

A Direcção Geral dos Impostos vista pelos contribuintes

Renata Borges

(Economista, Técnica da Direcção Geral dos Impostos)

António Martins

(Professor da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e Prof. convidado do Instituto Superior Bissaya Barreto)

Resumo

Este trabalho aborda a percepção da actuação da Administração Fiscal portuguesa pelos contribuintes. O seu objectivo é avaliar qual a opinião sobre a DGCI e o seu funcionamento, a partir da opinião do público auscultada a partir de um inquérito. Por um lado, especifica o tipo de relacionamento que existe entre contribuintes e Administração Fiscal, na medida em que este condiciona um maior ou menor cumprimento da lei. Identifica, por outro, factores externos à própria DGCI que, por limitarem a sua capacidade de actuação, necessitam ser melhorados.

Abstract

This paper is based on a survey of Portuguese taxpayers about their views on the tax administration effectiveness.

Its main contribution is to highlight areas where perceptions' of tax authorities way of acting can influence tax payer behaviour, and thus provide some inputs to change in needed areas.

1. Introdução

Na diversa literatura existente sobre sistemas fiscais é frequente abordarem-se questões de política tributária, que se centram essencialmente no impacto económico de alterações legislativas. São poucos os trabalhos que abordam a problemática da Administração Fiscal enquanto instrumento de aplicação do sistema fiscal. No entanto, é a Administração Fiscal que determina a aplicabilidade do sistema fiscal. Como refere Tanzi (1992)¹ até o sistema fiscal mais perfeito do mundo poderá revelar-se mau se a Administração Fiscal não tiver capacidade de o aplicar. Assim, quando se fala em reformar o sistema fiscal importa também averiguar da eficácia da Administração Fiscal, para determinar se esta terá capacidade para pôr em prática as alterações legislativas propostas². Em alguns casos, poderá ser suficiente proceder a mudanças na Administração, sendo os ajustamentos legislativos diminutos. Como afirma Santos (1999) “a reforma do sistema fiscal deve começar pela reforma do aparelho fiscal (...)”³

É neste contexto que este trabalho – que assenta em Borges (2003)⁴ - aborda a percepção da actuação da Administração Fiscal portuguesa pelos contribuintes. O seu objectivo é avaliar qual a percepção sobre a Direcção Geral dos Impostos (DGCI) e o seu funcionamento, a partir da opinião do público auscultada a partir de um inquérito. Por um lado, especifica o tipo de relacionamento que existe entre contribuintes e Administração Fiscal, na medida em que este condiciona um maior ou menor cumprimento da lei. Identifica, por outro, factores externos à própria DGCI que, por limitarem a sua capacidade de actuação, necessitam de ser melhorados.

Na próxima secção são definidos os objectivos e a metodologia utilizada para a realização do inquérito. Na secção seguinte, apresentam-se e analisam-se os seus resultados. O que se procura com este capítulo é analisar a percepção do nível de qualidade dos serviços da DGCI, com base na opinião

¹ TANZI, VITO (1992), “Foreword”, in Bird, M. Richard e Jantscher, M. Casanegra (eds.), Improving Tax Administration In Developing Countries, International Monetary Fund, pp. III-IV

² BIRD, M. Richard e JANTSCHER, M. Casanegra (1992), “*The reform of Tax Administration*”, in Bird, M. Richard e Jantscher, M. Casanegra (eds.), Improving Tax Administration In Developing Countries, International Monetary Fund, pp. 1-13.

³ SANTOS, A. Carlos (1999), “*A Reforma Fiscal, na encruzilhada*”, SANTOS, A. Carlos, Da questão Fiscal à Reforma da Reforma Fiscal, Lisboa, Rei dos Livros, pp. 153.

⁴ BORGES, Renata, 2003, A Administração Fiscal, sua eficácia e desempenho- A actuação da Direcção Geral dos Impostos vista pelos contribuintes e funcionários, tese de Mestrado em Contabilidade e Finanças FEUC, polic

dos contribuintes relativamente à sua actuação, e o tipo de relacionamento que existe entre os contribuintes e a Administração Fiscal. Será ainda possível identificar alguns pontos fracos da DGCI e outros factores que lhe sejam externos e que limitem a sua capacidade de actuação, determinar o grau de conhecimento que os contribuintes têm das suas obrigações fiscais e do modo como as devem cumprir, bem como a sua atitude relativamente ao cumprimento das suas obrigações tributárias e a sua percepção do risco e custos de serem descobertos em caso de incumprimento.

A última secção apresenta as conclusões do trabalho, indicando a tendência geral das opiniões revelada no inquérito, identificando os pontos positivos e os pontos que necessitam de aperfeiçoamentos, tendo em vista a melhoria da opinião sobre a DGCI, bem como da sua actuação.

2. Metodologia do estudo

Uma das formas de avaliar o desempenho das Administrações Fiscais radica na análise da qualidade do serviço prestado e da satisfação dos contribuintes, o que normalmente ocorre por meio de inquéritos. Estes são também um exemplo do que poderão constituir os mecanismos que informem a DGCI sobre a opinião dos contribuintes e restantes interessados relativamente à sua actuação (mecanismos de *feedback*), que lhe permitem identificar as necessidades dos contribuintes, bem como identificar as áreas que, revelando actuações menos satisfatórias, deve melhorar.

Contudo, ao contrário do que ocorre noutros países da OCDE⁵, em Portugal não são institucionalmente levados a cabo quaisquer inquéritos que pretendam medir quer a qualidade dos serviços da DGCI, quer a satisfação dos contribuintes, sendo também escassos outros mecanismos que informem a DGCI sobre a opinião dos contribuintes e restantes interessados relativamente à sua actuação.

É neste contexto que procurámos realizar um inquérito que pudesse, de algum modo, suprir parcialmente aquela deficiência de informação. Auscultando as opiniões dos contribuintes será possível identificar pontos fracos da DGCI e outros factores que lhe sejam externos e que limitem a sua capacidade de actuação. Pretende-se, também, dessa forma, conhecer o tipo de relacionamento que existe entre os contribuintes e a Administração Fiscal, determinando a sua atitude relativamente ao cumprimento das suas obrigações fiscais e da sua

⁵ Vide OLSSON, Gunnar e WALTERSON, Frank (2001), “*Performance Measurement in Tax Administrations – Practice Note*”, OECD, Committee of Fiscal Affairs Forum on Strategic Management, <http://www.oecd.org/dataoecd/37/30/1909062.pdf>, pp. 28.

percepção do risco e custos de serem descobertos em caso de incumprimento. É ainda importante determinar se os contribuintes conhecem as suas obrigações fiscais, de que modo as devem cumprir, bem como se têm alguma assistência pública ou privada para o fazerem.

2.1 Metodologia da elaboração e realização dos inquéritos

O inquérito começa por questões de enquadramento que pretendem incluir os inquiridos em determinados grupos específicos, como por exemplo, jovens, licenciados, ou indivíduos que vão a um Serviço de Finanças menos de uma vez por ano. Na elaboração dos inquéritos procurou-se observar as indicações de Bell (1997)⁶ e Carmo e Ferreira (1998)⁷.

Inicialmente era nossa intenção distribuir inquéritos aos contribuintes a nível nacional, segundo uma amostra representativa da população portuguesa, por correio, com envelopes selados para devolução, após o seu preenchimento. Contudo, atendendo à forte probabilidade de existir uma taxa elevada de não respostas, bem como ao dispêndio de recursos que aquela forma de abordagem implicaria foi necessário adoptar outra metodologia.

Assim, optou-se por realizar os inquéritos presencialmente aos contribuintes que se deslocassem aos Serviços ou Tesourarias de Finanças. Todavia, atendendo a limitações temporais, não seria, ainda, viável realizar o inquérito à saída de todos os Serviços e Tesourarias de Finanças do país. Então, admitindo que, nesta matéria, a distribuição das opiniões a nível nacional não divergiria substancialmente da que se verifica em qualquer uma das regiões que o compõem, restringiu-se o âmbito do inquérito a um distrito do país, do qual serviriam de amostra os funcionários da Direcção de Finanças e de alguns Serviços Locais que quisessem colaborar, tendo sido escolhido, por razões de proximidade, o distrito Leiria.

⁶ BELL, Judith (1997), “Como realizar um Projecto de Investigação – Um Guia para a pesquisa em Ciências Sociais e da Educação”, Lisboa, Gradiva– Publicações, Lda, pp. 99-130.

⁷ CARMO, Herculano e FERREIRA, Manuela Malheiro (1998), “Metodologia da Investigação – Guia para Auto-aprendizagem”, Lisboa, Universidade Aberta, pp. 119-167.

O inquérito foi realizado nos dias 11 a 14 de Agosto de 2003, no horário de atendimento ao público, na Direcção de Finanças de Leiria, nos dois Serviços Locais da mesma cidade e no Serviço Local da Marinha Grande. Realizou-se um total de 89 inquéritos a contribuintes.

2.2. Apresentação dos Resultados

Dos contribuintes inquiridos, 82% estão na faixa etária abaixo dos 55 anos, sendo os dois maiores grupos, com 38,2% e 30,3%, os das idades compreendidas entre 36 a 55 anos e 26 a 35, respectivamente (Figura 1).

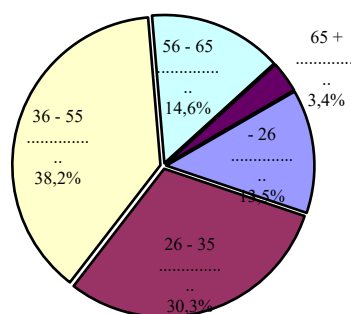


Figura 1 – Distribuição etária dos contribuintes

As suas habilitações académicas variam desde o ensino primário até ao ensino superior, tendo 53.5% dos indivíduos pelo menos o 12º ano de escolaridade. O maior grupo populacional, que constitui aproximadamente um terço da população, tem o 12º ano (Figura 2). Refira-se aqui que esta distribuição reflecte as habilitações académicas dos contribuintes inquiridos, não espelhando, obviamente, aquelas que se verificam ao nível nacional.

