



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA
CENTRO REGIONAL DE VISEU
Departamento de Economia, Gestão e Ciências Sociais

Mestrado em Gestão - Especialização em Gestão de Recursos Humanos

Erros humanos: Um estudo sobre erros pessoais e organizacionais na Direção Geral de Contribuições e Impostos de Cabo Verde

Celina Maria Nascimento Lizardo Torres Lopes

Orientador:

Professor Doutor Paulo Alexandre de Oliveira Castro Ribeiro

Viseu, Agosto 2018



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA
CENTRO REGIONAL DE VISEU
Departamento de Economia, Gestão e Ciências Sociais

Erros humanos: Um estudo sobre erros pessoais e organizacionais na Direção Geral de Contribuições e Impostos de Cabo Verde

Dissertação apresentada a Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de Mestre em Gestão, Especialização em Gestão de Recursos Humanos

Celina Maria Nascimento Lizardo Torres Lopes

Orientador:

Professor Doutor Paulo Alexandre de Oliveira Castro Ribeiro

Viseu, Agosto 2018

*Os erros dos outros
Servem de espelhos
E nos chamam atenção
Para a precaução.*

AGRADECIMENTOS

*A Deus e aos poderosos,
A todos os meus preciosos
Pais, irmãos, marido e filhos;
Ao Orientador Professor,
Doutor Paulo Ribeiro,
Glorioso e precioso amparo
Sem limites de prescrição
Na tramitação desta dissertação;
Ao Sr. Inspetor Geral de Finanças,
Dr. Victor Furtado da Veiga,
Pelas disponibilidades cedidas
E pela deliberação de outorga,
No momento oportuno,
Para recolha de informações;
A Dra. Conceição Moreno,
Inspetora de Finanças,
Pela cedência de informações
E irradiação de forças
Imprescindíveis à realização
Deste trabalho de investigação;
Aos Inspectores, Drs., Domingos Pascoal
E Renato Lopes Fernandes
Pelas informações e apoio moral;
A todos os colegas da DNRE,
Pela informação célere
E pelos dados partilhados;
Aos colegas, Dra. Luisa Ramos,
Srs. Jorge Monteiro e Luís Correia,
Abastecedores da rara teia
Das legislações antigas;
A todos aqueles que nos ajudaram
E bendisseram à realização
Deste trabalho de investigação.
A todos os nomeados e designados
Agradecemos e engrandecemos.*

RESUMO

Tudo o que está sujeito a normas, regras e números é suscetível de erro.

Este estudo visa investigar os erros pessoais e organizacionais envolvidos na reanálise da restituição do Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Singulares do ano 2008, ocorridos na Direção Geral das Contribuições e Impostos em Cabo Verde e examinar os erros mais predominantes. O método utilizado foi o estudo de caso, com recurso a recolha documental e entrevista, baseado nos casos de Saurin et al. (2012) e Almeida e Vilela (2010). Os tipos de erros apurados num total de 191 ocorrências foram agrupados em 55 categorias, com maior incidência nos erros intitulados “Encargos familiares – filhos”, com 87 ocorrências (46%). Em relação ao nível de gravidade, 185 destas ocorrências (96,9%) foram consideradas “Muito Grave” e 6 (3,1%) “Grave”. Os resultados indicam que os erros pessoais predominam sobre os erros organizacionais, na ordem de 54,5 % contra 45,5% e os erros resultam: de interpretação errada de normas, informações imprecisas e insuficientes, deficiência de regras de validação de dados, ausência de rotinas de manutenção do sistema, défices de gestão e de planeamento, falta de estabelecimento de metas e falha nos procedimentos administrativos. A dita reanálise traduziu-se em receitas brutas para o Estado no valor de 11.216.978\$00 (0,36% de receitas do IUR-PS), conquanto não foram apurados os gastos imprescindíveis à realização destas receitas.

Esperamos que o resultado deste estudo forneça subsídios, para que a instituição possa aprender com os erros, e crie condições para evitar que erros deste género aconteçam no futuro e que o mesmo constitua um incentivo de pesquisa sobre a temática dos impostos e afins.

Palavras-Chave: Erros humanos. Erros pessoais e organizacionais. Reanálise da restituição de Imposto.

ABSTRACT

Everything that is subject to rules, rules and numbers is susceptible to error.

This study aims to investigate the personal and organizational errors involved in the reanalysis of the restitution of the Individual Income Tax for the year 2008, occurred in the General-Directorate of Income Taxation in Cape Verde and to examine the most prevalent errors. The method used was the case study, using documentary collection and interview, based on the cases of Saurin et al. (2012) e Almeida e Vilela (2010). The types of errors found in a total of 191 occurrences were grouped into 55 categories, with the highest incidence in the errors titled "Family expenses - children", with 87 occurrences (46%). In relation to the severity level, 185 of these occurrences (96.9%) were considered "Very Severe" and 6 (3.1%) "Severe". The results indicate that personal errors predominate over organizational errors, in the order of 54.5% against 45.5% and errors result from: wrong interpretation of standards, inaccurate and insufficient information, deficiency of data validation rules, absence of system maintenance routines, management and planning deficits, lack of goal setting and failure of administrative procedures. The said reanalysis resulted in gross revenue for the State amounting to 11.216.978\$00 (0, 36% of IUR-PS revenues), although the necessary expenses for the realization of these revenues were not determined.

We hope that the result of this study will provide subsidies, so that the institution can learn from the mistakes, and create the conditions to avoid that errors of this sort happen in the future and that this study becomes a research incentive on the subject of taxes and related.

Key-Words: Human error. Personal and organizational errors. Re-examination of Tax refund.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	ii
RESUMO	iii
ABSTRACT	iv
LISTA DE SIGLAS	vi
INTRODUÇÃO	1
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	4
1. O painel do sistema fiscal em Cabo Verde	5
2. O erro humano.....	27
3. Conceitos adotados/operacionalizados neste trabalho	37
PARTE II – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA.....	41
METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	42
1. Questão fundamental e objetivos do estudo.....	42
2. Tipo de investigação.....	42
3. Âmbito do estudo - População e amostra.....	45
4. Instrumentos de investigação	47
5. Procedimentos	49
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	53
1. Descrição e análise dos erros	57
2. Medidas corretivas definidas para a reanálise da restituição do IUR-PS.....	92
3. Discussão dos resultados.....	94
CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS	106
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS.....	119

LISTA DE SIGLAS

Al. – Alínea

Art.º - Artigo

CCPS - Center for Chemical Process Safety

CLNU - Coleção da Legislação Novíssima do Ultramar

CRCV – Constituição da República de Cabo Verde

HSE - Health and Safety Executive

ICAO - International Civil Aviation Organization

IC – Imposto complementar

IGF – Inspeção Geral das Finanças

II – Imposto Industrial

INCV – Imprensa Nacional de Cabo Verde

IP – Imposto Profissional

IUR-PC – Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IUR-PS – Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

NIB – Número de Identificação Bancária

NOSI -Núcleo Operacional da Sociedade de Informação

N.º - Número

RAF-CFAA – Relatório de Atividades Final - Country Financial Accountability Assessment

RBM – Relatório do Banco Mundial

RCI - Regulamento da Contribuição Industrial

RIC - Regulamento do Imposto Complementar sobre os rendimentos

RII – Regulamento do Imposto Industrial

RIP - Regulamento do Imposto Profissional

RIUR – Regulamento do IUR

RTA – Regulamentos Tributários Atualizados

SLG - Serviço da Logística e Gestão

UTIC – Unidade de Tecnologias de Informação e Comunicação

INTRODUÇÃO

Os erros humanos têm sido as principais causas de acidentes que ocorrem nas organizações, assim, é de extrema importância observar os possíveis riscos que possam induzir a erros e determinar medidas tendentes a minimizar ou eliminar estes riscos. A abordagem clássica sobre erros humanos “ressurge em estudos que reiteram a importância de erros humanos como principais “causas” dos acidentes” (Almeida & Jackson Filho, 2007, p. 10). A literatura internacional sobre erros humanos versa sobre acidentes, porém, não apresenta resultados de investigação em erros humanos resultantes de outros eventos que não sejam acidentes. Neste sentido, ainda existe dificuldades no acesso a publicações construídas com base no novo olhar sobre falhas, erros e segurança (Almeida & Jackson filho, 2007). A dificuldade de acesso a revisão de literatura, que versa sobre erros humanos resultantes de fatores não acidentais, induziu a realização deste estudo apoiado na teoria de erros humanos baseados em acidentes, com as necessárias adaptações ao conteúdo desta investigação.

Os erros humanos estão associados aos fatores humanos que começaram a ser estudados a partir de 1949, através de associações internacionais tais como a Sociedade de Pesquisa de Ergonomia, em 1949, a Sociedade de Fatores Humanos, em 1957 e a Associação Internacional de Ergonomia que surgiu em 1959 (Souza et al., 2014). Os fatores humanos envolvem as pessoas em situação de vida e de trabalho, em interação com máquinas, procedimentos, pessoas e ambientes (International Civil Aviation Organization (ICAO), 1998).

Nas duas últimas décadas do século XX nasceu a primeira abordagem operacional para os erros humanos sobretudo nas contribuições apresentadas por Norman e Rasmussen (citado por Gomes Filho et al., 2009). A noção de erros humanos, apresentada nesta data, era uniforme colocando a tônica na culpa do trabalhador pela ocorrência destes erros, considerando-se o erro humano como padrão principal da causa dos acidentes (Gomes Filho, et al., 2009).

A visão contemporânea do erro humano foi defendida por vários teóricos designadamente Reason e Correa e Cardoso Junior, que nesta visão, procuraram demonstrar que não se deve culpar o trabalhador pela ocorrência de erros, pois o importante não é procurar o autor do erro, mas sim investigar a sua real causa e determinar as medidas preventivas tendentes à sua eliminação.

Tendo em consideração os objetivos desta investigação, que visam estudar os erros pessoais e organizacionais envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS do ano 2008, em Cabo Verde, averiguar os erros (pessoais ou organizacionais) mais predominantes e determinar medidas corretivas e preventivas de erros, é de extrema importância examinar o nível de gravidade dos erros uma vez que o conhecimento sobre o nível de gravidade é fundamental para a definição do grau de prioridades na sua prevenção (Santana et al., 2009). A gravidade pode ser avaliada em cinco níveis: leve, moderado, sério, severo e crítico (Santana et al., 2009). Neste estudo o nível de gravidade foi calculado com base no impacto que o erro teve sobre o valor do imposto a restituir aos contribuintes, agrupado em três categorias: Muito Grave, Grave, e Sem Gravidade.

Enquadrado no tema “erros humanos”, os erros em estudo ocorreram na Direção Geral das Contribuições e Impostos (DGCI), tutelada pelo Ministério das Finanças, em Cabo Verde. O estudo ora apresentado foi fundamentalmente baseado na teoria de Saurin et al. (2012), que expõe a classificação de erros humanos com o apoio de Reason, através de um algoritmo que diferencia os tipos de erros de acordo com os níveis de desempenho em que eles ocorrem. Na esfera desta investigação a referida teoria permitiu fazer a distinção entre os erros pessoais e organizacionais e, para reconhecer os erros organizacionais, foi seguida a referência de Almeida e Vilela (2010), que se apoiou na teoria de Reason (2000) para investigar os erros organizacionais, com o propósito de verificar se a organização criou barreiras como medidas de proteção contra falhas. A análise conjunta dos erros pessoais e organizacionais permitiu-nos verificar quais destes erros foram mais predominantes.

O IUR estava estruturado em três regimes de tributação sendo um destes regimes, objeto deste estudo, designado de método declarativo e este método era aplicado para a determinação de imposto sobre os rendimentos pessoais, dos trabalhadores dependentes e dos que adicionalmente auferiam rendimentos de trabalho independente (art.º 24.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). Mensalmente a fonte pagadora fez a retenção do imposto sobre o rendimento de cada trabalhador e entregou o valor ao Estado até o dia 15 do mês subsequente ao pagamento do rendimento (n.º 8, art.º 17.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro). O imposto retido foi considerado pagamento por conta do imposto devido (n.º 7,

art.º 17.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro) e até Agosto do ano seguinte foi apurado o imposto final, onde a diferença entre o imposto apurado e o retido, sendo negativa, daria lugar a restituição ao contribuinte até Setembro do ano seguinte (art.º 28.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro), sendo positiva daria lugar a pagamento por parte do contribuinte (art.º 70.º, Lei n.º 84/V/98, de 31 de Dezembro). Os factos preponderantes nesta tramitação são considerados fatores de risco suscetíveis a erros.

O IUR-PS referente ao ano de 2008 devia ser restituído até Setembro de 2009 (n.º 2, art.º 28.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro) mas só em 2012 se mandou proceder a esta restituição que, entretanto, foi interrompida por instruções superiores, após uma auditoria ao sistema que detetou erros cometidos no seu apuramento (IMN, 2012). Em resultado desta auditoria mandou-se proceder à reanálise da restituição deste imposto, reanálise que foi iniciada a 1 de Janeiro de 2013, conforme informações fornecidas pela Direção da Tributação e Cobrança da DGCI, e de acordo com informações fornecidas pela IGF o término parcial deste processo ocorreu em Dezembro de 2014. Foi considerado o término parcial uma vez que ainda em 2018 existe uma lista de contribuintes aos quais não foram restituídos o IUR-PS de 2008, dada a dificuldade na localização dos mesmos (Portal DNRE, 2018).

O presente trabalho foi organizado em duas partes, sendo que, a primeira parte corresponde ao enquadramento teórico, onde foram abordadas três temáticas. Numa primeira fase, foi abordada a temática alusiva ao painel do sistema fiscal cabo-verdiano, e nesta matéria foram realçadas as legislações relevantes sobre o assunto. Em seguida foi abordada a temática sobre o erro humano, onde foram evidenciados os conceitos e doutrinas sobre os erros humanos e, na última fase, foram referenciados os conceitos adotados/operacionalizados neste trabalho. A segunda parte está relacionada com a investigação empírica, em que foi realizado um estudo de caso, de carácter qualitativo, com recursos a recolha documental, triangulada com a fonte entrevista. Nesta segunda parte é evidenciada a apresentação dos temas relevantes, nomeadamente, a metodologia de investigação, a apresentação e análise dos resultados e, subsequentemente, as conclusões, limitações e contribuições teóricas.

A nossa experiência profissional na matéria, em estudo, a mora na restituição do IUR-PS aos contribuintes, os erros cometidos na reanálise da restituição deste imposto, assim como a apetência pela investigação em erros humanos, foram os fatores que nos incentivaram para a realização deste estudo.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O enquadramento teórico fundamenta-se na revisão de literatura, sobre os conceitos e processos necessários para que se atinjam os objetivos deste estudo, com recurso a referências disponíveis nas literaturas nacional e internacional. Apresentam-se os conceitos considerados relevantes sobre o sistema fiscal cabo-verdiano, com enfoque especial para o Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Singulares e, de seguida, o enquadramento conceptual sobre os erros humanos pessoais e organizacionais.

1. O painel do sistema fiscal em Cabo Verde

A Constituição da República de Cabo Verde (CRCV) define, a título de deveres para com a nação e a comunidade cabo-verdiana que, “todo o cidadão tem o dever de pagar as contribuições e impostos estabelecidos nos termos da Lei” (al. g), art.º 85.º CRCV). Emanam o n.º 2, do art.º 85.º da CRCV que “os impostos são criados por Lei, que determinará a incidência, a taxa, os benefícios fiscais e as garantias dos contribuintes”, no intento de “satisfazer as necessidades financeiras do Estado e demais entidades públicas, realizar os objetivos da política económica e social do Estado e garantir uma justa repartição dos rendimentos e da riqueza” (n.º 2, art.º 85.º, CRCV).

Os impostos principais que constituem o painel do sistema fiscal cabo-verdiano são oriundos da época colonial (Vasques, 2006). O regulamento geral da administração da fazenda pública era aplicado nas províncias ultramarinas, das quais Cabo Verde fazia parte, desde o ano de 1870 (Coleção da Legislação Novíssima do Ultramar (CLNU), 1902), o que demonstra a antiguidade da existência dos impostos em Cabo Verde.

Nos anos 60 foi levado “a cabo uma reforma profunda do sistema fiscal colonial português” (Vasques, 2006, p. 953) e esta reforma refletiu-se em Cabo Verde pela via da conceção das seguintes legislações:

- 1) Regulamento da Contribuição Industrial (RCI), aprovado pelo Diploma Legislativo n.º 1542, de 12 de Junho de 1963, que veio revogar a Contribuição Industrial criada em 1926 (Regulamentos Tributários Atualizados (RTA), 1992);
- 2) Regulamento do Imposto Profissional (RIP), aprovado pelo Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho de 1963, que revogou a partir da mesma data toda a legislação que estava a tributar os que trabalhavam por conta de outrem e os que exerciam qualquer profissão liberal e técnica (RTA, 1992);

3) Regulamento do Imposto Complementar sobre os rendimentos (RIC), aprovado pelo Diploma Legislativo n.º 1545, de 12 de Junho de 1963, que entrou em vigor após a extinção do imposto de defesa, que foi criado em 1939 (RTA, 1992);

4) Regulamento da Contribuição Predial (RCP), aprovado pelo Diploma Legislativo n.º 1544, de 12 de Junho de 1963, que revogou, a partir da mesma data, o aprovado em 1931 e demais legislações que o tenha aditado ou alterado, de acordo com este Diploma Legislativo.

Em 1963, os impostos fiscais retratavam um panorama que envolvia estas categorias de impostos (RTA, 1992) / (RII) (1993): contribuição industrial, contribuição predial e imposto profissional.

Após a independência de Cabo Verde, em 1975, foram criados os seguintes impostos:

1) Imposto sobre os rendimentos de petróleo e seus derivados, que foi criado em 1977 (Decreto-Lei n.º 11-B/77, de 28 de Fevereiro) e aprovado neste mesmo ano (Decreto n.º 130/77, de 31 de Dezembro);

2) Imposto de capitais, que foi criado em 1977 (Decreto-Lei n.º 11-A/77, de 28 de Fevereiro) e aprovado neste mesmo ano (Decreto n.º 129/77, de 31 de Dezembro).

No decorrer da década de 90 “o Governo saído das primeiras eleições democráticas em 1991 estabeleceu a reforma do sistema fiscal como uma das principais prioridades” (Vasques, 2006, p. 956), dada “a necessidade de reconstituir um Estado Fiscal operante que se pudesse alimentar da iniciativa económica privada sem no entanto a estrangular” (Vasques, 2006, p. 956). À vista disso, o Governo “adotou um programa de reforma em três passos no âmbito da qual a reforma dos impostos sobre o rendimento surgiu em primeiro lugar” (Vasques, 2006, p. 956), sendo que, “novos impostos vieram tomar o lugar da antiga fiscalidade colonial, novas regras de procedimento foram criadas para a administração e foram instituídos benefícios fiscais para atrair o investimento externo” (Vasques, 2006, p. 955).

Em 1992 o sistema fiscal cabo-verdiano regia-se ainda pelos impostos criados na época colonial, evidenciados no Quadro 1, a seguir apresentado.

Cap.	Gr.	Art.	Designação das receitas
01			Impostos Directos
	01		Sobre o Rendimento
		01	Contribuição Industrial
		02	Contribuição Predial
		03	Imposto Profissional
		04	Imposto de Capital
		05	Imposto Sobre o rendimento do Petróleo
		06	Imposto Complementar.....
	02		Outros
		01	Imposto Sobre as Sucessões e Doações.....
		02	Sisa Sobre a Transmissão do Imobiliário Por Tit. Oner.....
		03	Imposto Circulação Veículos Automóveis
		04	Imposto de Produção de Cana Sacarina.....
02			Impostos Indirectos
	01		Aduaneiros
		01	Direitos de Importação.....
	02		Outros
		01	Taxa Especial de Armazenagem de Combustível.....
		02	Imposto de Consumo
		03	Imposto de selo
		04	Imposto de Consumo de Tabaco Manipulado
		05	Imposto de Comercio Marítimo
		06	Serviços Aduaneiros e de Policia Fiscal - Emolumento.....
		07	Taxas de Exploração - Lojas Francas.....
		08	Serviços de Importação e Exportação.....
		09	Produto de Taxas Sobre o Café.....

Quadro 1. Impostos existentes em Cabo Verde em 1992

Fonte: Lei n.º 39/IV/92

A par dos impostos espelhados no Quadro 1 acima apresentado, existia a contribuição de juros, que foi criado em 1933 (art.º 3.º, RII, 1993).

Após a criação das regras gerais para a liquidação e cobrança de impostos, pelos Código Geral Tributário, em 1992, e Código de Processo Tributário, em 1993, prosseguiu-se com a reforma dos impostos sobre o rendimento e em 1992-1993, com vista a introduzir alguns mecanismos de tributação única e consagrar a tributação dos rendimentos reais e efetivos das empresas, que apresentavam uma estrutura contabilística adequada, foi criado o Regulamento do Imposto Industrial (RII, 1993). Este Regulamento veio substituir e revogar o Regulamento da Contribuição Industrial, que era datado de 1963 (n.º 2, art.º 3.º RII), assim como o Imposto Complementar aplicado às empresas, também de 1963 (art.º 4.º RII), a contribuição de juros, que datava de 1933, o imposto sobre os rendimentos do petróleo e o imposto de capitais, ambos aprovados em 1977 e o imposto da produção de Cana sacarina (n.º 1, art.º 3.º RII).

Em 1995-1996, “um novo Imposto Único sobre os Rendimentos (IUR) entrou em vigor, a ser aplicado quer a pessoas singulares quer a pessoas coletivas” (Vasques, 2006, p. 956). Este IUR veio substituir o imposto industrial, consagrado no RII, que era aplicado às empresas desde 1993, e os impostos profissional e complementar na vertente da tributação pessoal. Na ótica da tributação de empresas o IUR passou a ser designado de Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IUR-PC) e na vertente da tributação pessoal o

IUR passou a ser designado de Imposto Sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IUR-PS), conforme o Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro.

No sentido de se fazer o enquadramento do IUR-PS é apresentada de seguida a Figura 1, sendo que, este IUR-PS serviu de base para os cálculos efetuados no âmbito desta investigação.

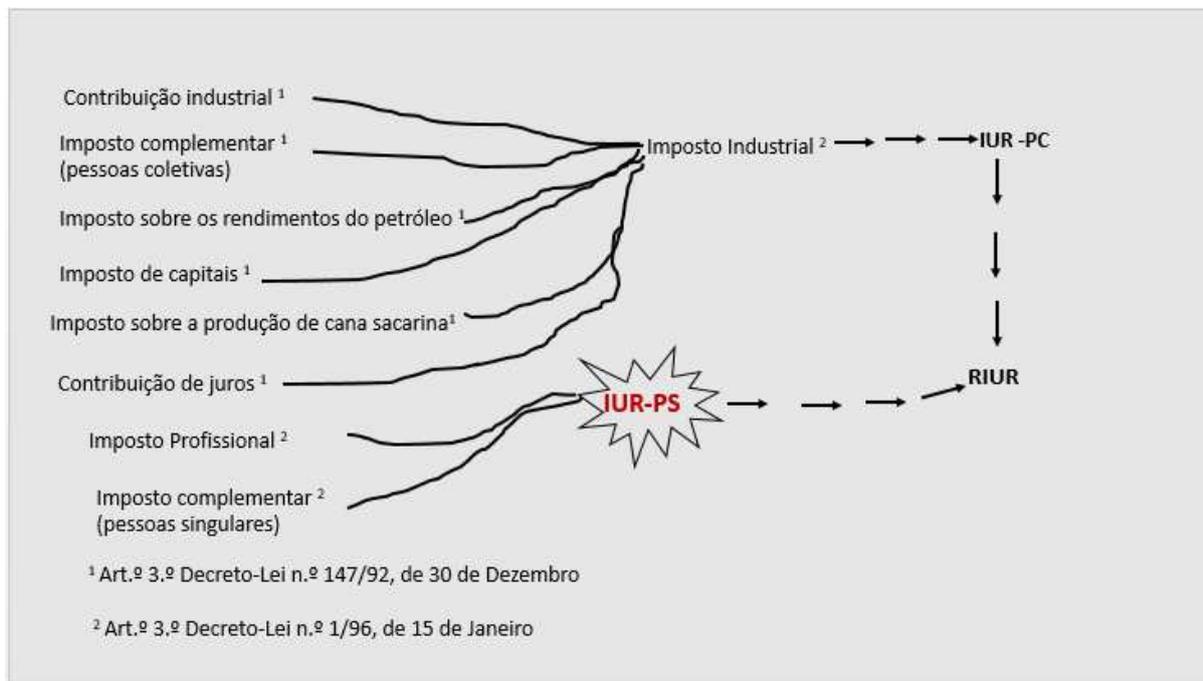


Figura 1 - Origem do IUR - PS

Fonte: Elaboração própria

A Figura 1 acima apresentada evidencia a génese dos impostos que conduziram à formação do imposto industrial e a subsequente formação do IUR – PC. Igualmente esta Figura demonstra que os impostos profissional e complementar (pessoas singulares) se fundiram e deram origem ao IUR-PS, sendo que, o IUR-PS e o IUR-PC estão unidos num único normativo designado de Regulamento do IUR (RIUR), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro e suportado pela Lei de bases n.º 127/IV/95, de 26 de Junho.

Ao levar em consideração que esta investigação segue a esteira do IUR-PS, foi desenvolvido, neste estudo, a mecânica do imposto profissional plasmada no RCI, assim como a mecânica do imposto complementar na vertente de pessoas singulares, conforme o Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho, uma vez que estes são impostos que na reforma fiscal convergem para o IUR-PS. Antes deste desenvolvimento foi feita uma resenha histórica do RCI com a sua propensão para a contribuição industrial e da sua evolução para o IUR-PC. Os restantes impostos que contribuíram para a formação do IUR-

PC não foram desenvolvidos por serem considerados laterais para a prossecução deste trabalho.

O Regulamento da Contribuição Industrial (RCI) foi criado com vista a tributar todas as pessoas singulares e coletivas, nacionais e estrangeiras, que em Cabo Verde exerciam comércio, indústria, arte ou ofício ou qualquer atividade profissional constante numa tabela designada de Tabela geral das indústrias, conforme o art.º 1.º do Diploma Legislativo n.º 1542/1963, de 12 de Junho. A Tabela geral das indústrias contém uma vasta gama de profissões e foi publicada em 1963 (Diploma Legislativo n.º 1542/1963, de 12 de Junho), anexa ao RCI. Vale ressaltar que, para efeitos deste regulamento consideram-se indústrias todas as atividades sujeitas a contribuição industrial, sendo que, a contribuição industrial se refere a impostos de lançamento, ou seja, impostos suportados nas declarações e participações que os contribuintes industriais deveriam prestar às finanças (RTA, 1992). A contribuição industrial paga pelas referidas pessoas singulares e coletivas era calculada pelo rendimento fiscal presumível de cada contribuinte, em que o valor mínimo não poderia ser inferior àquele que resultasse da aplicação das taxas fixas constantes na referida Tabela geral das indústrias (RTA, 1992). O rendimento fiscal presumível ou tributável era assim calculado (RTA, 1992):

- a) Para o comércio: diferença entre o preço de venda e o preço de compra, tendo em consideração a média anual obtida em relação ao máximo dos últimos 3 anos, deduzido dos encargos do ano nomeadamente: salários, renda do estabelecimento, juros de empréstimos, licenças do comércio (RTA, 1992);
- b) Para a indústria: diferença entre o custo de produção e o preço de venda, tendo em consideração a média anual obtida em relação ao máximo dos últimos 3 anos, deduzido dos encargos nomeados na alínea anterior (RTA, 1992);
- c) Para arte, ofício ou outra atividade profissional: rendimento presumível do capital circulante, adicionado do lucro médio anual que o empresário poderia ter obtido no trabalho dos seus operários e do presumível lucro que o empresário poderia ter obtido pelo seu trabalho pessoal efetuado na sua empresa (RTA, 1992);
- d) Para a prestação de serviços: o valor da contraprestação abatido do custo da produção ou da organização ou de ambos se coubessem, em que estes custos eram calculados em conformidade com os encargos referidos nas alíneas a) e b). Encontravam-se incluídos na prestação de serviços os espetáculos públicos, a hospedagem e as atividades bancárias e seguradoras (RTA, 1992).

Em 1993 o RCI foi revogado em detrimento da reforma fiscal que originou o imposto industrial (n.º 2, art.º 3.º RII), imposto este que foi aprovado no sentido de preparar para a introdução do IUR (RII, 1993), que no caso em concreto seria o IUR-PC.

O Regulamento do Imposto Profissional (RIP) foi concebido em 1963, para tributar na esfera do imposto profissional, os trabalhadores por conta de outrem e os profissionais liberais pelos rendimentos por eles obtidos no território nacional (RTA, 1992). O imposto profissional estava dividido em dois grupos: o 1.º grupo se referia a trabalhadores por conta de outrem no comércio, na indústria, na agricultura ou outra atividade e o 2.º grupo estava vinculado à atividade profissional liberal ou técnica constante na Tabela anexa (RTA, 1992) - Anexo A.

O imposto referente ao 1.º grupo incidia sobre toda e qualquer remuneração, com inclusão do valor da alimentação e aposentadoria, atribuída aos indivíduos que fossem objetos de tributação, conforme o art.º 3.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. A remuneração, para efeito deste imposto incluía ordenado, salário ou férias, as horas extraordinárias e os subsídios, acrescidos de ajudas, nomeadamente alimentação e aposentação, caso existissem, conforme o disposto no § 2º do art.º 3.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho, assim como os proventos acidentais recebidos pelos operários que não fossem considerados isentos da tributação, em conformidade com o §1.º do art.º 3.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Os funcionários públicos e os corpos administrativos do Estado e das pessoas coletivas de utilidade pública administrativa não estavam sujeitos ao IP do primeiro grupo, pelas remunerações que recebiam destas entidades, mas a partir de 1993 eles passaram a estar sujeitos a este imposto (RTA, 1992). Os contribuintes trabalhadores por conta de outrem que apresentassem uma remuneração anual igual ou inferior a 12.000\$00 estavam isentos do imposto profissional do respetivo grupo mas aqueles com a remuneração anual superior a 12.000\$00 eram tributados (n.º 5, art.º 2.º, Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho) e este limite de 12.000\$00 foi alterado para 90.000\$00 (RTA, 1992). A modalidade de tributação consistia na aplicação da taxa sobre a remuneração anual (RTA, 1992). A partir de 1981 novas regras foram introduzidas na mecânica deste imposto, assim traduzidas (RTA, 1992):

- 1) Obrigação de efetuar o desconto sobre a remuneração e a entrega ao Estado do correspondente valor: as instituições que pagavam ou atribuíam remunerações aos seus trabalhadores ficaram obrigadas a deduzir no momento da atribuição do referente valor a importância do imposto devido, resultante da aplicação das taxas estabelecidas sobre a remuneração anual, sempre que esta remuneração ultrapassasse o limite da remuneração

isenta (90.000\$00) ou no caso da inexistência de remuneração anual, sempre que o valor ultrapassasse o montante correspondente ao limite da remuneração isenta. Estas instituições responsáveis pelo desconto sobre a remuneração deveriam entregar o referente valor ao Estado, sendo que, a entrega deveria ser efetuada nos meses de Janeiro, Abril, Julho e Outubro, com referência às remunerações pagas ou atribuídas no trimestre anterior;

2) Pagamento do imposto: se as deduções referidas na alínea anterior fossem suscetíveis de correção estas correções poderiam ser feitas aquando das deduções a fazer no último trimestre do ano, através de compensação para mais ou para menos do valor deduzido. Por exemplo, se a remuneração mensal fosse de 10.000\$00, a taxa de retenção na fonte seria de 4% o que correspondia uma dedução sobre a remuneração de $10.000\$00 * 4\% = 400\00 ao mês. Se no mês de Maio, por lapso, a instituição tivesse deduzido 500\$00, a dedução dos 100\$00 a mais seria compensada entre os meses de Outubro a Dezembro. Se a compensação fosse feita em Outubro, o valor que deveria ser deduzido sobre a remuneração do trabalhador naquele mês seria de $400\$00 - 100\$00 = 300\$00$.

3) Obrigações das entidades que paguem remunerações: estas entidades deveriam possuir o cadastro dos seus trabalhadores, com nome e residência completos, importâncias pagas e os referentes meses de pagamento;

4) Liquidação adicional ou restituição – após o apuramento do imposto final, era feita a comparação entre o imposto apurado e o valor descontado sobre a remuneração ao longo do ano, e se o valor descontado fosse superior ao valor do imposto apurado era feito um título de anulação para a restituição da diferença ao contribuinte, mas contrariamente, se o valor descontado fosse inferior ao apurado, era processado um título de cobrança para efeito de pagamento do montante em falta;

5) Responsabilidade dos contribuintes: aquando do apuramento do imposto, se a diferença entre o imposto apurado e o valor descontado sobre a remuneração fosse positiva o trabalhador era responsável pelo pagamento da diferença.

No ano de 1987 foram introduzidas novas alterações ao RIP, nomeadamente a clarificação das remunerações atribuídas aos proprietários das empresas em nome individuais, que passaram a ser tributadas pelo imposto profissional do 1.º grupo, em igual circunstância que as remunerações atribuídas aos trabalhadores por conta de outrem (RTA, 1992).

Em 1992 houve uma atualização das taxas de imposto que eram aplicadas em função da remuneração, de forma a apurar o valor do imposto profissional dos trabalhadores por conta de outrem, elencado ao primeiro grupo, conforme a Tabela 1 apresentada de seguida.

