OS CUSTOS PSICOLÓGICOS NO SISTEMA FISCAL PORTUGUÊS

Cidália M. Mota Lopes

Doutora Organização e Gestão Empresas FEUC
Professora ISCAC

Summary

In the present paper, we analyse and identify the psychological costs of the Portuguese tax system. We study the definition of psychological costs incurred by taxpayers. The main focus of this study will be on the qualitative study of psychological costs of individual income tax in the Portuguese tax system. Therefore, we quantify the psychological costs of taxpayers as well as the segments of taxpayers that become more stressful before the compliance of tax obligations.

Resumo

No presente artigo analisa-se e identifica-se os custos psicológicos no sistema fiscal português. Partindo da definição de custos de cumprimento do sistema tributário, abordamos os custos psicológicos incorridos pelos contribuintes no processo de cumprimento tributário. O objectivo do presente artigo centrar-se-á, assim, no estudo qualitativo dos custos de psicológicos dos contribuintes individuais, em sede de imposto sobre o rendimento, no sistema fiscal português. Pretende-se avaliar se os contribuintes incorrem em custos psicológicos, bem como identificar e caracterizar os perfis de contribuintes mais susceptíveis de incorrer em custos de angústia.

Sumário

1. Introdução
2. O conceito de custos psicológicos
3. A medição dos custos psicológicos da tributação: alguns problemas
4. Os custos psicológicos no sistema fiscal português: uma perspectiva de análise
3. Notas conclusivas
4. Bibliografia

1. Introdução

Os custos de funcionamento do sistema fiscal ou de um imposto em particular são constituídos por um conjunto bastante amplo e diversificado de custos[1].

[1] Temos os custos do sector público, isto é, os custos administrativos, e os custos do sector privado, ou seja, os custos de cumprimento. Estes últimos incluem para além do tempo gasto com os assuntos fiscais, também os gastos monetários, bem como algum nervosismo e angústia incorridos pelos contribuintes no cumprimento fiscal. Sobre este assunto ver: Lopes, Cidália M. Mota (2008), *Quanto custa pagar impostos em Portugal? Os custos de cumprimento da tributação do rendimento*, Coimbra, Almedina.

Os contribuintes incorrem em custos psicológicos, tais como alguma ansiedade e nervosismo, no processo de pagamento dos impostos.[2] Estes custos emocionais são, como é sabido, intangíveis e não constituem uma despesa pecuniária directa, pelo que são difíceis de avaliar e mensurar. Não devem, todavia, deixar de ser tomados em consideração.

Assim, a avaliação dos custos psicológicos em Portugal, bem como a identificação dos contribuintes que incorrem em custos de ansiedade mais elevados constituem, pois, o principal objectivo deste trabalho.

O presente estudo inicia-se, então, como não podia deixar de ser, pela discussão do conceito de custos psicológicos. Em seguida, analisam-se algumas dificuldades inerentes à medição deste tipo de custos. Posteriormente, avaliam-se os custos de angústia incorridos pelos contribuintes individuais, no cumprimento dos seus deveres fiscais em sede de imposto sobre o rendimento, em Portugal.

Por fim, retiram-se as principais conclusões da análise efectuada.

2. O conceito de custos psicológicos

Segundo Sandford,[3] os custos de cumprimento dividem-se em três grupos principais: os custos de tempo; outros custos monetários; e os custos psicológicos.

Os custos de tempo são, de uma forma geral, o valor do tempo gasto pelos contribuintes individuais e colectivos no cumprimento das obrigações fiscais. Diga-se, a este respeito, que é particularmente difícil de medir o tempo gasto em perguntas e dúvidas acerca dos impostos. Esta dificuldade aumenta quando os esclarecimentos fiscais são dados, não por profissionais, mas por familiares e amigos.

Para os contribuintes individuais, os custos incluem o tempo despendido no arquivo de documentos e no preenchimento da declaração de rendimentos. E os custos monetários englobam outras

[2] Segundo James e Nobes, os custos de cumprimento devem incluir também os custos psicológicos suportados pelos contribuintes como consequência da ansiedade que experimentam na sua relação com o imposto. Esta tese parece, aliás, ser adoptada por Adam Smith quando, ao abordar as "diferentes maneiras em que os impostos são frequentemente mais onerosos para as pessoas do que benéficos para o soberano", refere que " (...) embora o vexame não seja, rigorosamente falando, uma despesa, é certamente equivalente ao custo pelo qual todo o homem estaria disposto a redimir-se dele". James, Simon; Nobes, Christopher (2000), *The Economics of Taxation - Principles, Policy and Practice*, 7th Edition, London, Pearson Education, pp. 38-42.

[3] Sandford, Cedric (1973), *Hidden Costs of Taxation*, London, Institute for Fiscal Studies, p. 10.

despesas de carácter geral, tais como telefone, livros, equipamento e honorários pagos a consultores fiscais.

Por sua vez, para os contribuintes colectivos, os custos de cumprimento dividem-se em internos e externos. Os primeiros correspondem ao tempo gasto internamente pelos empregados e directores da empresa com os assuntos fiscais, o qual é valorado através do ordenado atribuído aos mesmos. Por sua vez, os custos externos representam os incorridos fora da empresa com o aconselhamento fiscal.