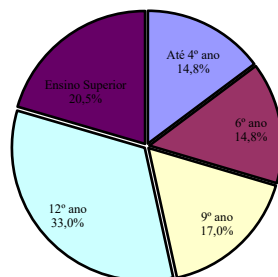


Figura 2 – Habilitações académicas dos contribuintes

Dos contribuintes inquiridos 66,3% pertencem a agregados familiares que auferem rendimentos do Trabalho Dependente, 43,8% pertencem a agregados familiares que auferem rendimentos Empresariais e Profissionais e 10,1% pertencem a agregados familiares que auferem rendimentos de Pensões. Somente, 2,2% dos inquiridos pertencem a agregados familiares que auferem rendimentos Prediais e ninguém pertence a agregados familiares que tenha auferido rendimentos de Capitais ou Mais-Valias⁸ (Figura 3).

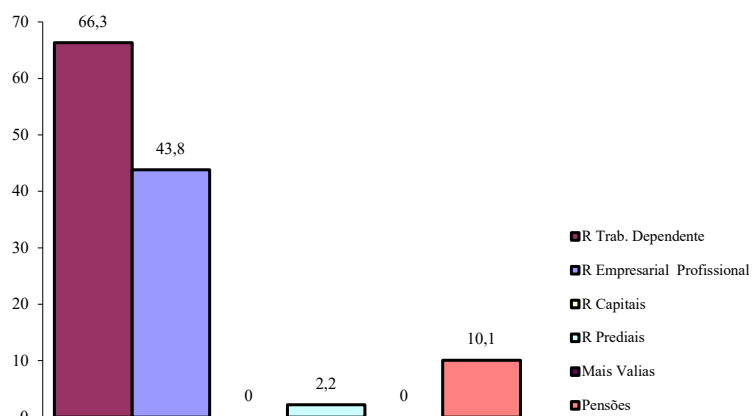


Figura 3 – Tipos de rendimentos dos agregados familiares dos contribuintes

Os intervalos de rendimentos escolhidos, para enquadrar os inquiridos, correspondem aos valores arredondados para o milhar de Euros dos escalões de tributação em sede de IRS. Mais uma vez se estão a analisar rendimentos do agregado familiar dos inquiridos. Na população inquirida, estão

⁸ Supõe-se que serão muitos os casos em que haverá rendimentos de capitais, não terão sido mencionados por serem de montantes quase insignificantes ou simplesmente por não terem, obrigatoriamente, que ser declarados nas suas declarações de IRS.

representados todos os escalões, encontrando-se 64,3% da população, nos escalões centrais, com rendimentos entre 6.000 a 35.000 Euros, embora com maior incidência no escalão que varia entre 6.000 e 15.000 Euros. Para os restantes escalões, a concentração é maior nos escalões com rendimentos inferiores a 6.000 Euros, abrangendo 32,2% da população, do que nos escalões com rendimentos superiores a 35.000 Euros, que representam somente 3,4% da população (Figura 4).

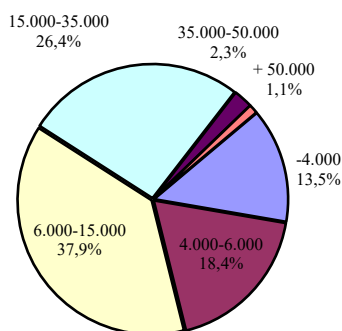


Figura 4 – Escalões de rendimentos do agregado familiar dos contribuintes

Deve ter-se alguma reserva relativamente aos resultados obtidos nestas duas últimas questões. Admite-se que se tratam de matérias muito sensíveis e que, nem sempre, as respostas sejam verdadeiras.

Atendendo à impossibilidade de inquirir pessoas colectivas, uma vez que não se tratam de pessoas físicas, tentou-se de algum modo determinar aquela que poderia ser a “sua opinião”, na pessoa dos sócios das empresas. Assim, 23,9% dos inquiridos são sócios de empresas (Figura 5).

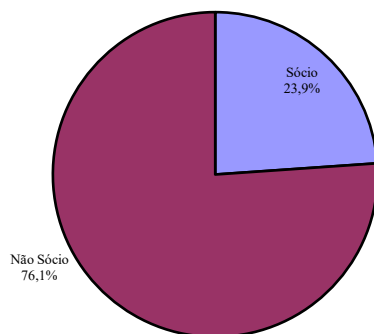


Figura 5 – Percentagem de contribuintes que são sócios de empresas

Relativamente à frequência de deslocação aos Serviços ou Tesourarias de Finanças, 54,5% dos inquiridos deslocam-se a esses Serviços menos de uma vez por ano ou entre uma a duas vezes por ano. Destes, o maior grupo, representando 38,6% das respostas, desloca-se aos Serviços ou Tesourarias de Finanças entre uma a duas vezes por ano. Verificou-se ainda que 22,7% dos inquiridos recorre aos Serviços ou Tesourarias de Finanças mais de uma vez por mês. Supõe-se que neste grupo estejam incluídos advogados, solicitadores, contabilistas e seus funcionários que se deslocam, por motivos profissionais, no interesse de terceiros (Figura 6).

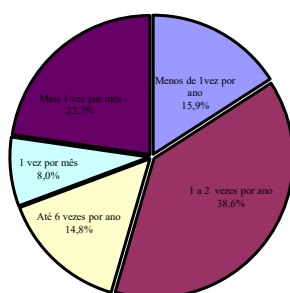


Figura 6 – Frequência de deslocação aos Serviços

Inquiridos sobre o número dos Serviços de Finanças, 61,4% dos contribuintes dizem ser suficiente, só sendo insuficiente para 38,6% dos contribuintes. Para 67,6% dos contribuintes que referem ser insuficiente o número de Serviços de Finanças, a justificação é o tempo de espera pelo atendimento, que é considerado muito demorado, sendo a distância a que estes se situam a justificação apresentada somente para 14,7% dos casos. Não apresentaram justificação 8,8% dos inquiridos (3 casos) e outros tantos indicaram outras justificações, que são a falta de modernização, de estacionamento e insuficiência no serviço prestado (Figura 7).

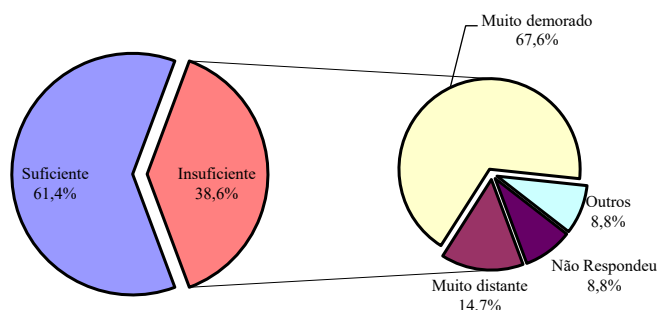


Figura 7 – Apreciação do número de Serviços de Finanças

Quem diz ser insuficiente o número dos Serviços de Finanças são maioritariamente pessoas com habilitações ao nível do 12º ano e superior (63,6%), pertencentes a agregados familiares com rendimentos inferiores a 15.000 Euros (69,7%) e que vai aos Serviços de Finanças até duas vezes por ano (55,9%). São também estas camadas, com 100%, 60% e 60%, respectivamente, e a população com menos de 36 anos que maioritariamente apontam a distância dos Serviços como justificação para a sua insuficiência. As restantes respostas não apresentam concentrações significativas.

Relativamente ao número de funcionários, a maioria dos inquiridos (62,1%) considera que é o adequado. Contudo, 33,3% dos casos refere a sua insuficiência e 4,6% o seu excesso (Figura 8). Embora esta distribuição seja independente das idades, habilitações, rendimentos e frequência de deslocação aos Serviços, são essencialmente os grupos com o 12º ano e licenciatura e pertencentes a agregados familiares com rendimentos inferiores a 15.000 Euros que apontam a insuficiência do número de funcionários e os grupos com o 12º ano e licenciatura e que vão até duas vezes por ano aos serviços que acham que existem funcionários em excesso.

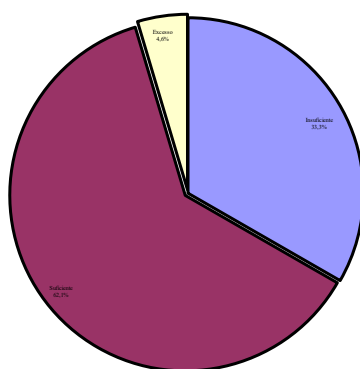
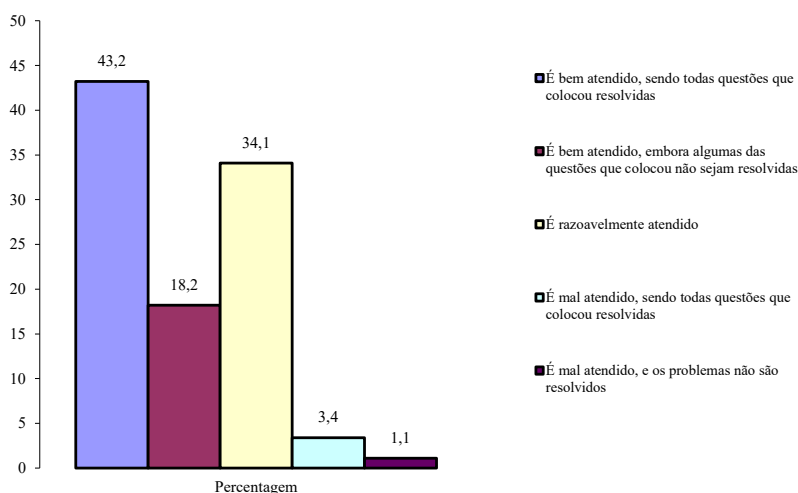


Figura 8 – *Apreciação do número de funcionários dos Serviços de Finanças*

A apreciação do atendimento é francamente positiva, considerando a maioria dos contribuintes (61,4%) que são bem atendidos. Existem avaliações negativas somente em 4,5% dos casos (Figura 9). Dentro do grupo que atribui uma avaliação positiva, ela é menos positiva nos subgrupos com habilitações académicas mais elevadas (50% dos licenciados), nas pessoas pertencentes a agregados familiares com rendimentos inferiores a 4.000 Euros (41,7%) e nas que se deslocam aos Serviços de Finanças mais do que uma vez por mês (50%), havendo maior incidência na resposta “É razoavelmente atendido”. A avaliação negativa é atribuída na totalidade por contribuintes pertencentes a agregados familiares com rendimentos inferiores a 15.000 Euros e, em 75% dos casos, que se deslocam aos Serviços de Finanças até duas vezes por ano.

