input type="checkbox"/>	
12. Dos sentimentos enumerados, classifique numa escala de 1 a 5 (sendo 1 diminui significativamente e 5 aumenta significativamente) o papel das novas tecnologias:	
Indiferença	1 2 3 4 5
Ansiedade / Stress	1 2 3 4 5
Frustração / Revolta / Medo	1 2 3 4 5
13. Considera que as novas tecnologias vieram alterar este tipo de sentimentos?	14. Quanto gostaria de receber em troca, para compensar a ansiedade, aquando da entrega da declaração?
Sim <input type="checkbox"/>	_____ (Euros)
Não <input type="checkbox"/>	
15. No seu ponto de vista a Administração Fiscal é:	16. Confia na Administração Fiscal
Eficaz <input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/>
Ineficaz <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
Complexa <input type="checkbox"/>	
Imparcial <input type="checkbox"/>	

Os custos psicológicos no sistema fiscal português

<p>17. Costuma entregar a declaração de IRS:</p> <p>No início do prazo <input type="checkbox"/></p> <p>No fim do prazo <input type="checkbox"/></p> <p>O contabilista é que sabe <input type="checkbox"/></p>	<p>17.1. Se entrega no início, qual a razão?</p> <p>Monetária (Reembolso mais cedo) <input type="checkbox"/></p> <p>É menos uma preocupação <input type="checkbox"/></p> <p>Gosto de cumprir atempadamente <input type="checkbox"/></p> <p>17.2. Se entrega no fim, qual a razão?</p> <p>Falta de tempo <input type="checkbox"/></p> <p>Processo moroso e complexo <input type="checkbox"/></p> <p>É uma tarefa que não gosto cumprir <input type="checkbox"/></p>
<p>18. Qual a razão que o leva a entregar a sua declaração de IRS?</p> <p>Obrigação (sujeita a sanção) <input type="checkbox"/></p> <p>Cultura <input type="checkbox"/></p> <p>Religião <input type="checkbox"/></p> <p>Social (os outros também o fazem) <input type="checkbox"/></p> <p>Económica (reembolso) <input type="checkbox"/></p>	
<p>19. Alguma vez pensou em não entregar a declaração:</p> <p>Sim <input type="checkbox"/></p> <p>Não <input type="checkbox"/></p>	<p>19.1. Se sim, qual a razão:</p> <p>Sistema injusto <input type="checkbox"/></p> <p>Os outros também não entregaram <input type="checkbox"/></p> <p>Questão económica <input type="checkbox"/></p> <p>Outra: _____</p>
<p>20. Considera que as actividades fiscais têm influência no seu estado de espírito?</p> <p>Sim <input type="checkbox"/></p> <p>Não <input type="checkbox"/></p>	
<p>21. Por fim, sendo esta uma época de entrega da declaração de rendimentos, considera-se mais ansioso/deprimido em relação às restantes épocas?</p> <p>Sim <input type="checkbox"/></p> <p>Não <input type="checkbox"/></p>	

Obrigada pela colaboração.