Temos, ainda, a acrescer, nos dois tipos de contribuintes, o custo com a aquisição de conhecimentos para levar a cabo as tarefas inerentes ao cumprimento fiscal, incluindo os conhecimentos das suas obrigações legais e respectivas penalidades.

Para terminar, a complexidade e incerteza na legislação fiscal[4] pode implicar custos adicionais de cumprimento para os contribuintes (empresas e particulares), bem como alguma ansiedade no processo de cumprimento e pagamento dos impostos.

Os custos psicológicos, tais como alguma ansiedade e nervosismo suportados no processo de pagamento dos impostos, deverão ser igualmente incluídos.[5] Alguns contribuintes recorrem, pois, a profissionais para diminuir o seu grau de preocupação. Assim, muitas vezes, estes custos psicológicos transformam-se em custos monetários.

Este receio e ansiedade suportados pelos contribuintes podem ter várias causas.

A primeira resulta da complexidade da declaração de rendimentos, a qual aumenta com o número de categorias de rendimento auferido, o que, obviamente, complica o processo de apuramento dos impostos.

Outra causa de preocupação, mesmo para os contribuintes mais honestos, é a pressão gerada por uma provável inspecção fiscal.

---

[4] Sobre a noção de complexidade fiscal, bem como dos factores responsáveis por ela, ver, por exemplo, Slemrod, Joel, Bakija, Jon (2001), *Taxing Ourselves – A citizen´s guide to the great debate over Tax Reform*, 2nd Edição, Massachusetts, Massachusetts Institute of Technology, pp. 133-164. e Slemrod, Joel (Ed.) (1992), *Why People Pay Taxes - Tax Compliance and Enforcement*, Michigan, The University of Michigan Press, pp. 333-349.

[5] Segundo James e Nobes, os custos de cumprimento devem incluir também os custos psicológicos suportados pelos contribuintes como consequência da ansiedade que experimentam na sua relação com o imposto. Esta tese parece, aliás, ser adoptada por Adam Smith quando, ao abordar as "diferentes maneiras em que os impostos são frequentemente mais onerosos para as pessoas do que benéficos para o soberano", refere que " (...) embora o vexame não seja, rigorosamente falando, uma despesa, é certamente equivalente ao custo pelo qual todo o homem estaria disposto a redimir-se dele". James, Simon; Nobes, Christopher (2000), *The Economics of Taxation - Principles, Policy and Practice*, 7th Edition, London, Pearson Education, pp. 38-42.

Talvez existam, também, custos psicológicos administrativos, se os funcionários da administração fiscal, em contacto com o público, considerarem o seu emprego muito complexo e o transmitirem, posteriormente, aos contribuintes.[6]

Os custos psicológicos são intangíveis e não constituem uma despesa pecuniária directa. Para além disso, não existe na literatura fiscal uma definição geralmente aceite de custos psicológicos, nem um método comum para avaliá-los. Variando de contribuinte para contribuinte, são difíceis, senão impossíveis, de quantificar. Por isso, os custos psicológicos não são alvo de avaliação em muitos estudos. Não devem, porém, ser descurados. Assim, analisaremos, seguidamente, alguns dos principais problemas de avaliação e medição dos custos psicológicos levantados em alguns estudos realizados internacionalmente.

3. A medição dos custos psicológicos da tributação: alguns problemas

Alguns autores chamaram a atenção para o papel que os custos psicológicos podem desempenhar na análise dos determinantes e dos factores associados aos custos de cumprimento do sistema fiscal.

Os custos psicológicos foram identificados por Adam Smith[7] e tomados em consideração na definição de custos de cumprimento de Sandford. Segundo este autor, estes custos dizem respeito à ansiedade, preocupação e nervosismo incorridos pelos contribuintes, em particular os contribuintes mais idosos, reformados e viúvos, no cumprimento dos seus assuntos fiscais.[8]

Como é sabido, os custos psicológicos são muito difíceis, senão impossíveis, de medir, todavia, foram elaboradas algumas tentativas de avaliação qualitativa deste tipo de custo.

No Reino Unido, Sandford e Dean, em 1972,[9] concluíram que um grande número de contribuintes reformados recorre, de uma forma desproporcional, a ajuda para cumprir com os seus assuntos fiscais,

---

[6] Slemrod, Joel (Ed.) (1992), *Why People Pay Taxes - Tax Compliance and Enforcement*, Michigan, The University of Michigan Press, pp. 43-95 e pp. 193-259.

[7] SMITH, Adam (1776), *An Inquiry into the nature and causes of The Wealth of Nations*, tradução portuguesa: *Riqueza das Nações*, Volume II, 3ª Edição, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1983, pp. 485-489.

[8] Sandford, Cedric; Godwin, Michael; Hardwick, Peter (1989), *Administrative and Compliance Costs of Taxation*, Bath, Fiscal Publications, p. 9.

[9] Sandford, Cedric; Dean, Peter (1971/72), "*Accountants and the tax system – interview survey*", in: *Accounting and Business Research*, pp. 3-37.

quando comparados com os contribuintes em geral. Esta situação pode ser, segundo os autores, um indicador da existência de custos psicológicos.