Figura 9 – Apreciação do atendimento nos Serviços de Finanças



Procurou-se conhecer os factores que determinam um atendimento menos bom (Figura 10), tendo uma grande parte da população, 44,9% dos casos, em concordância com as resposta obtidas na pergunta anterior, não respondido ou reafirmado que era bem atendido. Para a restante população, os factores mais preocupantes são a falta de coordenação entre os Serviços (20,2%), a demora excessiva a resolver as questões (18%) e a falta de interesse dos funcionários (16,9%). Atendendo à frequência de deslocação aos Serviços de Finanças, são essencialmente pessoas que lá se deslocam pelo menos uma vez por mês que mais apontam a falta de coordenação (75%) e pessoas que só lá vão até duas vezes por ano que

apontam a demora excessiva a resolver as questões (60%) e a falta de interesse dos funcionários (66,7%).

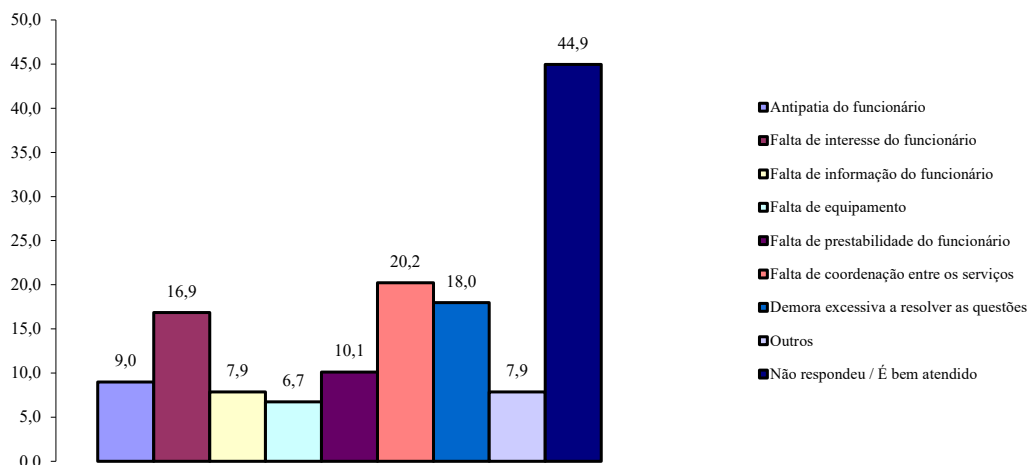


Figura 10 – Elementos de avaliação negativa no atendimento

As respostas obtidas nas últimas três questões estão em concordância, revelando que em geral os contribuintes estão satisfeitos com a qualidade do serviço prestado pela DGCI, no que respeita ao atendimento, não sendo o mesmo prejudicado pela insuficiência de funcionários.

Verifica-se, todavia, que é nos grupos que se deslocam aos Serviços de Finanças com menos frequência que essa opinião é mais negativa, considerando, também, que existem funcionários em excesso. Esta opinião poderá estar relacionada com a reduzida frequência com que se deslocam a esses Serviços, que, porventura, ocorrerá em datas coincidentes com as datas limite para entrega de declarações de rendimentos, em que a afluência de contribuintes é muito superior ao normal e, naturalmente, a qualidade do atendimento será inferior. Note-se que os elementos de avaliação negativa do atendimento indicados em maior proporção por este grupo são a demora excessiva a resolver as questões, o que obrigará a tempos de espera maiores, e a falta de interesse dos funcionários, que se limitarão a receber as suas declarações.

Admitindo que a nível nacional existe uma proporção de contribuintes que se deslocam aos Serviços de Finanças até duas vezes por ano ainda maior do que a reflectida nestes dados, e sendo a sua

opinião relativamente menos positiva que a dos restantes grupos, compreende-se o motivo de intuitivamente se suspeitar que, em geral, a opinião relativamente ao atendimento na DGCI seria negativa.

Questionados sobre o nível de cumprimento da lei por parte dos funcionários da DGCI, 52,8% dos inquiridos acham que eles cumprem estritamente a lei, e 38,2% acham que eles “facilitam um pouco”. Contudo, existe um número significativo de pessoas (8 casos), representado 9% dos inquiridos, que não responderam à questão (Figura 11). Para a população entre os 56 a 65 anos, com habilitações ano nível do ensino primário, pertencente a agregados familiares que auferem rendimentos de pensões, provindas de agregados com rendimentos entre 4.000 e 6.000 Euros e que se deslocam aos Serviços de Finanças menos de uma vez por ano a tendência de resposta é inversa, considerando que os funcionários “facilitam um pouco”.

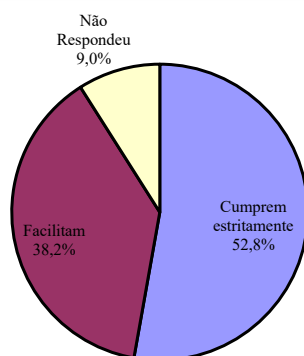


Figura 11 – Avaliação dos funcionários da DGCI quanto ao cumprimento da lei

A maioria dos inquiridos (55,8%) acha que os funcionários não têm ao seu dispor os meios físicos e os equipamentos necessários para prestar um bom serviço (Figura 12). Estas respostas estão contudo directamente relacionadas com a frequência de deslocação aos Serviços de Finanças, sendo tanto mais negativa quanto mais frequentemente as pessoas forem aos Serviços (Figura 13).

Fig 12 –Avaliação da existência e meios

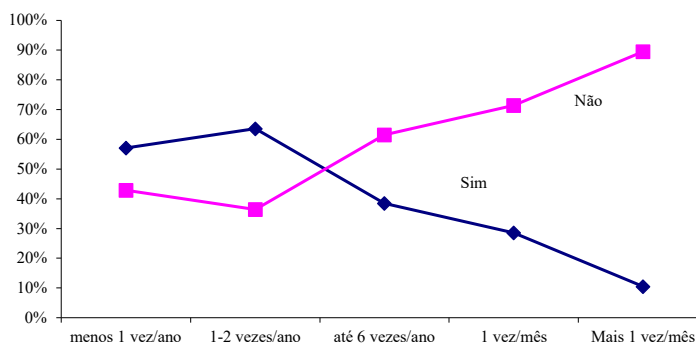
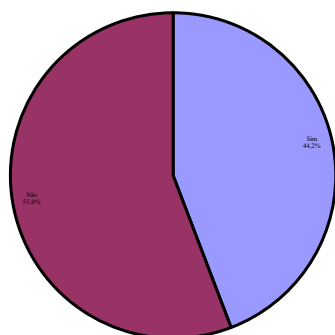


Fig 13- Frequência de deslocação e avaliação de meios

Quando questionados sobre que outros equipamentos seriam necessários, a principal preocupação daqueles que acham não existirem os meios físicos e os equipamentos necessários para prestar um bom serviço está relacionada com questões informáticas, quer ao nível das máquinas (hardware), quer ao nível dos programas (software) (Tabela 1).

	Frequência	Percentagem
Mais e melhor equipamento informático	18	37,50
Melhorias ao nível do Software	9	18,75
Melhor formação	6	12,50
Mais e melhor cruzamento de informações	6	12,50
Ligação do sistema informático em rede sempre	6	12,50
Equipamento mais adequado	5	10,42
Edifícios próprios / melhores	4	8,33
Menos burocracia	2	4,17
Climatização / ventilação	2	4,17
Mais Serviços de Finanças	1	2,08
Outro modo arquivo	1	2,08
Maior familiarização com a população	1	2,08
Modernização em geral	1	2,08
Não válida	1	

Tabela 6 – Outros meios físicos ou equipamentos necessários para prestar um bom serviço

Para avaliar correctamente uma instituição é necessário saber qual a sua missão.

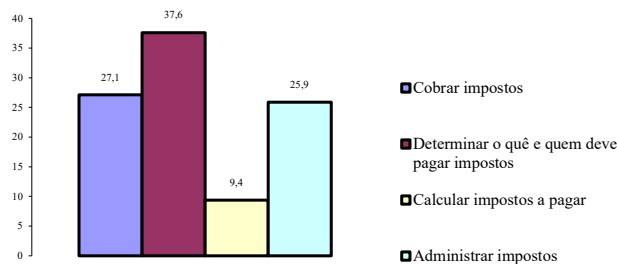


Fig 14 – Missão da DGCI

Inquiridos os contribuintes sobre qual a missão da DGCI, 37,6% dizem que é “determinar o quê e quem deve pagar impostos”, 27,1% “cobrar impostos”, 25,9% “administrar impostos” e 9,4% “calcular os impostos a pagar” (Figura 14). Não responderam inquiridos que representam 4,5% da amostra (4 casos). Somente um quarto da população conhece a missão que foi adoptada pela DGCI na sua lei orgânica, que é administrar impostos, com maior incidência na faixa etária entre os 26 e 35 anos (45,5%) e habilitações académicas iguais ou superiores ao 12º ano (66,7%).