Tabela 1. Taxas de imposto profissional – 1992

	Remuneração anual	Percentagem (%)
Até	110.000\$00	2,0%
Até	150.000\$00	4,0%
Até	200.000\$00	5,5%
Até	290.000\$00	7,0%
Até	490.000\$00	8,0%
Até	640.000\$00	9,0%
Até	790.000\$00	9,5%
Até	790.000\$00	10,5%

Fonte: RTA (1992)

No sentido de exemplificar a Tabela 1 acima apresentada, observamos que para o contribuinte que auferia uma remuneração anual até 110.000\$00, o seu imposto profissional seria aquele que resultasse da aplicação da percentagem de 2% sobre o valor da sua remuneração mas para o contribuinte que apresentava uma remuneração anual de 400.000\$00, o valor desta remuneração, sendo superior a 290.000\$00 e inferior a 490.000\$00, a taxa de imposto a que este rendimento deveria ser tributado seria a correspondente a 8%, o que resultava num produto de 400.000\$ a multiplicar pela taxa de 8%, sendo que, o resultado originava um imposto profissional de 32.000\$00.

No ano de 1993 o limite da remuneração isenta foi alterado de 90.000\$00 para 120.000\$00 anuais (n.º 2, art.º 4.º, Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro) e as taxas de imposto profissional do primeiro grupo com os correspondentes limites de remunerações anuais estabelecidas para a tributação foram alteradas, conforme o Quadro 2 a seguir apresentado, de acordo com o n.º 2, do art.º 4.º, da Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro.

Remunerações	anuais	%
Igual ou inferior a	120.000\$	0
Até	600.000\$	7
Até	1.200.000\$	10
Até	1.800.000\$	12
Superior a	1.800.000\$	13

Quadro 2. Taxas de imposto profissional – 1993

Fonte: N.º 2, art.º 4.º, Lei n.º 61/IV/92

Em 1994 o limite que permitiu isentar os contribuintes deste imposto do primeiro grupo passou de 120.000\$00 para 132.000\$00 e as correspondentes taxas de imposto foram novamente alteradas, conforme o Quadro 3 a seguir apresentado, de acordo com o art.º 4.º, da Lei n.º 95/IV/93, de 31 de Dezembro.

Remunerações		Taxa (%)
Igual ou inferior a	132.000\$00	0
Até	300.000\$00	4
Até	630.000\$00	7
Até	1.260.000\$00	10
Até	1.890.000\$00	12
Superior a	1.890.000\$00	13

Quadro 3. Taxas de imposto profissional – 1994

Fonte: Art.º 4.º, Lei n.º 95/IV/93

No Quadro 3 acima apresentado podemos observar que para a remuneração anual até ao limite de 132.000\$00 a taxa de tributação era de 0%, dada a isenção evocada no parágrafo anterior, e para as remunerações anuais superiores a 132.000\$00 até 300.000\$00 a taxa era de 4% conforme o art.º 18.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Em jeito de exemplo, um contribuinte que auferia uma remuneração anual de 290.000\$00, a correspondente taxa de tributação era de 4%, pelo que o seu IP correspondia a 11.600\$00, ou seja, 290.000\$00 a multiplicar pela taxa de 4%. No seguimento da tributação os contribuintes do primeiro grupo eram obrigados a entregar na Repartição de Finanças do concelho da sua residência, durante o mês de Janeiro de cada ano, uma declaração de rendimentos de modelo oficial, designado por modelo n.º 1 anexo, conforme o art.º 5.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Nesta declaração deveriam constar todas as remunerações auferidas pelo trabalhador no ano anterior, desde que o seu montante excedesse o valor limite da isenção, ao abrigo do art.º 5.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho.

No que concerne ao imposto profissional do 2.º Grupo, que vinculava o profissional liberal ou profissão técnica (ver Anexo A), a partir de 1981, os contribuintes deste imposto passaram a assumir a obrigação de entrega de uma declaração de rendimentos designada de Modelo 4 da qual deveriam constar todas as suas remunerações recebidas no ano anterior ou no próprio ano da cessação da atividade, no caso da ocorrência desta cessação (RTA, 1992). A referida declaração modelo 4 era apresentada em duplicado, durante o mês de Fevereiro, na Repartição de Finanças do concelho da residência do contribuinte, porém, no caso da cessação da atividade a declaração seria apresentada no prazo de 15 dias a contar da

cessação, conforme o § 1.º, do art.º 16.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Após a receção do Modelo 4 a Repartição de Finanças do concelho da residência do contribuinte, representada pelo Secretário de Finanças, analisava as remunerações constantes neste modelo conjuntamente com os rendimentos declarados na esfera do imposto complementar, ou seja, os rendimentos evidenciados nas declarações modelo 1, modelo 2 ou modelo 3 consoante o caso, e com as informações recolhidas na fiscalização. Com base nas informações recolhidas no modelo 4, nos modelos 1, 2 ou 3 e na fiscalização, o Secretário de Finanças fixava a remuneração, devidamente fundamentada, que servia de base ao cálculo do IP, em consideração ao art.º 19.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Nas situações em que não fosse possível apurar a remuneração fixa, com base em elementos declarados pelo contribuinte que exercia atividade por conta própria, ou com base em informações recolhidas na fiscalização, o Secretário de Finanças faria a fixação desta remuneração ou rendimento por estimativa e este rendimento fixado não poderia ser inferior àquele apresentado na Tabela anexa (ver Anexo A). A Figura 2, a seguir apresentada, é um extrato da Tabela Anexa, que foi utilizada, em jeito de exemplo.

PROFISSÕES	REMUNERAÇÃO MÍNIMA	PERCENTAGEM PARA DESPESAS
Advogados (*)	230 000\$00	20
Administradores de bens ou procuradores ...	80 000\$00 ^o	10
Arquitectos (*)	230 000\$00	15
Construtores civis:		

Figura 2. Extrato da Tabela Anexa

Fonte: Anexo A

A título de exemplo, um profissional liberal titulado como advogado, a Tabela anexa estimava a sua remuneração mínima anual em 230.000\$00 e a sua percentagem mínima de despesa correspondia a 20%, conforme a Figura 2 acima apresentada. Ao aplicar a percentagem de 20% sobre a remuneração mínima de 230.000\$00, encontrava-se o valor da correspondente despesa em 46.000\$00. Pela diferença entre os 230.000\$00 e os 46.000\$00 encontra-se o valor de 184.000\$00. Neste sentido, o Secretário de Finanças faria a fixação do seu rendimento por estimativa num valor igual ou superior a 184.000\$00. A fixação desse rendimento ou remuneração deveria ser concluída até 31 de Março do ano seguinte a que se refere o rendimento, pela Repartição de Finanças competente que, para o efeito, deveria afixar editais no intuito de comunicar essa informação ao contribuinte, no mês seguinte, entre 1 e 15 de Abril, em observação ao §2.º, do art.º 19.º do Diploma

Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Vale destacar que, ao contribuinte que não exercia atividade durante a totalidade do ano, caso de um contribuinte que iniciasse a sua atividade em Maio, a fixação da sua remuneração mínima era feita com base na Tabela anexa (plasmada no anexo A), mas era reduzida ao n.º de meses de exercícios da sua atividade. Ao tomar como base o exemplo anterior e considerar que o advogado iniciou a sua atividade a 1 de Março, a remuneração mínima seria calculada pela divisão dos 230.000\$00 por 12 meses e o resultado obtido seria multiplicado pelo n.º de meses existentes entre Março a Dezembro, ou seja, 10 meses, sendo posteriormente deduzida a percentagem de despesas, isto é: $(230.000\$00/12 \text{ meses}) \times 10 \text{ meses} = 191.667\00 ; $191.667\$00 \times 20\% = 38.333\00 de despesas. A remuneração mínima seria igual a 153.333\$00, ou seja, $191.667\$00 - 38.333\00 . Com base nesta remuneração mínima seria apurado o IP, sustentado na aplicação da taxa de 5,5%, referenciada na Tabela 1 apresentada na página 12, sobre o valor dos 153.333\$00, com um resultado final de 8.433\$00.

Em 1993, através do art.º 6.º da Lei n.º 61/IV/92 de 30 de Dezembro, a Tabela das profissões representada no Anexo A, foi alterada para a configuração apresentada no Anexo B, onde foram incrementados mais ramos de profissões, com alterações dos limites de remunerações e taxas.

A organização dos processos dos contribuintes do 1.º e do 2.º grupo era materializada pela via da criação de cadastros, agrupados em verbetes, sendo estes verbetes configurados segundo “o modelo 5 ou 6, anexos” ao abrigo do art.º 24.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. O modelo 5 anexo aplicava-se ao IP do 1.º grupo, conforme o art.º 6.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho, pelo que o modelo 6 anexo se aplicava ao IP do 2.º grupo, sendo que, estes modelos eram exclusivamente produzidos pela Imprensa Nacional, conforme o art.º 54.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Para cada contribuinte era criado um verbete, no qual deveria constar o nome, a profissão, a residência e outros elementos necessários à liquidação do imposto (apuramento do imposto) e era neste verbete que se fazia, anualmente, a liquidação do imposto que o contribuinte teria que pagar, conforme o §1.º do art.º 54.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. Após a liquidação deste imposto eram extraídos do cadastro os títulos de dívida de cada contribuinte, designados de conhecimentos de cobrança, em conformidade com o §1.º, do art.º 24.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho.

A partir de 1981, a extração destes conhecimentos de cobrança passou a ser feita apenas para os profissionais do 2.º grupo (RTA, 1992). Os verbetes estavam organizados por ordem alfabética, consoante o grupo de profissão (1.º ou 2.º grupo) e eram revistos e atualizados anualmente, a par das alterações pontuais que pudessem ocorrer, conforme o art.º 25.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho.

Além do verbete era criado na Repartição de Finanças de cada concelho um processo individual do contribuinte, do 1.º ou 2.º grupo, onde eram arquivados todos os seus documentos, nomeadamente as declarações de rendimentos entregues, nos termos do §2.º, do art.º 24.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. O pagamento do IP do 1.º ou 2.º grupo era efetuado anualmente em duas prestações iguais, vencíveis em Janeiro e Julho de cada ano, conforme o art.º 27.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho. No caso de o contribuinte manifestar o seu interesse no pagamento deste imposto em quatro prestações iguais, correspondentes a quatro trimestres, vencíveis nos meses de Janeiro, Abril, Julho e Outubro, este deveria indicar na declaração, modelo 1 ou modelo 4, a sua aderência a esta modalidade de pagamento, conforme alude o §1.º, do art.º 27.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho.

O processamento do IP referenciado no parágrafo anterior era feito pelo Secretário de Finanças (órgão máximo em cada concelho de residência fiscal) e a dívida de imposto resultante deste processamento era convertida em títulos designados de conhecimentos de cobrança, que eram definitivamente entregues pelo Secretário de Finanças ao Tesoureiro de Finanças, no primeiro dia útil do mês de Janeiro, para efeito de cobrança conforme o art.º 29.º do Diploma Legislativo n.º 1543, de 12 de Junho.

O Regulamento do Imposto Complementar sobre os rendimentos (RIC) foi criado pelo Diploma Legislativo n.º 1545 de 12 de Junho de 1963, com vista a legislar em matérias relacionadas com o imposto complementar sobre os rendimentos, conforme o art.º 1º deste Diploma Legislativo. Este imposto veio substituir o imposto de defesa, conforme o art.º 39.º do Diploma Legislativo n.º 1545, de 12 de Junho. O imposto complementar incidia sobre as pessoas singulares ou coletivas (incluindo as empresas públicas) residentes e não residentes no território nacional, pelos rendimentos obtidos em Cabo Verde, rendimentos estes que pudessem ser tributados na esfera das contribuições e impostos seguintes, conforme o art.º 2º do Diploma Legislativo n.º 1545, de 12 de Junho: contribuição industrial, contribuição predial, imposto profissional, imposto de capitais e contribuição de juros.

Vale ressaltar que nesta secção não foi evidenciada a definição de cada um dos referidos impostos uma vez que na secção própria foi desenvolvido o perfil de cada um dos impostos, que contribuíram para a formulação do IUR-PS, sem entrar em grandes detalhes naqueles impostos que não influenciam diretamente o IUR-PS.

Na esfera de pessoas singulares o imposto complementar era apurado pelo rendimento global do contribuinte, que compreendia o rendimento próprio do contribuinte e do seu cônjuge e bem como os dos filhos e enteados menores, porém, na esfera de pessoas coletivas o imposto englobava a totalidade de rendimentos passíveis de tributação, conforme o art.º 4.º do Diploma Legislativo n.º 1545, de 12 de Junho.

Para cada contribuinte era formado um processo individual resguardado por capa própria onde se reuniam todos os elementos alusivos ao próprio contribuinte e o imposto era convertido em títulos de cobrança, num modelo oficial designado de modelo n.º 8 anexo, e posteriormente estes títulos eram entregues ao tesoureiro até 20 de Junho de cada ano, acompanhados de uma relação de cobrança destes títulos, onde o pagamento era efetuado de uma só vez, em Julho, ou em duas prestações, nos meses de Julho e Outubro (RTA, 1992). O apuramento do imposto era efetuado pela aplicação das taxas de imposto sobre o rendimento, sendo que, as taxas variavam em progressividade de acordo com o rendimento (RTA, 1992).

As pessoas singulares e coletivas eram obrigadas a entregar na Repartição de Finanças competente a declaração de rendimentos, designada de declaração modelo n.º 1 anexo, até ao fim de Fevereiro de cada ano, nos termos do art.º 10.º do Diploma Legislativo n.º 1545, de 12 de Junho.

Em 1991 foram iniciadas alterações ao imposto complementar, no sentido de preparar para o novo imposto sobre o rendimento (art.º 3.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

No imposto complementar, em 1991, verificaram-se as seguintes alterações:

1) Passou-se a deduzir ao rendimento:

- i) A fração de 110.000\$00 do rendimento global do contribuinte solteiro, viúvo ou divorciado e 150.000\$00 do rendimento global dos contribuintes casados, situação aplicada apenas aos contribuintes residentes em Cabo Verde (RTA, 1992);
- ii) Encargos familiares: 20.000\$00 por cada filho, com um máximo de 60.000\$00 (RTA, 1992);
- iii) 20% do valor dos recibos de renda de habitação ocupada pelo contribuinte e respetivo agregado (RTA, 1992);

- iv) Quotizações obrigatórias para a segurança social (RTA, 1992);
- 2) Introduziu-se a obrigação da entrega de declaração de rendimentos pelas pessoas coletivas, com inclusão das associações que auferissem um rendimento anual superior a 40.000\$00.

Em 1993 os contribuintes, pessoas singulares passaram a entregar na Repartição de Finanças do seu domicílio fiscal, durante o mês de Março, a declaração de rendimentos, designada de Modelo 112 (ver Anexo C) onde deveriam constar os seus rendimentos auferidos em cada ano (art.º 7.º, Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro).

Em Janeiro de 1996 foi introduzido o Imposto Único sobre o Rendimento (IUR) em Cabo Verde, regulado pelo Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro decorrente da reforma fiscal iniciada em 1991, onde os impostos complementar, profissional e industrial foram revogados e substituídos pelo IUR, conforme o preâmbulo e o art.º 3.º, do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro. Este imposto incidia sobre os rendimentos obtidos em Cabo Verde por pessoas singulares e empresas residentes e não residentes, incluindo as entidades desprovidas de personalidade jurídica (art.º 1.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). As pessoas singulares consideradas trabalhadores por conta própria com um volume de negócio superior a 5.000 contos cabo-verdianos eram tributadas na categoria de empresas (n.º 3, art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

Em 1997 os impostos sobre o rendimento representaram 11,4% das receitas do Estado, onde 6% resultaram do IUR-PS e 5,4% do IUR-PC (Conta Geral do Estado (CGE), 1998) e em 1998 a percentagem elevou-se para 13%, sendo que, nesta percentagem 7,3% resultou do IUR-PS (CGE, 1998). Em 1999 a receita geral do Estado aumentou e o peso do IUR-PS sobre as receitas aumentou em 32% em relação ao período homólogo sendo que, este aumento derivou do controlo dos contratos de arrendamento e da melhoria salarial atribuída em 1999, continuando o IUR-PS a contribuir em maior percentagem para as receitas do Estado do que o IUR-PC (CGE, 1999).

Nos anos 2000 e 2001 o peso do IUR-PS sobre as receitas do Estado foi de 10,5% e 10,1%, respetivamente, com uma contribuição maior que o IUR-PC que apresentou as percentagens de 3,4% e 7% (CGE, 2001). Esta redução da percentagem do IUR-PS em relação ao período homólogo “é justificada essencialmente pela previsão orçamental pouco realista efetuada no período em análise” (CGE, 2001, p. 52), embora se possa comentar que a justificativa desta redução de receita seja de difícil compreensão por se tratar de uma justificativa abstrata e não concreta. Em 2002 e 2003, as percentagens do IUR-PS sobre a receita geral do Estado foram de 8,3% e 10,5%, respetivamente, contra as percentagens de

IUR-PC em 8,6% e 7,5%, respetivamente, contra as percentagens de IUR-PC em 8,6% e 7,5%, respetivamente, verificando que o IUR-PS continuou a ser o agregado mais importante nas receitas do IUR e que a razão deste aumento em IUR-PS resultou do melhor controlo deste nicho de receitas (CGE, 2003).

No ano 2004 o Banco Mundial alegou que o sistema fiscal cabo-verdiano compreende um leque de impostos, os quais se enquadram em três grandes categorias: os impostos sobre o rendimento (tanto de pessoas singulares como coletivas), os impostos relativos ao comércio internacional e os impostos de consumo, sendo que, juntos, respondem de forma consistente por mais de três quartos da receita interna (Relatório do Banco Mundial (RBM), 2004). Esta receita interna, divulgada pelo Banco Mundial, envolve a receita fiscal, resultante de rendimento, consumo, comércio internacional e outra, assim como a receita não fiscal e crédito líquido.

A receita geral do Estado aumentou no ano 2005 em relação ao ano 2004 pelo que, embora se tenha mantido a percentagem da contribuição do IUR-PS nestas receitas em 12,2% o valor efetivo deste imposto aumentou em 2005 relativamente ao ano anterior. A razão do acréscimo deste valor efetivo do IUR-PS foi justificada essencialmente pelo maior rigor implementado na cobrança (CGE, 2005). O IUR-PC contou com as percentagens nas receitas em 8,5% em 2004 e 8% em 2005 (CGE, 2005). No período de 2006 a 2008 o IUR-PS contribuiu com as seguintes percentagens, respetivamente, para as receitas do Estado: 12%, 11,7% e 12,2%, contra as percentagens de IUR-PC em 9,2%, 8,1% e 9,3%, respetivamente (CGE, 2008). O acréscimo verificado em IUR-PS foi justificado pela conjugação de alguns fatores, entre os quais se destacam: a atualização salarial, o maior controlo da administração fiscal e o reforço da fiscalização (CGE, 2008).

Os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS do ano 2008, em estudo, estão enquadrados no contexto do IUR-PS pelo que foi aprofundada a mecânica do IUR-PS e não se procedeu à investigação profunda do IUR-PC, pelas razões anteriormente referidas.

O IUR-PS é um imposto que apresenta as seguintes características:

- 1) Imposto sobre o rendimento, uma vez que incide sobre os rendimentos (art.º 1.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);
- 2) Imposto global e único, dada a sua incidência sobre a soma dos rendimentos das várias categorias (n.º 2, art.º 3.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), obtidos em Cabo Verde, no período de tributação, pelos respetivos sujeitos passivos, tendo em consideração que os sujeitos passivos são “as pessoas singulares que residam em território cabo-verdiano e aquelas que, nele não residindo, aqui obtenham rendimento”

(n.º 1, art.º 2.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro) e o período de tributação, em regra, é aquele que coincide com o ano civil (n.º 1, art.º 6.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), ou seja, aquele que se inicia a 1 de Janeiro e termina a 31 de Dezembro de cada ano.

3) Imposto pessoal (n.º 2, art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), dada a sua incidência sobre as “pessoas singulares que residem em território cabo-verdiano e aquelas que, nele não residem, aqui obtenham rendimento,” (n.º 1, art.º 2.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);

4) Imposto familiar e progressivo (n.º 2, art.º 2.º Lei n.º 127/IV/95, de 26 de Junho), tendo em consideração, a não tributação do mínimo de existência do agregado familiar (n.º 1, art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro) e, as taxas de imposto que aumentam a medida que aumenta o rendimento pessoal (n.º 6, art.º 16.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro);

5) Imposto direto, por incidir diretamente sobre o rendimento (n.º 1, art.º 3.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

Apresentamos na Tabela 2, seguinte, a evolução das receitas do IUR-PS, no sentido de espelhar o peso do IUR-PS no Imposto Único sobre o Rendimento (IUR) e a evolução deste IUR-PS desde a sua entrada em vigor até ao período em que incide esta investigação.

Tabela 2. Peso do IUR-PS no IUR e sua evolução - 1996 a 2008

Período	IUR-PS 1	IUR-PC 2	Total IUR 3 = 1 + 2	Peso IUR-PS 4 = 1/3*100	Evolução IUR-PS 5 = (%)	Fonte
1996	1.101.512.000\$00	1.173.972.000\$00	2.275.484.000\$00	48%		CGE, 1996, Mapa - 01
1997	1.359.480.000\$00	1.212.320.000\$00	2.571.800.000\$00	53%	23%	CGE, 1997, Mapa - II.1
1998	1.601.931.000\$00	1.233.922.000\$00	2.835.853.000\$00	56%	18%	CGE, 1998, Mapa III- 2
1999	2.117.212.000\$00	1.085.764.000\$00	3.202.976.000\$00	66%	32%	CGE, 1999, Mapa III- 3
2000	2.957.535.000\$00	955.233.000\$00	3.912.768.000\$00	76%	40%	CGE, 2000, Mapa - I.2
2001	2.618.811.443\$00	1.817.758.362\$00	4.436.569.805\$00	59%	-11%	CGE,2001, Mapa - III - 2
2002	2.696.749.906\$00	2.808.863.019\$00	5.505.612.925\$00	49%	3%	CGE, 2002,Mapa - 1
2003	3.001.773.000\$00	2.144.824.000\$00	5.146.597.000\$00	58%	11%	CGE, 2003,Quadro 5.2.1 a)
2004	3.174.400.000\$00	2.220.183.000\$00	5.394.583.000\$00	59%	6%	CGE, 2005,Quadro 5.2.1 a)
2005	3.516.313.000\$00	2.299.014.000\$00	5.815.327.000\$00	60%	11%	CGE, 2005,Quadro 5.2.1 a)
2006	3.914.759.416\$00	3.006.707.990\$00	6.921.467.406\$00	57%	11%	CGE, 2006, Mapa_IV_1
2007	4.505.208.683\$00	3.150.194.762\$00	7.655.403.445\$00	59%	15%	CGE, 2007, Mapa_IV_1
2008	4.824.718.194\$00	3.701.208.147\$00	8.525.926.341\$00	57%	7%	CGE,2008, Mapa - I

Fonte: Tribunal de Contas (2018)

O IUR foi estruturado em três métodos de tributação (art.º 13.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro): método declarativo, método da estimativa e método da verificação.

O método declarativo e o método da estimativa eram aplicáveis à tributação pessoal (art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), ou seja, referiam-se a tributação em Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IUR-PS) e o método da verificação era exclusivo à tributação das empresas (art.º 13.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), isto é, referia-se a tributação em Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IUR-PC).

Os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS do ano 2008, em estudo, estão enquadrados no método declarativo pelo que foram desenvolvidos e analisados em detalhe os procedimentos administrativos aplicados neste método de tributação. Os procedimentos administrativos aplicados no método da estimativa e no método da verificação não foram desenvolvidos, por serem considerados transversais para o seguimento deste estudo.

Na esfera do método declarativo, nas situações em que o contribuinte auferia rendimentos de trabalho dependente em acumulação com rendimentos de trabalho independente, a tributação destes rendimentos era feita pelo método declarativo (n.º 1, art.º 17.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), sendo que, nos restantes casos a tributação era feita pelo método da estimativa, ou da verificação com base na contabilidade do contribuinte (n.º 2, art.º 17.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). A tributação no método declarativo era efetuada através da entrega de declarações de rendimentos designadas de Modelo 111, entregue pela entidade patronal, e Modelo 112, entregue pelo próprio trabalhador (ver Anexos D e C, respetivamente), conforme o n.º 1, do art.º 54.º do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro. Adicionalmente, a fonte pagadora de rendimentos entregava na Repartição de Finanças do seu domicílio fiscal, uma declaração designada de Modelo 113 (ver Anexo D), conforme a al. c) do n.º 1 do art.º 56.º do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro. Na declaração (Modelo 113) constava a compilação dos rendimentos anuais que a referida fonte colocava à disposição de cada indivíduo representando, esta declaração, o registo atualizado das pessoas credoras de rendimentos (al. a) n.º 1, art.º 56.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). Nos termos do n.º 1, do art.º 54.º do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro, as declarações Modelo 111 e 112 deveriam ser entregues, anualmente em triplicado até 31 de Março, na Repartição de Finanças da área de residência do agregado familiar do contribuinte. O Chefe da Repartição de Finanças processava o apuramento do imposto (imposto relativamente ao rendimento do ano anterior) com base nas declarações Modelos

111 e 112 (al. a), art.º 64.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro) até ao dia 20 de Junho de cada ano (n.º 1, art.º 70.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). O imposto era apurado em verbetes de lançamento e em seguida era preenchido um índice dos verbetes e a relação para a descarga dos documentos de cobrança, sendo que, posteriormente eram extraídos os títulos para a cobrança deste imposto (n.ºs 1 e 3, art.º 69.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). O cadastro dos contribuintes do método declarativo estava organizado por processos individuais onde era incorporado as declarações de rendimentos, entre outros elementos necessários ao apuramento do imposto (n.º 4, art.º 69.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). No ano 2004 o cadastro fiscal foi informatizado tendo em vista melhorar a gestão e o controle das receitas e consolidar o cadastro dos contribuintes (Relatório de Atividades Final - Country Financial Accountability Assessment (RAF-CFAA), 2009).

O pagamento do imposto efetuado pelos contribuintes do método declarativo deveria ser efetuado até Setembro do ano seguinte àquele a que respeitava ao rendimento (n.º 6, art.º 70.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). Nos casos da restituição de imposto aos contribuintes, efetuada pelo Estado, também, a mesma deveria ser efetuada até Setembro do ano seguinte (n.º 2, art.º 28.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro). O pagamento de imposto era efetuado nas tesourarias das Repartições de Finanças (preâmbulo do Decreto-Lei n.º 73/98 de 31 de Dezembro), mas a partir de Janeiro de 1999 este pagamento passou a ser efetuado na banca comercial (art.º 1.º, Decreto-Lei n.º 73/98, de 31 de Dezembro) e as ditas tesourarias foram extintas pelo Decreto-Lei n.º 42/2000, de 2 de Outubro. Uma vez que o sistema de pagamento através dos Bancos não estava a corresponder cabalmente às necessidades do sistema nem a proporcionar uma entrada regular e controlada das receitas fiscais (Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 33/2004, de 9 de Agosto) foi alargada a forma de pagamento através de outras entidades, para além da Banca comercial. Neste âmbito, foi revogado o Decreto-Lei n.º 73/98, de 31 de Dezembro (art.º 30.º, Decreto-Lei n.º 33/2004, de 9 de Agosto), que delegava, somente a banca comercial, os poderes de cobrança, e foi criado o Decreto-Lei n.º 33/2004, de 9 de Agosto, onde foram delegados os poderes de cobrança as Repartições de Finanças, as instituições de créditos e os Correios de Cabo Verde, existindo ainda, outras entidades públicas ou privadas que poderiam também abraçar esta cobrança, mediante despacho do membro do Governo responsável pela Área das Finanças (art.º 1.º, Decreto-Lei n.º 33/2004, de 9 de Agosto). A formalização das alternativas de pagamento através de outras entidades contribuiu para, aumentar a eficácia da cobrança, regular e controlar a entrada das receitas fiscais e facilitar o contribuinte no pagamento de impostos.

Vale realçar que, embora a delimitação deste estudo não abranja as transformações ocorridas em IUR-PS após o período de tributação de 2008, não deixa de ser pertinente frisar que o sistema de tributação do IUR-PS sofreu transformações, em 2015, com a entrada da nova Lei (Lei n.º 78/VIII/2014) que determinou a tributação de rendimentos de trabalho dependente e pensões, pela via da retenção na fonte, com entrega de declaração eletrónica de rendimentos (Modelo 112), entrega que passou a ser facultativa, e esta nova Lei induziu a citação e notificação eletrónica (Decreto-Lei n.º 19/2015, de 19 de Março), onde a DGCI passou a notificar, o contribuinte para o cumprimento das suas obrigações fiscais, via *e-mail*. No contexto desta mudança de paradigma, conforme informações fornecidas pela Unidade de Tecnologias de Informação e Comunicação (UTIC), os colaboradores da DGCI abrem o Modelo 112, *online*, analisam esta declaração e, se necessário, podem solicitar informações adicionais ao contribuinte via *e-mail*.

No método declarativo o rendimento pessoal (IUR-PS) estava estruturado nas seguintes categorias de rendimentos (art.º 3.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro):

1) **Categoria A** - rendimentos prediais: “os resultantes da locação total ou parcial, de prédios rústicos ou urbanos e de cessão de exploração de estabelecimentos comerciais ou industriais, incluindo a dos bens móveis naqueles existentes” (art.º 3.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);

2) **Categoria B** - rendimentos comerciais, industriais, incluindo as mais-valias, as prestações de serviços, e os rendimentos agrícolas e piscatórias, onde eram considerados rendimentos agrícolas, conforme o art.º 3.º, do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro:

“Os rendimentos resultantes do exercício de atividades agrícolas, piscatórias ou pecuárias e os rendimentos industriais e comerciais os provenientes do exercício de atividades de natureza comercial ou industrial, incluindo as explorações mineiras, transportes, artesanato, construção civil e serviços conexos, estudos urbanísticos, atividades turísticas, hoteleiras e similares, organização de espetáculos, diversões e manifestações desportivas e atividades autónomas de intermediação”.

3) **Categoria C** – rendimentos de capitais e outros rendimentos tais como os provenientes de jogos, lotaria e apostas mútuas, onde eram considerados rendimentos de capitais os juros, os lucros, incluindo os apurados na liquidação, colocados à disposição dos sócios das sociedades ou do associado num contrato de associação em participação ou de associação à quota, bem como as quantias postas à disposição dos membros das cooperativas a título de remuneração de capital e bem assim os rendimentos derivados de títulos de participação, certificados de fundos de investimento ou de outros análogos,

os rendimentos originados pelo diferimento no tempo de uma prestação ou pela mora no pagamento, os rendimentos da propriedade intelectual, ou industrial ou de experiência adquirida no sector industrial, comercial ou científico, ou ainda, os derivados da assistência técnica e do uso ou da concessão do uso de equipamento agrícola e industrial, comercial ou científico (art.º 3.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);

4) **Categoria D** – rendimentos do trabalho dependente e independente, incluindo as pensões relativas às situações de reserva, aposentação ou reforma, pensões de alimentos, rendas temporárias ou vitalícias ou de qualquer outro tipo (art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), considerando que:

i) Os rendimentos do trabalho dependente incluíam todas as remunerações resultantes do trabalho por conta de outrem, prestados por servidores do Estado, instituições militares e demais pessoas coletivas de direito público, em resultado de contrato de trabalho ou de outro a ele legalmente equiparado (art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);

ii) Os Rendimentos do trabalho independente representavam os rendimentos auferidos no exercício, por conta própria, de profissão em que predominava o carácter científico, artístico ou técnico da atividade pessoal do contribuinte, bem como os provenientes da propriedade intelectual ou industrial ou de experiência adquirida no sector industrial, comercial ou científico, quando auferidos pelo seu titular originário (art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);

iii) Os rendimentos de pensões incluíam as pensões de aposentação ou de reforma e rendas temporárias ou vitalícias ou rendimentos de natureza equiparável (art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro);

iv) Os outros rendimentos abarcavam “os ganhos provenientes de jogo, lotarias e apostas mútuas ou outros de idêntica natureza” (art.º 13.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

O apuramento do imposto seguia o modelo das deduções ao rendimento sujeito ao imposto complementar, já definidos na linha de reforma fiscal de 1991. Nos termos do n.º 2, do art.º 14.º do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro, conjugado com o art.º 16.º do mesmo Decreto-Lei e as alterações efetuadas pela Lei n.º 20/VII/2007 de 28 de Dezembro, ao produto do rendimento global multiplicado pelas taxas de imposto, que eram publicadas anualmente nas Leis do orçamento do Estado (taxas adiante apresentadas), eram efetuadas as deduções a seguir apresentadas, após a multiplicação do valor destas deduções pelas referidas taxas de imposto (n.º 11, art.º 16.º, Lei n.º 20/VII/2007 de 28 de Dezembro), ou seja, rendimento global *taxas – deduções * taxas = imposto apurado.

As Deduções eram apuradas pela soma dos itens a seguir apresentados (art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro, alterado, nomeadamente, pelo art.º 29.º da Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro).

1.1 Mínimo de existência:

- a) Solteiros, viúvos, divorciados: 200.000\$00; b) Casados, único titular de rendimentos: 250.000\$00; c) Casados, dois ou mais titulares de rendimentos: 400.000\$00.