Dean, em 1973,[10] enumerou um conjunto de dificuldades que mais afectavam os contribuintes reformados no cumprimento das suas obrigações fiscais: não disponibilidade no atendimento do serviço aos clientes; situações fiscais complexas resultantes fundamentalmente de várias fontes de rendimento; ganhos provenientes de diferentes rendimentos obtidos.

Na mesma linha, Lewis, em 1982,[11] observou, também, que a categoria de contribuintes que suporta custos psicológicos consideráveis no cumprimento das suas obrigações fiscais é a de pensionistas ou reformados.

Sandford, nos seus estudos de 1973 e 1984, observou, ainda, que no grupo de contribuintes com mais idade é o género feminino, em particular as viúvas, que mais sofre de custos de angústia no processo de cumprimento fiscal.[12] Assim, segundo este autor, não se deve ignorar o peso dos custos psicológicos no conjunto dos custos do sistema fiscal.

Luísa Delgado, em Espanha[13], apresentou uma definição de custos psicológicos baseada em quatro indicadores: a percepção dos contribuintes em relação ao tempo dedicado ao trabalho fiscal; a parte das tarefas fiscais mais difícil de cumprir; o sentimento dos contribuintes após o dever cumprido; e o tempo gasto nas dúvidas fiscais. Através de entrevistas pessoais, a autora mediu qualitativamente os custos psicológicos e observou que são particularmente sentidos pelos contribuintes mais idosos e reformados, dado que estes têm maior dificuldade em interpretar a lei fiscal e nem sempre, quando não podem recorrer a ajuda profissional, o atendimento e a informação fornecida pela administração fiscal é suficiente para esclarecer todas as suas dúvidas.

Na Austrália, um grupo de investigadores, em 2001,[14] conduziu um estudo e avaliou, também, qualitativamente os custos psicológicos relacionando-os com o comportamento e as atitudes dos contribuintes.

---

[10] Dean, Peter, (1973), *Some Aspects of Tax Operating Costs with Particular Reference to Personal Taxation in United Kingdom*, PhD Dissertation, Bath, Bath University, pp. 112 e ss.

[11] Lewis, Allan (1982), *The Psychology of Taxation*, Oxford, Blackwell; e ver, também, Lewis, Allan (1979), "Atitudes towards income tax and public expenditure", in: *Occasional Paper* n. º 8.

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

[13] Lobo, Maria Luísa Delgado (2003), "Sociologia Y psicologia fiscales. La cultura fiscal de los espanoles", in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º409, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 11-35.

[14] Coleman, Cynthia; Mckerchar, Margaret et al. (2001), "Taxation or vexation: measuring the psychological costs of tax

A metodologia assentou no uso de casos de estudo. Recorreram, então, a quatro estudantes da universidade que tinham frequentado a disciplina de fiscalidade e, por isso, estariam, em princípio, familiarizados com a lei fiscal, e a quatro profissionais de outras áreas (biólogo, arquitecto, desportista, comunicador). O método consistiu na distribuição, pelos dois grupos de indivíduos, de casos de estudo com níveis de dificuldade diferentes. As atitudes e o comportamento dos participantes na resolução dos problemas, desde a linguagem oral à corporal, foram filmados para posteriormente serem analisados por um psicólogo.

Os resultados obtidos indicaram que os indivíduos incorriam em custos psicológicos. Nenhum dos inquiridos conseguiu resolver correctamente os casos apresentados. As palavras "frustração" e "confusão" foram muito pronunciadas, assim como muitos foram os gestos corporais que indiciavam ansiedade e preocupação.

Assim, este grupo de investigadores acrescentou algumas conclusões importantes à análise de Sandford.

Em primeiro lugar, na definição de custos psicológicos de Sandford apenas se tinha em conta a ansiedade e o nervosismo dos contribuintes individuais. Por seu turno, Coleman *et. al*. consideraram os custos psicológicos dos contribuintes individuais e dos profissionais fiscais. Todavia, num mercado competitivo, os custos psicológicos dos profissionais fiscais estão incluídos no valor dos honorários cobrados aos contribuintes. Por este motivo, segundo Evans,[15] referir-se aos custos psicológicos dos profissionais fiscais pode ser conceptualmente problemático.

Em segundo lugar, estes autores concluíram que o aumento do recurso à ajuda externa diminui os custos psicológicos dos contribuintes individuais, aumentando, porém, as suas despesas monetárias directas.

Em terceiro lugar, sublinharam, uma vez mais, que a medição absoluta dos custos psicológicos é extremamente difícil, senão impossível, mas acrescentaram que, na maioria dos casos, é suficiente identificar os contribuintes que incorrem neste tipo de custos.

---

compliance", in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine, J. (Eds), *Tax Compliance: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media Pty Ltd, Australia, pp. 35-51; Tran-Nam, Binh (2001), "Tax compliance costs methodology – a research agenda for the future", in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine, J. (Eds), *Tax Compliance: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media Pty Ltd, pp. 51 – 69.

[15] Evans, Chris; Tran-Nam, Binh (2002), "The impact of Cedric Sandford on the discipline of tax compliance costs", in: *Australian Tax Forum – Tribute Edition to Cedric Sandford*, Volume 17, n.º 4, Taxation Institute of Australia, pp. 390-405.

Deste modo, tendo em conta os estudos anteriormente referenciados, podemos aferir que os custos psicológicos poderão constituir uma componente tão significativa quanto os custos de tempo ou outros custos monetários no total dos custos de cumprimento.