Para avaliar a DGCI foram estabelecidos cinco parâmetros (eficácia, eficiência, capacidade de fazer cumprir a lei, integridade e imparcialidade), para os quais deveria ser atribuída uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 a melhor pontuação. No geral, a avaliação é positiva, tendo mais de 50% dos inquiridos atribuído pontuação superior a três para todos os parâmetros. Os parâmetros com avaliação menos positiva são a capacidade de fazer cumprir a lei e a imparcialidade, para as quais é atribuída pontuação 1 ou 2, por 43% e 38,4% da população respectivamente (Figura 15).

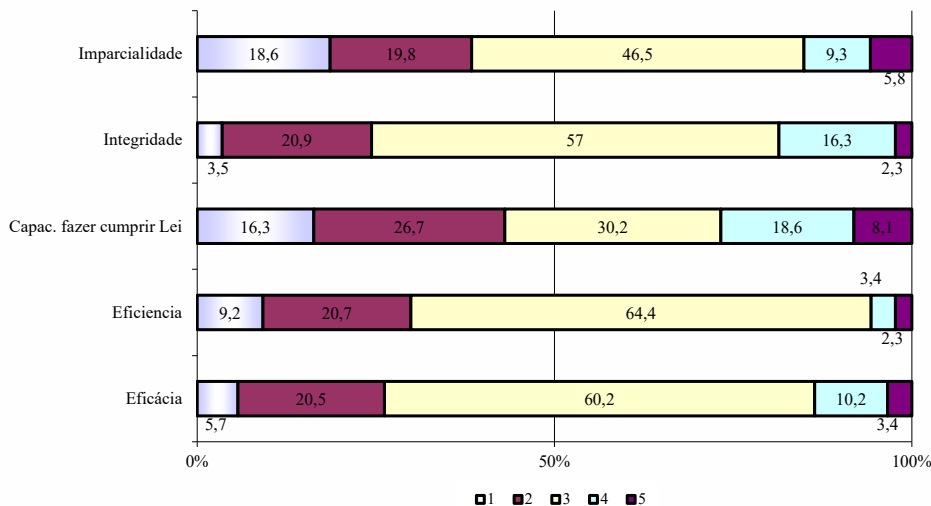
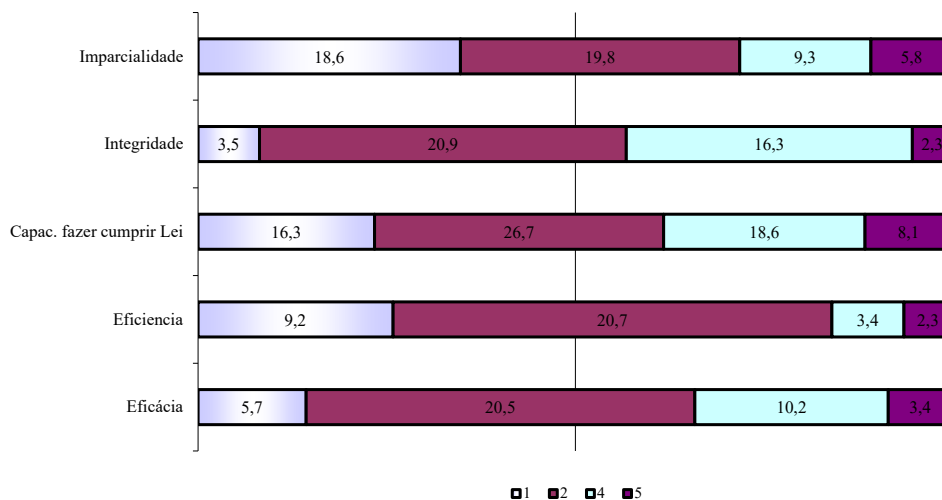


Figura 15 – Avaliação da DGCI por parâmetros

A avaliação mais frequente para todos os parâmetros é 3, tendo sido atribuída em 3 deles por mais de 50% dos inquiridos. Numa escala de 1 a 5, esta pontuação é normalmente reconhecida como positiva, embora fraca. Contudo, sendo o ponto central da escala, pode ser interpretado como nem positivo nem negativo. Por outro lado, precisamente porque é o ponto central da escala é a pontuação mais fácil de atribuir, retirando-lhe algum significado. Por este motivo, será interessante analisar a avaliação da DGCI excluindo a nota 3 (Figura 16). Deste modo, predominam as respostas negativas, indicando que há mais pessoas a fazer uma avaliação negativa da DGCI do que positiva. Chama-se, particularmente, à atenção da nota atribuída à eficiência, em que somente 5,7% dos inquiridos lhe atribuem nota positiva.

Figura 16 – Avaliação da DGCI por parâmetros (excluindo nota 3)



Os comportamentos dos contribuintes são em geral influenciados pela sua opinião sobre diversas matérias como os impostos cobrados, a sua gestão, os governos e a sua actuação, questões que se colocaram de seguida. Possivelmente por se tratar de matérias sensíveis, 7 pessoas (7,9%) não indicaram o que acham do montante de impostos cobrados e 10 pessoas (11,2%) não avaliaram a administração dos impostos. Das respostas obtidas, 65,9% da população acha que são excessivos, 22% acha que são suficientes e 12,2% acha que são insuficientes (Figura 17). Todas as respostas suficiente provêm de uma faixa etária inferior a 56 anos. É essa mesma faixa etária que, em maior proporção, acha que os impostos cobrados são insuficientes (60%), provindo também a maioria dessas respostas de indivíduos com habilitações superiores ou iguais ao 12º ano.

Relativamente à sua administração, a quase totalidade da população (91,1%) acha que são mal administrados (Figura 17). É essencialmente a população com menos de 25 anos (71,4%) e com habilitação entre o 9º e o 12º ano (71,5%) que acha que os impostos são bem administrados.

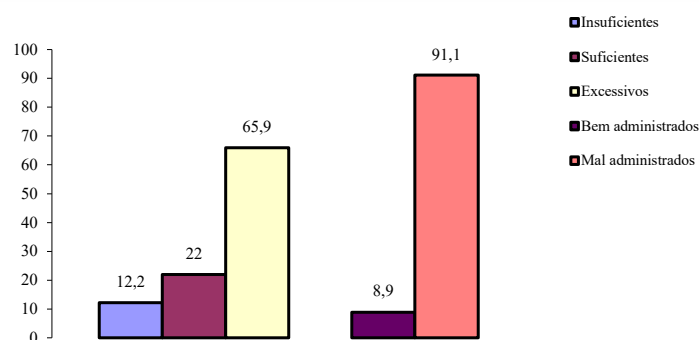


Figura 17 – Avaliação do montante de impostos cobrados e da sua administração

O facto da quase totalidade dos inquiridos considerarem que os impostos estão mal administrados contribui, certamente, para que estes sejam também considerados excessivos. Estes dois resultados revelam um sentimento de descontentamento generalizado para com o sistema fiscal que acaba por se traduzir numa avaliação pouco positiva da DGCI, embora não assumida, que se constata analisando os dados obtidos com exclusão da nota central, 3.

Possivelmente os contribuintes consideram que a má administração dos impostos começa na própria Administração Fiscal, cuja eficiência é avaliada de um modo pouco positivo, atendendo à baixa proporção de notas positivas atribuídas neste parâmetro. Por outro lado, os contribuintes poderão sentir-se injustiçados com a fraca capacidade de fazer cumprir a lei.

Para 91,9% dos inquiridos existe um número significativo de transações que passam à margem do sistema fiscal, sendo de opinião contrária somente 8,1% dos inquiridos (Figura 18). Destes, 83,3% pertencem a agregados familiares com rendimentos inferiores a 15.000 Euros e 57,1% têm habilitações académicas iguais ou superiores ao 12º ano. Comparativamente com outros tipos de rendimentos, é nos agregados onde se auferem rendimentos de pensões que há uma maior proporção de indivíduos (22,2%) que acha que não há um número significativo de transações que passam à margem do sistema fiscal.

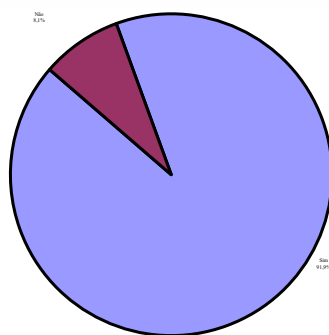


Figura 18 – Percentagem da população que acha que existe um número significativo de transações não tributadas e que passam à margem do Sistema Fiscal

Contudo, 80,5% da população acha que é prioridade dos governos fazer cumprir as leis fiscais (Figura 19). Quem não acha que essa seja uma das prioridades dos governos, na maioria dos casos, tem idades inferiores a 56 anos (70,6%), com predominância nas idades compreendidas entre os 26 e 56 (58,8%), habilitações iguais ou superiores ao 12º ano (64,7%) e pertence a agregados familiares com rendimentos inferiores a 15.000 Euros. Mais uma vez, são os indivíduos cujos agregados familiares auferem rendimentos de pensões que, em maior proporção (33,3%), acham que não é prioridade dos governos fazer cumprir as leis fiscais.