1.2 Encargos familiares:

- a) Por cada filho menor o valor de 25.000\$00, com o máximo de 100.000\$00;
- b) 80% do valor dos recibos de renda de habitação ocupada pelo contribuinte e respetivo agregado familiar com o máximo de 240.000\$00;
- c) Os juros e encargos de dívida constituídos para melhoramentos, construção ou aquisição de residência permanente com o máximo de 240.000\$00;
- d) 40% dos recibos passados por profissionais liberais nomeadamente consultas médicas ou afins, com o máximo de 80.000\$00;
- e) As pensões que o contribuinte esteja obrigado, por decisão imposta ou acordo homologado pelo tribunal competente com um máximo de 240.000\$00;
- f) 60% das despesas de educação com dependentes, incluindo os maiores de idade até 26 anos, que tenham estado matriculados num estabelecimento de ensino médio ou superior e tenham obtido aproveitamento escolar, com um máximo de 240.000\$00;
- g) O valor de 50.000\$ por cada indivíduo que tenha sido declarado em estado de invalidez permanente e viva, em situação de dependência económica, do contribuinte.

1.3) Quotizações, seguros e donativos:

- a) As quotizações obrigatórias ou voluntárias para a previdência social, ou organizações sindicais a que estejam sujeitos os titulares de rendimento do trabalho ou atividade comercial ou industrial;
- b) Os prémios de seguros de vida, de doença ou de acidentes pessoais, relativos ao sujeito passivo e seus dependentes, com um máximo de 30.000\$00;
- c) Os donativos ao Estado, Municípios, escolas, infantários, instituições de cultura, lar de idosos, ou pessoas coletivas de utilidade pública com um máximo de 240.000\$00;

1.4 Contribuições e impostos: a importância total das coletas e adicionais, respeitantes aos rendimentos englobados pelos componentes do agregado familiar residente em Cabo Verde. Aos contribuintes residentes no estrangeiro somente era deduzido o valor de 80.000\$00, a título de mínimo de existência”.

As taxas de imposto publicadas na Lei do orçamento do Estado para o ano 2008 são as que se encontram evidenciadas no Quadro 4, que a seguir se apresenta (n.º 6, art.º 16.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro).

Escalões	Valor	Taxas	
		Normal	Média
<i>Até</i>	385.000\$00	15%	15%
<i>De mais de 385.000\$00 até</i>	810.000\$00	20%	17,62%
<i>De mais de 810.000\$00 até</i>	1.620.000\$00	27,5%	22,56%
<i>De mais de 1.620.000\$ até</i>	2.430.000\$00	35%	26,71%
<i>Superior a</i>	2.430.000\$00	45%	

Quadro 4. Taxas de tributação do IUR-PS no ano 2008

Fonte: N.º 6, art.º 16.º, Lei n.º 20/VII/2007

No sentido de compilar e clarificar as formas de apuramento do imposto referenciadas nos parágrafos anteriores, apresentamos o seguinte exemplo:

Nos termos do n.º 10, do art.º 16.º da Lei n.º 20/VII/2007 de 28 de Dezembro, ao considerar um rendimento de 800.000\$00, na segunda coluna do quadro acima exposto este montante está entre os limites de 385.000\$00 e 810.000\$00, pelo que estes 800.000\$00 são divididos em duas partes, sendo que, a primeira parte é igual ao menor limite (385.000\$00) e a segunda parte é igual a diferença entre 800.000\$00 e 385.000\$00, ou seja, 415.000\$00. Aos 385.000\$00 é aplicada a taxa correspondente a de, 15%, donde resulta o valor de 57.750\$00, e ao valor adicional de 415.000\$00 é aplicado a taxa normal do limite superior do escalão (o limite é 810.000\$00), isto é, 20%, donde resultam 83.000\$00. A soma dos 57.750\$00 com os 83.000\$00, ou seja, 140.750\$00 é designada no Modelo 6A, impresso utilizado para apurar o IUR-PS (ver Anexo E) por “valor calculado”. Sobre este valor calculado são feitas as deduções referenciadas nos pontos 1.1 a 1.4 acima mencionados (n.º 11, art.º 16.º, Lei n.º 20/VII/2007 de 28 de Dezembro) Se, por exemplo, o total dos encargos familiares apurado para a dedução for de 300.000\$00 e as quotizações corresponderem a 64.000\$00, estes 364.000\$00 correspondem ao total de deduções que é multiplicado pelas taxas referenciadas no Quadro 4 acima apresentado, ou seja 364.000\$00 x 15% donde

resulta o valor de 54.600\$00. Ao valor calculado de 140.750\$00 são então deduzidos 54.600\$00, donde resulta um imposto devido de 86.150\$00 (ver Anexo E).

Aquando do pagamento do salário, da contraprestação do serviço ou de trabalhos prestados em empresas ou outros organismos, a fonte pagadora dos referentes valores era obrigada a reter o imposto único (art.º 55.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro) e entregar ao Estado através de guias de pagamento, acompanhadas do correspondente extrato da folha de salários, até ao décimo quinto dia do mês seguinte ao do pagamento dos rendimentos (n.º 4, art.º 13.º Lei n.º 116/V/99, de 28 de Dezembro). O valor retido na fonte era considerado pagamento por conta do imposto suportado pelo titular do rendimento (n.º 3, art.º 13.º, Lei n.º 116/V/99, de 28 de Dezembro), pelo que, ao valor do imposto devido, apurado na última parte do parágrafo anterior (86.150\$00), era deduzido o imposto retido na fonte pela referida fonte pagadora e se o valor resultante da diferença entre o imposto devido e o valor retido na fonte fosse positiva o contribuinte teria imposto a pagar mas se esta diferença fosse negativa o Estado teria imposto a restituir ao contribuinte. Por exemplo, se o valor retido na fonte fosse igual a 80.000\$00, a diferença entre o referenciado imposto devido de 86.150\$00 e o imposto retido de 80.000\$00 é de 6.150\$00, o que significa que o contribuinte teria imposto a pagar no valor de 6.150\$00 mas se o valor do imposto retido fosse de 90.000\$00, a diferença entre 86.150\$00 e 90.000\$00 é negativa em 3.850\$00, o que significa que o Estado teria imposto a restituir ao contribuinte em 3.850\$00. Este exemplo encontra-se sumariado no Anexo E.

Em síntese o apuramento do IUR-PS percorria o seguinte procedimento: 1. Somar o rendimento líquido das várias categorias; 2. Aplicar as taxas normal e/ou média; 3. Somar os valores resultantes da aplicação das taxas; 4. Apurar o valor das deduções; 5. Aplicar a taxa ao valor das deduções; 6. Apurar o imposto devido pela diferença entre os pontos 3 e 5; 7. Apurar o valor da retenção na fonte; 8. Calcular a diferença entre o imposto devido e a retenção na fonte, caso o valor fosse positivo o contribuinte teria imposto a pagar, mas, se o valor fosse negativo o Estado teria imposto a restituir ao contribuinte.

2. O erro humano

Desde o século passado tem-se assistido à preocupação de alguns teóricos em investigar os conceitos envolvidos nos erros humanos, enquadrados em vários domínios. A abordagem do conceito de “erros humanos” é tarefa complexa, que exige ir além da visão disciplinar da ciência” (Gomes Filho et al., 2009, p. 220). Na visão de Martins et al. (2006),

do ponto de vista dos fatores humanos, não existe a possibilidade de uma operação livre de erros humanos o que significa que o erro humano não pode ser observado de forma isolada, mas é, de facto, pertinente estudar a sua interação com o sistema (tecnologia, organização, meio ambiente).

A ICAO em 2002 divulgou a consolidação da pesquisa em fatores humanos nos processos industriais despoletada por várias organizações das quais se destacam a Sociedade de Pesquisa de Ergonomia em 1949, a Sociedade de Fatores Humanos em 1957 e a Associação Internacional de Ergonomia em 1959 (Souza et al., 2014). A visão destas organizações sobre os fatores humanos originou uma corrente de pesquisa dita da confiabilidade humana, que investiga a execução das ações humanas num sistema, que requer ações, tarefas ou trabalhos humanos, com evidência para os aspetos que influenciam no seu desempenho (Souza et al., 2014).

Os fatores humanos dizem respeito às pessoas em situação de vida e de trabalho, em colaboração com máquinas, procedimentos e ambientes e estes fatores visam elevar ao nível ótimo a conexão entre as pessoas e as suas atividades na busca de segurança e eficiência nos processos e o bem-estar dos indivíduos (ICAO, 1998).

Os erros humanos estão associados a três níveis de desempenho cognitivo: erros a nível de competência (condução de tarefas rotineiras de modo automático), erros a nível das regras (aplicação de rotinas memorizadas ou escritas de modo consciente, com o propósito de verificar se a solução é ou não adequada) e erros a nível do conhecimento - nível em que as pessoas entram relutantemente, só em último caso, em situações novas, nas quais não se aplicam nem a rotina nem as regras (Costella & Saurin, 2005). Os autores referidos acrescentam, ainda, no percurso destes três níveis, o seguinte:

- 1) No nível da competência os erros podem ser classificados em deslizes de atenção ou lapsos de memória, em que os deslizes se referem a falhas de atenção e percepção em ações observáveis enquanto os lapsos são eventos internos geralmente envolvendo falhas de memória. Neste nível, as tarefas são rotineiras, o grau de concentração é baixo e os erros são de fácil deteção já que a execução da tarefa em si é feita de modo automático e inconsciente.
- 2) No nível das regras e no nível do conhecimento a atividade é basicamente a resolução de problemas, os quais costumam ser de difícil deteção e solução. No entanto, no nível das regras os problemas são processados automaticamente através de padrões armazenados no decorrer da vida profissional, enquanto os problemas tratados no nível do conhecimento costumam ser novos e são tratados de modo extremamente consciente.

Importa ainda ressaltar “que o nível dos erros baseados em conhecimento é uma área nebulosa, porque opera com uma representação da realidade a partir do conhecimento residente na estrutura cognitiva do indivíduo” (Gomes Filho et al., 2009, p. 226).

Os autores, Costella e Saurin (2005), apresentam uma classificação que relaciona o resultado do desempenho com o tipo de regra utilizado e consideram que este resultado é positivo quando ocorre a obediência correta das boas regras, mas, é negativo quando há violação destas boas regras, como pode ser observado no quadro 5, a seguir apresentado.

	Boas regras	Más regras	Sem regras
Resultado positivo	Obediência correta	Violação correta	Improvisação correta
Resultado negativo	Violação (<i>misvention</i>)	Conformidade infeliz (<i>mispliance</i>)	Erro no nível do conhecimento

Quadro 5. Variações de desempenho no nível das regras

Fonte: Costella e Saurin (2005)

A tradução, das más regras e das condutas sem regras, no contexto do resultado do desempenho, exposta no quadro acima apresentado, segue a mesma analogia que a interpretação das boas regras patenteada neste Quadro.

Na conceção de Reason (2000), os erros humanos podem ser observados de acordo com duas abordagens: a abordagem pessoal, que se concentra nos erros praticados por pessoas responsabilizando-as por descuido, negligência, desatenção, falta de conhecimento e de experiência e desmotivação; e a abordagem sistemática, que se concentra nas condições sob as quais as pessoas trabalham, apoiada na teoria que considera que as defesas, barreiras e salvaguardas ocupam uma posição central no sistema.

No campo da abordagem pessoal, “para haver negligência ou desatenção por parte do acidentado, devem ter ocorrido anteriormente uma série de decisões, atitudes, comportamentos organizacionais que criaram condições para que o acidente ocorresse” (Reason, 2000, citado por Costella & Masson, 2012, p. 3).

Na esfera da abordagem sistemática as barreiras estão relacionadas com os sistemas de defesa e são consideradas medidas de proteção usadas para atuar no controle de determinada situação de risco ou perigo (Almeida & Vilela, 2010).

Santos e Batista (2014, p. 6) partilham a teoria de LaFraia, referente à abordagem tradicional do erro humano, que diz que “esses erros ocorrem por negligência, falta de compromisso e não observação de regras ou procedimentos” e consideram que esta abordagem tradicional deve ser contrariada com campanhas de motivação e conscientização individual, premiações e medidas disciplinares e ainda defendem que é muito difícil mudar a natureza humana e “no lugar de persuadirem as pessoas a não cometerem erros, dever-se-ia

aceitar as pessoas como elas são e tentar remover de perto das mesmas as oportunidades para o erro”.

A abordagem sistemática do erro humano, exposta por Santos e Batista (2014) evidencia que as diretrizes, a cultura ou os sistemas organizacionais inadequados podem produzir falhas organizacionais, por meio do pessoal não envolvido com a tarefa e levar à condições propícias ao erro, sendo que, o acidente tem início em falhas organizacionais e permeia diversos atores, abrindo uma janela de oportunidade para a ocorrência de um acidente. Neste contexto explicam que o erro humano está relacionado com as anormalidades ergonómicas no ambiente de trabalho e que essas anormalidades é que levam à ocorrência de erros humanos. Explicam ainda que o erro humano está relacionado com as anormalidades ergonómicas no ambiente de trabalho e que essas anormalidades é que levam à ocorrência de erros humanos.

A evolução de novos conceitos sobre o erro humano com abrangência de fatores ergonómicos, veio demonstrar que este erro não está relacionado com a culpa do trabalhador e que a expressão “erro humano” tornou-se inconveniente e até mesmo perigosa (Correa & Cardoso Junior, 2007).

No intuito de diferenciar a abordagem antiga da abordagem atual, sobre o conceito de erros humanos, Gonçalves et al. (2005, p. 2523) espelham as duas visões ergonómicas sobre o erro humano: a visão antiga que evidencia o erro humano como um “um julgamento feito depois que o facto acontece para achar culpados pelo acidente” e a visão nova, que considera o erro humano “como um efeito ao invés de uma causa de problemas graves dentro de sistemas”.

As duas visões sobre o erro humano encontram-se espelhadas no Quadro 6, apresentado de seguida.

A Antiga visão	A nova visão
O erro humano é a causa de acidentes.	O erro humano é sintoma de problemas profundos do sistema.
Para explicar falhas os investigadores devem procurar falhas.	Não tente saber se as pessoas estavam erradas para explicar falhas.
Você deve encontrar falhas de avaliações, decisões erradas e julgamentos inadequados das pessoas.	Procure saber como as avaliações e ações das pessoas faziam sentido para elas na hora em que ocorreram, dadas as circunstâncias que as cercavam.

Quadro 6. Duas visões do erro humano

Fonte: Adaptado de Gonçalves et al. (2005)

Na Antiga Visão, ao observar o Quadro 6, verificamos que os acidentes são causados por falhas humanas em que a culpa de acidentes é vinculada ao trabalhador e a ele é atribuída a responsabilidade de evitar a iminência de dano ou risco à sua saúde, ao mesmo tempo o trabalhador é responsabilizado pelas possíveis ocorrências de acidentes de trabalho, sendo os mesmos caracterizados como consequência de ato inseguro (Mendes & Wunsch, 2007).

Na abordagem intitulada Nova Visão, observamos que o erro humano é o sintoma de problemas profundos no sistema, ou seja, a ocorrência de um erro é apenas o início da busca da real causa do acidente. Esta abordagem não se preocupa em apurar se as pessoas erraram, mas o mais importante é compreender como as avaliações e as ações destas pessoas fazem sentido para elas, na hora em que ocorreram estas avaliações e ações, tendo em vista as circunstâncias em que as mesmas se inscrevem. Esta nova visão expõe a influência dos fatores organizacionais sobre os acidentes, com a mudança de paradigma sobre a responsabilidade, deixando de culpar os operadores pela ocorrência destes acidentes. Esta concepção está em concordância com as ideias de Gandra (2004), que transfere o ónus da culpa do trabalhador para o nível gerencial mais alto, pois é nesse nível que as decisões são emanadas e é aí que as análises devem ser centralizadas para a compreensão de como a dinâmica traz verdadeiras contribuições para a prevenção de acidentes. Nesta nova visão Gomes Filho et al. (2009, p. 219) consideram que “normalmente, erros são cometidos pela obscuridade do paradigma ou pela não clareza das próprias regras ou políticas das organizações”.

Na prevenção de acidentes é fundamental conhecer o nível de gravidade dos erros, tendo em consideração que o conhecimento sobre a gravidade é útil para estabelecer o grau de prioridades na sua prevenção (Santana et al., 2009). Os autores Santana et al. (2009) serviram-se do conceito de gravidade para estabelecer a prevenção de acidentes e classificaram a gravidade em cinco níveis: leve, moderado, sério, severo e crítico, de acordo com a extensão e profundidade do acidente.

Nas várias modalidades de análise dos erros humanos apresentadas neste estudo, observamos que elas ostentam a mesma tendência em que estes erros estão centrados em duas abordagens: a abordagem tradicional que imputa culpa ao trabalhador pela ocorrência do erro e a abordagem sistemática (moderna) que vincula o erro ao contexto da organização, o que obriga a organização a concentrar-se na análise das causas dos erros humanos, de forma a estabelecer medidas preventivas que permitam garantir a sua prevenção.

A par das abordagens sobre os erros humanos, existem várias doutrinas que circundam estes erros. Muitos estudos afirmam que o erro humano é responsável por, pelo menos, metade dos acidentes ocorridos nas empresas e que desmistificar as possíveis situações que estão envolvidas no erro é essencial e importante para evitá-los (Dekker, 2002, citado por Costella & Masson, 2012). O “erro humano pode ser definido como falha de ações planeadas em alcançar os objetivos propostos, em que a falha é considerada como a “impossibilidade de um sistema ou componente cumprir com a sua função no nível especificado ou requerido” (Santos & Baptista, 2014, p. 6). Saurin et al. (2012, p. 260) referem que “o erro humano é o termo genérico para designar as ocasiões em que uma sequência planeada de atividades mentais ou físicas não atinge seus objetivos, sem que a falha possa ser atribuída ao acaso”. Os conceitos sobre os erros humanos são vários, porém, “há amplo consenso, sob a perspectiva da ergonomia, de que os erros humanos são sintomas de problemas mais profundos em um sistema, ao invés de serem a principal causa de eventos indesejados” Saurin et al. (2012, p. 259). No ano de 1950 foi criada a Sociedade de Ergonomia, na Inglaterra, onde esta ciência se popularizou (Almeida, 2011). As organizações HSE e CCPS visualizam o erro humano em duas perspectivas: erro não intencional e erro intencional (Silva, 2014). Estas organizações consideram o erro não intencional como deslize e engano e fomentam a ideia de que os deslizes acontecem na realização de tarefas familiares, tais como esquecer-se de fazer algo importante durante uma manutenção, calibração ou teste, mas os enganamentos surgem quando o comportamento é suportado em vivência de regras ou procedimentos familiares, ou situações não familiares, onde as decisões são baseadas em conhecimento e julgamentos (Silva, 2014). Na vertente de erros intencionais, apesar destes erros serem praticados por vontade própria das pessoas, eles excepcionalmente são feitos propositadamente, pois são erros que estão elencados no não cumprimento de procedimentos, atalhos inapropriados, entre outros e a intenção da pessoa é fazer com que o trabalho seja executado, sem se importar com as consequências (Silva, 2014). Na vertente de erro não intencional os lapsos são considerados como uma variante dos deslizes, onde esta modalidade de erros pode passar despercebida pela própria pessoa que a praticou, por se tratar de falhas de memória (Silva, 2014). O erro não intencional reparte-se em duas categorias: deslizes (*slips*) e enganamentos (*mistakes*), onde os deslizes são erros resultantes de uma intenção correta em que o executante do erro faz a ação errada e os enganamentos são erros resultantes de uma ação planeada, ou seja, parte-se já de uma intenção errada (Silva, 2014). Em jeito de exemplo, no caso de deslize, o operador decide parar a bomba A, no entanto, ao executar a ação ele para a bomba B; no engano o operador decide

parar a bomba B (parte do planeado), mas seria a bomba A que deveria ser parada (Silva, 2014). Os erros humanos também podem ser chamados de omissão (*omission*) ou de execução (*comission*), sendo os erros de omissão aqueles em que o operador se esquece de fazer algo (lapsos) ou intencionalmente decide não fazer (violações) e os erros de execução aqueles em que o operador erra no momento da realização da tarefa (deslizes/lapsos ou enganos) ou propositadamente faz de forma diferente do que deveria ser feito (violação) (Silva, 2014).

A visão moderna da ergonomia adota uma abordagem interdisciplinar, verificando-se que os investigadores utilizam outras ciências para solucionar problemas resultantes de falhas ergonómicas. Neste aspeto, a ergonomia pode ser definida como “o estudo do relacionamento entre o homem e seu trabalho, onde se aplica conhecimentos de outras ciências na solução dos problemas que surgem desse relacionamento” (Gonçalves et al., 2005, p. 2519). Na visão destes autores, o trabalho envolve uma vasta abordagem, tal como, máquinas, equipamentos, ambiente físico e aspetos organizacionais. Os autores, Pereira e Vieira (2015), definem a ergonomia como a adaptação do trabalho ao homem, onde apresentam a sua divisão em física, organizacional e cognitiva, sendo que, a ergonomia cognitiva refere-se aos processos mentais, como perceção, atenção, cognição, controle motor e armazenamento, assim como a recuperação de memória, e acreditam que estes processos afetam as interações entre os seres humanos e outros elementos de um sistema. Neste aspeto, podemos dizer que a ergonomia cognitiva interfere no comportamento do trabalhador o que tende a induzir a comportamentos geradores de erros. O erro humano pode ainda ser definido “como a falha das ações planeadas para atingir determinado objetivo desejado, sem a intervenção de algum evento inesperado” (Costella & Saurin, 2005, p. 2581). O termo “inesperado” é importante dado que exclui a sorte. Por exemplo: uma tacada de golfe em que a bola vai diretamente ao buraco demonstra que o objetivo foi atingido e não houve erro, mas se ao dar a tacada a bola bater numa árvore e depois cair no buraco o objetivo foi atingido, mas a tacada ainda assim foi errada uma vez que a bola caiu no buraco, apenas por uma questão de sorte (Costella & Saurin, 2005). Os erros humanos causam cerca de 90% das probabilidades de falhas no sistema, principalmente aquelas relacionadas com as falhas sistemáticas, e estas falhas têm várias origens, nomeadamente na avaliação de risco no projeto, na manutenção, na especificação, instalação e gerenciamento (Silva, 2014).

Saurin et al. (2012) expõem o método para classificação dos tipos de erros humanos que diferencia os tipos de erros de acordo com os níveis de desempenho em que eles

ocorrem. Trata-se de um método que utiliza um fluxograma, designado de algoritmo, conforme a Figura 3, apresentada de seguida.

O método consiste num algoritmo com dez perguntas, (...) com respostas do tipo sim ou não, as quais podem levar a cinco tipos de respostas finais: deslizes, lapsos de memória, violações, erros baseados no conhecimento e não houve erro do trabalhador (Saurin et al., 2012).

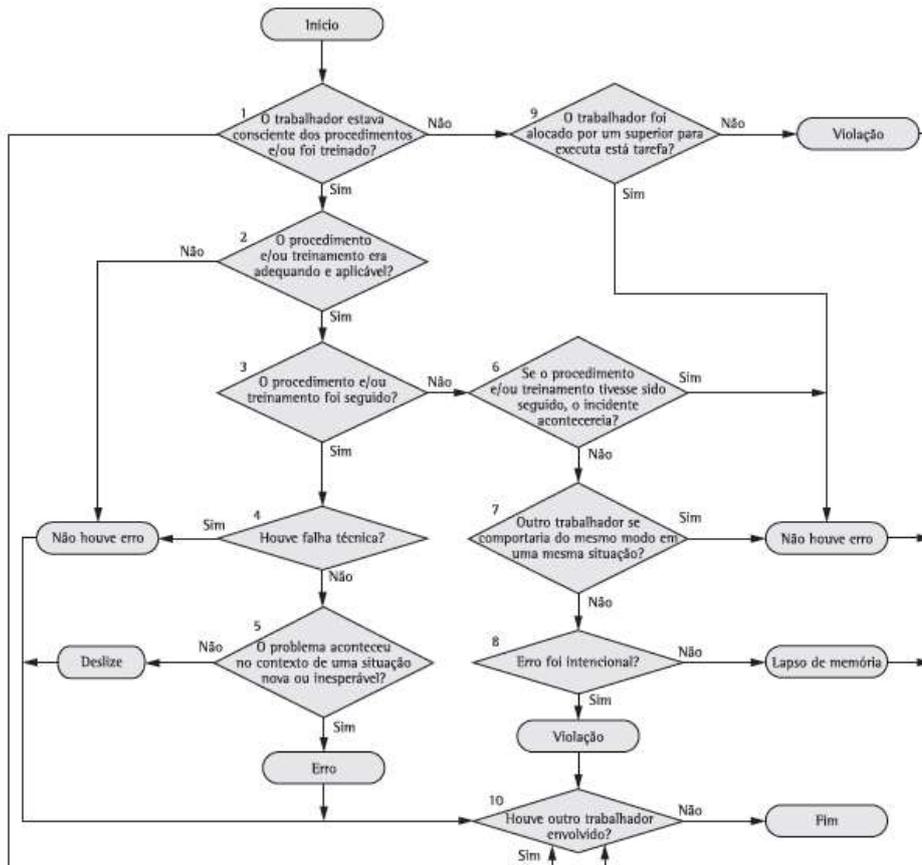


Figura 3. Algoritmo para classificação de tipos de erros humanos

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A aplicação do algoritmo, apresentado anteriormente, devolve uma sequência idêntica à exposta na Tabela 3, a seguir apresentada.

Tabela 3. Sequências na aplicação do algoritmo

Sequência	Frequência
1-2-3-6-7-10 (não houve erro)	14 (41,2%)
1-2-3-6-7-8-10 (violação)	8 (23,5%)
1-2-3-4-10 (não houve erro)	6 (17,6%)
1-2-10 (não houve erro)	4 (11,8%)
1-2-3-4-5-10 (deslize)	2 (5,9%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A teoria exposta pelos autores Saurin et al. (2012) veio demonstrar que os lapsos e deslizes antecipam o reconhecimento de um problema e os deslizes estão ligados a falhas na interpretação de sinais e perturbações de qualquer natureza que interrompem os comportamentos automáticos, enquanto os lapsos são ações relacionadas com falhas de memória. Esta teoria veio ainda revelar que os erros ao nível de conhecimento são aqueles em que o operador atua em alto nível de consciência para resolver problemas que não dispõem de regras e neste nível o operador tem consciência da existência do problema, havendo, portanto, intenção nas suas ações. No sentido de reforçar a identificação de lapsos e deslizes, Saurin et al. (2012) evidenciam que os lapsos e deslizes são erros que ocorrem durante comportamentos automatizados. Outros autores, nomeadamente, Fernandes et al. (2014), reforçaram as ideias de Saurin et al. (2012), ao demonstrarem que a falha resultante de lapsos e deslizes ocorre ao nível da execução e geralmente advém de distrações e preocupações durante a execução automática de uma tarefa de rotina.

No modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho, desenvolvido pelos autores Almeida e Vilela (2010), estes autores aprofundaram o estudo sobre os erros humanos, com recomendações para os comportamentos reconhecidos como falhas, os quais devem ser investigados quando são comportamentos não intencionais (erros), que resultam de uma ação que não acontece como o planeado (deslizes e lapsos), sendo que, os deslizes são apresentados como uma ação que foi executada de um modo não desejado e os lapsos decorrem de situações em que se deixou de fazer algo por falha de memória. Igualmente estes autores observaram que as violações são comportamentos de desrespeito. As ideias partilhadas pelos autores Fernandes, et al. (2014) não se distanciam tanto, desta definição sobre as violações, ao revelarem que as violações são desvios nas práticas operacionais seguras, procedimentos, normas ou regras e geralmente estão associadas a questões de motivação.

O modelo de gestão de erros, desenvolvido por Reason (2000) referencia que as organizações possuem barreiras defensivas que impedem o surgimento de acidentes, mas essas barreiras possuem buracos, como nos queijos suíços, e quando ocorre o alinhamento destes buracos surge uma trajetória de oportunidades para a ocorrência de acidentes, onde, os buracos nas defesas surgem por duas razões: falhas ativas e condições latentes. As falhas ativas são expressas pelos atos inseguros praticados pelas pessoas que estão em contacto direto com o sistema e podem adotar as formas de deslizes, lapsos, perdas, erros e violações de procedimentos, mas as condições latentes são representadas pelas patologias intrínsecas

ao sistema e resultam de decisões dos projetistas, construtores, elaboradores de procedimentos e do nível de gerência mais alto (Correa & Cardoso Júnior, 2007). As condições latentes são falhas gerenciais, com ocorrências anteriores que deveriam ter sido detetadas e percebidas como avisos de aproximação de acidentes e de outras condições organizacionais (Almeida e Vilela, 2010). A interpretação de erros humanos pela teoria do queijo suíço proposta por Reason (2000) encontra-se expressa por uma imagem, ilustrada na Figura 4, apresentada de seguida.

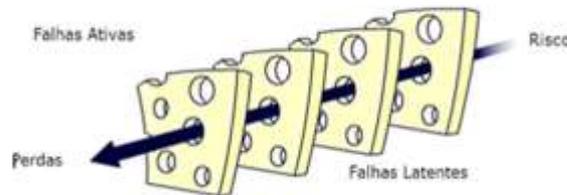


Figura 4. Modelo do queijo suíço

Fonte: Adaptado de Reason (2000)

Na imagem do queijo suíço, acima apresentada, as falhas ativas causam acidentes quando combinadas com ruturas nas camadas de defesa e as falhas latentes são janelas nas defesas do sistema que, ao combinarem com as falhas ativas, geram uma trajetória de oportunidades de acidentes pela via de algumas ou de todas as camadas protetoras do sistema (Martins et al., 2006). Neste sentido, “são estas janelas alinhadas nas várias defesas que constituem um evento” (Martins et al., 2006, p. 214). Nesta visão “os caminhos das falhas ativas e latentes se juntam para criar trajetórias completas ou parciais de oportunidades de acidentes” (Reason, 2000, citado por Martins et al., 2006, p. 214).

Almeida e Vilela (2010) aplicaram a teoria de Reason tendo observado que as barreiras relacionadas com os sistemas de defesa, são medidas de proteção e correspondem a mecanismos utilizados para atuar no controle de determinada situação de risco ou perigo. A “análise de barreiras propriamente dita corresponde à busca de razões que expliquem a ocorrência de todas as falhas e ausências identificadas no sistema” (Almeida & Vilela, 2010, p. 22). Neste aspeto pode dizer-se que a análise de barreiras permite criar mecanismos para delinear medidas corretivas e preventivas de erros.

Na circunscrição de medidas corretivas e preventivas, a ISO 9001, é uma norma de garantia da qualidade, que aplica o conceito de ações corretivas e preventivas na gestão da qualidade e estas boas práticas podem ser aplicadas em qualquer organização. Neste sentido as ações corretivas são definidas como ações necessárias para eliminar as causas da não

conformidade e evitar a sua repetição ou ocorrência (ISO, 9001:2015). Por exemplo, um contribuinte que se apresentou como solteiro foi beneficiado, ilegalmente, do mínimo de existência para casados. Ao detetar este erro a ação imediata seria corrigir o valor do mínimo de existência para solteiro e a ação corretiva seria criar regras de validação na base de dados do sistema informático para evitar a ocorrência deste tipo de erro. Igualmente, as ações preventivas são expressas através de pensamento baseado em risco (ISO, 9001:2015), ou seja, são ações previstas com base em hipotéticos riscos para eliminar as causas de não conformidades potenciais (ISO, 9001:2015). As ações preventivas, portanto, são medidas tomadas para evitar que um problema hipotético venha a acontecer. Por exemplo, ao verificar que os colaboradores que estavam a processar o apuramento do IUR-PS não estavam capacitados para o efeito, e esta situação poderia originar falhas neste apuramento, a ação preventiva seria capacitar os referentes colaboradores para evitar a ocorrência de erros no apuramento deste IUR-PS.

3. Conceitos adotados/operacionalizados neste trabalho

Ao longo das nossas investigações sobre a revisão de literatura aplicada em erros humanos foram encontradas comprovações de estudos com referência para acidentes em aviação, acidentes no setor da saúde e da construção civil, mas não foi encontrada nenhuma literatura especializada onde se tenha investigado os erros humanos em situações que não sejam acidentes, sendo que, esta literatura especializada seria a mais adequada para a investigação pretendida neste estudo. Neste sentido, o estudo em análise foi baseado na revisão de literatura de erros humanos aplicada em acidentes, que mais se aproxima dos erros apresentados nesta investigação.

Baseado na teoria de Saurin et al. (2012), foram aproveitados os conceitos de Costella e Saurin (2005), Reason (2000), Silva (2014) e Almeida e Vilela (2010) com destaque para a utilização das definições sobre barreiras, violações, deslizes, lapsos, erros ao nível de conhecimento e não houve erro, para instaurar os pilares desta investigação. No intento de complementar e credibilizar este estudo foi utilizada a contribuição de um grupo bastante expressivo de participantes.