Da análise efectuada anteriormente acerca do papel dos diferentes determinantes no cumprimento fiscal, verificou-se que, na maioria dos estudos, os contribuintes que incorrem em maiores custos psicológicos são os reformados ou pensionistas e, por regra, do género feminino.

Assim, o nosso objectivo centrar-se-á no estudo qualitativo dos custos de psicológicos dos contribuintes individuais, em sede de imposto sobre o rendimento, no sistema fiscal português. Pretende-se, não só avaliar se os contribuintes incorrem em custos psicológicos, bem como identificar e caracterizar os perfis de contribuintes mais susceptíveis de incorrer em custos de angústia.

4. Os custos psicológicos no sistema fiscal português: uma perspectiva de análise

Neste ponto, pretendemos saber se os contribuintes, em Portugal, sofrem de angústia no cumprimento das obrigações fiscais. Se verificarmos uma resposta positiva, interessa-nos também identificar e caracterizar os grupos de contribuintes que incorrem em custos psicológicos mais elevados.

Para atingir os objectivos anteriormente referidos definimos as variáveis relevantes e utilizámos o questionário como instrumento de recolha de dados. Caracteriza-se a amostra seleccionada, apresentam-se os resultados empíricos e extraem-se as devidas conclusões.

Nas variáveis psicológicas, o nível de ansiedade e angústia sentido pelos contribuintes é medido procurando saber se o cumprimento das obrigações fiscais provoca alterações no seu estado emocional, verificando como se sentem esses mesmos contribuintes antes e depois do preenchimento da declaração de rendimentos.

Para a avaliação dos custos psicológicos, a nossa escolha incidiu sobre o uso de entrevistas por aplicação directa de questionário (*face – to - face interviews*). Esta técnica de recolha de informação permite, por um lado, assegurar um bom nível de taxa de resposta e, por outro, a fiabilidade e a qualidade dos resultados obtidos.

A população em estudo é constituída por todos os contribuintes individuais do distrito de Coimbra, no ano de 2006. Assim, a nossa unidade de análise são os contribuintes do distrito de Coimbra, obrigados

a apresentar a declaração de rendimentos, no ano de 2006, e que é referente aos rendimentos obtidos no ano de 2005.

A nossa amostra é, pois, constituída por 308 observações ou casos, resultantes do preenchimento do questionário através de entrevistas directas. Para avaliar os custos psicológicos, os contribuintes foram, então, questionados sobre o seu estado emocional antes e depois de preencher a declaração de rendimentos (Muito preocupado, Preocupado, indiferente, Tranquilo, Muito tranquilo). Para saber quantos contribuintes mudaram de estado emocional, criámos uma variável "mudança de estado emocional."

[Quadro n.º 1] Mudança de estado emocional

Contribuintes	N	Custo médio (em Euros)
Mudaram estado emocional	121	79,39
Sem mudança de estado emocional	109	69,71

Do conjunto total de contribuintes entrevistados, 121 mudaram de estado emocional. Porém, mais importante do que saber que existiu uma mudança de estado emocional da parte dos contribuintes, é avaliar o sentido da mudança de estado.

[Quadro n.º2] Sentido da mudança de estado emocional dos contribuintes

(Frequência e percentagens)

Estado emocional	Antes de preencher declaração		Depois de preencher declaração	
	Contribuintes	%	Contribuintes	%
Muito tranquilo	11	4,8	79	34,3
Tranquilo	129	56,1	119	51,7
Indiferente	44	19,1	29	12,6
Preocupado	42	18,3	3	1,3
Muito preocupado	4	1,7	0	0
Total	230	100	230	100

Da análise do quadro acima, verificamos que a mudança de estado emocional, antes e depois de preencher a declaração, foi no sentido de preocupado e muito preocupado para um estado tranquilo e muito tranquilo. Também o número de contribuintes que estava indiferente antes de preencher a declaração, continua indiferente ou muda para o estado muito tranquilo ou tranquilo. Na verdade, depois de preencher a declaração de rendimentos, apenas três contribuintes estão preocupados e nenhum se encontra muito preocupado.

A análise do quadro permite-nos reforçar a nossa convicção inicial de que os contribuintes incorrem em custos de angústia e ansiedade provocados pelo processo de cumprimento fiscal. A média dos custos de cumprimento para os contribuintes que mudaram de estado emocional é 79,39 Euros, enquanto para aqueles que não sofreram qualquer alteração é de 69,71 Euros. Esta diferença pode indicar-nos que os cálculos dos custos de cumprimento apresentados no nosso estudo se encontram sobrevalorizados, uma vez que parte dos mesmos são custos psicológicos.

Com o objectivo de identificar quais os contribuintes mais susceptíveis de sofrer este tipo de custos, criámos outra variável nova – "custos emocionais" – que pretende medir a ansiedade dos contribuintes através da mudança do seu estado emocional. Agregámos, então, o estado emocional tranquilo e muito tranquilo, e preocupado e muito preocupado, ficando com apenas três estados emocionais: tranquilo; indiferente; e preocupado.