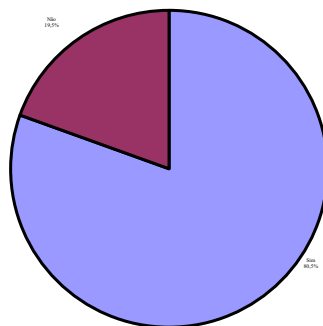


Figura 19 – Percentagem da população que acha que fazer cumprir as leis fiscais é prioridade dos Governos

Tentando medir a percepção que os contribuintes têm do risco associado à prática de infracções fiscais, foi-lhes perguntado se julgavam que seriam descobertos caso não cumprissem alguma obrigação fiscal. Para a maioria da população, o risco de ser detectado e punido é elevado ou médio, tendo 50,3% da população considerado que seriam descobertos e punidos e 43,7% admitido que poderão ser descobertos. Contudo, existe ainda um grupo da amostra que acha que esse risco é reduzido ou nulo, afirmando que dificilmente será descoberto e punido (3,4%) ou que não será descoberto e punido (2,3%) (Figura 20).

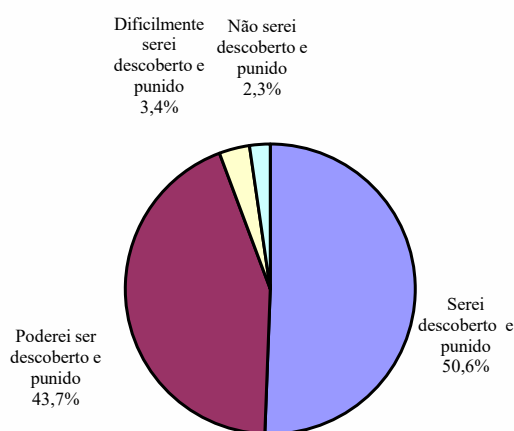


Figura 20 – *Apreciação relativamente à possibilidade de descoberta de infracções fiscais cometidas pelos contribuintes*

Caracterizando estas populações, 66,6% dos indivíduos que acham que dificilmente serão descobertos e punidos têm idades compreendidas entre os 36 e 65 anos, embora na faixa etária entre os 56 e 65 anos a percentagem de indivíduos que deram esta resposta seja superior à percentagem do total das respostas. As suas habilitações literárias são, em todos os casos, superiores ou iguais ao 9º ano de escolaridade, e os rendimentos do agregado familiar variam entre 4.000 e 35.000 Euros, distribuídas, em ambos os casos, em igual proporção pelas categorias ou escalões. Os rendimentos do seu agregado familiar provêm do trabalho dependente ou de actividades empresariais ou profissionais e tratam-se de indivíduos que vão aos Serviços de Finanças mais de uma vez por mês. Os indivíduos que acham que não serão descobertos, na sua totalidade, têm entre 56 a 65 anos, os seus agregados familiares auferem rendimentos de pensões variáveis entre 4.000 e 15.000 Euros e só vão aos Serviços de Finanças uma a duas vezes por ano.

Mais uma vez parecem ser os indivíduos que se deslocam aos Serviços de Finanças com menos frequência, e que porventura terão um menor nível de conhecimento da DGCI, que transmitem uma imagem mais negativa da sua actuação,

considerando que em caso de infração fiscal não serão descobertos. São também os indivíduos numa faixa etária mais avançada, que demonstram a ideia de mau funcionamento destes Serviços, mantendo uma opinião que terá sido formada no passado.

Enquanto elemento dissuasor do incumprimento, as multas parecem não ter grande efeito junto de 17,2% dos inquiridos, que disseram que o seu valor era inferior ao benefício da infração (12,3%) ou irrisório (4,9%). Contudo, já terão esse efeito para 55,6% dos inquiridos que responderam, uma vez que acham que o seu valor é elevado. Para os restantes 27,2%, o seu valor é aceitável, sendo o seu efeito dissuasor mais reduzido (Figura 21). Não responderam à questão 8 pessoas, correspondendo a 9% dos inquiridos.

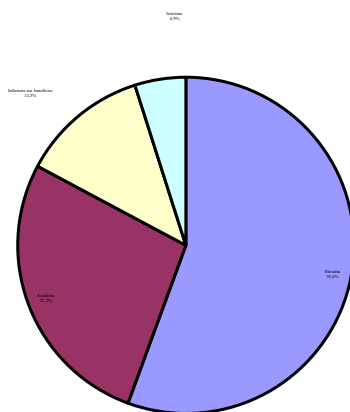


Figura 21 – *Apreciação do valor das multas aplicáveis por infrações fiscais*

É com alguma estranheza que se verificou que é nos grupos com habilitações ao nível do ensino superior e rendimentos do agregado familiar entre 4.000 a 6.000 Euros que a percentagem das respostas “aceitáveis” é maior. As suas motivações serão certamente diferentes, podendo eventualmente, no caso dos licenciados, ser consideradas aceitáveis por força da sua capacidade monetária que lhes permite com alguma facilidade fazer face a esses valores, e no caso dos indivíduos de baixos rendimentos ser consideradas aceitáveis, ainda que pagas com esforço, atendendo ao efeito dissuasor que devem ter.

São os indivíduos sócios de empresas que têm maior propensão a achar que as multas são elevadas (75%). Para rendimentos superiores a 35.000 Euros as multas são consideradas aceitáveis ou inferiores aos benefícios. Dizem que as multas são inferiores aos benefícios, maioritariamente, os grupos com idade inferior a 36 anos (60%), com habilitações iguais ou superiores ao 12º ano (80%), que auferem rendimentos de trabalho dependente (80%) e que vão até duas vezes por ano aos Serviços de Finanças (60%). São os indivíduos com

rendimentos inferiores a 15.000 Euros, que vão aos Serviços de Finanças até duas vezes por ano e a maioria dos que têm habilitações até ao 6º ano e rendimentos do trabalho dependente que acham que o valor das multas é irrisório.

Questionados relativamente aos chamados "Perdões Fiscais", não responderam 10,1% dos inquiridos (9 casos). Dos que responderam, 56,2% dizem que a concessão dos mesmos é uma injustiça para quem cumpre (Figura 22). Os restantes dividem as suas opiniões entre considerar que é um incentivo ao incumprimento (23,8%) ou à regularização (20%). É nas camadas mais novas (50% menores de 36 anos) e com rendimentos mais baixos (56,3%, com rendimentos inferiores a 6.000 Euros) que predomina a ideia que o "Perdão Fiscal" é um incentivo à regularização. Contudo, constitui um incentivo ao incumprimento em particular para indivíduos com o 12º ano (61,1%).

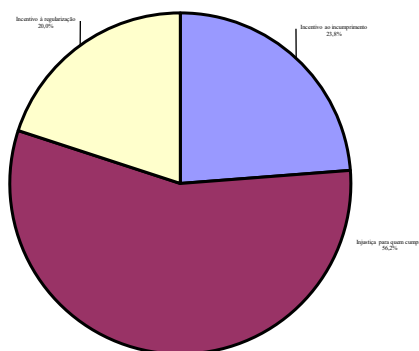


Figura 22 – Opinião dos contribuintes sobre o “perdão fiscal”

O facto de a maioria da população considerar que o “perdão fiscal” é uma injustiça para quem cumpre atempadamente com as suas obrigações fiscais será um factor que contribui para o descontentamento dos contribuintes relativamente ao Sistema Fiscal em geral, podendo estar na origem de comportamentos evasivos por parte de alguns deles. Por outro lado, incentiva ao incumprimento contribuintes que eram cumpridores, em especial se estes “perdões fiscais” se repetirem com alguma frequência. Este facto será particularmente preocupante. Será legítimo, contudo, que os grupos de menores rendimentos tenham uma visão mais positiva das amnistias, sendo-lhes possível, nessas alturas, solver dívidas que, de outra forma, não teriam meios para fazer.

A maioria dos inquiridos considera difícil compreender a legislação fiscal (56,2%), mas, acha que é simples cumprir as suas obrigações fiscais (Figura 23). Curiosamente, no que respeita à facilidade de compreender a lei, ainda que a nota atribuída em maior percentagem pelos grupos com habilitações ao nível do ensino primário ou entre o 4º e o 9 ano seja 2 ou 3, respectivamente, é neste grupos que têm maior incidência as notas 4 (75%) ou 5 (60%). São também os indivíduos cujo agregado familiar auferem rendimentos do trabalho dependente que, comparativamente, acham mais fácil compreender a lei, referindo em maior percentagem as notas 4 (75%) e 5 (80%). No que respeita à simplicidade do cumprimento das obrigações fiscais são, mais uma vez, os indivíduos de agregados que auferem rendimentos do trabalho dependente que mais atribuem as notas 4 (76,5%) e 5 (80%). É natural que assim ocorra, uma vez que em geral os seus rendimentos são tributados pelo mecanismo de retenção na fonte, simplificando substancialmente as suas obrigações, que se limitam à entrega anual da declaração de rendimentos e eventualmente ao correspondente acerto a realizar após a liquidação do imposto, sob a forma de um pagamento ou recebimento.

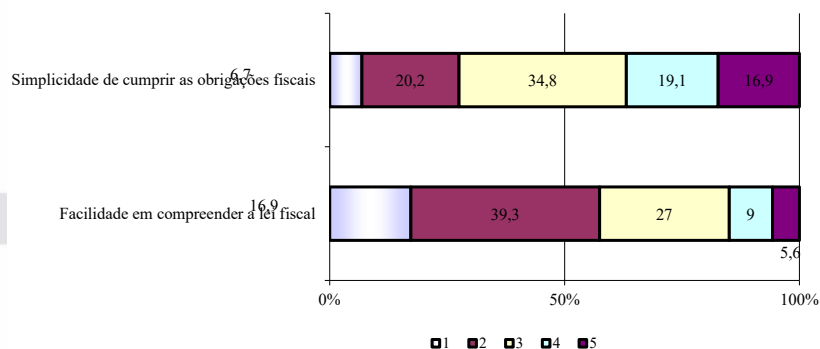


Figura 23 – Avaliação da simplicidade das obrigações fiscais e da facilidade de compreensão da lei fiscal

No grupo que só tem o ensino primário a nota mais frequente é o 2 (38,5%) e no grupo que tem o 9º ano de escolaridade a nota atribuída mais frequente é o 5 (33,3%). Considerando os rendimentos dos agregados familiares, 2 é a nota mais atribuída naqueles com rendimentos inferiores a 4.000 Euros, sendo em todos os casos que têm rendimentos superiores a 35.000 Euros atribuída nota superior ou igual a 3. Finalmente, nos indivíduos que vão aos Serviços de Finanças pelo menos uma vez por mês, verifica-se uma tendência para considerarem mais simples cumprir com as suas obrigações fiscais, quer indicando percentualmente mais as notas positivas do que as negativas quer constituindo a camada que mais aponta essas notas relativamente aos restantes grupos (Figura 24).