O conceito das ações preventivas definido pela ISO (9001:2015), onde as ações preventivas, são definidas como ações previstas com base em hipotéticos riscos para eliminar as causas de não conformidades potenciais, apresenta a mesma linha de orientação que a defendida por Reason (2000) e por Correa e Cardoso Júnior (2007) e é um conceito

que se considera adequado à aplicação das medidas preventivas de erros utilizadas nesta investigação. Igualmente, o conceito das ações corretivas apresentado pela ISO (9001:2015), onde as ações corretivas são definidas como ações necessárias para eliminar as causas da não conformidade e evitar a sua repetição ou ocorrência, pode ser transposto para a definição das medidas corretivas utilizadas neste estudo. É nesta linha que foram apuradas as informações que admitam determinar medidas corretivas e preventivas de erros, adotadas nesta investigação, onde as medidas corretivas foram definidas como ações que permitam eliminar os erros existentes e suprimir falhas que possam originar a ocorrência de novos erros e as medidas preventivas foram consideradas como medidas elaboradas para evitar a ocorrência de potenciais erros. Em seguimento desta linha de orientação foi também identificado o nível de gravidade dos erros, ao levar em consideração que o conhecimento sobre a gravidade é útil para definir o grau de prioridades na prevenção (Santana et al., 2009). A gravidade pode ser estimada em cinco níveis: leve, moderado, sério, severo e crítico (Santana et al., 2009). Nesta investigação o nível de gravidade foi apurado com base no impacto que o erro tem sobre o valor do imposto a restituir aos contribuintes, agregado em três categorias:

- 1) Muito Grave (MG): aquele que altera (para mais ou para menos) o valor do imposto a restituir aos contribuintes. Por exemplo, a inclusão nas deduções de despesas com a saúde que não estão em conformidade com as normas legais faz aumentar o valor a deduzir ao rendimento, o que contribui para o aumento do montante do IUR-PS a restituir ao contribuinte;
- 2) Grave (G): aquele que dificulta a identificação do contribuinte. Por exemplo, evidência de informações erradas sobre o contribuinte relativamente ao nome, Número de Identificação Fiscal (NIF) e endereço;
- 3) Sem Gravidade (SG): aquele que não se enquadra nas situações anteriores.

No âmbito do exposto, e tendo em consideração a natureza deste estudo, especificamos, de seguida, um conjunto de outros conceitos e sua operacionalização, relevantes para a nossa investigação:

Erro humano: falha que pode acontecer, sempre que uma ação executada por um indivíduo ou uma organização não decorre conforme o planificado, conceito que está mais próximo da teoria de Costella e Saurin (2005). O erro humano está envolvido por falhas ativas e falhas latentes (Correa & Cardoso Júnior, 2007);

Falhas ativas: ações realizadas por uma pessoa que podem ser expressas em violações, deslizes, lapsos, erros ao nível de conhecimento, e não houve erro, em consideração a teoria de Saurin et al. (2012);

Violações: erros que acontecem quando o indivíduo se predispõe a fazer diferente do que deve ser feito, conforme a teoria de Silva (2014);

Deslizes: erros decorrentes de uma ação, que não acontece como o planejado, ou seja, que foi executada de um modo não previsto, na senda da teoria de Almeida e Vilela (2010);

Lapsos: erros originados de uma ação, que não acontece como o planejado, mas que resulta de situações em que não se fez algo por falha de memória, em observação ao modelo de Almeida e Vilela (2010);

Erros ao nível de conhecimento: erros decorrentes de situações em que o indivíduo tem plena consciência do risco que corre, mas decide operar em alto nível para resolver problemas que não dispõem de regras, conforme a teoria de Saurin et al. (2012);

Não houve erro: quando o potencial erro não se enquadra num dos outros conceitos que caibam nas falhas ativas;

Falhas latentes: falhas de gestão, vertidas em erros organizacionais, que poderiam ter sido acauteladas através da criação de barreiras de proteção, em referência à teoria de Almeida e Vilela (2010). Estas falhas latentes resultam de decisões organizacionais, dos elaboradores de procedimentos e do nível de gerência mais alto, conforme a teoria de Correa e Cardoso Júnior (2007);

Barreiras: medidas preventivas para evitar a ocorrência de falhas nas organizações;

Colaborador: pessoa que trabalha na DNRE como trabalhador efetivo ou contratado;

Medidas corretivas: ações que permitam eliminar os erros existentes e suprimir falhas que possam originar a ocorrência de novos erros;

Medidas preventivas: medidas elaboradas para evitar a ocorrência de potenciais erros;

Rendimento coletável: aquele que resulta do englobamento dos rendimentos das várias categorias, o que inclui os rendimentos isentos, auferidos pelos contribuintes em cada ano, depois de feitas as deduções legais evidenciadas neste estudo, em conformidade com o n.º 2, do art.º 14.º do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro;

Reanálise da restituição do IUR-PS: reapreciação do valor do IUR-PS, através do novo cálculo do imposto, após a auditoria desencadeada pela IGF;

Erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS: erros que inicialmente estiveram envolvidos no apuramento do IUR-PS e que foram detetados durante a auditoria desencadeada pela IGF, assim como os erros que foram cometidos no processo do novo cálculo do IUR-PS.

O algoritmo de Saurin et al. (2012), apresentado na Figura 3, foi utilizado, como suporte, para elaborar o algoritmo da Figura 5 que foi aplicado nesta investigação.

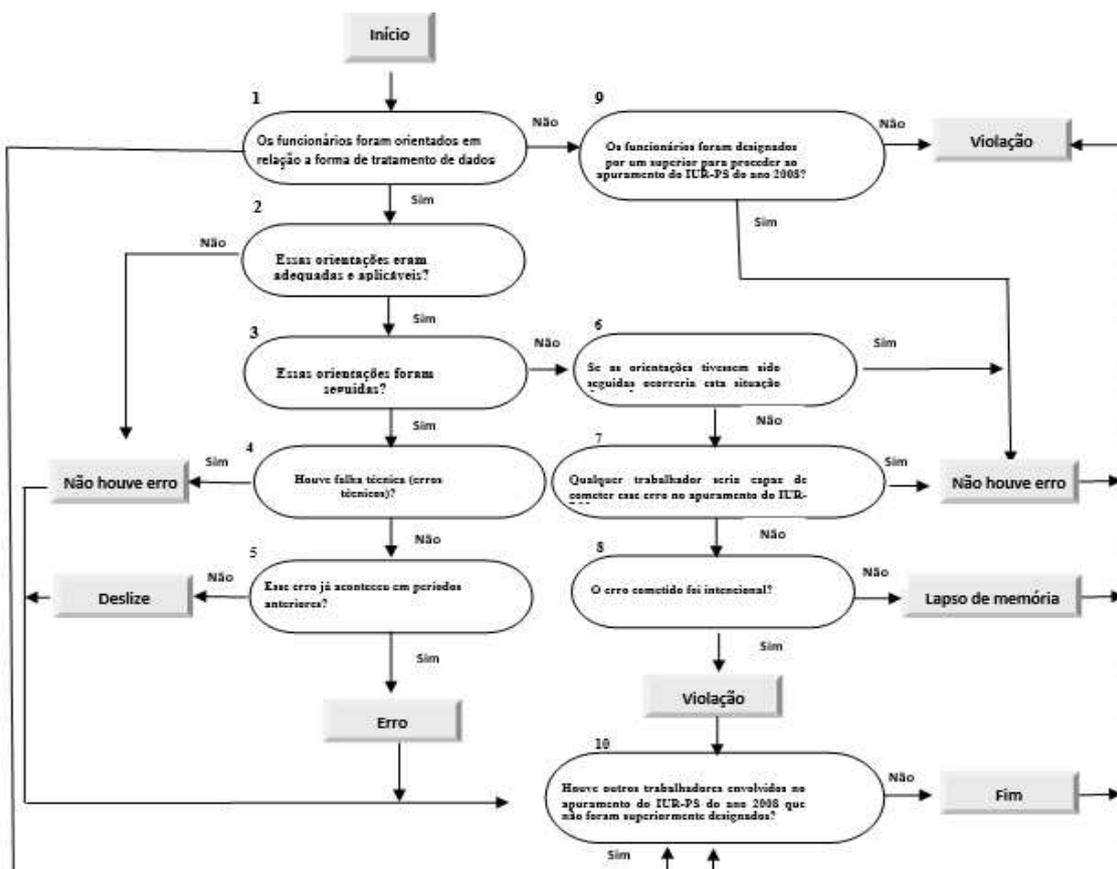


Figura 5. Algoritmo de deteção de falhas (classificação de tipos de erros humanos utilizada nesta investigação)

Fonte: Elaborado com base em Saurin et al. (2012)

Na utilização do algoritmo acima apresentado, foi seguida a lógica da sequência apresentada na Tabela 3, presente na página 34, tendo em consideração a teoria de Saurin et al. (2012).

PARTE II – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Esta secção espelha a questão que norteia esta investigação assim como os procedimentos utilizados para a condução deste estudo.

1. Questão fundamental e objetivos do estudo

Quais os erros envolvidos na reanálise da restituição do Imposto Único sobre o Rendimento das Pessoas Singulares do ano 2008?

Os objetivos gerais visam estudar os erros pessoais e organizacionais envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS do ano 2008, averiguar os erros (pessoais ou organizacionais) mais predominantes e determinar medidas corretivas e preventivas de erros.

Na senda dos objetivos gerais, foram definidos cinco objetivos específicos:

- 1) Identificar os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS referente ao ano 2008;
- 2) Classificar os erros listados na reanálise da restituição do IUR-PS em erros pessoais e organizacionais;
- 3) Observar os erros pessoais ou organizacionais mais predominantes;
- 4) Listar medidas corretivas e preventivas de erros;
- 5) Recolher ideias que permitam servir de lição e advertência para o futuro tendo em vista um processo de melhoria contínua.

2. Tipo de investigação

Os tipos de investigação revelam procedimentos que são utilizados para obter conhecimentos científicos e representam os modelos de trabalho que norteiam uma investigação. No sentido de orientar esta investigação servimo-nos de uma estratégia de pesquisa adaptada aos objetivos deste estudo, sendo que, as estratégias de pesquisa podem-se revelar de diversas formas, nomeadamente: pesquisa experimental, survey (pesquisa), de

análise de informações de arquivos (documental), pesquisa histórica e de estudo de caso (Yin, 2009).

Nesta investigação a identificação e análise dos eventos da vida real foi materializada através da utilização de múltiplas fontes de evidência, tais como documentação e entrevista, seguindo a esteira de Yin (2009). Nesta sequência, e no que respeita a classificação da pesquisa do ponto de vista dos seus objetivos, o tipo de investigação, adotado neste estudo, é o estudo de caso por ser o mais adequado para aprofundar esta investigação, em direção ao alcance dos resultados esperados.

O grande valor do estudo de caso é “fornecer o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada que os resultados atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas” (Triviños, 1987, p. 111). O estudo de caso traduz-se numa abordagem metodológica representada por “um plano de investigação que envolve o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida: o “caso”” (Coutinho & Chaves, 2002, p. 223). Quase tudo pode ser um caso: um indivíduo, uma organização, uma nação, uma decisão, um sem fim de hipóteses mil (Coutinho & Chaves, 2002). O estudo de caso pode também ser definido como “uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de um contexto de vida real, quando as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são claramente evidentes e no qual podem ser utilizadas múltiplas fontes de evidencia.” (Yin, 2009, p. 18).

No âmbito da estratégia de pesquisa o estudo de caso pode ser aplicado em vários domínios, nomeadamente, psicologia e sociologia, ciência, política e negócios, e possibilita que os investigadores preservem características holísticas e significativas dos eventos da vida real, como ciclos de vida individuais, comportamento organizacional, entre outros (Yin, 2009).

No que tange à forma da abordagem do problema, a classificação da pesquisa pode ser desdobrada em abordagem qualitativa e/ou quantitativa. A abordagem qualitativa está direcionada para o estudo de campo (Triviños, 1987) e esta abordagem advém de uma análise subjetiva que “pode ter apoio quantitativo, mas geralmente se omite a análise estatística ou o seu emprego não é sofisticado” (Triviños, 1987, p. 111). Ao nível da pesquisa qualitativa a interpretação dos resultados tem como base a perceção de um fenómeno num contexto, o que faz com que esta interpretação seja coerente, lógica e consistente (Triviños, 1987). A abordagem quantitativa “possibilita a quantificação e o dimensionamento do universo pesquisado, onde os dados são recolhidos, analisados e apresentados estatisticamente.” (Boccatto & Fujita, 2006, p. 269).

Nesta investigação foi utilizada a abordagem qualitativa, com recurso ao apoio quantitativo para calcular o total e o percentual de certas operações, em seguimento à teoria de Triviños (1987). A abordagem qualitativa utilizada nesta investigação foi considerada a mais adequada, aos objetivos deste estudo nomeadamente, para classificar os erros em violações deslizes, lapsos, erros ao nível de conhecimento e não houve erro (através do algoritmo de deteção de falhas) e para analisar as falhas latentes através da utilização de barreiras de proteção.

Para garantir o rigor metodológico da nossa investigação foi preparado um protocolo de recolha e análise de dados, uma vez que “o protocolo constitui passo importante na realização da pesquisa. É a transcrição do método científico à pergunta formulada pelo pesquisador.” (Luna Fº, 1998, p. 735). Um “protocolo deverá em amplas linhas contemplar os seguintes pontos: importância do tema – revisão da literatura; a questão do estudo; seleção da amostra; desenho do estudo; estratégia de condução do estudo; análise dos dados; considerações éticas; responsabilidades administrativas.” (Luna Fº, 1998, p. 736). A investigação científica, neste âmbito, tem divulgado vários protocolos entre os quais o protocolo desenvolvido por Robert et al. (2011), que é composto pelos seguintes pontos: contexto, método/design e discussão, onde este último ponto encontra-se desagregado em: questões que requerem resposta; análise de dados; validade e confiabilidade; e generalização. Nesta investigação foi utilizada a plataforma do protocolo de Robert et al. (2011), conforme o Anexo F, que mais se aproxima da esfera da ergonomia (fatores humanos).

A análise de dados foi feita através do “*software*” Microsoft Excel que possibilita a arrumação de dados de forma simplificada, a par da facilitação que apresenta para a análise de dados, e que satisfaz as estratégias aplicadas na abordagem qualitativa de acordo com a teoria de (Triviños, 1987), ou seja, foi feita uma análise subjetiva, com recurso ao apoio quantitativo de uma forma simplificada, sem utilização de dados estatísticos. Neste contexto, a análise de dados segue o processo indutivo evidenciado pelos teóricos Marconi e Lakatos (2003, p. 86), que definem a indução como “um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal não contida nas partes examinadas”.

3. Âmbito do estudo - População e amostra

Na pesquisa documental tentou-se recolher todas as informações que permitam responder cabalmente às necessidades deste estudo nomeadamente, a recolha de informações na Direção Nacional de Receitas do Estado – DNRE (circunscrições da DGCI e Repartições de Finanças, assim como na UTIC) e na Inspeção Geral das Finanças por ter sido a entidade que realizou a auditoria nas Repartições de Finanças e que aconselhou a realização da reanálise da restituição do IUR-PS, matéria que serviu de base para a realização deste estudo.

A Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE) foi criada em 2013 e funciona como o serviço central do departamento governamental responsável pela área das finanças. A DNRE possui como missão “administrar a arrecadação das receitas tributárias e aduaneiras e exercer o controlo do território aduaneiro” (Portal DNRE, 2017, p. 1), como visão objetiva “ser uma instituição reconhecida pela qualidade dos serviços e excelência na administração tributária e aduaneira” (Portal DNRE, 2017, p. 1) e como valores reveste-se os atributos de profissionalismo, legalidade e honestidade (Portal DNRE, 2017). Esta instituição tem por incumbência a definição de política, planeamento, regulamentação, coordenação de serviços e avaliação do sistema tributário e aduaneiro” (Portal DNRE, 2017, p. 1) e foi criada para gerir duas direções: a Direção Geral das Contribuições e Impostos (DGCI), outrora designada de fazenda pública, e a Direção Geral das Alfândegas. A DGCI “tem por incumbência administrar os impostos, taxas, multas e outras receitas que lhe forem outorgadas por lei e não sejam da competência dos serviços aduaneiros” (Portal DNRE, 2017, p. 1) e está em contacto com os contribuintes através dos seus serviços de base territorial, designados de Repartições de Finanças, que “têm a missão de assegurar a orientação, a coordenação e o acompanhamento dos estabelecimentos de tributação fiscal (...), cabendo-lhes, ainda, assegurar a articulação com as Autarquias Locais no exercício das suas atribuições, na área do sistema fiscal” (Portal DNRE, 2017, p. 1). Estas Repartições de Finanças encontram-se espalhadas pelos quinze concelhos das nove ilhas habitadas do país, a saber:

- 1) Repartição de Finanças da Ribeira Grande e do Paúl – Ilha de Santo Antão;
- 2) Repartição de Finanças do Porto Novo – Ilha de Santo Antão;
- 3) Repartição de Finanças de São Vicente – Ilha de São Vicente;
- 4) Repartição de Finanças de São Nicolau – Ilha de São Nicolau;
- 5) Repartição de Finanças do Sal – Ilha do Sal;

- 6) Repartição de Finanças da Boavista – Ilha da Boavista;
- 7) Repartição de Finanças do Maio – Ilha do Maio;
- 8) Repartição de Finanças da Praia – Ilha de Santiago;
- 9) Repartição Especial dos Grandes Contribuintes – Ilha de Santiago;
- 10) Repartição de Finanças de Santa Catarina – Ilha de Santiago
- 11) Repartição de Finanças de Santa Cruz – Ilha de Santiago;
- 12) Repartição de Finanças do Tarrafal – Ilha de Santiago;
- 13) Repartição de Finanças de São Filipe – Ilha do Fogo;
- 14) Repartição de Finanças dos Mosteiros – Ilha do Fogo;
- 15) Repartição de Finanças da Brava – Ilha da Brava;

As ditas Repartições de Finanças são encarregadas de apurar o IUR-PS, com exceção da Repartição Especial dos Grandes Contribuintes, e notificar o contribuinte do imposto que tem a pagar ou a receber do Estado, sendo que, no caso de imposto a receber o Tesouro público é que faz a restituição do referente valor.

A Inspeção Geral das Finanças (IGF) é o serviço de controlo financeiro e de apoio técnico do Ministério das Finanças e do Planeamento, cuja atuação abrange entidades do sector público administrativo e empresarial assim como o sector privado, e funciona na direta dependência do Ministro das Finanças, ao qual compete entre outras funções efetuar auditoria de organismos públicos nos casos legalmente previstos (Portal IGF, 2018).

A recolha de documentos nas ditas instituições permitiu-nos percorrer de uma forma geral todas as informações envolvidas na reanálise da restituição do IUR-PS, pese embora, na fase final desta reanálise, não se tenha apurado, na íntegra, as informações relacionadas com os erros ocorridos nas Repartições da Ribeira Grande e da Boavista. Neste sentido, a nossa amostra documental aproxima-se do universo da população de documentos, população que define o quê e quem será estudado na pesquisa (Kara-Junior,2014). Neste sentido, o estudo da população está, praticamente, a avaliar todos os seus elementos, em vez de avaliar apenas uma parte deles, seguindo a esteira de Kara-Junior (2014).

A população dos entrevistados compreende todos os participantes suscetíveis de estarem envolvidos no apuramento do IUR-PS, na fase inicial e na fase da reanálise da restituição deste imposto. Contudo, a entrevista foi direcionada para um grupo restrito, que esteve a acompanhar o processo nas duas fases, em todas as Repartições de Finanças. As entrevistas foram efetuadas a dois dos três Inspectores da IGF, que realizaram a auditoria onde foram apurados os erros objeto deste estudo, a Diretora da DGCI e a Diretora da

Direção da Tributação e Cobrança (DTC) da DGCI, ambas em exercício na data da ocorrência dos erros em estudo, uma colaboradora da DTC que fez a reapreciação dos processos do IUR-PS a restituir, após a validação destes processos pela IGF, e duas colaboradoras da UTIC que trabalharam diretamente com estas Repartições de Finanças, o que fez um total de sete entrevistados.

4. Instrumentos de investigação

No que respeita à recolha de dados, de acordo com Marconi e Lakatos (2003), podem ser utilizados três instrumentos de investigação: contactos diretos, pesquisa bibliográfica e pesquisa documental.

Os contactos diretos referem-se a pesquisa de campo ou de laboratório e são realizados com pessoas que podem fornecer dados ou sugerir possíveis fontes de informações úteis.

A pesquisa bibliográfica representa um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema.

A pesquisa documental é uma fonte primária de recolha de dados que está restrita a documentos, escritos ou não.

A pesquisa documental é um método que se utiliza para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos (Sá-Silva et al., 2009), sendo que, a análise de documentos é um tipo de estudo descritivo que fornece ao investigador a possibilidade de reunir uma grande quantidade de informação (Triviños, 1987). Este tipo de pesquisa apoia-se em “materiais que não receberam ainda um tratamento analítico” (Silva & Menezes, 2005, p. 21) e estes materiais são utilizados como fontes de informações, indicações e esclarecimentos que trazem seu conteúdo para elucidar determinadas questões e servir de prova para outras, de acordo com o interesse do pesquisador (Sá-Silva et al., 2009).

Baseado na definição de pesquisa documental, apresentada por Sá-Silva et al. (2009), e no conceito de análise de documentos, apresentado por Triviños (1987), recorreremos às teorias de Saurin et al. (2012) e Reason (2000) para consolidar a pesquisa documental, na vertente qualitativa visto que esta é também conhecida como “abordagem de estudo de caso” (Triviños, 1987, p. 24).

A entrevista, na qualidade de instrumento de investigação, é definida como uma forma de interação social entre duas pessoas em que uma delas, o entrevistador, tem por missão a obtenção de informações por parte da outra, o entrevistado (Boni & Quaresma, 2005). Na visão de Marconi e Lakatos (2003, p. 195), a “entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Neste sentido, observamos que existe uma harmonização de conceitos sobre a entrevista apresentada pelos referidos autores. A entrevista é entendida como um segundo método empregado na recolha de dados (Augusto & al., 2014) e é muito utilizada nos estudos de usuários (Cunha, 1982).

São vários os tipos de entrevistas, e estas “variam de acordo com o propósito do entrevistador” (Marconi & Lakatos, 2003, p. 197), onde as modalidades evidenciadas por estes autores são as seguintes:

- 1) Entrevista padronizada ou estruturada: aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido, ou seja, as perguntas feitas ao indivíduo (pessoa selecionada de acordo com um plano) são predeterminadas e realizadas de acordo com um formulário;
- 2) Entrevista despadronizada ou não estruturada: aquela em que o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada;
- 3) Entrevista focalizada: quando há um roteiro de tópicos relativos ao problema que se vai estudar e o entrevistador tem liberdade de fazer as perguntas que quiser. Neste sentido o entrevistador sonda razões e motivos, dá esclarecimentos e não obedece o rigor de uma estrutura formal;
- 4) Entrevista clínica: entrevista focalizada para estudar os motivos, os sentimentos e a conduta das pessoas, pelo que, nesta situação pode ser organizada uma série de perguntas específicas;
- 5) Entrevista não dirigida: neste tipo de entrevista existe uma liberdade total por parte do entrevistado, pelo que, ele poderá expressar suas opiniões e sentimentos.

Na visão de Boni e Quaresma (2005), os tipos de entrevistas mais utilizados são: entrevista projetiva, entrevista com grupos focais, história de vida, entrevista estruturada, aberta e semiestruturada.

A entrevista pode ser classificada, segundo Cunha (1982), como não estruturada, semiestruturada e estruturada, assim detalhada:

- 1) A entrevista não estruturada permita que o entrevistado fale quando quiser, com pouca ou nenhuma intervenção do entrevistador e a sua utilização é muito frequente na pesquisa de mercado, na psiquiatria e no serviço social;
- 2) Na entrevista semiestruturada as questões são arrumadas de forma a aprofundar os tópicos considerados pertinentes pelo entrevistador;
- 3) Na entrevista estruturada é necessário fazer um esboço de perguntas ou formulário que é seguido pelo entrevistado.

Nesta investigação foi utilizada a técnica de entrevista semiestruturada, similar àquela apresentada por Cunha (1982), que mais se adequa a este estudo de caso qualitativo, seguida por um guião (ver Anexo G) organizado em três secções. A primeira secção aborda as informações demográficas, a segunda secção evidencia as falhas ativas, na esfera de erros pessoais e a terceira secção aprecia as falhas latentes delimitadas pelos erros organizacionais onde os objetivos das perguntas desta última secção encontram-se no Anexo H. Neste estudo a entrevista foi utilizada como o segundo método de recolha de dados, conforme Augusto et al. (2014), dado que o primeiro método utilizado foi a recolha documental, que favorece a natureza da análise destes erros.

A entrevista, realizada junto de pessoas que foram consideradas testemunhas chave para o nosso estudo, envolveu um total de sete entrevistados. A mobilização desta fonte de informação (entrevista) teve como objetivo apurar os erros pessoais e organizacionais decorrentes deste processo de investigação, no propósito de triangular as fontes de informação, e averiguar as medidas que credibilizem a validade interna deste estudo.

A análise dos resultados da entrevista foi feita pelo método de análise de conteúdo. A análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda a classe de documentos e textos. Esta análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum (Moraes, 1999).

Os autores Marconi e Lakatos (2003, p. 223) apresentam a mesma ideologia sobre a análise de conteúdo, ao considerarem que esta análise “permite a descrição sistemática, objetiva e quantitativa do conteúdo da comunicação”.

5. Procedimentos

Este estudo foi realizado em cinco etapas:

- 1) Identificação da população e amostra, relacionadas com a pesquisa documental e entrevista;
- 2) Escolha e análise, dos instrumentos de investigação, evidenciadas pela recolha documental e entrevista;
- 3) Recolha de informações, no serviço da logística e gestão da DNRE, alusivas a variáveis demográficas, no intuito de constituir o perfil dos colaboradores que contribuíram para a formação dos erros em estudo;
- 4) Identificação das variáveis do estudo;
- 5) Determinação de medidas corretivas e preventivas de erros.

As referidas etapas foram organizadas em um plano de trabalho, conforme o cronograma apresentado no Anexo I, de acordo com o tempo estabelecido para a realização deste estudo. Este cronograma foi definido como mais lento no início do processo e mais célere no fim, por se ter levado em consideração que a posse de materiais, de instrumentos e de resultados, possibilita a agilização final do processo.

A organização da pesquisa documental foi feita em duas etapas:

- 1) Identificação de erros e do número de ocorrência de erros;
- 2) Análise qualitativa dos erros referidos no ponto anterior nas perspectivas de falhas ativas, com aplicação do algoritmo de deteção de falhas, falhas latentes, pela análise das barreiras de proteção, na conceção de Almeida e Vilela (2010), sempre baseada na visão de que a análise qualitativa pode ter apoio quantitativo, mas não de forma sofisticada (Triviños, 1987).

A análise de dados obtidos na entrevista foi feita pelo método de análise de conteúdo, o que permitiu o investigador examinar os erros do ponto de vista das falhas ativas, no contexto dos erros pessoais, e das falhas latentes na esfera de erros organizacionais. A análise das falhas ativas, na entrevista, apresenta procedimentos similares àqueles seguidos na pesquisa documental, com aplicação da teoria de Reason (2000) e do algoritmo de deteção de falhas, referido na página 40, que devolve os erros classificados em violações, deslizes, erros ao nível de conhecimento, lapsos e não houve erro. A análise das falhas latentes teve como base as questões adaptadas de Almeida e Vilela (2010) (ver Anexo H) e como objetivo evidenciar as falhas de gestão.

As informações recolhidas no serviço de logística e gestão da DNRE, sobre o perfil dos colaboradores das Repartições de Finanças, que inseriram as informações no sistema

informático com o fito de apurar o IUR-PS, são importantes, dada a relevância em conhecer os participantes que cometeram mais erros em média. Vale realçar que, estes colaboradores não foram entrevistados por falta de disponibilidade de tempo, pelo que as informações obtidas no referido serviço de logística foram de extrema importância para a identificação do referido perfil. A distribuição da faixa etária destes colaboradores foi similar a classificação da faixa etária espelhada na DNRE (2017).

As variáveis de um estudo apresentam um papel importante, na medida em que são estas variáveis que descrevem todo o ambiente que rodeia o contexto de uma investigação. As variáveis “são características observáveis de algo” que podem assumir diferentes valores. Idade, por exemplo, é uma variável e pode ter diferentes valores: 15, 25, 35 etc. anos” (Triviños, 1987, p. 107). Na visão de Fortin (2009), as variáveis são qualidades, propriedades ou características de objetos, de pessoas ou de situações que são estudadas na investigação e que uma variável pode tomar diferentes valores para exprimir graus, quantidades, diferenças. Uma variável pode ser considerada como um conceito operacional, que contém ou apresenta valores tais como quantidades, qualidades, características, magnitudes, traços etc. (Marconi & Lakatos, 2008).

No que se refere a definição de variáveis, existe uma harmonização de conceitos assumidos pelos mencionados teóricos e tendo em consideração que sem as variáveis “é impossível ter uma ideia clara dos rumos e conteúdos de uma pesquisa” (Triviños, 1987, p. 107), este estudo foi contextualizado em variáveis demográficas, cognitivas e organizacionais. Foram adotadas estas três variáveis, para orientar este estudo, pelas seguintes razões:

- 1) As variáveis demográficas são propriedades que permitem traçar o perfil das características dos sujeitos (Fortin, 2009), o que nos possibilitou traçar o perfil dos colaboradores, envolventes no apuramento do IUR-PS, que possam ter contribuído para a ocorrência dos erros originários deste estudo;
- 2) As variáveis cognitivas correspondem a processos mentais, demonstrados através de percepção, atenção, cognição (Abrantes, 2011) e estes processos nos possibilitaram analisar os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS, pela via do algoritmo de deteção de falhas;
- 3) As variáveis organizacionais se relacionam com a “otimização dos sistemas sociotécnicos, incluindo sua estrutura organizacional, políticas e processos” (Abrantes, 2011, p. 4). Neste sentido a análise dos erros organizacionais, em estudo, foi contextualizada nas variáveis organizacionais e teve como missão verificar se a

organização instaurou barreiras de proteção contra falhas e se estas barreiras não falharam.

Neste estudo as variáveis demográficas compreendem o perfil dos colaboradores envolvidos no apuramento do IUR-PS e adotam a forma de sexo, idade, profissão, escolaridade e tempo de serviço, seguindo a esteira de Fortin (2009), sendo que, o estudo destas variáveis nos permitiu visualizar quem é que comete mais erros em média. Procuramos também investigar a variável “participação em formação”, mas o serviço da logística e gestão da DNRE não dispunha desta informação e visto que não foram entrevistados os colaboradores, que fizeram o apuramento do IUR-PS, por falta de tempo e recursos, renunciamos a observação desta variável qualitativa.

Na análise dos dados obtidos na recolha documental e na entrevista as variáveis cognitivas que nos apoiaram na interpretação das falhas ativas, representadas pelos conceitos de não houve erro, violações, deslizes, erro ao nível de conhecimento e lapsos, foram estudadas pelo algoritmo de deteção de falhas que nos permitiu contextualizar o erro nos referidos conceitos e aquele que coube no conceito de “não houve erro” ficou enquadrado nos erros organizacionais, porém, qualquer outro erro que não coube neste último conceito foi classificado na categoria de erros pessoais.

A ergonomia organizacional está relacionada com a otimização dos sistemas, que inclui a estrutura, políticas e processos contextualizados em uma organização (Abrantes, 2011). Neste sentido foram utilizadas as variáveis organizacionais para contextualizar os erros organizacionais, com a utilização dos contributos de Almeida e Vilela (2010) na esteira de Reason (2000), onde estes erros organizacionais estão relacionados com falhas latentes, conforme o Anexo J. A inclusão destes erros em falhas latentes permitiu-nos verificar se a organização constituiu barreiras de proteção e se estas barreiras falharam ou se não chegou a constituir barreiras de proteção e se acontecer uma destas situações significa que houve erro organizacional.

A determinação de medidas corretivas e preventivas de erros foi feita com base na análise de resultados e na listagem de prioridades na correção e/ou prevenção de erros, onde estas prioridades foram definidas de acordo com a classificação dos erros em Muito Grave, Grave, ou Sem Gravidade. Os erros considerados Muito Grave ficaram na lista de prioridades, na definição de medidas para a correção ou prevenção, e uma vez que não foram apurados erros Sem Gravidade, os erros considerados Grave apresentaram-se na segunda lista de prioridades.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A IGF tinha previsto no seu plano de atividades de 2012, homologado pela Sua Excia. a Sra. Ministra das Finanças, “Auditoria ao processo de apuramento do Imposto Único sobre os Rendimentos - Método Declarativo referente ao ano 2008 a restituir/a pagar” (Relatório IGF, 2012, p. 4). Esta ação de auditoria à DGCI deveria cobrir todo o território nacional e estruturas dos serviços centrais envolventes no processo de apuramento do IUR – Método declarativo, mas abrangeu apenas as Repartições de Finanças da Praia, Sal, S. Vicente, Boa Vista, Ribeira Grande, Paúl e Porto Novo, por determinação dos responsáveis da IGF (Relatório IGF, 2012).

Na senda da dita auditoria, realizada de Abril a Outubro de 2012, com o objetivo de verificar a conformidade legal dos procedimentos no apuramento do IUR-PS foram detetados erros na ordem de 81% da amostra auditada (Relatório IGF, 2012), sendo que, a amostra representava 38% dos processos de contribuintes com IUR-PS a receber (Memorando IGF, 2012). No percalço da elevada percentagem de erros apurada na dita auditoria, a IGF apresentou no seu memorando, documento que antecedeu o relatório, a proposta de mandar proceder à revisão geral dos processos do IUR-PS a receber e a pagar, com recurso ao trabalho de equipa sob coordenação/supervisão de uma equipa/técnica indigitada pela DGCI (memorando, IGF, 2012).