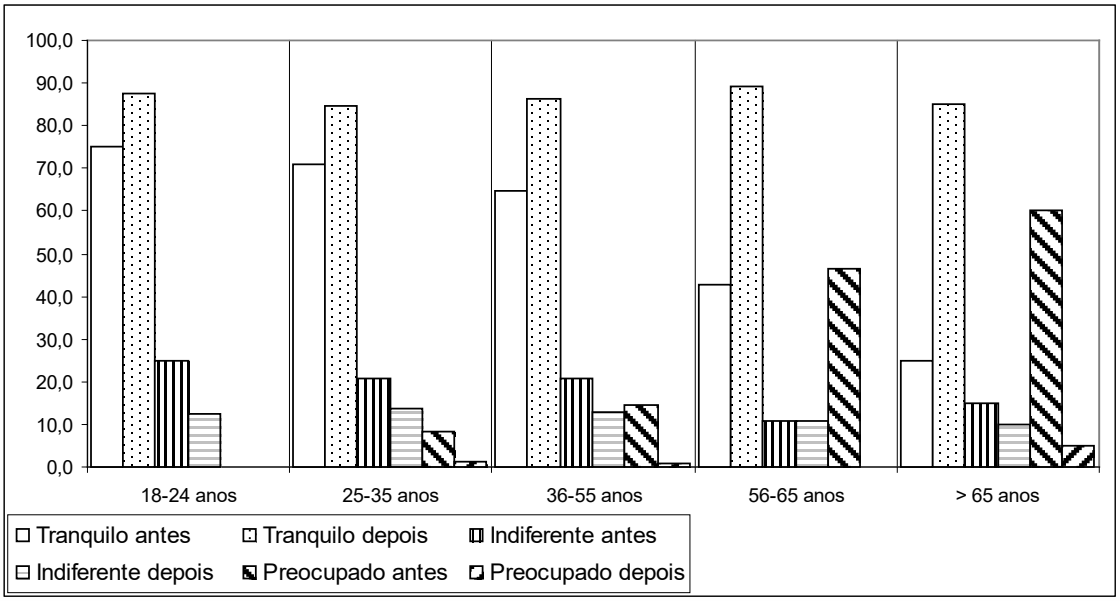
A nova variável, que designámos de custos emocionais, mede a mudança de estado emocional dos contribuintes.

Considerámos que os contribuintes que mudaram de estado emocional preocupado, antes de preencher a declaração, para tranquilo, indiferente, ou preocupado, depois do preenchimento, incorriam em custos psicológicos.

Por sua vez, os contribuintes que se sentiam tranquilos ou indiferentes, antes de preencher a declaração, e continuaram tranquilos ou indiferentes, depois do preenchimento, não incorriam em custos psicológicos.

Vejamos, então, na figura 1 o perfil sócio demográfico dos contribuintes que incorrem em custos psicológicos.

[Figura n.º1] Os custos psicológicos e a idade dos contribuintes



Verificamos que, de uma forma geral, os contribuintes incorrem em custos psicológicos, dado o sentido da mudança do estado emocional dos contribuintes antes e depois do cumprimento dos deveres fiscais. Na realidade, em todos os escalões etários o estado emocional tranquilo, depois do cumprimento, é superior ao estado tranquilo, antes do cumprimento. Também o sentimento de preocupação, antes do preenchimento da declaração, é superior ao sentimento de preocupação, depois do dever cumprido. Este movimento pode ser um indicador de que os contribuintes sofrem custos de ansiedade no cumprimento das suas obrigações fiscais. Por sua vez, o sentimento de indiferença antes e depois do cumprimento mantém-se relativamente constante em todos os escalões de idades dos contribuintes. Este movimento indica-nos que existem contribuintes que não incorrem em custos psicológicos, e que para estes indivíduos a idade não é um factor explicativo da existência de stress ou ansiedade no preenchimento da declaração de rendimentos.

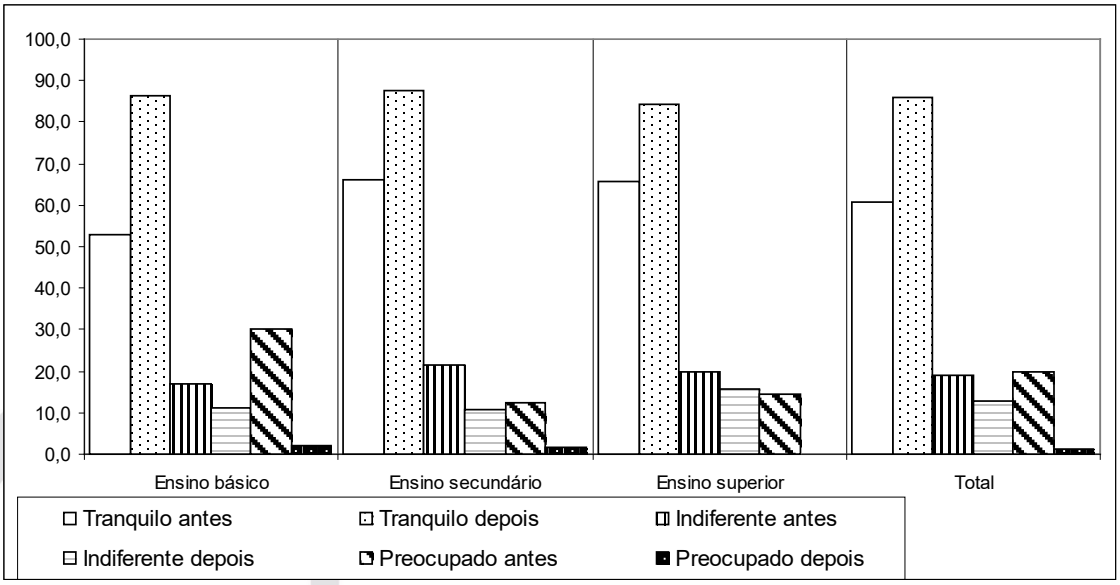
A análise da figura 1 sugere que à medida que aumenta a idade dos contribuintes maiores são os custos psicológicos.