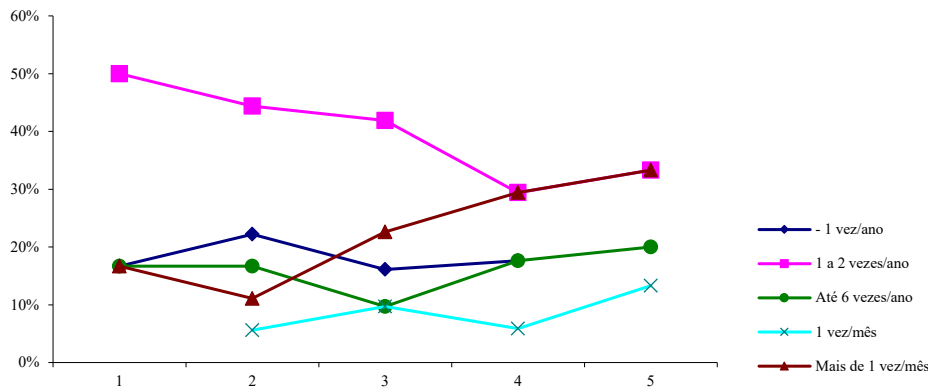


Figura 24 – Avaliação da simplicidade das obrigações fiscais e da facilidade de compreensão da lei fiscal – tendências por grupo

Relativamente aos factores que dificultam a compreensão da lei (Figura 25), mais de metade dos inquiridos (50,6%) acha que é problemático a lei mudar com muita frequência. Os excessos de tipos de impostos (46,1%) e de legislação avulsa (44,9%) também não favorecem a compreensão da legislação. Seguem-se os problemas associados à linguagem demasiado técnica (43,8%) e de interpretação da lei (42,8%). Ainda com bastante relevância, criam dificuldades aos contribuintes as diferenças de procedimentos nos diversos

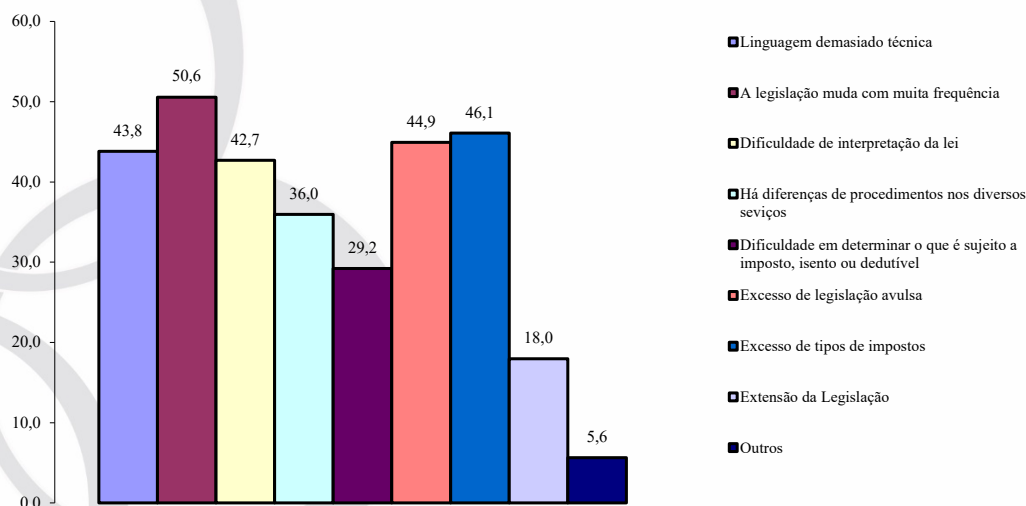


Figura 25 – Factores que dificultam a compreensão da legislação fiscal ou o cumprimento das obrigações fiscais

Serviços (36%) e a forma de determinação do que é sujeito a imposto, isento ou dedutível (29,2%). Foi também referido, embora numa percentagem mais reduzida, a extensão da legislação (18%).

A frequência de mudança da legislação preocupa principalmente indivíduos com idades entre os 26 a 35 anos (55,6%) e habilitações superiores ou iguais ao 9º ano, tendo sido apontada, em todos os subgrupos, por mais de metade dos indivíduos. Contudo, o excesso de impostos é referido principalmente por sujeitos cujo rendimento do agregado familiar seja inferior a 6.000 Euros, ou que auferam rendimentos de pensões, com idades inferiores a 26 anos e por sócios de empresas..

Tendo já sido apontada a necessidade de simplificar os sistema fiscais, como forma de fomentar o cumprimento voluntário das obrigações, serão particularmente as questões aqui apontadas pelos contribuintes como elementos que dificultam compreensão da lei que devem tentar ser melhoradas.

A maioria dos inquiridos, 88%, acha que lhe deveria ser prestada maior assistência no cumprimento das suas obrigações fiscais (Figura 26). Curiosamente, 57,3% dos indivíduos que sentem necessidade de maior assistência têm pelo menos o 12º ano e 90% dos que não sentem essa necessidade só vão aos Serviços de Finanças até duas vezes ano.

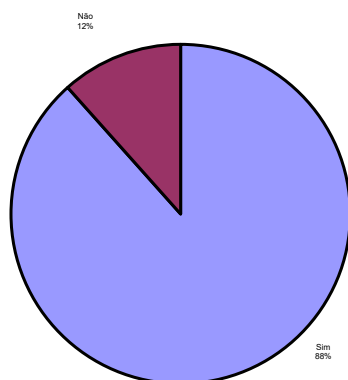


Figura 26 – Opinião dos contribuintes relativamente à necessidade de maior assistência no cumprimento das suas obrigações fiscais

Tendo apontado a necessidade de maior assistência, 15 contribuintes não indicaram qual o tipo de assistência que necessitam. Para os restantes, é importante a divulgação da legislação, tendo sido referida por 42,1% dos inquiridos. Seguidamente, foi apontada a possibilidade de esclarecimento de

dúvidas em maior quantidade e com melhor qualidade (17,1%), sendo todos os outros tópicos referidos em percentagens reduzidas (Tabela 7).

	Frequência	Percentagem
Maior divulgação legislação	32	42,1
Mais e melhores esclarecimento de dúvidas	13	17,1
Mais pedagogia dos Funcionários	6	7,9
Personalizar o atendimento à pessoa atendida ao seu nível de conhecimento (conhecimento)	6	7,9
Preenchimento Declarações / Requerimentos	5	6,6
Informação disponível em mais sítios (por exemplo nas juntas de freguesia)	3	3,9
Controlo no preenchimento das declarações	3	3,9
Horário mais alargado	2	2,6
Desburocratização	1	1,3
Mais paciência dos funcionários	1	1,3
Melhor formação dos funcionários	1	1,3
Maior facilidade de pagamento	1	1,3
Não respondeu / Não Válida	15	19,7

Tabela 7 – Identificação do tipo de assistência necessária para cumprimento das obrigações fiscais

É ainda importante saber se, para compensar a sensação de falta de assistência pública, os contribuintes buscam assistência privada. Contudo, somente em 37,6% das respostas se diz ser um terceiro a tratar dos assuntos fiscais dos contribuintes, sendo os contabilistas (23,8%) e os familiares (10%) os preferidos (Figura 27). Não responderam a esta questão 10,1% dos inquiridos (9 casos). Mais frequentemente, são os indivíduos cujo agregado familiar recebe rendimento de trabalho dependente e de pensões que tratam dos seus assuntos fiscais e aqueles cujo agregado tem rendimentos empresariais e profissionais ou prediais que recorrem a terceiros. É também nos agregados com rendimentos mais baixos que há uma maior concentração de indivíduos a tratarem dos seus assuntos fiscais ou a recorrerem a familiares. Por suas vez os sócios de empresas recorrem essencialmente a contabilistas.

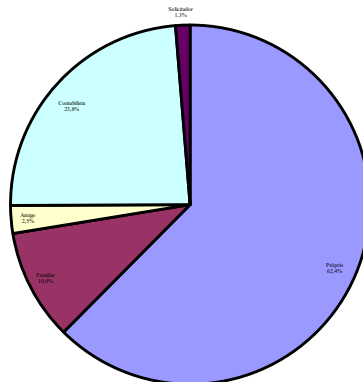


Figura 27 – Identificação de quem trata dos assuntos fiscais dos contribuintes

O motivo por que se recorre a terceiros para tratar dos assuntos fiscais assenta essencialmente no facto de aqueles conhecerem melhor a lei e os procedimentos (77% das respostas). Numa percentagem muito inferior foram apontados a falta de tempo para tratar dos assuntos pessoalmente (11,5%) e a necessidade de conselhos (7,7%) (Figura 27). Não indicaram qualquer motivo 4 pessoas, que correspondem a 13,3% dos que recorrem a terceiros para tratar dos seus assuntos fiscais. Os indivíduos que dizem não ter tempo para tratar dos assuntos pessoalmente são todos pertencentes a agregados com rendimentos de trabalho dependente, com rendimentos inferiores a 15.000 Euros, e que só vão aos Serviços de Finanças até duas vezes por ano. Recorrem a terceiros pelos seus conselhos indivíduos com rendimentos entre 6.000 a 35.000 Euros e que vão pelo menos uma vez por mês aos Serviços de Finanças. Os sócios de empresas recorrem a terceiros essencialmente porque eles conhecem melhor a lei e os procedimentos.