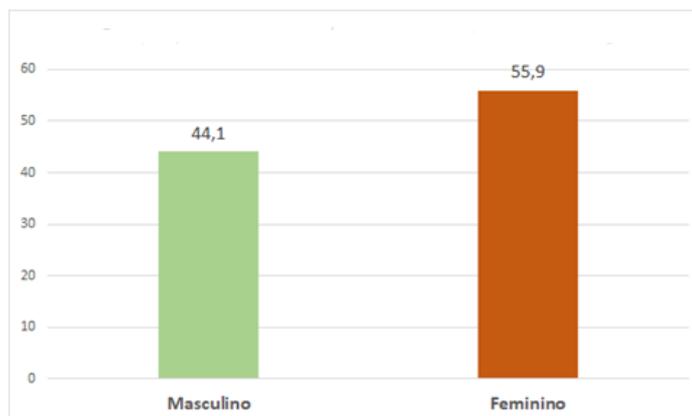
O arquivo dos serviços centrais da DGCI não alberga o relatório da auditoria realizado pela IGF, que desencadeou o processo de reanálise da restituição do IUR-PS, mas possui em arquivo o memorando que a IGF concebeu antes da produção do referente relatório, que versa em linhas gerais, o resultado da auditoria e as propostas para a realização da reanálise da restituição do IUR-PS. Contudo, algumas Repartições de Finanças possuem este relatório nos seus arquivos.

Não obstante a IGF ter recomendado a conservação dos impressos que inicialmente serviram de suporte para o apuramento do IUR-PS - Modelos 6A (memorando, IGF, 2012), a DGCI não possui arquivo da conservação destes impressos.

A análise dos erros que constam neste estudo resulta de informações oriundas da recolha documental e da entrevista, relacionadas com os erros envolvidos na reanálise da

restituição do IUR-PS, ocorridos na Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE), na circunscrição da Direção Geral das Contribuições e Impostos (DGCI). A DNRE possui uma equipa constituída por 362 colaboradores, dos quais 202 (55,9%) são do sexo feminino e 160 (44,1%) são do sexo masculino, como pode ser demonstrado no Gráfico 1, apresentado de seguida (DNRE, 2017).

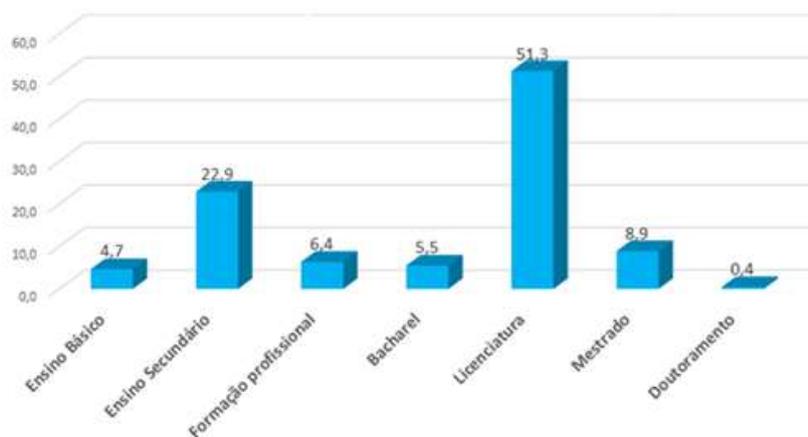
Gráfico 1. Distribuição dos colaboradores da DNRE por sexo



Fonte: DNRE (2017)

Ao nível das habilitações literárias, dos colaboradores da DNRE, 51,3% são licenciados, 22,9% possuem o ensino secundário, 8,9% são mestres, 6,4% possuem formação profissional, 5,5% são bacharéis, 4,7% possuem o ensino básico e 4% são doutorados (DNRE, 2017). Em termos gráficos podemos visualizar a estrutura da instrução destes colaboradores, apresentada no Gráfico 2, que se segue.

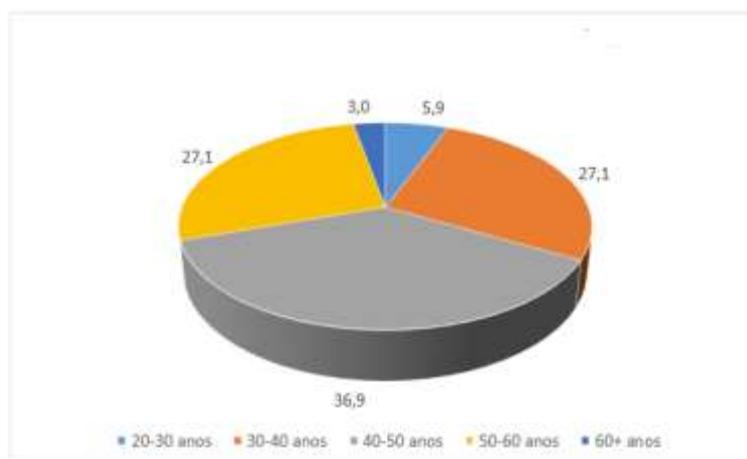
Gráfico 2. Distribuição dos colaboradores por nível de instrução



Fonte: DNRE (2017)

No que se refere a faixa etária a maior percentagem dos colaboradores está concentrada na faixa dos 40 a 50 anos, com 36,9%, seguida de 27,1% na faixa compreendida entre os 30 a 40 anos e em igual percentagem a faixa dos 50 a 60 anos, sendo que, em representação dos colaboradores com mais de 60 anos, esta percentagem corresponde a 5,9% e por fim 3% está a revelar a idade dos 20 a 30 anos (DNRE, 2017), conforme o Gráfico 3, apresentado de seguida.

Gráfico 3. Distribuição dos colaboradores segundo a faixa etária



Fonte: DNRE (2017)

Os colaboradores estão dispersos pelos quinze concelhos existentes em Cabo Verde, distribuídos pelas nove ilhas habitadas do país.

Os 77 colaboradores que estiveram envolvidos, pontualmente, na reanálise da restituição do IUR-PS conforme informações fornecidas pela IGF, representam 21,3% do total e encontram-se assim distribuídos: Ribeira Grande 2, Paúl 3, Porto Novo 5, São Vicente 10, São Nicolau 5, Sal 5, Boavista 4, Maio 3, Praia 18, Santa Catarina 2, Tarrafal 3, São Filipe 3, Brava 3 e UTIC 3. Estes 77 colaboradores apresentam o perfil delineado na Tabela 4, a seguir apresentada.

Tabela 4. Caracterização demográfica dos colaboradores

Variável	Frequência	Percentagem %
Sexo		
Masculino	35	45,0%
Feminino	42	55,0%
Faixa etária		
20 a 30 anos	2	2,6%
31 a 40 anos	23	29,9%
41 a 50 anos	28	36,4%
51 a 60 anos	22	28,5%
Mais de 60 anos	2	2,6%
Profissão		
Inspetor Tributário Superior	2	2,6%
Inspetor Tributário	32	41,5%
Técnico verificador tributário	17	21,6%
Secretário de Finanças	18	22,8%
Técnico tributário auxiliar	8	11,5%
Nível de escolaridade		
Ensino básico	4	5,1%
Ensino secundário	18	23,3%
Nível médio	5	6,7%
Nível superior	50	64,9%
Participação em formação		
IUR-PS	Sem dados	
Outra formação	Sem dados	
Tempo de serviço		
Menos de 1 ano	0	0,0%
1 a 5 anos	2	2,6%
6 a 10 anos	2	2,6%
Mais de 10 anos	73	94,8%

Fonte: Elaboração própria, com dados do SLG da DNRE

A Tabela 4 acima exposta revela os seguintes atributos referentes aos colaboradores, envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS:

Estão representados em 55% pelo sexo feminino e 45% pelo sexo masculino. Este resultado já era esperado ao levar em consideração o estudo retratado pela DNRE (2017), revelado através de uma amostra bastante representativa (65% dos seus colaboradores), que demonstrava a prevalência do sexo feminino em 55,9%;

No que se refere à faixa etária estes colaboradores estão compreendidos entre os 41 e 50 anos (36,4%), e 29,9% estão entre 31 e 40 anos, seguidos de 28,5% na faixa de 51 a 60 anos, o que demonstra que se trata de indivíduos com maturidade e experiência profissional;

No que tange às profissões observa-se que os colaboradores envolvidos apresentam um leque de profissões, que abrange várias áreas funcionais, mas a profissão dominante é demarcada pelos inspetores tributários, com uma percentagem de 41,5%;

Ao nível das habilitações académicas observa-se que todos os níveis académicos foram contemplados, com destaque para o nível superior numa percentagem de 64,9%, seguido do ensino secundário com 23,3%, o que demonstra que a maioria dos colaboradores envolvidos possui um nível académico superior;

Em relação ao tempo de serviço nota-se que os colaboradores envolvidos estão na instituição há mais de 10 anos o que indica antiguidade na instituição e reflete um alto nível de conhecimento, experiência, maturidade e assimilação das boas práticas da instituição.

1. Descrição e análise dos erros

Na recolha documental pudemos verificar que o número de contribuintes do IUR-PS, plasmado no cadastro fiscal no ano 2008, corresponde a 28.957, assim discriminado:

- 11.726 são contribuintes aos quais o Estado deve restituir imposto;
- 15.665 representam aqueles com imposto a pagar ao Estado;
- 1.566 retratam os que têm imposto zero.

A situação acima transcrita pode ser visualizada na Tabela 5, apresentada de seguida.

Tabela 5. Liquidação do IUR-PS após reanálise

Repartição de Finanças	Total de Contribuintes	N.º colaboradores IUR-PS 2008	Contribuintes com IUR a pagar	Contribuintes com IUR a receber	Contribuintes com IUR zero
PAUL	243 (0,84%)	3	119	114	10
Porto Novo	688 (2,38%)	5	235	373	80
Ribeira Grande	695 (2,40%)	2	136	558	1
Boavista	983 (3,39%)	4	580	368	35
Sal	5.174 (17,87%)	9	3.248	1.691	235
São Nicolau	512 (1,77%)	5	214	272	26
São Vicente	5.427 (18,74%)	10	2.523	2.536	368
Brava	257 (0,89%)	2	128	105	24
Maio	225 (0,78%)	3	95	106	24
Praia	11.478 (39,64%)	18	6.825	3.993	660
Santa Catarina	1.033 (3,57%)	2	543	475	15
Santa Cruz	539 (1,86%)	2	289	245	5
Tarrafal	871 (3,01%)	3	448	373	50
São Filipe	634 (2,19%)	3	206	395	33
Mosteiros	198 (0,68%)	3	76	122	0
UTIC	(0,00%)	3			
Total	28.957 (100,00%)	77	15.665	11.726	1.566

Fonte: Elaboração própria, com dados da UTIC (2018) / IGF (2014)

Na Tabela 5 acima apresentada pode observar-se que os contribuintes cujo imposto deve ser restituído pelo Estado representam 40,5% do total de contribuintes. Igualmente,

aqueles com IUR-PS a pagar ao Estado representam 54,1% do total de contribuintes, onde o remanescente de 5,4% diz respeito àqueles a quem não foi liquidado imposto. A Repartição de Finanças de maior expressão no país é a da Praia, que contribui com 39,64% de contribuintes e 18 colaboradores envolvidos no IUR-PS, seguida da Repartição de São Vicente (18,74% de contribuintes e 10 colaboradores) e posteriormente a Repartição do Sal (17,87% de contribuintes e 9 colaboradores). A Repartição de menor expressão é a dos Mosteiros (0,68% de contribuintes e 3 colaboradores).

Após a reanálise da restituição do IUR-PS onde foi confirmado o valor do imposto a ser restituído, os processos passaram por determinados procedimentos administrativos que culminaram com a restituição do valor do IUR-PS ao contribuinte, ou a pendência do processo devido a incoerência no Número de Identificação Bancária (NIB) ou a insuficiência de elementos de identificação do contribuinte, entre outros. A tramitação destes procedimentos administrativos, conforme informações fornecidas pela UTIC, envolveu a validação do valor do imposto pela IGF, o pedido de aval aos órgãos de gestão da DGCI para a prossecução do processo, a cabimentação do valor no sistema de gestão orçamental do Estado e o processamento do pagamento pelo Tesouro público. Vale realçar que, no âmbito da pendência de processos, existe ainda uma lista de 1.254 contribuintes que não receberam o valor do IUR-PS restituído pelo Estado dada a insuficiência de dados bancários dos contribuintes (Portal DNRE, 2018). A lista destes contribuintes encontra-se disponível no portal da DNRE, assim como nas Repartições de Finanças, para consulta e localização dos respetivos contribuintes. Através destes meios espera-se que os contribuintes interessados possam dirigir-se às Repartições de Finanças no fito de atualizarem os seus dados bancários, caso seja necessário, e dessa forma poderem receber o valor do IUR-PS.

No intuito de estabelecer a comparação entre o número de contribuintes com IUR-PS a receber, antes e após a reanálise da restituição deste IUR-PS, assim como a comparação entre o valor deste imposto antes e após esta reanálise, é apresentada de seguida a Tabela 6.

Tabela 6. Contribuintes com IUR-PS a receber antes e após a reanálise da restituição

Repartições de Finanças	Antes da reanálise		Após reanálise		Diferença a favor do Estado	
	N.º Contribuintes em 2012	Valor (\$)	N.º Contribuintes (em 4-11-2014)	Valor (\$)	N.º Contribuintes	Valor (\$)
Paul	146	1.883.664	114	1.594.705	37	324.143
Porto Novo	461	6.473.465	373	5.716.119	33	362.659
Ribeira Grande	5	31.025	558	8.908.775	-554	-8.882.750
Boavista	411	4.073.722	368	3.592.290	45	611.931
Sal	1.831	26.770.669	1.691	25.927.768	-25	345.155
São Nicolau	305	3.956.473	272	3.902.396	25	38.087
São Vicente	3.313	59.528.581	2.536	52.144.471	703	5.012.586
Brava	154	1.559.386	105	1.380.891	35	107.342
Maio	132	1.781.554	106	1.723.754	16	-45.008
Praia	4.876	100.926.524	3.993	93.874.238	562	7.366.060
Santa Catarina	524	7.962.233	475	7.950.744	35	34.394
Santa Cruz	264	3.334.367	245	3.176.868	13	126.196
Tarrafal	437	4.997.846	373	5.586.263	16	-588.417
São Filipe	477	8.454.737	395	7.317.651	78	1.369.140
Mosteiros	132	1.970.740	122	1.998.148	13	-2.796
Subtotal - exclui Ribeira Grande	13.463	233.673.961	11.168	215.886.306	1.586	15.061.472
Total geral	13.468	233.704.986	11.726	224.795.081	1.032	6.178.722

Fonte: Elaboração própria, com dados da IGF (2014) / DNRE (2018)

Conforme podemos observar, na Tabela anterior, na Repartição da Ribeira Grande, antes da reanálise da restituição do IUR-PS, somente constava no sistema o cálculo do IUR-PS de 5 dos contribuintes existentes nesta área fiscal e durante esta reanálise foi feito no sistema o cálculo deste IUR a todos os contribuintes. Neste sentido, para esta Repartição de Finanças, a diferença entre as informações obtidas após a reanálise e antes da reanálise, ao nível do número de contribuintes e do valor, não corresponde ao ganho ou perda que o Estado poderia obter pelo facto de ter efetuado esta reanálise. Nesta ótica, para a análise de dados nesta secção, foi descartada a Repartição da Ribeira Grande, de forma a evitar estrangulamento nos resultados.

É possível constatar na penúltima linha, coluna 1 da referida Tabela, que o número de contribuintes com IUR-PS a ser restituído antes da reanálise da restituição do IUR-PS é de 13.463 (subtotal coluna 2), e após esta reanálise este número foi reduzido para 11.168 (subtotal coluna 4), o que representa uma redução de 1.586 contribuintes (subtotal coluna 6), cerca de 11,9% do subtotal de contribuintes com IUR-PS a receber antes da dita reanálise. No que se refere ao valor do IUR-PS a restituir, o valor antes da reanálise é de 233.673.961\$00 (duzentos e trinta e três milhões, seiscentos e setenta e três mil, novecentos e sessenta e um escudos) e após a reanálise o valor passou para 215.886.306 (duzentos e quinze milhões, oitocentos e oitenta e seis mil, trezentos e seis escudos), sendo que, esta

redução representa ajuste a favor do Estado de 15.061.472\$00 (quinze milhões e sessenta e um mil, quatrocentos e setenta e dois escudos), o que corresponde a 6,4% do total a restituir antes da reanálise.

Em relação ao IUR-PS a pagar, a comparação entre o número de contribuintes antes e após a reanálise da restituição deste imposto assim como a comparação entre o valor deste imposto antes e após esta reanálise, com abrangência de todas as Repartições de Finanças exceto a da Ribeira Grande pelas razões mencionadas anteriormente, são apresentadas na seguinte Tabela 7.

Tabela 7. Contribuintes com IUR-PS a pagar antes e após a reanálise da restituição

Repartições de Finanças	Antes da reanálise		Após reanálise		Diferença a favor do Estado	
	N.º Contribuintes em 2012	Valor (\$)	N.º Contribuintes (em 4-11-2014)	Valor (\$)	N.º Contribuintes	Valor (\$)
Paul	107	1.441.266	119	1.504.010	12	62.744
Porto Novo	232	2.372.387	235	2.179.625	3	-192.762
Ribeira Grande	0	0	136	1.228.056	136	1.228.056
Boavista	560	8.702.748	580	8.448.253	20	-254.495
Sal	3.109	96.225.859	3.248	97.024.865	139	799.006
São Nicolau	218	2.685.926	214	2.629.813	-4	-56.113
São Vicente	2.595	67.847.223	2.523	60.856.223	-72	-6.991.000
Brava	136	1.671.839	128	1.610.584	-8	-61.255
Maió	108	2.460.894	95	2.357.828	-13	-103.066
Praia	6.888	218.738.112	6.825	220.714.415	-63	1.976.303
Santa Catarina	507	6.339.203	543	7.549.893	36	1.210.690
Santa Cruz	278	2.729.610	289	2.739.832	11	10.222
Tarrafal	446	5.067.494	448	4.904.699	2	-162.795
São Filipe	213	2.530.765	206	2.450.242	-7	-80.523
Mosteiros	75	772.248	76	770.798	1	-1.450
Subtotal - exclui Ribeira Grande	15.472	419.585.574	15.529	415.741.080	57	-3.844.494
Total geral	15.472	419.585.574	15.665	416.969.136	193	-2.616.438

Fonte: Elaboração própria, com dados da IGF (2014) / DNRE (2018)

Nesta Tabela é possível observar, no subtotal da segunda coluna, que o número de contribuintes com IUR-PS a pagar antes da reanálise da restituição do IUR-PS é de 15.472, e após esta reanálise este número aumentou para 15.529, conforme o subtotal da coluna 4, o que representa um aumento de 57 contribuintes (subtotal da coluna 6), cerca de 0,4% do total de contribuintes com IUR-PS a pagar antes da dita reanálise. No que se refere ao valor do IUR-PS a pagar ao Estado, o valor antes da reanálise é de 419.585.574\$00 (quatrocentos e dezanove milhões, quinhentos e oitenta e cinco mil, quinhentos e setenta e quatro escudos) e após a reanálise o valor baixou para 415.741.080 (quatrocentos e quinze milhões, setecentos e quarenta e um mil e oitenta escudos), sendo que, esta redução representa um

ajuste com encargo adicional para o Estado de 3.844.494\$00 (três milhões, oitocentos e quarenta e quatro mil, quatrocentos e noventa e quatro escudos), o que representa uma redução de 0,9% do total a pagar antes da reanálise.

No propósito de calcular o acréscimo de receita que o Estado arrecadou pelo facto de mandar proceder à reanálise da restituição do IUR-PS, apresenta-se, de seguida, a Tabela 8.

Tabela 8. Acréscimo de receitas resultante da reanálise da restituição do IUR-PS

Repartições de Finanças	IUR-PS Apurado (1)	Variação do valor a restituir (2)	Variação do valor a pagar (3)	Ganho/Receita para o Estado (4)=(2)+(3)	% Ganho Estado
Paul	14.254.143	324.143	62.744	386.887	0,01%
Porto Novo	36.036.307	362.659	-192.762	169.897	0,01%
Ribeira Grande	37.398.575	-8.882.750	1.228.056	-7.654.694	-0,24%
Boavista	54.473.075	611.931	-254.495	357.436	0,01%
Sal	556.096.823	345.155	799.006	1.144.161	0,04%
São Nicolau	30.225.532	38.087	-56.113	-18.026	0,00%
São Vicente	591.029.947	5.012.586	-6.991.000	-1.978.414	-0,06%
Brava	15.163.407	107.342	-61.255	46.087	0,00%
Maio	16.609.350	-45.008	-103.066	-148.074	0,00%
Praia	1.621.541.256	7.366.060	1.976.303	9.342.363	0,30%
Santa Catarina	73.560.274	34.394	1.210.690	1.245.084	0,04%
Santa Cruz	29.393.450	126.196	10.222	136.418	0,00%
Tarrafal	49.424.618	-588.417	-162.795	-751.212	-0,02%
São Filipe	39.393.423	1.369.140	-80.523	1.288.617	0,04%
Mosteiros	11.676.456	-2.796	-1.450	-4.246	0,00%
Total com exclusão da Ribeira Grande	3.138.878.061	15.061.472	-3.844.494	11.216.978	0,36%
Total geral	3.176.276.636	6.178.722	-2.616.438	3.562.284	0,11%

Fonte: Elaboração própria, com dados da IGF (2014) / DNRE (2018)

Na linha de análise de dados que abarca as 14 Repartições de Finanças, tendo ficado de fora a Repartição da Ribeira Grande por forma a evitar estrangulamento na análise de informações conforme justificações dadas na análise da Tabela 6, nesta Tabela 8 é possível observar que a reanálise da restituição do IUR-PS levou ao aumento da receita do Estado em 11.216.978\$00 (onze milhões, duzentos e dezasseis mil, novecentos e setenta e oito escudos) o que representa 0,36% do total da receita do IUR-PS. A Repartição que mais contribuiu para este aumento de receita como, seria de esperar, foi a maior Repartição do País (Praia) com 0,30%.

Os erros investigados na recolha documental abarcam os apurados antes da reanálise da restituição do IUR-PS e aqueles apurados na senda desta reanálise. Os erros apurados antes da reanálise da restituição do IUR-PS dizem respeito aos erros encontrados

na auditoria desencadeada pela IGF e que deram origem a esta reanálise. Uma das técnicas de auditoria utilizada na análise destes erros foi a aplicação de testes de conformidade e testes substantivos, com base em amostras estatísticas. Neste contexto, a IGF classificou os erros, daqui resultantes, em erros de conformidade e erros substantivos (Relatório IGF, 2012). Os testes de conformidade consistem na “avaliação preliminar da existência efetiva do controlo interno estabelecido em cada um dos subsistemas” (Camões, 2014, p. 13) e “é a partir desta análise que o auditor irá determinar a probabilidade do sistema auditado produzir dados fiáveis” (Camões, 2014, pp. 13-14). Os testes substantivos são executados “com o objetivo de obter um grau de confiança razoável de que os procedimentos de controlo estão a ser aplicados de acordo com o que foi estabelecido e que produzem os efeitos esperados” (Camões, 2014, p. 14). Os “testes substantivos são realizados numa base amostral apurada na subjetividade ou no julgamento e experiência do auditor” (Cunha & Beuren, 2005, p. 67), sendo que, “estes testes são utilizados para obter provas suficientes e convincentes sobre as transações ou asserções, que proporcionam fundamentação para a sua opinião sobre determinados factos” (Camões, 2014, p. 38). Os testes de conformidade e substantivos, embora sejam distintos, “os resultados de cada um dos tipos de procedimentos podem contribuir para os propósitos do outro” (Camões, 2014, p. 25).

No apuramento do IUR-PS as deduções que devem ser efetuadas aos rendimentos no ato deste apuramento, consubstanciam-se em mínimo de existência e encargos familiares (art.º 16.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

- 1) O mínimo de existência apresenta as seguintes variações, consoante o estado civil do contribuinte:
 - a. 400.000\$00 no caso de dois titulares casados, ambos com rendimento;
 - b. 250.000\$00 para dois titulares casados, apenas com um único titular de rendimentos;
 - c. 200.000\$00 para solteiros, viúvos ou divorciados;
- 2) Os encargos familiares contribuem para a dedução, cada um com a sua percentagem, e abarcam: filhos menores, recibos de renda de habitação acompanhados de contrato de arrendamento, juros e encargos de dívida de habitação permanente, recibos de profissionais liberais nomeadamente consultas médicas ou afins, pensões obrigatórias, despesas de educação com dependentes incluindo os maiores de idade até 26 anos que tenham estado matriculados num estabelecimento de ensino médio ou superior e tenham obtido aproveitamento escolar, dependentes em estado de invalidez, as quotizações obrigatórias ou voluntárias para a previdência social ou organizações sindicais, os

prémios de seguros de vida, de doença ou de acidentes pessoais relativos ao sujeito passivo e seus dependentes, os donativos ao Estado, Municípios, escolas, infantários, instituições de cultura, lar de idosos, ou pessoas coletivas de utilidade pública e outros valores, havendo-os, em situações específicas.

Os erros listados pela IGF são de natureza vária e envolvem desde o mínimo de existência até aos encargos familiares em todas as suas modalidades, porém, estes erros foram analisados em duas fases onde a primeira fase representa aqueles apurados antes da reanálise da restituição do IUR-PS e a segunda fase corresponde aos apurados na senda da reanálise desta restituição.

No que tange aos erros apurados antes da reanálise da restituição do IUR-PS, no percurso da auditoria efetuada pela IGF foram encontrados erros nas componentes das despesas dedutíveis ao rendimento assim como nas componentes de rendimentos, listados na Tabela 9 apresentada de seguida, sendo que, não foi apresentado a quantidade de erros ocorridos em cada Repartição de Finanças por falta de informações.

Tabela 9. Listagem dos erros apurados antes da reanálise

Linha	Descrição dos erros	Local de ocorrência
1	Enquadramento: estado civil e mínimo de existência	Repartições de Finanças: Praia, São Vicente, Sal, Ribeira Grande, Paúl e Boavista
2	Rendimento tributável – trabalho dependente	Repartições de Finanças: Praia, São Vicente e Boavista
3	Prestação de serviço	Repartição de Finanças de São Vicente
4	Rendimentos isentos	Repartições de Finanças: Praia e São Vicente
5	Encargos familiares – filhos	Repartições de Finanças: Praia, S. Vicente, Sal, Boavista e Porto Novo
6	Renda casa	Repartições de Finanças: Praia, São Vicente, Sal, Boavista, Paúl e Porto Novo
7	Juros e encargos da dívida de habitação	Repartições de Finanças: Praia, Sal, R. Grande e Porto Novo
8	Recibos de profissionais liberais	Repartições de Finanças: Praia e Boavista
9	Pensões obrigatórias	Repartições de Finanças: Praia, S. Vicente, Sal, Paúl, Boavista e Porto Novo
10	Despesas de educação	Repartições de Finanças: Praia, S. Vicente, Sal
11	Dependentes em estado de invalidez	Repartições de Finanças: Praia, Sal, R. Grande, Paúl e Porto Novo
12	Despesas de saúde	Repartições de Finanças: Praia, São Vicente e Porto Novo
13	Quotização/seguros/donativos	Repartições de Finanças: Praia, Sal, São Vicente, Ribeira Grande e Paúl
14	Retenção na fonte	Repartições de Finanças: Praia e São Vicente
15	Juros relativos a empréstimos para pagamento de despesas de saúde	Repartição do Paúl
16	Outros erros	Repartições de Finanças: Praia e Sal

Fonte: Elaboração própria, com dados do Relatório IGF (2012)

Os erros listados na referida Tabela foram agrupados e observados em duas categorias, em função do nível de similaridade, onde, a primeira foi analisada no contexto das falhas ativas, pelo algoritmo de deteção de falhas, presente na página 40 e a segunda foi examinada no contexto de falhas latentes. No que respeita a paridade do nível de gravidade, os erros considerados “Muito Grave (MG)” ficaram enquadrados na mesma categoria e os erros considerados “Grave (G)” foram agrupados na correspondente categoria.

No contexto das falhas ativas foram determinadas as seguintes regras de aplicação, para o algoritmo de deteção de falhas, utilizadas nos erros apurados antes da reanálise da restituição do IUR-PS:

- 1) No propósito de evitar distorções de análise, em caso de dúvidas de interpretação, foi aplicada a recomendação 2 exposta para a análise do algoritmo, ou seja, “em caso de dúvidas na resposta a alguma questão, uma boa prática é testar as diferentes alternativas, verificando se o resultado final será, ou não, o mesmo” (Saurin et al., 2012, p. 263).
- 2) Os erros enquadrados no conceito de “não houve erro” foram classificados como erros de natureza organizacional, em contraposição àqueles enquadrados nos conceitos de violações, deslizos, erros ao nível de conhecimento e lapsos que foram admitidos como erros de natureza pessoal.

Os erros a seguir apresentados, analisados através da aplicação do algoritmo de deteção de falhas, foram classificados de Muito Grave (MG) uma vez que provocam alterações ao valor do IUR-PS.

Linha 1 – Enquadramento do estado civil e do mínimo de existência (abarca 1.^a e 2.^a categoria);

Linha 2 - Rendimento tributável – trabalho dependente;

Linha 3 - Prestação de serviço;

Linha 4 - Rendimentos isentos;

Linha 5 - Encargos familiares – filhos;

Linha 6 - Renda casa;

Linha 7 - Juros e encargos da dívida de habitação (abarcam 1.^a e 2.^a categoria);

Linha 8 - Recibos de profissionais liberais;

Linha 9 - Pensões obrigatórias;

Linha 10 - Despesas de educação;

Linha 11 - Dependentes em estado de invalidez;

Linha 12 - Despesas de saúde;

Linha 13 - Quotização/seguros/donativos;

Linha 14 - Retenção na fonte (abarca 1.^a e 2.^a categoria);

Linha 15 - Juros de empréstimos para pagamento de despesas de saúde;

Linha 16 – Outros erros;

Na linha 1, enquadramento do estado civil e do mínimo de existência, é presenciada a seguinte linha de análise:

- Foram apurados contribuintes que apresentam dois processos, o que resultou na duplicação do referente apuramento do imposto, cada um deles de valor diferente (Relatório, IGF, 2012): num dos processos o contribuinte é declarado com o estado civil de casado, único titular de rendimento, enquanto no outro processo este se encontra com um imposto apurado na qualidade de estado civil solteiro. Vale destacar que o valor da dedução referente ao mínimo de existência para contribuintes casados, na qualidade de único titular de rendimentos, é de 250.000\$00, enquanto o referente valor para contribuintes solteiros é de 200.000\$00 (art.º 29.º Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro). Este diferencial, por ser afeto à dedução ao rendimento coletável, provoca distorções ao valor do imposto apurado assim como uma potencial dupla notificação ao contribuinte referente ao seu imposto. Este facto ocorreu na Repartição de Finanças da Praia;
- Contribuinte que no seu processo (2007) tem como cônjuge uma determinada pessoa conforme a certidão de casamento, mas a administração fiscal corrigiu e inseriu outro nome no sistema, onde não foi possível esclarecer a causa da mudança do nome, caso que ocorreu na Repartição de Finanças da Praia (Relatório, IGF, 2012);
- “Caso em que a administração fiscal tem conhecimento de que o contribuinte B tenha atividade independente, não insere o nome deste para que não beneficie do método de “*splitting*” ou quociente conjugal, cuja fórmula de cálculo do imposto pode ser benéfico para o contribuinte (n.ºs 12 e 13, art.º 16.º, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro). Este tipo de erro ocorreu na Repartição de Finanças de S. Vicente;
- Contribuinte contemplado com o mínimo de existência sem a indicação do cônjuge nas declarações de rendimentos modelos 111 e 112, situação ocorrida nas Repartições de Finanças de S. Vicente e do Paúl (Relatório, IGF, 2012).
- Contribuintes casados, dois titulares de rendimentos enquadrados como casado – único titular de rendimentos, mas os rendimentos de ambos constavam na declaração de

rendimentos modelo 112 (Relatório IGF, 2012), facto ocorrido na Repartição de Finanças do Sal;

- “Cônjuge com atividade da categoria B – comércio e indústria e são considerados sem rendimento” (Relatório IGF, 2012, p. 11), ou seja, está-se perante uma situação em que existe um contribuinte com rendimento de trabalho dependente e o seu cônjuge auferir rendimento de atividade exercida por conta própria, onde devia-se somar o rendimento do casal para efeito de tributação (n.º 2, art.º 14.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Praia.
- “O contribuinte que apresentou-se como solteiro foi beneficiado, ilegalmente, do mínimo de existência no valor de 50.000,00, tendo em conta que contraiu matrimónio em 2010” (Relatório IGF, 2012, p. 20). Neste sentido, o contribuinte que no apuramento do IUR-PS deveria beneficiar de uma dedução de 200.000\$00 (mínimo de existência) na qualidade de solteiro, beneficiou de dedução de 250.000\$00 como casado (art.º 29.º Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro), facto ocorrido na Repartição de Finanças da Boavista.
- O contribuinte que não indicou o estado civil, beneficiou apenas do mínimo de existência, mas foi prejudicado em relação ao método de *splitting* (quociente conjugal, já abordado em erros anteriores), tendo em conta que é casado e consta como tal nos serviços de Registo, Notariado e Identificação (Relatório IGF, 2012). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Boavista;
- O contribuinte que apresentou o estado civil divorciado tem uma certidão de casamento de 1989 no sistema. Neste caso, foi beneficiado com o mínimo de existência e método de *splitting* sem que a administração fiscal tenha certificado, junto do contribuinte, do seu real estado civil (Relatório IGF, 2012). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Boavista.