Questões

	Q.1.	Q.2.	Q.3.	Q.4.	Q.5.	Q.6.	Q.7.	Q.8.	Q.8.1.	Q.8.2.	Q.9.	Q.9.1.	Q.10.	Q.11.	Q.12.1.	Q.12.2.	Q.12.3.	Q.13.	Q.14.	Q.15.	Q.16.	Q.17.	Q.17.1.	Q.17.2.	Q.18.	Q.19.	Q.20.	Q.21.		
1	2	2	2	2	3	2	3	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	-	2	2	2	-	1	1	2	-	1	2	
2	2	1	0	1	3	1	2	1	4	-	2	-	2	3	2	1	3	1	Totalidade IR	3	2	2	-	3	1	2	-	2	2	
3	1	2	2	2	4	1	3	2	-	-	2	-	2	2	2	2	1	1	1 000 €	3	2	2	-	1	1	2	-	1	1	
4	2	2	1	1	4	1	3	2	-	-	2	-	2	1	1	1	2	3	3	1	1	2	-	2	2	-	-	2		
5	1	1	0	1	3	1	3	1	3	3	-	-	2	2	3	2	3	1	3	1	1	1	2	-	2	2	-	2	2	
6	1	2	0	1	3	1	2	2	-	-	2	-	2	3	4	5	3	1	500 €	3	2	2	2	-	1	2	-	2	2	
7	1	2	1	1	3	1	1	2	-	-	2	-	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	-	1	1	2	-	2	2	
8	1	1	0	1	3	1/4	2	2	-	-	2	-	2	2	1	1	1	1	0 €	3	1	1	1	-	1	2	-	2	2	
9	2	1	-	1	2	2	2	1	3	6	1	5	2	2	3	3	2	1	50 €	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	
10	1	2	-	1	2	1	2	1	1	2	2	-	2	3	1	1	1	1	Jm Ano Salári	3	2	3	-	-	1	1	1	1	2	
11	1	2	2	1	3	1	3	2	-	-	2	-	2	2	3	4	3	1	3	2	1	1	-	-	1	2	-	2	2	
12	1	-	1	1	-	2	-	2	-	-	2	-	2	2	2	2	2	1	100 €	3	2	1	1	-	5	2	-	1	1	
13	2	2	-	2	3	1	3	2	-	-	2	-	2	3	1	1	1	1	500 €	2	2	1	2	-	1	2	-	2	2	
14	1	2	1	2	3	1	3	2	-	-	2	-	2	2	4	4	3	2	100 €	3	1	1	2	-	1	2	-	1	2	
15	2	2	2	1	3	1	2	2	-	-	2	-	2	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	-	5	2	-	2	2	
16	1	1	0	1	3	1	3	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	2	2	1	2	-	1	2	-	2	2		
17	1	1	0	1	3	1	3	1	3	2	2	-	2	1	-	-	-	-	3	2	2	-	1	1	2	-	2	2		
18	1	-	-	3	-	1	-	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	3	1	2	-	3	1	2	-	2	2		
19	1	2	3	2	2	1	3	2	-	-	1	3	2	2	-	3	-	2	1	1	2	-	3	2	2	-	2	2		
20	2	1	2	1	4	1	4	2	-	-	2	-	2	3	1	1	1	1	0 €	3	2	1	3	-	1	2	-	2	2	
21	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	-	2	1	1	1	1	1	1 000 000 €	2	2	3	3	-	1	2	-	1	2	
22	1	1	0	1	4	1	2	2	-	-	2	-	2	3	2	2	1	1	1 200 €	3	2	1	3	-	1	2	-	1	1	
23	2	1	0	1	3	1	2	2	-	-	1	3	2	3	3	2	3	1	500 €	2	2	2	-	1	1	2	-	1	1	
24	2	2	0	1	3	1	3	2	-	-	1	3	2	2	-	1	-	2	0 €	1	1	1	3	-	1	2	-	2	2	
25	2	1	0	2	3	2	3	2	-	-	2	-	1	3	3	4	1	3	1 500 €	3	2	1	2	3	1	1	1	1	2	
26	1	2	-	1	3	1	3	1	4	4	2	-	2	2	-	1	-	1	0 €	1	1	1	2	-	-	2	-	1	2	
27	2	2	2	2	2	1	3	2	-	-	2	-	2	2	-	-	-	-	3	1	1	3	-	1	1	3	1	1	1	
28	1	2	-	2	1	1	1	1	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
29	2	2	2	1	2	1	2	2	-	-	2	-	2	1	1	1	1	1	0 €	1	1	1	2	-	-	-	2	-	2	2
30	2	1	0	1	2	1	2	2	-	-	1	3	2	1	1	1	1	2	0 €	4	2	1	1	-	1	1	1	1	2	
31	2	-	0	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	-	5	2	-	1	2	2	
32	2	2	2	1	2	1	1	1	3	4	2	-	2	2	3	2	3	1	Totalidade IR	3	2	1	1	-	5	2	-	1	2	