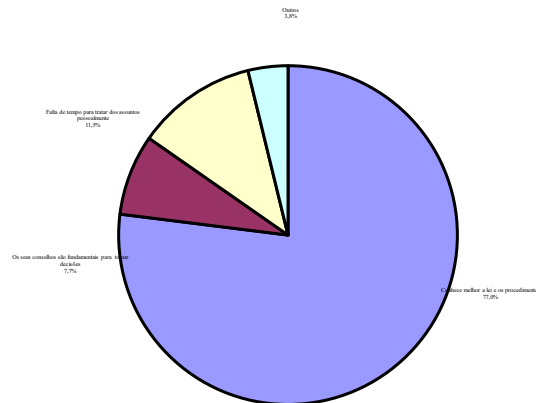


Figura 28 – *Motivos para recorrer a outra pessoa que trate dos assuntos fiscais*

Na opinião dos contribuintes, a pessoa a quem eles recorrem para tratar dos seus assuntos fiscais promove o cumprimento da lei (78,1% das respostas). Contudo, em 21,9% das respostas é referido que essa pessoa ajuda a pagar menos impostos (Figura 29). São desta opinião essencialmente os indivíduos que vão menos frequentemente aos Serviços de Finanças, sendo no grupo com habilitações ao nível do 9º ano que essa resposta tem maior peso (60%).

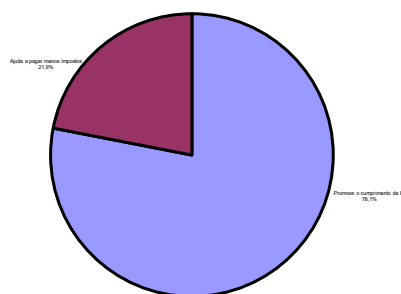


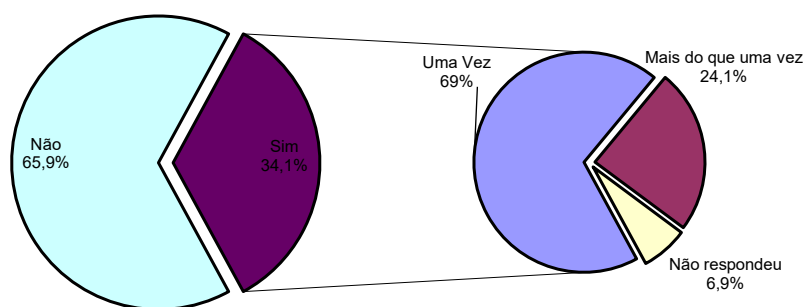
Figura 29 – *Opinião sobre a pessoa que ajuda a tratar dos assuntos fiscais*

Chama-se aqui à atenção que o facto de os contribuintes recorrerem à ajuda de terceiros para pagarem menos impostos não é necessariamente um sinal da existência de evasão fiscal. A sua ajuda é legítima se forem usados unicamente mecanismos legais para minimizar a carga fiscal dos contribuintes, recorrendo ao correcto planeamento fiscal, usando os benefícios fiscais que a lei concede ou

aproveitando omissões legislativas. E confirma-se que, possivelmente por terem um menor conhecimento das disposições legais, são os indivíduos com habilitações pouco elevadas e que menos frequentemente se deslocam aos Serviços de Finanças, que mais recorrem a terceiros para diminuir a sua carga fiscal.

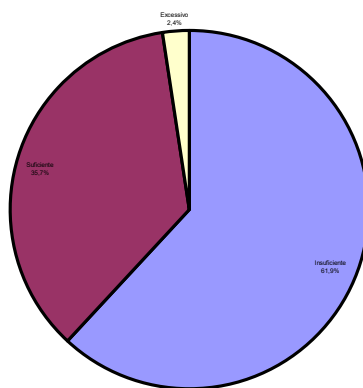
Relativamente às fiscalizações, tentou-se medir a sua frequência e distribuição (Figura 30). Em 4 casos, 4,5% da amostra, não se obteve qualquer resposta. Dos restantes, foi fiscalizada 34,1% da população. Dos que foram, isso aconteceu, na maioria dos casos (69%), somente uma vez. Contudo, aproximadamente um quarto dos indivíduos fiscalizados, foram-no mais do que uma vez.

Figura 30 – Percentagem dos indivíduos fiscalizados, e respectiva frequência

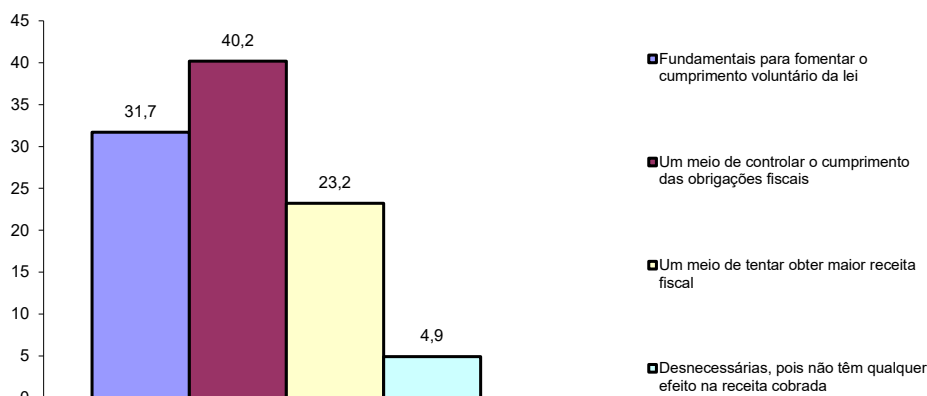


Excluindo os 5 casos em que não houve resposta, a opinião geral da população sobre o número de fiscalizações é de que é insuficiente (61,9% dos casos) (Figura 31). Consideram que é excessivo os indivíduos cujo agregado familiar aufer rendimentos empresariais ou profissionais, com habilitações ao nível do 9º ano de escolaridade e idades inferiores a 25 anos ou entre os 36 a 55. Dizem que é suficiente essencialmente os grupos com idade inferior a 36 anos e com habilitações superiores ou iguais ao 12º ano, cujo agregado familiar aufer rendimentos do trabalho dependente, de pensões ou prediais. Comparativamente, os indivíduos que são sócios de empresas não acham tanto como nos outros grupos que as fiscalizações sejam insuficientes, mas acham em maior percentagem que são suficientes ou excessivas.

Figura 31 – Opinião dos contribuintes sobre o número de fiscalizações



Relativamente à sua função, quem respondeu acha essencialmente que é um meio de controlar o cumprimento das obrigações fiscais (40,2%), ou de fomentar o cumprimento voluntário da lei (31,7%). Em menor proporção (23,2%) as fiscalizações são vistas como um meio de aumentar as receitas fiscais, sendo consideradas desnecessárias por 4,9% da população (Figura 32). Contudo, 7,9% dos inquiridos (7 casos) não responderam. São os indivíduos com idades superiores a 36 anos (75%), habilitações até ao 9 ano (100%) e de agregados familiares com rendimentos inferiores a 6.000 Euros (100%) que acham excessivo o número de fiscalizações. São também indivíduos de agregados familiares com o mesmo nível de rendimento, e de idade superior a 36 anos que dizem que é um meio de obter maior receita fiscal. Contudo, é nos grupos com habilitações superiores ou iguais ao 12º ano, idade superior a 36 anos e pertencentes a agregados familiares com rendimentos superiores a 6.000 Euros que se consideram as fiscalizações um meio de fomentar o cumprimento voluntário da lei.



Verifica-se ainda que são os indivíduos que julgam que existe um número elevado de transacções não tributadas que passam à margem do sistema fiscal que consideram as fiscalizações um meio de controlar o cumprimento da lei, ou fundamentais para aumentar o cumprimento voluntário da mesma, considerando-as insuficientes. Os que não acham que existam transacções que não tributadas que passam à margem do sistema fiscal pensam que as fiscalizações são um meio de obter maior receita fiscal ou desnecessárias, considerando que o número das fiscalizações realizadas é suficiente (Figura 33).

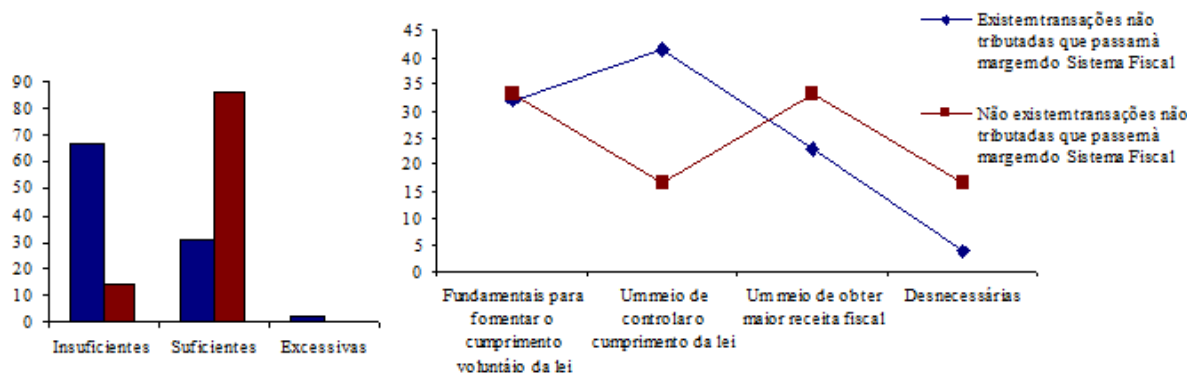


Figura 33 – A quantidade e função das fiscalizações relativamente à opinião sobre a existência de transacções não tributadas

Procurou-se ainda determinar a opinião dos contribuintes sobre a forma e tempo de resolução dos processos de reclamação graciosa ou administrativa. A amostra reduziu-se a 18

peças, 21,2% da amostra inicial, que corresponde ao número de pessoas que já reclamaram. Dessas, à grande maioria foi comunicada a resolução dos processos (Figura 34).