A análise dos referidos erros, pela aplicação do algoritmo de deteção de falhas, presente na página 40, devolveu o seguinte:

Ao responder à pergunta 1 do fluxograma, se “os funcionários foram orientados em relação a forma de tratamento de dados para o apuramento do IUR-PS?”, foram consideradas as duas alternativas de resposta (não e sim) para verificar se há harmonização de resultados.

Primeira alternativa: os funcionários não foram orientados em relação a forma de tratamento de dados para o apuramento do IUR-PS, o que conduz a resposta à pergunta 9 (“os funcionários foram designados por um superior para proceder ao apuramento do IUR-PS do ano 2008?”). Podemos afirmar que a resposta a pergunta 9 é “Sim” dado que o funcionário só tem acesso as informações que permitam apurar o IUR-PS, mediante instruções emitidas superiormente. Este panorama conduz ao resultado final de “não houve erro”, conforme a sequência do algoritmo 1-9-10;

Segunda alternativa: os funcionários foram orientados em relação à forma de tratamento de dados para o apuramento do IUR-PS, o que conduz a resposta à pergunta 2. No sentido de assegurar a resposta à pergunta 2, se “essas orientações eram adequadas, aplicáveis e suficientes?”, foram consideradas duas alternativas de resposta no propósito de aferir, a coincidência de resultados em ambas as alternativas dada a inexistência de meios para afirmar se essas orientações eram ou não adequadas.

Primeira alternativa: essas orientações não eram adequadas, aplicáveis e suficientes, o que conduz a um resultado final de “não houve erro”, com a sequência 1-2-10 do algoritmo;

Segunda alternativa: essas orientações eram adequadas, aplicáveis e suficientes, o que induz a resposta à pergunta 3, se “essas orientações foram seguidas?”. Para esta questão foi considerada que tais orientações não foram respeitadas pois se tivessem sido seguidas não ocorreriam erros típicos dos acima referenciados. Uma vez que a resposta à pergunta 3 foi negativa, prosseguimos para a tentativa de resposta à questão 6, conforme a sequência do algoritmo, “Se as orientações tivessem sido seguidas ocorreria esta situação de erro?”. Na sombra de dúvida, houve ramificação de respostas à esta pergunta: a resposta positiva, conduz ao resultado final de “não houve erro”, com a sequência 1-2-3-6-10 do algoritmo; mas a resposta negativa, induz a resposta a pergunta 7, se “qualquer trabalhador seria capaz de cometer esse erro no apuramento do IUR-PS?”. A resposta à pergunta 7 foi considerada positiva, uma vez que a confirmação dos resultados das informações inseridas na base de dados deveria ser feita pelo sistema informático, e não pelo funcionário, o que conduziu ao resultado final do algoritmo, em “não houve erro”, enquadrado na sequência 1-2-3-6-7-10 do algoritmo.

Em síntese da análise aos erros acima referenciados, observamos que para as várias sequências de análise ocorreu o mesmo resultado final do algoritmo, ou seja, “não houve erro” do colaborador. Neste sentido foi apurado que este erro não é de natureza pessoal mas sim organizacional. Em realce à análise deste tipo de erro, foram devolvidas estas

sequências, com os respetivos resultados: 1-9-10 (não houve erro); 1-2-10 (não houve erro); 1-2-3-6-10 (não houve erro); 1-2-3-6-7-10 (não houve erro).

A análise da linha 2, rendimento tributável – trabalho dependente, apresenta-se o seguinte conteúdo:

- Erro na transferência dos valores de rendimento tributável, em que num único contribuinte atinge os 500.000\$00 (quinhentos mil escudos), originando uma liquidação errada de imposto ao contribuinte (Relatório IGF, 2012), ou seja, na transcrição do valor do rendimento da declaração manual para o sistema informático houve erro de registo referente ao valor deste rendimento o que originou um valor de imposto diferente daquele que, de facto, deveria ser apurado. Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças da Praia;
- “Diferença entre os valores dos modelos 111 papel e os no sistema informático” (Relatório IGF, 2012, p. 11). Esta situação foi originária das Repartições de Finanças da Praia, S. Vicente e Boavista;
- “Erro na inserção dos valores de rendimento tributável no modelo 113 (Anexo D), onde o rendimento do contribuinte A, em 1.200.000,00, foi inserido no sistema em 120.000,00 e o cônjuge (contribuinte B) com rendimento de 140.000,00 o seu rendimento foi inserido em 105.000,00, o que originou uma omissão de 1.171.000,00 (um milhão, cento e setenta e mil escudos) e um valor incorreto a receber de 240.000,00, quando o valor correto a receber deveria ser de 98.568,00 (Relatório IGF, 2012). Este facto ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente;
- “Erro no registo do valor tributável” (Relatório IGF, 2012, p. 19), situação que ocorreu na Repartição de Finanças da Boavista;

Os quatro erros acima evidenciados apresentam-se com igual comportamento, pelo que, foram categorizados e classificados como erros de registo, onde o algoritmo de deteção de falhas foi aplicado apenas uma vez para refletir estes erros.

A análise dos referenciados erros, pela aplicação do algoritmo de deteção de falhas, demonstrou o seguinte:

A resposta às perguntas 1 e 2 do algoritmo não carecem de exaustividade para os erros em análise pelo que foram relevadas como “Sim”. A resposta à pergunta 3, referente à forma de tratamento de dados, “se as orientações foram seguidas?”, foi negativa uma vez que se tal acontecesse não ocorreria erros deste género, o que induziu a resposta “não” à questão 6 “se as orientações tivessem sido seguidas ocorreria a situação de erros?”. Neste

sentido prosseguiu-se à pergunta 7, se “qualquer trabalhador seria capaz de cometer esse erro no apuramento do IUR-PS?”, o que induziu à resposta não, uma vez que não se pode generalizar a indução de erros de registo à qualquer trabalhador, por ser uma situação que ocorreu apenas em algumas Repartições de Finanças. A resposta negativa à questão 7 induziu à pergunta 8 “se o erro cometido foi intencional?”. Uma vez que não foi apurada a intenção do ato esta resposta foi considerada negativa o que induziu à questão 10, “se houve outros trabalhadores envolvidos no apuramento do IUR-PS do ano 2008 que não foram superiormente designados?”, que foi negativa. A tramitação da dita análise conduz ao resultado final de “lapso de memória”, conforme a sequência do algoritmo 1-2-3-6-7-8-10, pelo que esta categoria de erros é de natureza pessoal.

No que tange a análise da linha 3, prestação de serviço, verifica-se o seguinte:

“Não inclusão dos valores de prestação de serviços no rendimento tributável, apesar dos modelos 111 ou declaração de rendimentos respetivos estarem anexados aos processos” (Relatório IGF, 2012, p. 11). Esta situação provoca uma redução no valor do imposto apurado e ocorreu nas Repartições de Finanças da Praia e São Vicente. Uma vez que este erro apresenta características similares aos erros avistados na linha anterior, a aplicação do referido algoritmo apresentou a mesma tramitação e como resultado devolveu o erro configurado em “lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 e classificação em erro pessoal.

Na linha 4, rendimentos isentos, é aplicada a linha de análise a seguir apresentada:

- i) “Não inclusão dos valores dos rendimentos isentos para efeitos de englobamento e determinação da taxa” (Relatório IGF, 2012, p. 11), quando estes valores deveriam ser incrementados aos restantes rendimentos para efeito de determinação de taxas de imposto (n.º 7, art.º 16, Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro). Este facto ocorreu na Repartição de Finanças da Praia;
- ii) “Duplicação dos valores isentos” (Relatório IGF, 2012, p. 11), facto que ocorreu na Repartição de Finanças da Praia;
- iii) “Aceite valores isentos sem que esteja indicado pelo contribuinte/entidade patronal no modelo 111 que tipo de subsídio se trata” (Relatório IGF, 2012, p. 16). Este facto ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.

O ponto i) acima citado, na aplicação do algoritmo de deteção de falhas, foi analisado com aplicação das regras verificadas na análise da referenciada Linha 1 com as

necessárias adaptações onde o resultado final ficou traduzido em “Não houve erro” (conforme as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10), o que levou a sua classificação em erro organizacional. Os pontos ii) e iii) foram analisados numa única categoria dada a similaridade destes dois tipos de erros, cuja aplicação do algoritmo de deteção de falhas devolveu o resultado final de “lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 e a conseqüente classificação em erro de natureza pessoal.

A linha 5, encargos familiares – filhos, segue a linha de análise a seguir apresentada:

Os encargos familiares que são dedutíveis, no processo de apuramento do IUR-PS, se limitam em 25.000\$00 por cada filho menor no máximo de quatro filhos, ou seja, no total de 100.000\$00 (n.º 1, art.º 16.º Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

Os erros abrangentes nesta categoria apontam para as seguintes evidências:

- i) “Filho nascido em 17-01-1990 foi aceite e outro nascido em 07-08-1990 não foi aceite” (Relatório IGF, 2012, p. 12). Esta situação verificou-se na Repartição de Finanças da Praia;
- ii) “Aceite filhos para efeitos do benefício dos 25.000,00 sem evidência do grau de parentesco com o contribuinte” (Relatório IGF, 2012, p. 12). Este facto verificou-se na Repartição de Finanças da Praia;
- iii) “Contribuintes com filhos, mas não contemplados com os 25.000,00” (Relatório IGF, 2012, p. 12). Este facto verificou-se na Repartição de Finanças da Praia;
- iv) “Não foram contemplados os 25.000,00 para as gémeas de uma contribuinte, funcionária da DGCI, nascidas em Fevereiro de 2008, sem qualquer justificação” (Relatório IGF, 2012, p. 12). Este facto verificou-se na Repartição de Finanças da Praia.
- v) “Aceite filhos sem os documentos comprovativos competentes, ou seja, na cédula anexada ao processo não consta o nome do contribuinte como sendo o do pai” (Relatório IGF, 2012, p. 18). Este facto verificou-se nas Repartições do Sal e do Porto Novo.
- vi) No modelo 112 do sistema aparecem dois nomes de descendentes, mas na quadrícula do número de filhos consta três e o sistema aceitou este registo (Relatório IGF, 2012, p. 18). Na declaração de rendimentos Modelo 112, existe um quadro onde se deve registar o número de filhos menores (numa quadrícula) e os respetivos nomes (numa coluna), conforme a Figura 6 apresentada de seguida.

Número de filhos <input type="text"/>	Identificação dos filhos menores	
Nome	Data de Nascimento	N.º Cédula/BI

Figura 6. Identificação de filhos menores

Fonte: Anexo C

O erro identificado na Figura 6, acima apresentada, resulta da discrepância entre o número de filhos registado na referente quadrícula (3 filhos) e a quantidade de nomes evidenciada na coluna “Nome” (2 nomes). Este erro ocorreu na Repartição de Finanças do Sal;

vii) “O sistema não contempla dependentes nascidos no ano de 1990” (Relatório IGF, 2012, p. 24). Trata-se de uma situação que carece de instruções administrativas no sentido da organização clarificar o limite da data de nascimento aceite para estes dependentes (al. a), do n.º 1.1, do art.º 16, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 e Janeiro). Esta ocorrência verificou-se na Repartição de Finanças do Porto Novo.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas, os pontos i), v) e vi) acima referenciados foram agrupados dada a similaridade dos mesmos e analisados com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 inicialmente mencionada com as necessárias adaptações, sendo que, o resultado final devolveu “Não houve erro” (com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10), com a consequente classificação em erro organizacional. Os pontos iii), iv) e v) acima referidos foram analisados numa única categoria dada a similaridade destes três tipos de erros, cuja aplicação do algoritmo de deteção de falhas foi similar a apresentada na linha 2, a qual o resultado final devolveu um “Lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 e a correspondente classificação em “erro pessoal”. O ponto vii) está relacionado com as barreiras de proteção, dada a natureza da sua ocorrência, oriunda de regras do sistema informático.

A linha 6, renda de casa, apresenta o seguinte resultado de análise:

i) “Aceitação das despesas de renda de casa mediante a apresentação apenas dos recibos de renda, sem contrato ou sua referência no caso de ter sido entregue nos anos anteriores” (Relatório IGF, 2012, p. 12). O § 3 do ponto 1.4 do artigo 16º do Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro passou a exigir o contrato de arrendamento para justificar as despesas de renda de casa, acompanhado dos recibos desta renda (art.º 50.º Lei

n.º43/V/97 de 31 de Dezembro). Esta situação aconteceu nas Repartições de Finanças da Praia, São Vicente, Boavista, Paúl e Porto Novo.

ii) “Casos em que ao fazermos o cruzamento com a base de dados dos contratos, o nome do inquilino e o valor da renda são diferentes dos constantes nos recibos apresentados pelo contribuinte” (Relatório IGF, 2012, p. 12), facto que ocorreu na Repartição da Praia, contudo, esta mesma ocorrência verificou-se na Repartição de São Vicente (Relatório IGF, 2012).

iii) “Aceites despesas de renda de casa sem os respetivos recibos” (Relatório IGF, 2012, p. 18). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças do Sal.

iv) “Recibo com assinatura diferente de quem assinou o Contrato de arrendamento” (Relatório IGF, 2012, p. 21). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Boavista.

v) “Aceite despesas de Juros e encargos da dívida de habitação permanente, em simultâneo, das despesas de juros e encargos de dívida da habitação e das despesas da renda de habitação, sem um critério uniformizado” (Relatório IGF, 2012, p. 23). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças do Paúl.

vi) “Registo errado dos valores de Renda de Casa no item Juros e Encargos de dívida de habitação permanente, sendo que os dois itens têm taxas diferentes, 80% e 100%, respetivamente” (Relatório IGF, 2012, p. 23). Esta situação aconteceu nas Repartições de Finanças do Paúl e do Porto Novo.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas os pontos i) até v), acima referenciados, foram agrupados dada a similaridade dos mesmos e foram analisados com aplicação das regras verificadas na análise Linha 1 inicialmente referenciada, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro” (com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10). Os resultados devolvidos pelo algoritmo, com a classificação de “não houve erro”, levou a integração dos referentes erros no conceito de “erros organizacionais”. No ponto vi) acima referenciado, a aplicação do algoritmo de deteção de falhas foi similar a apresentada na linha 2 referenciada no início desta subsecção, onde o resultado final devolveu um “Lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 e a correspondente classificação em “erro pessoal”.

A linha 7, juros e encargos da dívida de habitação, devolve este resultado de análise:

i) “Dualidade de critério. Aceitação das despesas de habitação, designadamente com a hipoteca e seguro de incêndio para alguns contribuintes e para outros não são aceites”

(Relatório IGF, 2012, p. 12). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Praia.

ii) Contribuintes solteiros, que vivam em união de facto, sendo um funcionário da DGCI, entregaram as declarações de rendimentos em separado e a DGCI aceitou a metade do limite destes juros (120.000\$00) num deles e no outro aceitou a totalidade do limite dos mesmos juros (240.000\$00) (Relatório IGF, 2012). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Praia.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas o ponto i) acima referenciado foi analisado com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 referenciada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10 e a sua classificação ficou integrada em “erro organizacional”. O pontos ii) acima citado foi examinado na mesma vertente de análise que a linha 2, ao qual o resultado final devolveu um “Lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 pelo que a sua classificação ficou integrada em “erro pessoal”.

A análise da linha 8, recibos de profissionais liberais, apresenta o seguinte resultado:

i) Dualidade de critérios: casos em que as despesas de consultas médicas e afins são aceites nesta rubrica de profissionais liberais e em outros casos não são aceites (Relatório IGF, 2012). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Praia.

ii) Casos em que o contribuinte apresenta corretamente na rubrica “profissionais liberais” as despesas de consultas médicas, no entanto a administração fiscal considere-as na rubrica como sendo “despesas de saúde” (Relatório IGF, 2012, p. 13). “É de realçar que a rubrica recibos de profissionais liberais e a rubrica de saúde têm taxas diferentes, de 40% e 50% respetivamente” (Relatório IGF, 2012, p. 13). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Praia.

iii) “Aceite despesa referente a avaliação de uma casa” (Relatório IGF, 2012, p. 18). Este erro traduz-se na ilegalidade por não estar contemplado na Lei fiscal. Tal facto ocorreu na Repartição de Finanças do Sal.

iv) “Despesas de óculos em profissionais liberais” (Relatório IGF, 2012, p. 21). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Boavista. Estas despesas deveriam estar classificadas na rubrica “despesas de saúde” (al. h), ponto 1.2, art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro, aditado pelo art.º 31.º da Lei n.º 1/V/96, de 24 de Junho).

v) Troca de registo dos valores de despesas de profissionais liberais e despesas de saúde, sendo que a 1.^a tem a taxa de 40% e a 2.^a 50% (Relatório IGF, 2012). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Boavista.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas os erros acima referenciados foram agrupados numa única categoria, dada a similaridade dos mesmos, e foram analisados com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 referenciada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10. O resultado final foi direcionado para a categoria de “erro organizacional”.

A análise da linha 9, pensões obrigatórias, expõe o resultado que se segue:

- i) “Dualidade de critérios, em que são aceites cumulativamente as pensões obrigatórias e os 25.000,00 de encargos familiares, outros em que não se aceitam cumulativamente” (Relatório IGF, 2012, p. 13). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças da Praia.
- ii) “Despesas de saúde registado no item pensões obrigatórias beneficiando da taxa de 100% em vez de 50%” (Relatório IGF, 2012, p. 13). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Praia.
- iii) “Pensão de alimento aceite com base em declaração de procuradoria, sem anexar documento de tribunal que determinou a pensão” (Relatório IGF, 2012, p. 16). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.
- iv) Pensões obrigatórias “aceites sem documentos justificativos” (Relatório IGF, 2012, p. 18). Esta situação aconteceu nas Repartições de Finanças do Sal e do Paúl.
- v) “Foram aceites despesas apenas com base no documento de acordo do depósito na conta da mãe, sem comprovativo efetivo do depósito” (Relatório IGF, 2012, p. 21). Esta situação é similar ao ponto anterior em que foram aceites para deduções ao rendimento, no ato da tributação, as despesas de pensões obrigatórias sem os respetivos documentos exigidos por Lei. Esta situação aconteceu na Repartição da Boavista.
- vi) “Não são aceites os 25.000\$00 referentes aos encargos familiares – filho porque o contribuinte atribuiu pensão, no entanto não foi contemplado na mãe” (Relatório IGF, 2012, p. 21), quando o valor deveria ser aceite para dedução ao rendimento da mãe. Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças da Boavista.
- vii) “Contribuinte que atribuiu pensão obrigatória é contemplado com os 25.000,00 de encargos filhos” (Relatório IGF, 2012, p. 23). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças do Paúl.

viii) “Despesas aceites sem os documentos exigidos por lei” (Relatório IGF, 2012, p. 24). Esta situação aconteceu na Repartição de Finanças do Porto Novo.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas os erros acima referenciados foram agrupados numa única categoria dada a similaridade dos mesmos e foram analisados com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 referenciada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10 e a sua classificação em “erro organizacional”.

Tendo em consideração a linha 10, despesas de educação, as despesas de educação do contribuinte ou dos seus dependentes incluindo os maiores de idade até aos 26 anos só devem ser aceites para deduções ao rendimento, na margem de 60% do seu respetivo valor, até ao limite de 240.000\$00, mediante comprovativos de aproveitamento escolar, quando matriculados num estabelecimento de ensino médio ou superior (al. f), 1.2, art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro, alterado pelo art.º 22.º da Lei n.º 18/VI/2002, de 30 de Dezembro). Os erros relativos às despesas de educação abarcam os seguintes aspetos:

- i) “Casos em que são aceites apenas com documento de transferência bancária, outros não” (Relatório IGF, 2012, p. 13), situação ocorrida nas Repartições da Praia e do Sal.
- ii) “Dualidade de critério referente à exigência dos documentos justificativos das despesas de educação, a uns são aceites apenas com documento de transferência bancária, a outros não” (Relatório IGF, 2012, p. 16). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.
- iii) “Aceite despesas de educação com dependentes maiores de 18 anos que frequentam ainda escolas secundárias privadas” (Relatório IGF, 2012, p. 16), quando, com esta idade só se deve aceitar aqueles que se encontram matriculados num estabelecimento de ensino médio ou superior. Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.
- iv) “Aceite despesas de educação de filho nascido em 88, sem os documentos legalmente exigidos por lei” (Relatório IGF, 2012, p. 16). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas, os erros acima referenciados foram agrupados em uma única categoria dada a homogeneidade dos mesmos e examinados com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 referenciada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve

erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10 e a classificação em “erro organizacional”.

Na linha 11, dependentes em estado de invalidez, o contribuinte beneficia de uma dedução ao rendimento, no momento de apuramento do seu imposto, em 50.000\$00 por cada indivíduo que o tenha declarado em estado de invalidez permanente e viva em situação de sua dependência económica (al. g), 1.2, art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), mas carece de meios de prova. Neste âmbito são apresentados os seguintes erros:

- i) “Existência no sistema de Modelo 6A que apresenta de forma diferente o item Despesas com Dependentes em estado de invalidez em relação ao valor máximo a aceitar” (Relatório IGF, 2012, p. 19), ou seja, o valor que foi retratado no Modelo 6A (impresso de apuramento do IUR-PS) não corresponde a 50.000\$00, conforme o previsto na Lei. Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças do Sal.
- ii) “Despesas de educação registadas nesta rubrica beneficiando de 100% em vez de 50%” (Relatório IGF, 2012, p. 13), situação ocorrida na Repartição de Finanças da Praia.
- iii) Aceites as referentes despesas sem atestado médico, emitido pela entidade competente, à comprovar o estado de invalidez permanente, conforme determina a lei, situações ocorridas nas Repartições de Finanças do Sal, da Ribeira Grande, do Paúl e do Porto Novo (Relatório IGF, 2012).

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas os erros acima referenciados foram agrupados numa única categoria, dada a similaridade dos mesmos, e foram analisados com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 referenciada no início desta subsecção com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10, e a sua classificação em “erro organizacional”.

Em referência a linha 12, despesas de saúde, no ano 2008 estas despesas eram dedutíveis para efeito de tributação, na percentagem de 50% do respetivo valor até ao limite de 100.000\$00 (al. h), ponto 1.2, art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro, aditado pelo art.º 31.º da Lei n.º 1/V/96, de 24 de Junho). As ditas despesas, para serem dedutíveis careciam de documentos comprovativos (art.º 23.º, Lei n.º 18/VI/2002, de 30 de Dezembro). Os erros alojados nesta linha 12 são assim apresentados:

- i) “Existência de prática diferenciada quanto à aceitação das despesas de saúde para os filhos maiores de idade até os 26 anos. São aceites as despesas de transferência no entanto as de saúde não” (Relatório IGF, 2012, p. 13). Trata-se de uma situação em que

foram aceites para dedução as despesas de saúde de filhos que se encontravam a estudar no estrangeiro, mas não foram aceites as despesas de transferência bancária para estes filhos. Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças da Praia.

ii) “Dualidade de critério: aceitação de recibos de medicamentos e consultas no exterior e em Cabo Verde, sem nomes, para alguns e para outros não são aceites” (Relatório IGF, 2012, p. 13). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças da Praia.

iii) “Aceite alguns recibos de medicamentos sem nomes” (Relatório IGF, 2012, p. 17). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.

iv) “Registo de despesas de educação nesta rubrica” (Relatório IGF, 2012, p. 19). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças da Praia.

v) “Registo errado de valores de Despesas de Saúde em Juros relativos a empréstimos para pagamento de despesas de saúde, sendo que a 1.^a tem a taxa de 50% do valor declarado e a 2.^a tem um valor máximo de 100.000,00” (Relatório IGF, 2012, p. 25). Esta situação ocorreu na Repartição de Finanças do Porto Novo.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas os erros anteriormente referenciados foram agrupados numa única categoria dada a similaridade dos mesmos e foram analisados com aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 referenciada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10 e a classificação em “erro organizacional”.

Em referência à linha 13, quotização/seguros/donativos, as quotizações obrigatórias ou voluntárias para a previdência social ou organizações sindicais, a que estejam sujeitos os titulares de rendimentos do trabalho, são deduzidos aos rendimentos para efeito de apuramento do IUR-PS (al. a), ponto 1.3, art.º 16.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro), sendo que, as quotizações obrigatórias dos segurados são descontadas nas respetivas remunerações pela entidade empregadora e entregues à segurança social (n.º 3, art.º 8.º Decreto-Lei n.º 5/2004, de 16 de Fevereiro). Nas remunerações provenientes do exercício de funções públicas assim como das autarquias locais e pessoas coletivas de utilidade pública administrativa, o termo designado para a quotização obrigatória é “Taxa Social Única” em detrimento da quotização para a segurança social (art.º 13.º, Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro). A Taxa Social Única (TSU) foi criada pela Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro e entrou em vigor a 1 de Janeiro de 1993, para substituir “os descontos para compensação da aposentação, compensação de sobrevivência e assistência na doença” (n.º 1, art.º 13.º, Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro), sendo que, desde esta data até ao ano 2008,

esta taxa correspondeu a 8% das referidas remunerações (n.º 2, art.º 13.º, Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro). As remunerações provenientes do exercício de funções públicas e outras entidades referenciadas no parágrafo anterior são definidas como “vencimentos, certos ou variáveis” (n.º 4, art.º 13.º, Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro). Vale ressaltar que de acordo com o art.º 2.º, do Decreto-Lei n.º 59/2005, de 19 de Setembro, são consideradas pessoas coletivas de utilidade pública,

“As associações ou fundações que prossigam fins de interesse geral ou da comunidade nacional ou de qualquer ilha, ou concelho, cooperando com a administração pública central ou local, em termos de merecerem da parte desta administração a declaração de utilidade pública”.

Os erros listados, nesta linha 13, apresentam-se a seguinte ordem:

A transferência de valores do modelo 111 (Anexo K) para o Modelo 112 (Anexo C) apresenta incongruência (Relatório IGF, 2012). Esta situação ocorreu nas Repartições de Finanças da Praia e do Sal (Relatório IGF, 2012).

- i) “Não foi aceite um recibo de donativo à SOS, apesar de estar de acordo com a alínea c) do art.º 16.º do RIUR” (Relatório IGF, 2012, p. 14), situação ocorrida na Repartição de Finanças da Praia.
- ii) “Dualidade de critério em relação às despesas com donativo às associações funerárias em que estão sendo aceites apenas para alguns contribuintes” Relatório IGF, 2012, p. 14).
- iii) “Aceite despesas sem qualquer justificativo” (Relatório IGF, 2012, p. 17). Este facto ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente.
- iv) “As despesas com quotizações às associações de futebol e outras estão sendo aceites como sendo donativos” (Relatório IGF, 2012, p. 17). Este facto ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente. Igualmente foram aceites “despesas de quotizações a ordem dos médicos e às igrejas” (Relatório IGF, 2012, p. 22) na Repartição de Finanças da Boavista, “despesas de quotizações aos Clubes de futebol, Igrejas, Partidos Políticos” (Relatório IGF, 2012, p. 23), nas Repartições de Finanças da Ribeira Grande, do Paúl e do Porto Novo. Legalmente as ditas quotas não são aceites, pelo que, a aceitação das mesmas é considerada erro.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas, o ponto i) acima referido, foi examinado na mesma vertente de análise que a linha 2 anteriormente referenciada, tendo como resultado final a informação de “Lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10

e a correspondente classificação de “erro pessoal”. Os pontos restantes acima referenciados foram analisados com a aplicação das regras verificadas na análise da Linha 1 indicada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10) e a classificação de “erro organizacional”.

No que tange à linha 14, retenção na fonte, os erros listados neste item advêm das seguintes ocorrências:

- i) Troca de valores na transferência da retenção na fonte do Modelo 111 para o Modelo 112, o que originou erros no cálculo do imposto a receber (Relatório IGF, 2012), facto ocorrido na Repartição de Finanças da Praia.
- ii) O valor de retenção na fonte de 54.593,00 foi inserido incorretamente no sistema, onde o mesmo ficou representado em 545.930,00, o que originou um valor incorreto de IUR-PS a restituir ao contribuinte em 491.216,00 em vez de este contribuinte pagar 121,00 (Relatório IGF, 2012). Esta ocorrência se deu na Repartição de Finanças de São Vicente.

Os erros acima referenciados foram examinados na mesma vertente de análise que a linha 2 inicialmente referenciada, ao qual o resultado final devolveu um “Lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 e a correspondente classificação de “erro pessoal”.

Os erros da linha 15, juros de empréstimos para pagamento de despesas de saúde, se referem a “apresentação de despesas desta rubrica sem qualquer despesa de saúde, pelo que se questiona, se efetivamente realizou-se despesas com a saúde” (Relatório IGF, 2012, p. 24), e este facto aconteceu na Repartição de Finanças do Paúl. Este erro foi examinado na mesma vertente de análise que a linha 2, onde o resultado final devolveu um “Lapso de memória”, com a sequência 1-2-3-6-7-8-10 e a correspondente classificação em “erro pessoal”.

Os erros da linha 16, outros erros, são assim assinalados:

- i) “Recibos, com data de 2009 referentes a pagamentos de despesas de 2008, aceites em alguns casos e noutros casos não são aceites” (Relatório IGF, 2012, p. 14) e este facto ocorreu na Repartição de Finanças da Praia.
- ii) “Recibos de 2009 referentes às despesas de 2009 também aceites para liquidação de 2008” (Relatório IGF, 2012, p. 14), encontrados nas Repartições da Praia e São Vicente.

- iii) “Recibos aceites em duplicado (original e cópia); o mesmo em relação ao talão de depósito e recibo para a mesma despesa” (Relatório IGF, 2012, p. 14), factos ocorridos nas Repartições de Finanças da Praia e São Vicente;
- iv) Erros de soma com muita frequência ocorridos nas Repartições da Praia e São Vicente (Relatório IGF, 2012);
- v) “Recibos sem nome” (Relatório IGF, 2012, p. 14), encontrados na Repartição da Praia;
- vi) “Modelo com valor máximo incorreto de “sem limite” com valor máximo correto de 50.000\$00” (Relatório IGF, 2012, p. 19), observado na Repartição de Finanças do Sal. No impresso Modelo 6A (Anexo E) consta rubricas cujos valores possam ser deduzidos ao rendimento na totalidade e outras rubricas que apresentam deduções parciais, com limites de percentagens aceites e valor máximo de dedução. O erro apresentado resulta do facto de uma rubrica, que corretamente se encontra delimitada por um valor máximo de dedução de 50.000\$00, erroneamente, não apresentar qualquer restrição de limite de dedução.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas, os erros foram analisados com a utilização das regras verificadas na análise da Linha 1 mencionada no início desta subsecção, com as necessárias adaptações, onde o resultado final devolveu “Não houve erro”, com as sequências 1-9-10, 1-2-10, 1-2-3-6-7-10 e 1-2-3-4-10) e a correspondente classificação em “erro organizacional”.

No contexto das falhas latentes, os erros apurados antes da reanálise da restituição do IUR-PS e que estão relacionados com as barreiras de proteção, foram revelados pelos elaboradores de procedimentos que não criaram regras de validação da base de dados para evitar a ocorrência dos referentes erros. Neste sentido, estes erros foram considerados de natureza organizacional no que respeita ao nível de similaridade, porém, no que tange ao nível de gravidade foram considerados “Muito Grave”, por serem suscetíveis de causar alterações ao valor do imposto (IUR-PS). Os referentes erros foram assim analisados:

No contexto dos erros advindos da linha 1, enquadramento do estado civil e do mínimo de existência, o mínimo de existência foi deduzido ao rendimento tributável, em vez de ser somado às deduções, e este erro provoca aumento significativo dos valores do imposto a restituir aos contribuintes e diminuição dos valores de imposto a pagar (Relatório IGF, 2012). O chefe da Repartição de Finanças da Ribeira Grande – Santo Antão, local onde ocorreu este erro, “justificou que procedeu desta forma com base em instruções emanadas numa formação sobre “Tributação Pessoal Sobre as Pessoas Singulares”, ocorrida em 2008.

Tal procedimento era desde então do conhecimento dos serviços centrais da DGCI” (Relatório, IGF, 2012, p. 22).

Os erros tendentes à linha 2, rendimento tributável – trabalho dependente, referem-se a incoerência entre o valor tributável e as despesas (Relatório IGF, 2012), ou seja, o contribuinte apresentou despesas superiores ao seu rendimento declarado, cuja ocorrência verificou-se na Repartição de Finanças da Boavista. A nível de similaridade este erro está diretamente relacionado com as barreiras de proteção, uma vez que a organização não determinou mecanismos de harmonização de procedimentos, para demonstrar como é que se deveria agir nas situações em que as despesas são superiores aos rendimentos.

No contexto de falhas latentes os erros relacionados com a linha 5, encargos familiares – filhos, revelam-se em duas situações:

- 1) “Duplicação dos encargos familiares – filhos, no pai e na mãe” (Relatório IGF, 2012, p. 12). Este facto verificou-se nas Repartições de Finanças da Praia de São Vicente, do Sal e da Boavista (Relatório IGF, 2012);
- 2) “O sistema não contempla dependentes nascidos no ano de 1990” (Relatório IGF, 2012, p. 24), situação que foi apurada na Repartição de Finanças do Porto Novo.