33	1	2	0	1	4	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	-	1	1	1	2	-	3	5	2	-	2	-	-	
34	2	1	0	1	3	1	2	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	0 €	3	1	2	-	1	5	2	-	2	2	
35	1	2	1	1	3	1	3	2	-	-	1	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	-	5	2	-	1	2	2	
36	2	2	1	1	2	1	3	2	-	-	1	3	2	3	2	3	1	1	0 €	2	2	1	1	-	1	2	-	1	2	
37	1	2	1	1	3	1	-	1	3	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	-	3	1	2	-	2	2	2	
38	2	2	-	1	3	1	-	2	-	-	2	-	2	2	1	1	1	2	3	1	2	-	1	1	2	-	1	2	2	
39	2	2	1	1	2	1	3	2	-	-	2	-	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	-	2	2	2	
40	1	2	1	2	3	1	2	1	1	4	1	1	1	3	1	2	3	2	15° Mês	4	1	3	-	-	5	2	-	2	2	
41	2	2	0	1	4	1	1	1	3	4	1	1	2	1	-	-	-	-	0 €	3	2	3	-	-	5	2	-	2	2	
42	1	3	-	2	1	1	2	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	1	1	1	1	3	-	1	2	-	2	2	2	
43	2	2	1	2	4	1	4	1	1	2	2	-	2	3	-	4	3	1	15 000 €	3	2	2	-	3	1	2	-	1	1	
44	1	3	-	2	2	2	2	1	1	5	-	-	2	1	-	-	-	-	-	2	2	3	-	-	1	2	-	2	2	
45	1	2	2	2	3	1	2	1	1	4	1	1	2	2	3	3	3	1	Totalidade IR	3	2	3	-	2	1	2	-	1	2	
46	2	1	0	1	2	1	3	2	-	-	1	1	2	2	2	2	2	1	0 €	3	1	2	-	3	1	2	-	1	2	
47	1	1	0	1	3	1	2	2	-	-	1	3	2	3	3	4	1	1	0 €	3	1	2	-	1	1	2	-	2	1	
48	2	1	0	1	3	1	2	2	-	-	2	-	2	3	1	1	1	1	0 €	2	2	2	-	3	1	2	-	2	2	
49	1	1	0	1	3	1	3	2	-	-	2	-	2	2	1	1	1	2	0 €	3	1	1	3	-	1	2	-	2	2	
50	2	1	1	2	3	1	3	1	2	6	1	1	1	1	1	1	1	2	0 €	3	1	2	-	2	1	2	-	1	2	
51	1	3	-	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	1	3	-	-	1	2	-	2	2	2	
52	1	3	-	2	2	2	2	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	250 €	1	1	1	3	-	2	2	-	1	2	
53	1	1	0	1	4	1	2	2	-	-	1	2	2	2	1	1	1	1	0 €	4	1	3	-	3	1	1	-	2	1	
54	2	2	2	2	1	2	1	1	4	1	8	2	3	1	1	1	1	1	0 €	4	1	3	-	3	1	1	-	2	1	
55	2	3	2	2	2	1	2	2	-	-	2	-	2	2	4	1	1	1	2	2	1	1	-	1	2	-	1	2	2	
56	2	2	2	2	2	1/2	3	2	-	-	2	-	2	3	4	4	4	2	0 €	3	2	1	1	-	1	2	-	1	2	
57	2	2	0	2	4	1	4	2	-	-	2	-	2	3	1	2	5	1	2	2	2	-	3	1	2	-	2	2	2	
58	1	2	1	1	3	1	3	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	0 €	3	2	2	-	1	5	2	-	2	2	
59	2	2	3	1	4	1/2	3	2	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	0 €	1	1	2	-	3	1	2	-	2	2	
60	1	1	0	1	3	1	2	1	1	4	1	1	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	-	1	2	-	2	2	2	
61	1	1	0	1	3	1	3	1	3	3	1	1	2	3	2	1	2	1	0 €	3	2	2	-	1	1	2	-	2	2	
62	2	2	2	2	3	1	3	1	1	4	1	3	2	2	3	3	3	1	0 €	3	1	3	-	-	2	2	-	1	2	
63	1	2	2	1	3	1	3	1	1	4	1	1	2	3	3	3	3	2	1 000 €	1	1	3	-	-	1	2	-	1	2	
64	1	3	-	2	3	6	3	1	1	1	1	1	2	2	5	5	5	2	1 000 €	3	2	3	2	-	1	1	1	1	2	
65	1	3	-	2	3	1	1	1	1	4	-	-	2	2	3	5	4	1	1 000 €	4	2	3	2	-	1	1	1	1	1	
66	1	2	1	1	2	1	3	2	-	-	2	-	2	3	3	5	4	2	300 €	3	2	1	2	-</						