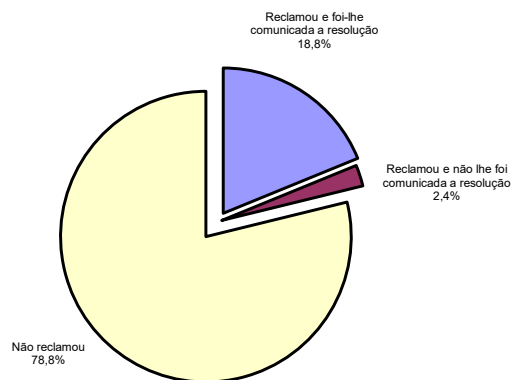
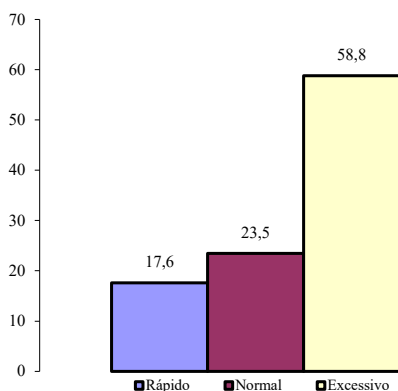


Figura 34 – Percentagem de contribuintes que reclamaram e a quem foi comunicada a resolução

Os contribuintes tendem a achar o tempo de resolução excessivo (58,8%), embora, em 19,6% dos casos seja considerados rápido. Para os restantes 23,5% o tempo de resolução é normal (Figura 35).

Figura 35 – Opinião dos contribuintes sobre o tempo de resolução



Tendo sido tomadas decisões desfavoráveis aos contribuintes em 20% dos casos, somente em 12,5% dos casos eles acham que a decisão é injusta (Figura 36).

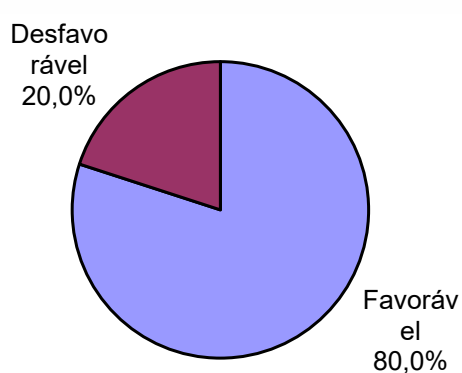


Figura 36 – Tendência das decisões proferidas nos processos de reclamação

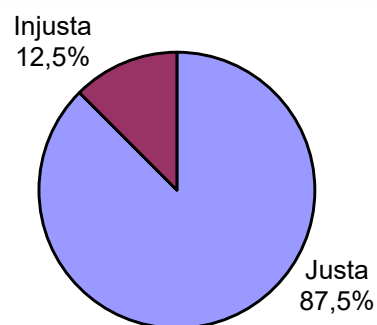


Figura 37 – Opinião dos contribuintes a decisão proferida no processo de reclamação

Com o inquérito realizado obtiveram-se as opiniões dos contribuintes sobre a DGCI, em geral, e sobre uma série de questões com ela relacionadas. No essencial os contribuintes têm uma opinião mediana acerca da mesma, não lhe atribuindo pontuações claramente positivas, ou negativas, ainda que estas sejam referidas mais frequentemente do que as avaliações francamente positivas.

O relacionamento existente entre os contribuintes e a DGCI poderá, à primeira vista, ser considerado bom, reflectindo-se na avaliação positiva efectuada ao serviço de atendimento que os seus funcionários prestam. No entanto, os contribuintes revelam um série de sinais que deixam perceber um sentimento de insatisfação relativamente ao sistema fiscal, o que, naturalmente, se reflectirá de um modo menos positivo nesse relacionamento. Em concreto, os contribuintes não se encontram satisfeitos com o valor dos impostos cobrados, por o considerarem excessivo, e, particularmente, por considerarem que é mal administrado. Por outro lado, a noção que têm da existência de transações não tributadas, que passam à margem do sistema fiscal, bem como das amnistias fiscais criam um sentimento de injustiça que contribui para agravar a sua insatisfação e poderá criar uma atitude negativa relativamente ao cumprimento das suas obrigações fiscais.

O principal ponto fraco indicado foi a insuficiência dos meios físicos e equipamentos, particularmente no que respeita à área informática, seguindo-se a necessidade de realização de mais fiscalizações, enquanto meio de controlar e fomentar o cumprimento das obrigações fiscais. Foi ainda admitido que, por vezes, os funcionários da DGCI “facilitam um pouco” com os contribuintes, não promovendo o estrito cumprimento da lei.

A generalidade dos contribuintes tem uma percepção média ou elevada do risco em que incorrem caso entrem em situação de incumprimento com as leis fiscais, considerando, simultaneamente que os custos associados à sua descoberta são elevados, ou, em menor proporção, aceitáveis. Contudo, existe ainda um grupo para o qual tanto o risco como o custo de ser descoberto são reduzidos, devendo considerar-se a necessidade de criar outros mecanismos que os induzam ao cumprimento da lei.

Em geral os contribuintes conhecem as suas obrigações fiscais e o modo de as cumprir, embora admitam que nem sempre a legislação que as regulamenta seja fácil de compreender. Em parte, é por esse motivo que alguns contribuintes recorrem a assistência privada.

3. Nota conclusiva

O inquérito cujos dados se acabaram de apresentar foi realizado com o intuito de medir o grau de satisfação dos contribuintes, conhecer o tipo de relacionamento que existe entre os contribuintes e a DGCI, determinando a sua atitude relativamente ao cumprimento das suas obrigações fiscais e da sua percepção do risco e custos de serem descobertos em caso de incumprimento e, finalmente, determinar a sua opinião sobre a actuação da mesma.

No que respeita à legislação fiscal, ela não é simples de compreender, tendo a sua simplicidade sido avaliada de um modo negativo pelos contribuintes em geral. Já os procedimentos exigidos aos contribuintes para cumprimento das suas obrigações fiscais são considerados simples, atendendo à avaliação positiva atribuída.

A visão dos contribuintes relativamente aos Governos no que respeita a matérias fiscais parece não ser muito positiva, em particular no que respeita aos montantes de impostos cobrados e à sua administração. Embora alguns contribuintes achem que os impostos cobrados são insuficientes ou suficientes, a sua maioria pensa que eles são excessivos e, independentemente dessa opinião, quase todos acham que eles são mal administrados. Por este motivo, os contribuintes poderão sentir-se frequentemente desencorajados de pagar impostos, devendo desenvolver-se esforços para diminuir despesas inúteis.

Constituindo as fiscalizações um meio de controlar o cumprimento da lei, os contribuintes estão em geral insatisfeitos com a pouca frequência com que estas se realizam. Por outro lado, a noção generalizada de que elas são insuficientes tem um efeito negativo no risco associado às infracções fiscais, podendo constituir um incentivo à prática das mesmas, ou pelo menos não as desincentivar adequadamente.

Contudo, para a maioria da população o risco de ser descoberto no caso de cometer uma infração é elevado ou médio, considerando mais de 90% dos inquiridos que serão, ou poderão ser, descobertos caso cometam alguma infração fiscal. Relativamente aos custos de não cumprimento, também são, em geral, considerados elevados ou médios pelos contribuintes, causando um efeito dissuasor de possíveis infrações

Relativamente à prioridade atribuída pelos Governos a fazer cumprir as leis fiscais, os contribuintes têm uma opinião positiva dizendo que ela existe.

Na última década têm sido concedidas amnistias fiscais com alguma frequência. Em geral, os contribuintes têm uma visão negativa das mesmas, considerando que estas constituem uma injustiça para quem cumpre atempadamente. Este sentimento de injustiça poderá ser um factor que origine um movimento evasivo por parte de alguns contribuintes.

Já se verificou que, ainda que a maioria dos contribuintes ache a legislação fiscal difícil de compreender, eles julgam que as obrigações fiscais são simples de cumprir. Assim, este não deverá ser um motivo para o acréscimo de custos dos contribuintes, nem constituir um elemento que desencoraje o cumprimento das obrigações fiscais. Contudo, cerca de um quarto dos contribuintes recorre a assistência privada para cumprir as suas obrigações fiscais, apontando a maioria deles como motivo para o recurso a esse tipo de assistência o facto de melhor conhecer a lei e os procedimentos.

Existe ainda um grupo de contribuintes que recorre à assistência privada como forma de diminuir os impostos a pagar, revelando algum nível de sofisticação dos contribuintes e a possibilidade de existirem comportamentos adversos, ao invés de inter-ajuda, por parte dos restantes interessados que interagem com a DGCI (*stakeholders*), nomeadamente contabilistas, economistas, advogados e solicitadores.

Os contribuintes mostram um sentimento de insatisfação relativamente a alguns aspectos do sistema fiscal, em particular o excesso e a má administração dos impostos. Têm a noção da existência de um número significativo de transações não tributadas e que passam à margem do sistema fiscal, o que os leva a considerar insuficiente o número de fiscalizações realizadas. A sua opinião relativamente às amnistias fiscais assenta essencialmente no sentimento de injustiça para com os que cumprem atempadamente as suas obrigações fiscais, embora, naturalmente sejam aceites pelos contribuintes que delas beneficiam.