No que tange aos referidos erros, os elaboradores de procedimentos não criaram regras de validação no sistema informático, que vedassem a duplicação dos encargos familiares no sistema ou definissem a data limite (de início e fim) de nascimento dos dependentes, que pudessem ser contemplados nos referentes encargos, o que significa que a organização não instaurou medidas de prevenção contra estes tipos de falhas, pelo que, estas ocorrências foram consideradas erros organizacionais.

Os erros a que se referem a linha 7, juros e encargos da dívida de habitação, apresentam o seguinte relato:

- i) “Vem sendo prática aceitar, para alguns contribuintes, as despesas com a Renda casa, cumulativamente, com as de Juros de habitação, pelo período de um ano, sem indicação de qualquer orientação escrita” (Relatório IGF, 2012, p. 12). Esta situação aconteceu nas Repartições de Finanças da Praia, do Sal, da Ribeira Grande e do Porto Novo.
- ii) “Aceite despesas com juros e renda de habitação, cumulativamente com subsídios para a habitação (como valores isentos)” (Relatório IGF, 2012, p. 22), facto que aconteceu na Repartição de Finanças da Ribeira Grande.

O erro advindo da linha 14, retenção na fonte, no contexto das falhas latentes, ocorreu na Repartição de Finanças de São Vicente, apresenta o seguinte teor:

“Contribuinte com retenção na fonte de 39.000,00 nos modelos 112 e 113 em que o valor foi inserido corretamente no sistema, contudo, no impresso (Modelo 6 A) aparece um valor de 390.000,00 o que originou um erro no valor do IUR-PS a restituir em 341.010, em vez de IUR-PS a pagar ao Estado de 9.990, pelo que é de se questionar o preenchimento automático do Modelo 6 A, a partir do modelo 112” (Relatório IGF, 2012, p. 17).

O erro acima transcrito adveio da base de dados do sistema informático, onde, a organização deveria ter envidado medidas de proteção ao sistema no sentido de evitar a ocorrência de falhas deste género. Os erros apurados na senda da reanálise da restituição do IUR-PS englobam aqueles erros detetados pela IGF, no ato da validação de dados do apuramento do IUR-PS, assim como aqueles observados na revalidação destes mesmos dados pela equipa da UTIC, antes de se proceder à restituição do referido IUR-PS aos contribuintes.

Os erros detetados pela IGF no ato da validação de dados, são apresentados de seguida na Tabela 10, onde é possível observar que nesta listagem não foi contemplada a Repartição da Boavista devido a falta de informações. Os erros ocorridos na Repartição da Ribeira Grande não foram apurados na íntegra, por falta de informações.

Tabela 10. Erros apurados durante a reanálise da restituição pela IGF

Categoria de Erros	Linha	Tipo de erros	Repartição	Nível de gravidade
Dependente MG	1	Foram nomeados dependentes na declaração de apuramento do IUR-PS (Modelo 6A) mas não foram incluídos na dedução ao rendimento os 25.000\$00, até o máximo de 100.000\$00	Paúl, Praia, São Filipe, São Nicolau, São Vicente, Santa Cruz e Santa Catarina	MG
	2	Aceite para dedução os valores referidos no ponto anterior, referente aos dependentes com idade superior a 18 anos quando o limite da idade não deve ultrapassar os 18 anos	Paúl, Porto Novo, Mosteiros, Praia, São Filipe, São Vicente e Santa Catarina	MG
	3	Dependentes que na soma das referentes deduções ao rendimento se encontra imputada o valor do encargo a deduzir, embora os referentes dependentes não se encontram identificados no quadro próprio da declaração de rendimentos Modelo 112	Sal, da Brava, Praia, São Nicolau e São Vicente	MG
	4	Registo errado da data de nascimento dos dependentes de forma a levar ao contribuinte a beneficiar das deduções concedidas aos filhos menores de 18 anos de idade	Sal	MG
	5	Discrepância entre o número de filhos declarado e o valor, a incluir na dedução ao rendimento, dos encargos que deve ser 25.000\$00 por cada filho com o máximo de 100.000\$00, assim como o nome que não se configura com aquele registado no RNI	Porto Novo, do Sal, Brava, Praia, São Nicolau e São Vicente	MG
	6	Dependentes com idade superior a 18 anos que continuam a beneficiar da dedução dos encargos ao rendimento	Sal, Brava, Mosteiros, Praia, São Filipe e Tarrafal	MG
	7	Aceite erroneamente para dedução aos rendimentos, dependentes que não têm qualquer laço com o contribuinte assim como dependentes com identificação incorreta	Mosteiros e Santa Cruz	MG
	8	Duplicação de dependentes no pai e na mãe	Sal e Praia	MG
	9	Dependentes não contemplados com a dedução dos encargos de 25.000\$00	Sal, Praia e São Vicente	MG
	10	Dependente sem registo da data de nascimento e sem número de identificação que beneficia da dedução do encargo com filhos menores	Sal, Brava, Mosteiros, São Filipe e Santa Cruz	MG
	11	Dependentes não mencionados na declaração de rendimentos Modelo 112 mas foram aceites para deduções, embora no cadastro fiscal estes dependentes se tenham sido validados	Maio e São Filipe	MG
	12	Aceite, para dedução ao rendimento, encargos com dependentes sem validar previamente o dependente no RNI	Praia, São Filipe, São Nicolau, Santa Cruz, Santa Catarina e Tarrafal	MG
	13	Dependente com documento de identificação com data anterior a data do nascimento	Repartição da Praia	MG
	14	Dependente a constar para dedução, ao rendimento do contribuinte, em duas áreas fiscais	Praia e São Vicente	MG
	15	Duplicação do dependente para efeito de dedução onde num dos contribuintes está identificado com cédula pessoal e noutro está com o BI	Praia, São Filipe e Tarrafal	MG
	16	Aceite em dependentes crianças que nasceram posteriormente ao ano 2008	São Vicente	MG
	17	Aceite dependentes, para deduções, superior ao número de dependentes declarados	São Vicente	MG
	18	Dependente cuja filiação, no RNI não se identifica com o contribuinte	Porto Novo e Brava	MG
	19	Dependentes cujo nome no RNI se encontra válido mas no cadastro de contribuintes apresenta como inválido, porém, para estes dependentes foram aceites para dedução os referentes encargos	Sal, do Maio, da Praia, de São Filipe, São Vicente, Santa Cruz e Santa Catarina	MG
	20	Dependente com identificação através da cédula pessoal no cadastro fiscal e bilhete de identidade na declaração Modelo 112	Praia	MG
	21	Contribuinte e o seu cônjuge com o mesmo nome	Tarrafal	MG
	22	Contribuinte casado sem nome do cônjuge continuou a ser aceite	Brava e Maio	MG
Dependente G	23	Dependente que, erroneamente, consta na identificação como estrangeiro	Maio e Mosteiros	G
	24	Dependentes em que o número de identificação pertence a outro indivíduo	Praia	G
	25	Dependentes com identificação de número de bilhete de identidade onde este número não é do referente bilhete mas sim da cédula pessoal	Praia	G
Duplicação	26	Duplicação do IUR-PS a restituir pela via da duplicação da declaração de rendimentos (Modelo 6A)	Ribeira Grande	MG
Limitação	27	Dependentes registados em ilhas diferentes, com o mesmo número de cédula pessoal, o que inviabilizou a validação destes documentos	Sal	G
	28	Limitação da base de dados do sistema que não foi parametrizado para validar o bilhete de identidade dos dependentes, onde a validação se limitava apenas a leitura do número da cédula pessoal	Porto Novo e Maio	G
	29	Limitação da base de dados por não estar parametrizado para aceitar documentos de identificação emitidos no estrangeiro	Paúl, da Praia, São Filipe, São Nicolau, São Vicente, Santa Cruz e Tarrafal	G

Fonte: Elaboração própria, com dados da IGF (2014)

Os erros referidos na Tabela 10, apurados pela IGF na senda da reanálise da restituição deste imposto, no total de 29 tipos, foram agrupados em quatro categorias, em função da similaridade (aqueles que apresentam a mesma identidade na aplicação do algoritmo de deteção de falhas) e do nível de gravidade (Muito Grave ou Grave). O conteúdo dos erros 1 a 26 enquadrados nas três primeiras categorias (Dependente MG, Dependente G e Limitação) estão direcionados para as falhas ativas por serem potenciais erros cometidos pelos colaboradores, logo, são suscetíveis de serem enquadrados na aplicação do algoritmo de deteção de falhas. No que concerne aos erros 27 a 29, por se relacionarem com problemas atribuíveis ao sistema informático, cometidos pelos elaboradores de procedimentos, foram analisados no contexto de falhas latentes. É ainda possível observar que os tipos de erros mais frequentes estão agrupados na categoria de “Dependente MG” e se apresentam nas diversas modalidades, no total de 22 e são classificados, quanto ao nível de gravidade, de erros Muito Grave (MG), por serem suscetíveis de provocar alterações ao valor do imposto. O segundo tipo de erros mais frequente está enquadrado na categoria de “Dependente G”, mas por agrupar, e corresponde aos erros que resultam de dificuldades na identificação do contribuinte. Estes erros estão classificados, quanto ao nível de gravidade em erros “Grave”. Vale realçar que não foi apurada a quantidade de erros ocorrida em cada Repartição de Finanças, por falta de informações, porém, a análise foi direcionada para os tipos de erros em vez de quantidades.

Na aplicação do algoritmo de deteção de falhas para os tipos de erros alojados na Tabela 10, as categorias “Dependentes MG”, “Dependentes G” e “Duplicação” foram reagrupadas numa única categoria por serem potenciais erros de natureza pessoal ou organizacional. A análise de dados pela aplicação deste algoritmo foi feita na seguinte modalidade:

- 1) Ao responder a pergunta 1 do fluxograma, se “os funcionários foram orientados em relação a forma de tratamento de dados para o apuramento do IUR-PS?”, a resposta foi “Sim”, uma vez que foram emitidas circulares, com instruções de procedimentos para a reanálise da restituição do IUR-PS (Circular n.º 2/2012, de 22 de Outubro e da Adenda a esta mesma circular, datada de 14 de Novembro), e introduzidas regras de validação de dados no sistema informático, o que conduziu a resposta à pergunta 2;
- 2) No fito de assegurar a resposta à questão 2, se “essas orientações eram adequadas, aplicáveis e suficientes?”, a resposta foi sim, ao levar em consideração as referidas medidas de saneamento, o que conduziu a resposta à pergunta 3;

- 3) Em resposta à questão 3, se “essas orientações foram seguidas?”, foi considerado que essas orientações não foram seguidas pois se tivessem sido seguidas não ocorreriam erros típicos dos acima referenciados;
- 4) Uma vez que a resposta à pergunta 3 foi negativa, prosseguimos para a tentativa de resposta à questão 6, conforme a sequência do algoritmo;
- 5) A resposta à pergunta 6, “Se as orientações tivessem sido seguidas ocorreria esta situação de erro?”, foi negativa uma vez que a organização determinou medidas preventivas que evitassem erros deste género, mas muitos erros prevaleceram, o que levou a resposta à questão 7, se “qualquer trabalhador seria capaz de cometer esse erro no apuramento do IUR-PS?”. A resposta à pergunta 7 foi considerada negativa, na mesma base de justificação que a resposta anterior, o que conduziu à pergunta 8;
- 6) A resposta à questão 8 “se o erro cometido foi intencional?” foi considerada negativa uma vez que não foi apurada a intenção do ato, o que conduziu à pergunta 10;
- 7) A questão 10 “se houve outros trabalhadores envolvidos no apuramento do IUR-PS que não foram superiormente designados?” devolveu uma resposta negativa. A tramitação da dita análise conduz ao resultado final de “lapso de memória”, com a sequência do algoritmo 1-2-3-6-7-8-10, e a referente classificação em erros de “natureza pessoal”.

Os erros analisados no contexto de falhas latentes, evidenciados na Tabela 10 na categoria de “Limitação”, estão relacionados com a carência de regras de validação da base de dados do sistema informático, pelo que, foram apelidados de falhas dos elaboradores de procedimentos, factos que levaram ao enquadramento destas falhas na categoria de erro organizacional. No que tange ao nível de gravidade, esta categoria foi considerada de erros “Grave (G)”, uma vez que pode embaraçar a identificação do contribuinte.

Os erros observados na revalidação de dados pela equipa da UTIC são advindos do sistema informático e dos procedimentos de pagamento da restituição do IUR-PS, conforme a Tabela 11, que se segue.

Tabela 11. Erros apurados durante a reanálise da restituição do IUR-PS pela UTIC

Linha	Designação
1	Deficiência de naturezas várias, apresentadas pela base de dados do sistema informático
2	Falta de Regras de Validação que pudesse garantir um pagamento único por contribuinte e por ano da restituição.
3	Problemas frequentes de duplicações das restituições em todas as etapas administrativas, uma vez que estas etapas eram subsequentes umas às outras, havendo duplicação numa das fases, o sistema não era capaz de as detetar e assim eliminá-las.
4	Existência de Números de Identificação Bancária (NIBs) incorretos no sistema o que dificultou a restituição do IUR-PS aos contribuintes, sendo que, muitos deles acabaram por não receber o valor restituído.
5	Fontes de informação divergentes, nomeadamente quando se trata da questão do cadastro do contribuinte e das suas informações correlacionadas, em sítios diferentes, nomeadamente a questão do NIB, por ser uma peça fundamental ao pagamento da Restituição na conta do contribuinte. o Sistema da Gestão de Receitas do Estado (GRE), onde era apurado o valor do IUR-PS, mantém o seu cadastro assim como o Sistema de Gestão Orçamental e Financeira (SIGOF) do Estado que envolve o pagamento da restituição do IUR-PS também mantém o seu cadastro separado, com informações por vezes distintas.
6	Falta de validações de um simples NIB e de forma automática que permitisse a criação dos cabimentos para o pagamento.
7	Pagamentos duplicados na conta bancária do contribuinte.
8	Divergência na transação de pagamento da restituição do IUR-PS, nos casos em que o Estado processava o referente pagamento e o Banco devolvia o processo por alguma razão, (conta encerrada problemas com o Número de Identificação Bancária (NIB), ou outro), o sistema não procedia o estorno pela devolução mas ostentava o imposto como restituído, o que provocava certo desentendimento entre a administração fiscal que alegava ter pago o valor da restituição e o contribuinte que alegava não ter recebido o referente montante.
9	O risco era grande pois antes das validações tanto de apoio informático por fora e da IGF, o Tesouro fazia os pagamentos das restituições por Rúbricas, o que implica que bastasse que houvesse verba disponível para o pagamento das restituições, não importava o número de repetições que houvesse, os pagamentos aconteciam lesando desta forma o estado em milhares de contos, daí o processo ser interrompido e ser feito a base de uma lista validada pela IGF e depois certificada pelo apoio informático para que houvesse a garantia do pagamento único por ano da restituição.
10	O próprio cadastro do contribuinte inconsistente era uma fonte de atraso no processo do IUR, onde se pode deparar com informações bancárias incorretas ou mesmo não existentes.

Fonte: Dados da UTIC (2018)

A Tabela 11 acima apresentada devolve os erros detetados pela UTIC durante o processo da restituição do IUR-PS, porém, estas informações só foram compiladas no momento da recolha documental reservada a esta investigação. Ao analisar a Tabela 11 é possível verificar erros erigidos do sistema informático, tais como, erros de regras no sistema, erros de conteúdo com informações deficientes e incorretas, assim como duplicação e divergência de informações.

A nível de procedimentos administrativos os erros expurgados da referenciada Tabela 11 são assim evidenciados:

Fragilidade intrínseca ao próprio sistema que, punha em causa a fiabilidade do valor do IUR-PS apurado e o pagamento da restituição do IUR-PS, além de possibilitar a repetição da restituição deste IUR-PS;

Falha no canal de comunicação entre o Tesouro público, que procedia ao pagamento da restituição do IUR-PS, o Banco que fazia a transferência do referente pagamento e a DGCI que saldava a conta corrente do contribuinte e arquivava o processo após a materialização deste pagamento.

Na análise destes erros observa-se que resultam do sistema informático e de procedimentos administrativos, pelo que, foram classificados de erros oriundos de falhas latentes, isto é, falhas que resultaram de decisões organizacionais e dos elaboradores de procedimentos e que poderiam ter sido acauteladas através da determinação de barreiras de proteção. Neste sentido, do ponto de vista de similaridade, os erros decorrentes destas falhas latentes foram classificados em “erros organizacionais” e a nível de gravidade, por serem erros que têm impacto no valor do imposto a restituir aos contribuintes, foram classificados de erros “Muito Grave”.

No que concerne a análise documental e em resultado de suspensão desta análise vale enfatizar que, após a reanálise da restituição do IUR-PS, a DGCI não elaborou qualquer relatório no sentido de aferir a percentagem de erros revelada pela IGF na ordem de 81%, depurar os gastos, as receitas e os benefícios advindos desta reanálise assim como as possíveis medidas preventivas que poderiam servir de orientações futuras.

No que tange a entrevista, a faixa etária dos entrevistados está entre 47 a 55 anos, 86% são do sexo feminino e 14% do sexo masculino, 72% são licenciados, 14% são bacharéis, 14% são mestres, 86% receberam formação em IUR-PS e 14% não receberam formação no IUR-PS. Em relação a antiguidade, os entrevistados apresentam um tempo médio de serviço de 22 anos.

As entrevistas demoraram cerca de 45 minutos e não foram gravadas, no intuito de minorar constrangimentos ou inibições (Saurin et al., 2012). A par das informações demográficas, as entrevistas foram organizadas em dois tópicos (ver Anexo G), cada um com o seu objeto específico:

Tópico 1: matéria relacionada com os colaboradores da DGCI, que participaram no apuramento do IUR-PS e na reanálise da restituição deste IUR-PS, onde as informações resultantes desta entrevista foram analisadas com a aplicação do algoritmo de Saurin et al. (2012), conforme a Figura 5. Os erros revelados na entrevista foram analisados na perspetiva de falhas ativas e latentes e classificados em erros de natureza pessoal ou organizacional;

Tópico 2: matéria relacionada com os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS, no intuito de listar estes erros e verificar se a instituição criou barreiras de proteção

contra erros e se estas barreiras não falharam. No caso de se verificar estas condições os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS ficam enquadrados em erros de natureza pessoal, porém, em caso da organização ter instituído barreiras de proteção contra falhas e estas barreiras falharam, ou mesmo no caso de não as ter instituído, os erros devolvidos ficam enquadrados na categoria de erro organizacional.

Os resultados do tópico 1 da entrevista, em observação aos colaboradores da DGCI, pelo algoritmo de deteção de falhas foram os seguintes:

- 1) A análise dos dados revelados pelo primeiro entrevistado devolveu a sequência 1-2-3-6-7-8-10 do algoritmo, que conduziu ao resultado final de “lapso de memória”;
- 2) Na segunda entrevista realizada o resultado da aplicação do algoritmo devolveu as sequências 1-2-3-6-7-8-10 o que conduziu ao resultado final de “lapso de memória”.
- 3) A análise das informações apresentadas pelo terceiro entrevistado devolveu a sequência 1-2-10 do algoritmo, o que levou ao resultado final de “não houve erro” do funcionário;
- 4) Na quarta entrevista a resposta à pergunta 3, “se essas orientações foram seguidas?”, conduziu a duas ramificações “sim e não”, pelo que passamos a transcrever esta resposta: “O cumprimento das orientações é monitorado pelos chefes de Repartições, contudo no decurso da liquidação sempre deparámos com situações novas que careceram de interpretação e definição de novos procedimentos”. O resultado do algoritmo devolveu as sequências 1-2-3-4-10 e 1-2-3-6-10 e ambas conduziram ao resultado final de “não houve erro” do funcionário.
- 5) Na quinta entrevista a resposta à pergunta 3, “se essas orientações foram seguidas?”, conduziu a duas ramificações “sim e não”, pelo que passamos a transcrever esta resposta: “De certa forma sim”. O resultado do algoritmo devolveu, para a resposta “sim”, a sequência 1-2-3-4-10, o que conduziu ao resultado de “não houve erro” do funcionário, porém, para a resposta “não” devolveu a sequência 1-2-3-6-7-8-10 o que levou ao resultado de “lapso de memória”. Dada a divergência de resultados, ou seja, o facto de não existir consenso acerca de qual é o procedimento tacitamente aceite como correto, a resposta à pergunta 3 deve ser negativa (Saurin et al. 2012), pelo que a sequência aceite para a resposta à pergunta 3 é a que conduziu ao resultado final de Lapso de memória.
- 6) O resultado da análise da sexta entrevista devolveu a sequência 1-2-3-6-7-8-10, o que levou ao resultado final de “lapso de memória”.
- 7) Na sétima entrevista o resultado do algoritmo devolveu as sequências 1-2-10 o que conduziu ao resultado final de “não houve erro” do funcionário.

O tópico 2 da entrevista, em observação aos erros relacionados com o IUR-PS, teve como propósito apurar as falhas latentes, ou seja, falhas de gestão e dos elaboradores de procedimentos, convertidas em erros organizacionais, que poderiam ter sido evitadas pela via da criação ou reforço de barreiras de proteção, de acordo com Almeida e Vilela (2010).

Os erros enumerados neste segundo tópico da entrevista estão registados na Tabela 12 que se segue.

Tabela 12. Erros apurados na entrevista

N.º de ordem	Descrição de erros
1	Não aceitação dos encargos com filhos que completavam dezoito anos no ano de 2008
2	Aceitação de dependentes sem documentos
3	Aceitação de encargos com dependentes em estado de invalidez sem comprovativo da entidade competente
4	Aceitação de despesas de educação sem comprovativo de aproveitamento escolar
5	Aceitação de despesas de habitação sem contrato de arrendamento ou termo declarativo
6	Extravio de documentos (contratos de arrendamento)
7	Registo de casados único titular de rendimentos na categoria de solteiros quando um dos cônjuges auferia unicamente rendimento comercial
8	Erros de inserção de dados na base de dados de apuramento do IUR-PS
9	Erros decorrentes de interpretação de normas fiscais
10	Aceitação de filhos considerados dependentes, quando estes possuíam idade superior a 18 anos
11	Dedução de encargos com filhos quando o contribuinte atribuía pensão de alimentos ao referente filho tutelado pela mãe
12	Duplicação de dependentes no pai e na mãe
13	Inserção de dados de dependentes no sistema sem cruzamento com a base de dados do RNI
14	Inserção errada do NIB no sistema informático, caso que ocorreu devido a inexistência de regras de validação neste sistema
15	Duplicação da restituição do IUR-PS dada a inexistência de regras de validação no sistema

Fonte: Elaboração própria, com dados da entrevista

Os erros listados nos números 1 a 8 identificam-se com aqueles que na análise documental foram enquadrados nas falhas ativas, direcionadas para os “erros pessoais”, enquanto os restantes erros, por resultarem de falhas dos elaboradores de procedimentos, foram imputados nas falhas latentes orientadas para os “erros organizacionais”.

Os erros identificados na Tabela 12, com exceção do que se encontra classificado no número 14, foram considerados “Muito Grave” quanto ao nível de gravidade, por serem suscetíveis de provocar alterações ao valor do imposto. O erro referido na dita exceção, no que tange ao nível de gravidade, foi considerado “Grave” por fomentar dificuldades na identificação do contribuinte.

Os erros apurados na Tabela 12 fazem correspondência com os erros obtidos na recolha documental, nas Tabelas 9, 10 e 11, com exceção dos erros referentes aos números 6 e 9, conforme se pode observar na Tabela 13, apresentada de seguida.

Tabela 13. Erros da entrevista – correspondência com erros da recolha documental

Erros da entrevista (Tabela 12)	Tabela 9	Tabela 10	Tabela 11	Observação
N.º 1	Descritivo da Linha 5, n.º 1			
N.º 2	Descritivo da Linha 5, n.º 6	n.º 10		
N.º 3	Descritivo da Linha 11, n.º 3			
N.º 4	Descritivo da Linha 10, n.º 1 + n.º 5			
N.º 5	Descritivo da Linha 6, n.º 1			
N.º 6	Extravio de documentos (contratos de arrendamento)			Sem correspondência
N.º 7	Descritivo da Linha 1, n.º 6			
N.º 8	Erros generalizados de inserção de dados em todos os quadros			
N.º 9	Erros decorrentes de interpretação de normas fiscais			Sem correspondência
N.º 10		n.º 6		
N.º 11	Descritivo da Linha 9, n.º 1 + n.º 7			
N.º 12	Descritivo da Linha 5, n.º 2			
N.º 13		n.º 12		
N.º 14			n.º 4	
N.º 15		n.º 26		

Fonte: Elaboração própria

Os erros apurados no IUR-PS tiveram origem de vária natureza, onde se destaca:

- Falta de atenção dos colaboradores, no que se refere a introdução de valores errados no sistema;
- As Regras de aplicação do sistema informático, que servia de plataforma para o apuramento do IUR-PS não foram bem definidas;
- Plataforma informática com parametrização de regras deficiente;
- Perda de documentos anexos em processos de contribuintes, nomeadamente contratos de arrendamento, situação que prejudicava o contribuinte uma vez que a não aceitação do referente contrato induzia ao aumento do imposto a pagar. Em muitos casos o contribuinte fazia chegar na administração fiscal uma nova cópia do contrato que, na mesma, não era aceite com a alegação da inexistência de registo do proprietário do imóvel ou do NIF, quando, a DGCI poderia aceitar o contrato e proceder à fiscalização do proprietário, com o fito de cobrar imposto sobre o rendimento gerado pelo referente imóvel;
- Insuficiência de pessoal destacado para o setor de apuramento do IUR-PS;

Comunicação tardia das informações, saídas das circulares de instruções de procedimentos, às Repartições de Finanças;

Baixo nível de escolaridade dos funcionários afetos ao setor;

Insuficiência de diretrizes, emanadas pela organização, para responder todas as dúvidas despoletadas pelos colaboradores em matéria de IUR-PS;

Falta de rigor na inserção dos dados, declarados pelos contribuintes, no sistema informático;

Sucessivas alterações legislativas, que eram publicadas com frequência nas Leis de orçamento do Estado, onde os funcionários afetos ao setor não tomavam conhecimento através dos chefes diretos ou das suas próprias iniciativas;

Curto período de tempo dedicado ao apuramento do IUR-PS;

Não conexão da base de dados do sistema com a base de dados de outras instituições nacionais nomeadamente o Registo de Notariado e Identificação e o Instituto Nacional da Estatística que germinam informações sobre os cidadãos contribuintes.

Na análise das informações recolhidas na entrevista foi constatado que a organização tinha determinado medidas de proteção contra falhas ou erros, tais como, a realização de sessões de esclarecimento nos encontros de chefias, emissão de ofícios circulares sobre procedimentos administrativos, orientações pontuais aos chefes das Repartições de Finanças e aos coordenadores de equipas, visitas às Repartições de Finanças no fito de averiguar a consistência na uniformidade de procedimentos aplicados aos impostos. Contudo as referentes medidas de proteção não foram suficientes para barrar as ditas falhas, devido a inexistência de uma equipa de acompanhamento do IUR-PS, a deficiência na base de dados, a não conexão da base de dados com bases de outras instituições no fito de cruzar e fiabilizar as informações dos contribuintes, a carência na eficiência demonstrada pela organização, traduzida em falta de acompanhamento das alterações que, frequentemente eram introduzidas na legislação do IUR-PS, a carência na solicitação de apoio aos serviços centrais da instituição para interpretação das normas fiscais que veiculavam o apuramento do IUR-PS e a ausência de supervisão na liquidação do IUR-PS assim como a falta de resposta atempada aos contribuintes relativamente ao apuramento do IUR-PS. Esta falta de resposta atempada ocorreu dada a carência de colaboradores afetos ao setor do IUR-PS. Vale ressaltar que, esta conjuntura favoreceu o atraso no processamento do IUR-PS de 2008 que só foi apurado em 2012, quando devia ser processado em 2009. Alguns entrevistados defenderam que as medidas não falharam mas as mesmas não foram suficientemente equacionadas e esta situação foi reforçada por razões políticas que vedaram a DGCI a autonomia financeira para a contratação de técnicos, no propósito de suprir a

carência do pessoal destacado para o setor do IUR-PS, assim como a autonomia para manusear o sistema informático que estava concentrado nas mãos do Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação (NOSI), entidade pública empresarial (Portal NOSI, 2016, p. 1) que faz “a implementação das medidas que visem a modernização da estrutura organizacional da administração pública” (Governo de Cabo Verde (GCV), 2009: 3).

Em reforço à insuficiência das medidas de proteção contra falhas, a DGCI não apurou qualquer relatório após a reanálise da restituição do IUR-PS, no fito de verificar a veracidade da margem de erro, que envolvia o apuramento do IUR-PS, em 81% conforme relatado na auditoria que determinou a revisão do IUR-PS e purificar as falhas com vista à redefinir ou reforçar as suas medidas corretivas e preventivas de erros.

Na análise das informações advindas da entrevista foi averiguado que as ditas falhas se restringem a duas origens:

A nível do sistema informático: as falhas resultaram das decisões dos elaboradores de procedimentos que não levaram em consideração a definição de regras para vedar a ocorrência de erros, típicos dos ocorridos e divulgados neste estudo, e credibilizar a fiabilidade de informações, aliadas ao facto da DGCI não dispor de autonomia na gestão do sistema informático, situação que criou entrave nas suas decisões;

Nos restantes níveis os erros resultaram de falhas de gestão: a organização poderia ter definido estratégias no sentido de aferir deficiências envoltas ao pessoal e colmatar estas deficiências, nomeadamente, pela via da preparação ou capacitação dos técnicos para o desempenho das suas funções e da promoção de trabalhos em equipas. Igualmente, a organização poderia ter edificado medidas de acompanhamento que facilitassem a fiabilidade das informações, cruzamento e tratamento de dados, assim como poderia ter envidado esforços no sentido de compilar os documentos fiscais com as suas correspondentes alterações frequentes e tornar esta compilação num documento de consulta, o que evitava a dispersão de normas fiscais e promovia a redução de erros.

2. Medidas corretivas definidas para a reanálise da restituição do IUR-PS

A DGCI desconhecia a existência dos erros envoltos ao IUR-PS e passou a conhecer alguns deles após a auditoria desencadeada pela IGF. Nesta sequência e a pedido da IGF, a DGCI determinou medidas de proteção contra estes erros, através da criação da Circular n.º 2/2012, de 22 de Outubro e da Adenda a esta mesma circular, datada de 14 de Novembro, onde estes documentos não foram anexos neste estudo dada a extensividade dos

mesmos. As medidas saídas destes documentos foram aplicadas durante a reanálise da restituição do IUR-PS, de forma a suprir os erros apurados na dita auditoria. A criação de medidas de proteção foi assim elaborada: uma medida corretiva ou mais para cada erro, sendo que, estas medidas foram plasmadas na Circular e na Adenda acima referenciadas.

No que tange aos erros detetados durante a reanálise da restituição do IUR-PS, ou seja, erros advindos do sistema informático e dos procedimentos de pagamento da restituição do IUR-PS, plasmados na Tabela 11, foram também determinadas algumas medidas de proteção para suprir alguns dos erros espelhados, através da introdução de regras de validação no sistema informático, conforme informações fornecidas pela UTIC, que permitiram:

- A interdição à aceitação para dedução ao rendimento, os filhos com idade superior a 18 anos;
- A vedação da duplicação de filhos menores, de pais separados, que anteriormente poderiam ser aceites na base de dados do sistema informático no pai e na mãe, em simultâneo;
- A Validação de filhos menores no sistema de Registos do Notariado e Identificação no sentido de aferir a veracidade dos pais e dos tutores dos dependentes.
- No sentido de suprir outros erros detetados durante a reanálise, o processo de apuramento do IUR-PS, efetuado nas Repartições de Finanças, passava pelo crivo da IGF que, após a validação por esta instituição era reapreciado pelos Serviços Centrais da DGCI e ulteriormente era alvo de uma certificação pelo apoio informático, para que houvesse garantia da não repetição da restituição.

Vale ressaltar que a DNRE tem vindo a investir na determinação de outras medidas preventivas, nomeadamente na reformulação da Lei que envolve o IUR-PS (Lei n.º 78/VIII/2014, de 31 de Dezembro), que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2015 e que se presenteou com a implementação da declaração eletrónica de rendimentos, neste mesmo ano, com ajustes no cálculo do imposto e na retenção na fonte, assim como na aposta em modalidades de tributação pela via da retenção na fonte com dispensa da entrega da declaração, pelos contribuintes com rendimentos de trabalho dependente e pensões, entre outros.

3. Discussão dos resultados

Após a análise dos erros apurados na recolha documental e na entrevista apresentamos, de seguida, a discussão dos resultados, tendo em vista a análise crítica dos mesmos face às teorias/conceitos apresentados.

A análise documental foi observada em dois períodos, período antes da reanálise da restituição do IUR-PS e período que sucedeu na senda desta reanálise, sendo que, esta análise foi feita nos contextos de falhas ativas e falhas latentes. Os erros, obtidos antes da reanálise da restituição do IUR-PS, analisados no contexto das falhas ativas pela aplicação do algoritmo de deteção de falhas ocorreram nas sete Repartições de Finanças que suportaram auditoria pela IGF, a qual, do resultado desta auditoria foi desencadeado o processo da reanálise da restituição do IUR-PS.

No contexto das falhas ativas e do resultado da aplicação do referido algoritmo, os erros analisados se resumem em sequência e frequência apresentadas na Tabela 14.