Na verdade, à medida que aumenta a idade dos contribuintes, aumenta o estado emocional preocupado antes do cumprimento, e aumenta o sentimento tranquilo depois da declaração de

rendimentos entregue. O sentido da mudança dos estados emocionais indica-nos que, antes do cumprimento, os contribuintes incorreram em custos de ansiedade.

É, assim, nos contribuintes com idades superiores a 65 anos que se observam as maiores mudanças de estado emocional, bem como é nestes contribuintes que se observa uma maior percentagem de indivíduos preocupados mesmo depois de preencherem e entregarem a declaração de rendimentos.

[Figura n.º2] Os custos psicológicos e o nível de escolaridade

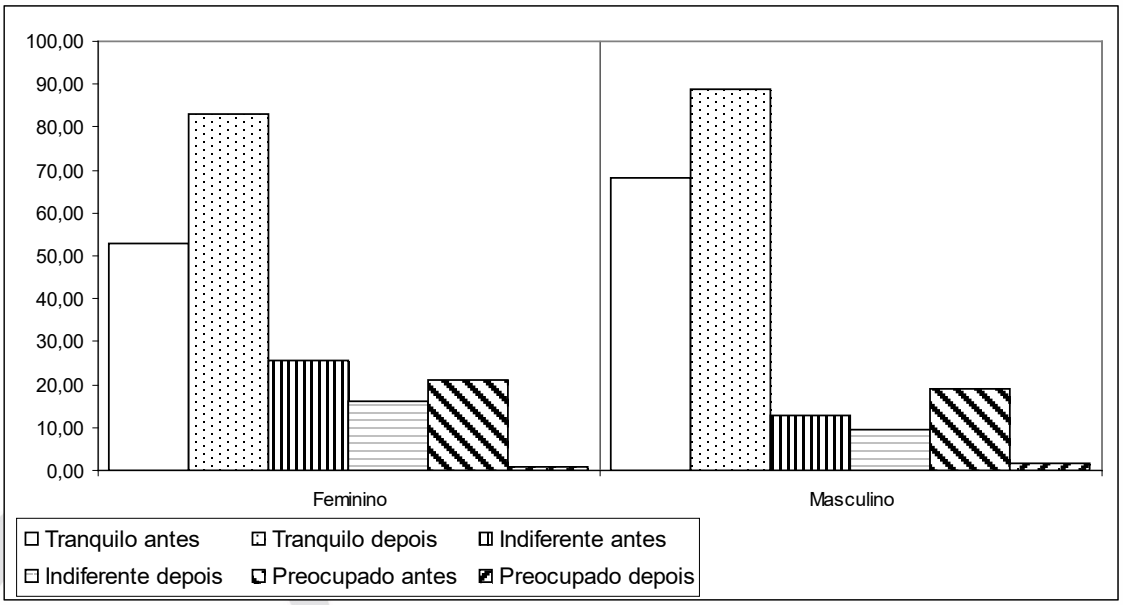


É interessante verificar que os custos psicológicos também modificam de acordo com o nível de escolaridade dos contribuintes.

Seguindo o mesmo método de análise, os contribuintes da nossa amostra incorreram em custos de ansiedade em todos os grupos de escolaridade. Todavia, os que sofrem custos mais elevados são aqueles que têm um nível de escolaridade mais baixo (Ensino básico), uma vez que é nestes contribuintes que o estado emocional preocupado, antes do cumprimento, é maior, bem como o sentimento tranquilo, depois do cumprimento, é maior. O estado emocional – indiferente – não apresenta grandes alterações, o que significa que os contribuintes, para os quais as tarefas fiscais lhe são indiferentes, antes do cumprimento, continuam indiferentes depois do cumprimento.

Para terminar a caracterização sócio demográfica do perfil dos contribuintes que sofrem de custos psicológicos, apresentamos a figura 3, que nos permite aferir sobre o género, feminino ou masculino, mais susceptível de incorrer em custos de ansiedade.

[Figura n.º 3] Os custos psicológicos e o género dos contribuintes



A figura 3 sugere que existe uma tendência para os custos psicológicos serem ligeiramente superiores nos contribuintes do sexo feminino. É neste grupo de contribuintes que o estado emotivo tranquilo antes do cumprimento é menor, bem como o estado preocupado antes do cumprimento das obrigações fiscais. Depois de entregar a declaração de rendimentos, verifica-se um aumento substancial do sentimento de tranquilidade com maior incidência no sexo feminino.

A análise anterior leva-nos a concluir que os contribuintes incorrem em custos de angústia e ansiedade provocados pelo processo de cumprimento fiscal. Elaborámos, então, um teste de X^2 (Qui-Quadrado) para aferir da relação entre os custos emocionais e o nível de escolaridade, a idade, e o género dos contribuintes. Verificámos que a relação entre o nível de escolaridade e o montante de custos, bem como entre a idade dos contribuintes e os respectivos custos emocionais é estatisticamente significativa, com X^2 (2) = 9,798 e p = 0,007 e com X^2 (4) = 42,135 e p <0,000, respectivamente.

Tendo em conta estes resultados, podemos aferir que, regra geral, os contribuintes individuais, de mais idade e com um nível de escolaridade mais baixo, incorrem em ansiedade mais elevados no processo de cumprimento fiscal. Deste modo, as estimativas dos custos de cumprimento podem encontrar-se sobre valorizados, uma vez que uma parte desses custos corresponde a custos de angústia.

5. Notas conclusivas

Os custos psicológicos reflectem algum nervosismo e ansiedade suportados no processo de cumprimento fiscal.

Não existe na literatura fiscal uma definição geralmente aceite de custos psicológicos, nem um método comum para avaliá-los. Variando de contribuinte para contribuinte, são difíceis, senão impossíveis, de quantificar.

Os custos psicológicos não são alvo de avaliação em muitos estudos. Adam Smith sublinhou, todavia, a necessidade de tomar em consideração estes custos no total de custos incorridos pelo contribuinte no cumprimento fiscal.

O Reino Unido, a Espanha e a Austrália conduziram alguns estudos onde avaliaram de forma qualitativa a preocupação e o nervosismo dos contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais.

Para a avaliação qualitativa dos custos psicológicos incorridos pelos contribuintes individuais, em sede de imposto sobre o rendimento das pessoas singulares (IRS), em Portugal, recorreu-se ao uso de entrevistas por aplicação directa de questionário.

Os contribuintes foram, então, questionados sobre o seu estado emocional antes e depois de preencher a declaração de rendimentos de IRS (Muito preocupado, Preocupado, indiferente, Tranquilo, Muito tranquilo).

Com o objectivo de identificar quais os contribuintes mais susceptíveis de sofrer este tipo de custos, criámos um índice – "custos emocionais" – que mede a mudança de estado emocional dos contribuintes.

É, então, nos contribuintes com idades superiores a 65 anos que se observam as maiores mudanças de estado emocional, bem como é nestes contribuintes que se observa uma maior percentagem de indivíduos preocupados mesmo depois de preencherem e entregarem a declaração de rendimentos.

Os contribuintes que sofrem custos de angústia mais elevados são aqueles que têm um nível de escolaridade mais baixo, uma vez que é nestes contribuintes que o estado emocional preocupado, antes do cumprimento, é maior, bem como o sentimento tranquilo, depois do cumprimento, é maior.

Concluímos, desta forma, que existem diferenças significativas nos custos psicológicos consoante a idade e o nível de escolaridade dos contribuintes em Portugal, o que indica que uma parte dos custos de cumprimento incorridos é custos psicológicos.

6. Bibliografia

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA O INVESTIMENTO (API) (2003), "Custos de contexto", in: *Boletim n.º1*, 1º Trimestre, Porto, pp. 7-13.

BHATNAGAR, Dheeraj (1997), *Compliance Costs: the Taxpayer's Perspective - A study of some of the taxpayer related determinants of compliance costs of personal income tax in UK*, Dissertation for the degree of M.Sc. in Fiscal Studies, Bath, University of Bath.

COLEMAN, Cynthia; FREEMAN, Judith (1996) "Taxpayer attitudes to voluntary compliance", in: Paper *Series Current Issues in Tax Administration*, ATAX, University of New South Wales, pp. 10.

COLEMAN, Cynthia; MCKERCHAR, Margaret et al. (2001), "Taxation or vexation-measuring the psychological costs of tax compliance", in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine J. (Eds), *Tax Compliance: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media Pty Ltd, pp. 35-51.

DEAN, Peter, (1973), *Some Aspects of Tax Operating Costs With Particular Reference to Personal Taxation in United Kingdom*; PHD Dissertation, Bath, Bath University.

DELGADO, Maria Luísa (2001), "Sociologia y psicologia fiscales. la cultura fiscal dos espanoles", *Conferência proferida no XXI Curso de Instituciones Y Técnicas Tributárias*, Instituto de Estudios Fiscales.

_____ (2003); "Sociología y psicologia fiscales. la cultura fiscal dos españoles", in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º409, Lisboa, Ministério das Finanças, pp. 11-35.

DIAZ, Consuelo; DELGADO, Maria Luísa (1993), *Aspectos Psicosociales de la Tributacion: Los costes de cumplimiento en el IRPF, Papeles de Trabajo*, 13, Instituto de Estúdios Fiscales.

_____ (1995), "Personal income tax compliance costs in Spain", in: Sandford, Cedric (Ed.), *Tax Compliance Costs-Measurement and Policy*, Bath, Fiscal Publications, pp. 210-226.

ERIKSEN, Knut; FALLAN, Lar (1996), "Tax knowledge and attitudes towards taxation – a report on a quasi-experiment", in: *Journal of Economic Psychology*, Volume 17, n. º 3, pp. 397-398.

EVANS, Chris *et. al.* (2000), "Tax compliance costs: research methodology and empirical evidence from Australia", in: *National Tax Journal*, Volume 53; n. º 2, pp. 320-345.

FOREST, Adam *et al.* (2002), "Complexity and compliance: an empirical investigation", in: *National Tax Journal*, Volume 55, n. º 1.

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

GODWIN, Michael (1979), "Compliance costs: the costs of paying taxes" in: *Occasional paper*, n. º3, Bath, University of Bath.

HASSELDINE, John (2001), "Linkages between compliance costs and taxpayer compliance research", in: Evans, C.; Pope, J.; Hasseldine, J. (Eds), *Tax Compliance: A Festschrift for Cedric Sandford*, St Leonards, Prospect Media Pty Ltd, pp. 3-15.

LEWIS, Allan (1979), "Attitudes towards income tax and public expenditure, school of humanities and social sciences", in: *Occasional Paper*, n. º8, pp. 19-20.

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

LOPES, Cidália M. Mota (2003), "Simplicidade e complexidade fiscal", in: *Fiscalidade*, n.º 13/14, Lisboa, Instituto Superior de Gestão, pp. 51-83.

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

_____ (2008) *Quanto custa pagar impostos em Portugal? Os custos de cumprimento da tributação do rendimento*, Coimbra, Almedina.

MC. GEE, Robert (Ed.) (1998); *The Ethics of Tax Evasion*, South Orange, The Institute for Public Policy Research.

MCKERCHAR, Margaret (2001), "The study of income tax complexity and unintentional non-compliance: research method and preliminary findings", in: *ATAX Discussion Paper Series,* n. º 6, pp. 1-13.

MORALES, Alfonso (1998), "Income tax compliance and alternative views of ethics and human nature", in: *The Ethics of Tax Evasion*, South Orange, The Dumont Institute for Public Research, pp. 242-260.

SALDANHA SANCHES, José Luís (2007), *Manual de Direito Fiscal*; 3ª Edição, Coimbra, Coimbra Editora.

SANDFORD, Cedric; DEAN, Peter (1971), "Accountants and the tax system-interview survey"; in: *Accounting and Business Research*, pp. 3-37.

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

SANDFORD, Cedric; GODWIN, Michael; HARDWICK, Peter; BUTTERWORTH, Ian (1981), *Costs and Benefits of VAT*, London, Heinemann.

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

SANDFORD, Cedric, HASSELDINE, John (1992), "Compliance cost of business taxes in New Zealand", in: Sandford, Cedric (Ed.), *Tax compliance costs-Measurement and Policy*, Bath, Fiscal Publication, pp. 127-141.

SANDFORD, Cedric (Ed.) (1993), *Successful Tax Reform - Lessons from an Analysis of Tax Reform in Six Countries*, Bath, Fiscal Publications.

_____ (1993), *Key Issues in Tax Reform*, Bath, Fiscal Publications.

_____ (1995), *More key Issues in Tax Reform*, Bath, Fiscal Publications.

_____ (1995), *Tax Compliance Costs - Measurement and Policy*, Bath, Fiscal Publications.

_____ (1998), *Further Key Issues in Tax Reform*, Bath, Fiscal Publications.

_____ (2000), *Why Tax Systems Differ? - A Comparative Study of the Political Economy of Taxation*, Bath, Fiscal Publications.

SANTOS, Albano (2003), *Teoria Fiscal*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa.

SANTOS, José Carlos (1995), "Uma visão integrada dos custos associados ao financiamento público através de impostos – o caso dos custos de eficiência, administração e cumprimento", in: *Ciência e Técnica Fiscal*, n.º 378, pp. 31-59.

SCHMOLDERS, Gunter (1973), *Psychologie des Finances et de l´Impôt*, Paris, Presses Universitaires de France.

SLEMROD, Joel; YITZHAKI, Shlomo (2000), "Tax avoidance, evasion, and administration", Working Paper n. º 7473, in: http://www.nber.org/papers/w7473, pp.1-30.

SMITH, Adam (1776), *An Inquiry into the Nature and Causes of Wealth of Nations*, tradução portuguesa: *Riqueza das Nações*, Volume II, 3ª Edição, 1983, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, pp. 485-489.

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

SOUSA FRANCO, António L. (1996), Finanças Publicas e Direito Financeiro, Volume II, 4ª Edição – 3ª Reimpressão, Coimbra, Almedina.

VAILLANCOURT, François; BLAIS, Etienne (1995), "The evolution of compliance time of personal income tax-filers in Canada 1971-93", in: Sandford, Cedric (Ed.), *Tax compliance costs – Measurement and Policy*, Bath, Fiscal Publications, pp. 263-275.

XAVIER DE BASTO, José Guilherme (1994), "Uma reflexão sobre a Administração fiscal", in: *Notas Económicas*, n.º 4, Novembro, pp. 100-109.

_____ (1998), "As perspectivas actuais de revisão da tributação do rendimento e da tributação do património em Portugal", in: *Separata do Boletim de Ciências Económicas*, Coimbra, Faculdade de Direito de Coimbra.

_____ (2005), "Tópicos para uma reforma fiscal impossível", in: *Notas Económicas*, n.º 19, pp. 8-17.

_____ (2006), "Justiça tributária: ontem e hoje", in: *Separata do Boletim de Ciências Económicas*, Coimbra, Faculdade de Direito de Coimbra.