Tabela 14. Sequência e frequência do algoritmo de deteção de falhas

Sequência	Frequência
1-9-10 (não houve erro)	64
1-2-10 (não houve erro)	64
1-2-3-6-10 (não houve erro)	64
1-2-3-6-7-10 (não houve erro)	64
1-2-3-6-7-8-10 (Lapso de memória)	27

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A Tabela anterior demonstra o número de vezes em que os tipos de erros contribuíram em falhas, conforme a teoria de Saurin et al. (2012). Vários tipos de erros, enquadrados nas 16 categorias, se repetiram em algumas Repartições de Finanças, o que fez 64 aplicações de erros onde estas aplicações resultaram em 4 alternativas de resposta do referido algoritmo, na esfera do conceito de “Não houve erro”. A categoria de lapsos devolveu 27 aplicações de erros e não houve qualquer outra alternativa de resposta na aplicação do algoritmo, por serem respostas concisas. Apenas 3 das referidas 4 alternativas de resposta serviram para confirmar a exatidão da primeira alternativa e a inclusão destas 3 alternativas na análise provocam distorções nos resultados, pelo que se prosseguiu com a análise de apenas uma alternativa de resposta, ou seja, 64 aplicações do conceito de “Não houve erro”.

O resultado da análise documental foi moldurado conforme a Tabela 15, apresentada de seguida, onde os tipos de erros enquadrados no conceito de “Não houve

erro”, ou seja, erros organizacionais, representam 70,3% do total das aplicações de erros e os enquadrados no conceito de “Lapsos de memória”, isto é, erros pessoais, representam os restantes 29,7%, onde as percentagens foram calculadas pela razão entre o número de ocorrência de não houve erro ou lapsos e o somatório do número de ocorrências.

Tabela 15. Distribuição dos erros na análise documental

Tipos de erros	N.º de ocoi %
Não houve erro	64 (70,3%)
Violações	0
Deslizes	0
Erros ao nível de conhecimento	0
Lapsos de memória	27 (29,7%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A distribuição da ocorrência dos erros encontra-se estruturada pelas Repartições de Finanças, abaixo evidenciada.

Tabela 16. Falhas ativas - Distribuição dos erros por Repartições de Finanças

Frequência	Ribeira Grande	Paul	Porto Novo	São Vicente	Sal	Boavista	Praia	Total
Não houve erro	1 (1,1%)	4 (4,4%)	5 (5,5%)	12 (13,2%)	11 (12,1%)	8 (8,8%)	23 (25,3%)	64 (70,3%)
Lapsos de memória	1 (1,1%)	3 (3,3%)	2 (2,2%)	7 (7,7%)	1 (1,1%)	2 (2,2%)	11 (12,1%)	27 (29,7%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

O erro de natureza organizacional, representado na referida Tabela 16 pelo conceito de “Não houve erro”, apresenta maior evidência na Repartição de Finanças da Praia, na escala de 25,3%, seguida das Repartições de São Vicente (13,2%), Sal (12,1%) e Boavista (8,8%). O erro de natureza pessoal, representado na dita Tabela pelo conceito de “lapsos de memória”, também, apresenta maior evidência na Repartição da Praia, com 12,1 %, seguida das Repartições de São Vicente (7,7%), e Paúl (3,3%).

Os erros oriundos da senda da reanálise da restituição do IUR-PS, contextualizados nas falhas ativas, se referem àqueles contidos na Tabela 10, nas categorias de “Dependente MG e Dependente G”, no total de 25 modalidades repetidas em várias Repartições de Finanças onde estas repetições elevaram as ocorrências para 77 casos. São erros que foram listados no ato da validação de dados alusivos ao apuramento do IUR-PS, na senda da reanálise da restituição deste imposto. A análise dos referentes dados no contexto das falhas ativas foi feita pela aplicação do algoritmo de deteção de falhas, que devolveu a sequência 1-2-3-6-7-8-10, com o respetivo enquadramento no conceito de “Lapsos de memória”, onde o resultado das frequências destes erros foi estruturado por Repartições de Finanças, em jeito da Tabela 17, a seguir apresentada.

Tabela 17. Falhas latentes - Distribuição dos erros por Repartições de Finanças

Frequência	Paul	Porto Novo	Ribeira Grande	Boavista	Sal	São Nicolau	São Vicente	Brava	Maió	Praia	Santa Catarina	Santa Cruz	Tarrafal	São Filipe	Mosteiros	Total de Lapsos
Lapsos	2	3	sem dados	sem dados	8	4	9	6	4	15	4	5	4	8	5	77
% sobre o total	2,6%	3,9%			10,4%	5,2%	11,7%	7,8%	5,2%	19,5%	5,2%	6,5%	5,2%	10,4%	6,5%	100,0%

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

Na tabela 17 acima espelhada foi apurado que dos 25 tipos de erros, classificados no algoritmo de deteção de falhas no conceito de “Lapsos de memória” os quais foram purificadas 77 ocorrências, a maior frequência deu-se na Repartição da Praia com 15 ocorrências (19,5% do total de erros), seguida da Repartição de São Vicente, com 9 ocorrências (11,7%) e ulteriormente as Repartições do Sal e de São Filipe, ambas com 8 ocorrências (10,4%). As percentagens foram calculadas pela razão entre o número de lapsos por cada Repartição de Finanças e o total de lapsos. Nas Repartições da Ribeira Grande e da Boavista não foi possível obter dados para análise de ocorrências.

A análise dos erros assinalados no contexto das falhas ativas, ocorridos antes da reanálise da restituição do IUR-PS e na senda desta reanálise, apresenta uma aglutinação de resultados demonstrados na seguinte Tabela 18.

Tabela 18. Aglutinação dos erros percebidos antes e após a reanálise

Tipos de erros	N.º de ocorrência e %
Não houve erro	64 (38,1%)
Violações	0
Deslizes	0
Erros ao nível de conhecimento	0
Lapsos de memória	104 (61,9%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al., 2012)

A dita Tabela 18 permite-nos denotar que no referido contexto, 38,1% dos erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS ficaram enquadrados no conceito de “não houve erro pessoal”, o que significa que esta percentagem de erros é de natureza organizacional, enquanto 61,9% dos referentes erros, enquadrados no conceito de “Lapsos de memória”, são de natureza pessoal. Neste sentido e em cumprimento a um dos objetivos propostos para este estudo, foi averiguado que, os erros pessoais predominam sobre os erros organizacionais. Vale ressaltar que na análise dos erros ocorridos antes da dita reanálise os erros organizacionais predominaram sobre os erros pessoais, conforme se pode observar nos resultados percecionados pela Tabela 15, que devolveu 70,3% de erros organizacionais e 29,7% de erros pessoais. A inversão de resultados resultara do facto de os erros absorvidos no ato da reanálise da restituição do IUR-PS serem qualificados na categoria de

“Lapsos de memória”, ou seja, erros pessoais, o que se pode verificar na Tabela 17 anteriormente apresentada. Perante tal situação pode-se dizer que no decorrer da reanálise, os trilhos das falhas ativas e latentes juntaram-se e criaram novas trajetórias de oportunidades de erros, conforme a teoria do queijo suíço de Reason (2000), onde os resultantes erros foram categorizados em erros pessoais.

A aglutinação da sequência dos erros, observados antes e após a reanálise da restituição do IUR-PS, por Repartições de Finanças, encontra-se estratificada na Tabela 19 a seguir apresentada.

Tabela 19. Aglutinação da sequência dos erros pelo algoritmo de deteção de falhas

Repartição	Antes da Reanálise		Após Reanálise	Antes e após reanálise		Total
	Não houve erro	Lapsos	Lapsos	Não houve erro	Lapsos	
Ribeira Grande	1 (1,1%)	1 (1,1%)		1 (0,6%)	1 (0,6%)	2 (1,2%)
Paul	4 (4,4%)	3 (3,3%)	2 (2,7%)	4 (2,4%)	5 (3,0%)	9 (5,4%)
Porto Novo	5 (5,5%)	2 (2,2%)	3 (4,1%)	5 (3,0%)	5 (3,0%)	10 (6,0%)
São Vicente	12 (13,2%)	7 (7,7%)	9 (12,3%)	12 (7,1%)	16 (9,5%)	28 (16,7%)
São Nicolau	(0,0%)	(0,0%)	4 (5,5%)	0 (0,0%)	4 (2,4%)	4 (2,4%)
Sal	11 (12,1%)	1 (1,1%)	8 (11,0%)	11 (6,5%)	9 (5,4%)	20 (11,9%)
Boavista	8 (8,8%)	2 (2,2%)	(0,0%)	8 (4,8%)	2 (1,2%)	10 (6,0%)
Maio	(0,0%)	(0,0%)	4 (5,5%)	0 (0,0%)	4 (2,4%)	4 (2,4%)
Praia	23 (25,3%)	11 (12,1%)	15 (20,5%)	23 (13,7%)	26 (15,5%)	49 (29,2%)
Santa Catarina	(0,0%)	(0,0%)	4 (5,5%)	0 (0,0%)	4 (2,4%)	4 (2,4%)
Santa Cruz	(0,0%)	(0,0%)	5 (6,8%)	0 (0,0%)	5 (3,0%)	5 (3,0%)
Tarrafal	(0,0%)	(0,0%)	4 (5,5%)	0 (0,0%)	4 (2,4%)	4 (2,4%)
São Filipe	(0,0%)	(0,0%)	8 (11,0%)	0 (0,0%)	8 (4,8%)	8 (4,8%)
Mosteiros	(0,0%)	(0,0%)	5 (6,8%)	0 (0,0%)	5 (3,0%)	5 (3,0%)
Brava	(0,0%)	(0,0%)	6 (8,2%)	0 (0,0%)	6 (3,6%)	6 (3,6%)
Total	64 (70,3%)	27 (29,7%)	77 (105,5%)	64 (38,1%)	104 (61,9%)	168 (100,0%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

Na última linha da Tabela 19 verifica-se que dos 38,1% de erros organizacionais depurados nesta análise com a designação de “Não houve erro”, a Repartição da Praia apresenta maior evidência (13,7%), seguida da Repartição de São Vicente (7,1%) e ulteriormente a Repartição do Sal (6,5%). Em relação aos 61,9% de erros pessoais, configurados com a designação de “Lapsos de memória”, também apresentam a mesma ordem decrescente de evidência, ou seja, Praia (15,5%), São Vicente (9,5%) e Sal (5,4%).

Ao nível da análise documental a investigação das falhas latentes, dos erros ocorridos antes da reanálise da restituição do IUR-PS e na senda desta reanálise, traduz-se em falhas de gestão vertidas em erros organizacionais que poderiam ter sido evitadas através

de reforço ou criação de barreiras de proteção. O resultado desta análise foi revelado nas seguintes etapas:

- 1) Erros purificados antes da reanálise da restituição do IUR-PS, que resultaram do facto das barreiras de proteção constituídas pela organização não serem suficientes para vedar a ocorrência de erros plasmados na Tabela 9;
- 2) Erros enumerados na senda da reanálise da restituição do IUR-PS, no ato da validação de dados pela IGF, vislumbrados na Tabela 10;
- 3) Erros apurados na senda da reanálise da restituição do IUR-PS, no ato da validação de dados pela equipa informática da UTIC, conforme a Tabela 11.

Os erros expostos nas 3 referidas Tabelas, na fração relacionada com falhas latentes, foram compilados conforme a Tabela 20 a seguir apresentada.

Tabela 20. Aglutinação dos erros resultantes de falhas latentes

Erros resultantes de falhas latentes	Erros MG	Erros G	Total
Antes da reanálise - Erros da Tabela 9			
Linha 1 - Enquadramento do estado civil e mínimo de existência	1		1
Linha 2 - Rendimento tributável	1		1
Linha 5 - encargos Familiares	2		2
Linha 7 - Juros e encargos de dívidas de habitação	5		5
Linha 14 - Retenção na fonte	1		1
Após a reanálise			
Erros da Tabela 10 - Linhas 27 a 29		3	3
Erros da Tabela 11	10		10
Total	20		23

Fonte: Elaboração própria

A análise das falhas latentes depurou erros revelados pelos elaboradores de procedimentos, que criaram uma base de dados com insuficiência de regras de validação e com limitações que, entre outras, impediram a aceitação de Bilhete de Identidade (BI), como documento de identificação dos dependentes e de cédulas pessoais que continham igual número de identificação, mas emitidas em ilhas diferentes. Estas limitações ao sistema revelaram-se falhas dos elaboradores de procedimentos, traduzidas em erros organizacionais, por não se terem constituído barreiras de proteção para evitar a ocorrência destas falhas. Adicionalmente foram depurados erros de decisões organizacionais, elencados aos procedimentos de pagamento da restituição do IUR-PS, que foram traduzidos em erros organizacionais e que poderiam ter sido acautelados através da criação de barreiras de proteção.

Os erros pessoais e organizacionais envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS, cujas categorias derivaram das Tabelas 9, 10 e 11, conjuntamente com os resultados oriundos da última linha do Anexo L e da Tabela 20, encontram-se sumarizados na seguinte Tabela 21.

Tabela 21. Apuramento dos erros pessoais e organizacionais na análise documental

Ref.º Quadro	1-Categ. erros	2-Não houve erro	3-Falhas latentes	4-Lapsos de memória	5-Total geral	6-Total de erros organizacionais (2+3)	7-Total de erros pessoais (4)	8-Erros MG	9-Erros G
Tabela 9	16	64 (MG)	10 (MG)	27 (MG)	101	74	27	101	
Tabela 10	29		3 (G)	74 (MG)	3 (G)	80	3	74	6
Tabela 11	10		10 (MG)		10	10		10	
Total	55	64 (MG)	20 (MG)	3 (G)	101 (MG)	3 (G)	191	87	6
						(45,5%)	(54,5%)	(96,9%)	(3,1%)

Fonte: Elaboração própria

A Tabela 21 acima visada transcreve o resultado do estudo dos erros pessoais e organizacionais, no contexto da análise documental, na qual verifica-se que, embora os erros pessoais tenham-se predominado sobre os erros organizacionais, na ordem de 54,5 % contra 45,5%, a diferença quantitativa de resultados é ínfima e está na ordem de 9%, sendo que, esta percentagem foi calculada pela diferença entre a percentagem de erros pessoais (54,5 %) e a percentagem de erros organizacionais (45,5%). Esta diferença de 9% significa que os erros pessoais apresentam uma dimensão maior que os erros organizacionais na ordem de 9%. Igualmente, na dita Tabela pode-se averiguar que os vários tipos de falhas devolveram 55 categorias de erros que se irradiaram nas várias Repartições de Finanças, num total de 191 ocorrências. Vale ressaltar que nestas ocorrências não foram registadas na íntegra os erros absorvidos, no ato da reanálise da restituição do IUR-PS, na Repartição de Finanças da Ribeira Grande, e as que ocorreram na Repartição da Boavista não entraram para esta avaliação, por falta de informações. Igualmente, a dita Tabela espelha um nível de gravidade “Muito Grave” em 185 dos erros apurados (96,9%) e “Grave” para os restantes 6 erros (3,1%), porém, os erros “Sem Gravidade” são nulos.

Os tipos de erros mais frequentes, visualizados no contexto das falhas ativas foram extraídos do Anexo L e, podem ser observados na Tabela 22, apresentada de seguida, porém os erros observados em falhas latentes não foi possível purificar a frequência dos mesmos, por se tratarem de erros cometidos pelos elaboradores de procedimentos ou pelo nível gerencial mais alto, não obstante a não relevância da divulgação desta frequência, por afetar a organização em geral.

Tabela 22. Erros mais frequentes

Designação	Frequência	Não houve erro		Lapso de memória		São Vicente	Sal	Boavista	São Filipe	Praia
		N.º	Gravidade	N.º	Gravidade					
Linha 1	9	9	MG	0	-	0	0	3	0	3
Linha 5	87	0	-	77	MG	9	8	0	8	17
Linha 6	10	8	MG	2	-	2	0	0		2
Linha 9	8	8	MG	0	-	0	0	2	0	2
Linha 13	9	0	-	9	MG	2	0	0	0	3
Total	123	25	0	88	0	13	8	5	8	27

Fonte: Elaboração própria, com base em Saurin et al. (2012)

Na Tabela anterior evidenciam-se os tipos de erros que mais predominaram como sendo os que constam na linha 5 (Encargos familiares – filhos), com 87 ocorrências (46%), seguidos da linha 6 (Renda de casa), com 10 ocorrências (5%) e ulteriormente as linhas 1 (Enquadramento do estado civil e do mínimo de existência) e 13 (Quotização/seguros/donativos), com 9 ocorrências (5%) cada, prosseguidas da linha 9 (Pensões obrigatórias), com 8 ocorrências (4%), onde as percentagens foram calculadas pela razão entre o número de ocorrências de cada tipo de erro e o total geral de ocorrências, que é de 191. No conteúdo de erros com maior ocorrência destacam-se as Repartições da Praia, em maior número (27), seguida de São Vicente (13), Sal e São Filipe (ambas com 8 ocorrências), prosseguidas da Boavista (5).

A análise da entrevista foi feita no contexto de falhas ativas e falhas latentes. No contexto das falhas ativas as sete entrevistas realizadas resultaram na aplicação do algoritmo de deteção de falhas com ramificação de duas respostas e sete frequências, onde, a frequência representa o número de vezes em que os erros contribuíram em falhas, segundo a teoria de Saurin et al. (2012), ou seja, o número de vezes em que a sequência resultou da aplicação do algoritmo de deteção de falhas ao analisar o tópico 1 da entrevista. Na análise das ditas respostas não foi levada em consideração a ramificação da resposta, que serviu apenas para certificar a primeira alternativa, no fito de seguir os paradigmas praticados na análise documental, cuja utilização das alternativas de resposta estavam a provocar distorções nos resultados. O resultado das sequências da aplicação do algoritmo supracitado foi retratado na Tabela 23, que se apresenta de seguida.

Tabela 23. Sequência na aplicação do algoritmo de deteção de falhas

Sequência	Frequência
1-2-10 (não houve erro)	2 (28,6%)
1-2-3-4-10 (não houve erro)	1 (14,3%)
1-2-3-6-7-8-10 (Lapsos de memória)	4 (57,1%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al., 2012)

O resultado da análise da entrevista foi apresentado conforme a Tabela 24, a seguir apresentada, onde consta a discriminação dos tipos de erros.

Tabela 24. Tipos e frequência relativa de erros

Tipos de erros	N.º de ocorrência
Não houve erro	3 (42,9%)
Violações	0 (0,0%)
Deslizes	0 (0,0%)
Erros ao nível de conhecimento	0 (0,0%)
Lapsos	4 (57,1%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

Os resultados da Tabela 24 demonstram que 42,9% dos erros estão contidos no conceito de “não houve erro” do colaborador, o que significa que os referentes erros são de natureza organizacional, enquanto os 57,1% de erros estão enquadrados na categoria de lapsos e no conceito de erros de natureza pessoal.

A análise das falhas latentes, ou seja, falhas de gestão traduzidas em erros organizacionais que poderiam ter sido evitadas através de reforço de barreiras de proteção, está relacionada com os erros alojados na Tabela 12, onde estes erros foram agrupados em duas categorias, de acordo com o nível de gravidade, que foram erros considerados “Muito Grave” e “Grave”, conforme o plasmado no Anexo M. Através da análise do conteúdo do Anexo M verificou-se que a organização tinha determinado medidas de prevenção de erros, de natureza vária, mas as referentes medidas não foram suficientes para vedar a ocorrência daqueles erros pelo que, embora os mesmos erros tenham sido contornados para o caso do ano 2008 e a organização tenha definido outros paradigmas para a tributação do IUR-PS com a entrada em vigor da nova Lei (Lei n.º 78/VIII/1014, de 31 de Dezembro) e da implementação da declaração eletrónica no ano 2015, é de extrema necessidade esta organização reforçar as suas medidas corretivas para eliminar os erros que ainda se predominam, assim como as medidas preventivas para evitar a futura ocorrência de erros.

No que tange a aferição da margem de erros divulgada na auditoria pela IGF, na ordem de 81%, foi observado que a organização não elaborou qualquer relatório após a reanálise da restituição do IUR-PS, no sentido de aferir esta margem de erros, depurar os gastos, as receitas e os benefícios advindos desta reanálise, assim como determinar possíveis medidas corretivas e preventivas que permitissem melhorias na organização.

O resultado da análise da entrevista no contexto dos erros pessoais e organizacionais é o que se apresenta na Tabela 25, que se segue.

Tabela 25. Resultado dos erros pessoais e organizacionais na entrevista

Classificação de erros	Erros organizacionais	Erros pessoais	Total	Nível de gravidade	
1-Não houve erro (algoritmo da Fig. 5)	3		3	MG	13,6%
2-Lapsos de memória (algoritmo da Fig. 5)		4	4	MG	18,2%
3-Falhas latentes	6	8	14	MG	63,6%
(Tabela 12)	1		1	G	4,5%
4-Total	10	12	22		100,0%
%	45,5%	54,5%	100,0%		

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

Verifica-se que o resultado do estudo dos erros pessoais e organizacionais, no contexto da entrevista, revela a percentagem de erros organizacionais, envolvida na reanálise da restituição do IUR-PS, em 45,5%, contra a percentagem de erros pessoais que se firmou predominante, em 54,5%, com uma vantagem de 9%. Em relação ao nível de gravidade, esta Tabela indica erros “Muito Grave” em 96,5%, contra a ínfima percentagem de erros “Grave” em 4,5%. Vale realçar que, no contexto do nível de gravidade, não foi apurado qualquer erro “Sem Gravidade”.

As categorias de erros visadas neste estudo, no total de 55, foram reagrupadas em subconjuntos de temas mais abrangentes no propósito de determinar as propostas de medidas corretivas e preventivas de acordo com o grau de prioridades na correção ou prevenção de erros (Santana et al., 2009). Todavia, dada a fraca presença do nível de gravidade “Grave” neste estudo (apenas 3,1%), não foi relevante discriminar este nível, em “Muito Grave” ou “Grave”, na determinação das referidas medidas corretivas e preventivas, pelo que, as possíveis medidas neste estudo apresentam-se o mesmo nível de prioridades. Nos termos do exposto, foram definidos 3 subconjuntos de temas, designados por erros praticados pelos colaboradores, erros confinados pelos elaboradores de procedimentos e erros cometidos pelo nível gerencial mais alto, onde os erros associados as ditas categorias resultaram, conforme o Anexo N, de interpretação errada de normas que envolvem o IUR-PS, informações imprecisas e insuficientes (ou mesmo inexistentes) introduzidas na base de dados para efeito de cálculo do IUR-PS, deficiência de regras de validação de informações no sistema informático, ausência de rotinas de manutenção ao sistema, défice de gestão e de planeamento no processo de trabalho, falta de estabelecimento de metas pela organização e falha nos procedimentos administrativos que envolvia, entre outras, deficiência na harmonização sobre o entendimento das normas fiscais assim como na tramitação de pagamento da restituição do IUR-PS. As medidas corretivas e preventivas de erros foram apuradas na modalidade prevista no Anexo N, que devolveu as seguintes propostas confinadas nos três subconjuntos de temas:

1) Erros praticados pelos colaboradores: a) Estabelecer medidas para evitar sobrecarga de trabalho aos colaboradores, situação que pode ser sanada com a redução da carga de trabalho, facilitada pela entrega da declaração eletrónica de rendimentos e pela tributação via retenção na fonte com opção da entrega de declaração de rendimentos; b) Identificar as deficiências técnicas que envolvem estes colaboradores e determinar medidas de capacitação que visam a melhoria das suas competências profissionais e académicas; c) Determinar padrões de trabalho que permitam reduzir a possibilidade da ocorrência de erros, embora esta condição tenha sido atenuada pela situação referenciada no ponto a) mas não é suficiente, por exemplo promover trabalhos em equipas, no intuito de garantir a fiabilidade no tratamento de informações; d) Criar mecanismos de supervisão que permitam garantir uma boa qualidade no tratamento de informações sobre o IUR-PS; e) Determinar medidas para suprimento das necessidades de pessoal, caso esta situação não se resolva pelas medidas referenciadas no ponto a); f) Promover maior rigor no tratamento de informações, junto dos colaboradores.

2) Erros confinados pelos elaboradores de procedimentos: a) Desenvolver rotinas de manutenção que permitam prever falhas, identificar anomalias e alertar para o momento apropriado à intervenção proativa, com vista a evitar falhas no meio envolvente do IUR-PS; b) Aprimorar a validação de dados no sistema pela via da introdução de melhorias de conteúdo de regras; c) Aperfeiçoar a base de dados do próprio sistema e evitar validações paralelas de dados, via mecanismos extras ao próprio sistema.

3) Erros cometidos pelo nível gerencial mais alto: a) Analisar a gestão e redirecionar o planeamento no processo de trabalho, com o objetivo de melhorar o regimento do IUR-PS, desde a entrada de processos até a fase final; b) Elaborar um manual de procedimentos, com sucessivas atualizações, que determina planeamento, execução, acompanhamento, controlo, harmonização de procedimentos, tratamento de informações e eliminação de falhas na interpretação das normas fiscais; c) Estabelecer parcerias com outras instituições do Estado tais como o INPS e o RNI, no sentido de integrar a base de dados do IUR-PS com a base destas instituições, de forma a permitir o cruzamento das informações fornecidas pelos contribuintes com as constantes na base de dados destas instituições; d) Estabelecer parceria com o Banco de Cabo Verde, no sentido de atribuir a validação do NIB através deste Banco; e) Instruir as chefias intermédias, no sentido de ordenar a filtragem e o controlo de dados após o apuramento do IUR-PS, assim como efetuar o cruzamento de informações para efeito de certificação; f) Refletir sobre os erros apurados neste estudo, com vista a determinar

outras medidas de correção e prevenção, tendentes à melhorar o meio envolvente do imposto em ambientes futuros.

A análise das duas fontes de evidência, recolha documental e entrevista, permitiu validar a credibilidade do método do estudo ao considerar que a credibilidade é um conceito genérico que engloba em si três critérios de aferição da qualidade de qualquer trabalho de investigação: validade interna, validade externa e fiabilidade (Coutinho & Chaves, 2002). A validade interna acolhe a definição de critérios para aferição da credibilidade dos estudos, a validade externa envolve a possibilidade da generalização dos resultados e a fiabilidade possibilita a replicabilidade do processo de recolha e análise de dados (Coutinho & Chaves, 2002). À vista disso e ao considerar que a triangulação de fontes de informação, com a utilização de múltiplas fontes de evidência, é um critério para aferir a credibilidade dos estudos, na esteira de Yin (2009), a credibilidade desta investigação foi testada pela triangulação de fontes, onde serviu-se da entrevista para testar o resultado obtido na recolha documental através da comparação de resultados, conforme a Tabela 26 ora apresentada.

Tabela 26. Validade interna e fiabilidade

Fontes de evidência	Erro pessoal	Erro organizacional	Nível de gravidade	
			Muito Grave	Grave
Análise documental	54,5%	45,5%	96,9%	3,1%
Análise da Entrevista	54,5%	45,5%	95,5%	4,5%

Fonte: Elaboração própria

A comparação de resultados da Tabela 26 acima apresentada demonstrou, através da análise documental, que 54,5% dos erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS são de natureza pessoal, enquanto 45,5% são de natureza organizacional. A triangulação de fontes, através da análise da entrevista, demonstrou que os erros se encontram distribuídos em percentagens iguais às aquelas distribuídas na análise documental. Em relação ao nível de gravidade foi verificado na análise documental que 96,9% dos erros foram considerados “Muito Grave” e 3,1% foram classificados como erros “Grave”. A entrevista devolveu os níveis de gravidade em 95,5% para os erros considerados “Muito Grave” e 4,5% para aqueles considerados “Grave”. Nos termos do exposto e ao levar em consideração que, ao nível de classificação dos erros em natureza pessoal ou organizacional, tanto na análise documental como na entrevista a distribuição das percentagens de erros coincide e no que tange ao nível de gravidade a comparação entre os resultados da análise documental e da entrevista, respetivamente, revela uma diferença de

1,4%, ou seja, 4,5% no primeiro caso e 3,1% no segundo. Por fatores apresentados, considera-se que este estudo apresenta uma boa validade interna e fiabilidade.

Em relação à validade externa é difícil provar a generalização dos resultados, com vista a extrapolar o caso em si para outras áreas de investigação. Contudo, as conclusões de um estudo podem ser aproveitadas para orientar outras investigações (Coutinho & Chaves, 2002) e esta situação não foge à regra uma vez que, embora o presente trabalho não objetive o desenvolvimento de novas teorias, pois, utiliza conceitos já abordados previamente por outros autores, pode ser utilizado para aplicar e transferir para outras situações de investigação, conforme a visão de Coutinho e Chaves (2002). A generalização dos resultados pode ocorrer pela via da conceptualização (interpretação dos conceitos existentes) e pelo desenvolvimento de proposições ou hipóteses novas que liguem conceitos ou fatores dentro do caso (Punch, 1998, citado por Coutinho & Chaves, 2002) e, tendo isso em vista, o presente estudo efetiva a generalização através da conceptualização, porém, pelo facto de não se desenvolver proposições ou hipóteses novas, neste estudo, não foram elaboradas hipóteses de investigação.

A fiabilidade permite verificar se os dados recolhidos na investigação são estáveis no tempo e se têm consistência interna, logo, exorta o investigador a fazer uma descrição tão pormenorizada quanto possível dos passos operacionais do estudo (Coutinho & Chaves, 2002). Nesta investigação a garantia da fiabilidade foi ordenada pelo protocolo de recolha e análise de dados (ver Anexo F) elaborado numa fase inicial do trabalho.

CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS

A apetência para a realização deste trabalho, que resultou da ocorrência dos erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS, entre outros fatores preponderantes, aliada aos objetivos do estudo, foram importantes para a condução desta investigação. Na condução desta investigação, as conclusões, a validade dos resultados e limitações do estudo, assim como, as contribuições teóricas, desenvolvidas de seguida, apresentam um panorama que reflete o cumprimento geral dos objetivos propostos, as limitações deparadas ao longo do estudo, assim como as principais contribuições teóricas.

Este estudo teve como objetivos investigar os erros pessoais e organizacionais envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS, no ano de 2008, em Cabo Verde, averiguar os erros (pessoais ou organizacionais) mais predominantes e determinar medidas corretivas e preventivas dos referentes erros. Em apreciação aos objetivos desta investigação, foram apurados vários tipos de erros agrupados em 55 categorias, disseminadas nas 15 Repartições de Finanças, num total de 191 ocorrências, sendo que, nestas ocorrências não foram registadas na íntegra os erros absorvidos, na fase final da reanálise da restituição, em duas Repartições de Finanças, por falta de informações. Nas 191 ocorrências, 185 delas (96,9%) apresentaram um nível de gravidade “Muito Grave” e o remanescente foi classificado de “Grave”, porquanto, os erros “Sem Gravidade” foram nulos. Os erros resultaram de interpretação errada das normas, informações imprecisas e insuficientes (ou mesmo inexistentes) introduzidas na base de dados, deficiência de regras de validação de informações no sistema informático, ausência de rotinas de manutenção ao sistema, défices de gestão e de planeamento no processo de trabalho, falta de estabelecimento de metas e falha nos procedimentos administrativos que envolvia, entre outras, deficiência na harmonização sobre o entendimento das normas fiscais assim como na tramitação de pagamento da restituição do IUR-PS. Os tipos de erros que apresentaram maior evidência foram os relacionados com os “Encargos familiares – filhos”, com 87 ocorrências (46%), seguidos de “Renda de casa”, com 10 ocorrências (5%) e ulteriormente o “Enquadramento do estado civil e do mínimo de existência” paralelamente com as “Quotização/seguros/donativos”, ambos com 9 ocorrências cada (5%), prosseguidos das

“Pensões obrigatórias”, com 8 ocorrências (4%). No conteúdo dos erros com maior ocorrência destacam-se as três maiores Repartições do país, ou seja, Praia (27), São Vicente (13) e Sal (8). Igualmente, a Repartição de São Filipe, embora de menor dimensão, apresenta também 8 ocorrências, prosseguida da Boavista com 5 ocorrências. Em decorrência desta investigação foi verificado que os erros pessoais predominaram sobre os erros organizacionais, na ordem de 54,5 % contra 45,5%, mas a extensão desta diferença é ínfima, na ordem de 9%, e urge a necessidade de, delinear medidas corretivas, tendentes a eliminar definitivamente os erros que circundam o Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, e determinar medidas preventivas que visam evitar que possíveis erros voltem a acontecer no futuro. As propostas apresentadas para a determinação de medidas corretivas e preventivas envolvem a criação de medidas para evitar a sobrecarga de trabalho aos colaboradores, a identificação de deficiências técnicas que envolvem os mesmos colaboradores seguida de determinação de medidas de capacitação para melhorar as suas competências profissionais e académicas, a definição de padrões de trabalho que permitam reduzir a possibilidade da ocorrência de erros, por exemplo promover trabalhos em equipas no intuito de garantir fiabilidade no tratamento de informações, a criação de mecanismos de supervisão que visam garantir uma boa qualidade no tratamento de dados, a deliberação de medidas para suprimento das necessidades de pessoal assim como a promoção de maior rigor, junto dos colaboradores, no tratamento de informações. Igualmente estas propostas envolvem a criação de rotinas de manutenção na base de dados do sistema que possibilitem prever falhas, identificar anomalias e alertar para o momento apropriado à intervenção proativa, o aperfeiçoamento da validação de dados no sistema pela via da introdução de melhorias de conteúdo de regras, a introdução de melhorias na gestão e no planeamento do processo de trabalho com vista a melhorar o regimento do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, desde a entrada da declaração de rendimentos até a fase final, a elaboração de um manual de procedimentos com sucessivas atualizações, que determina planeamento, execução, acompanhamento, controle, harmonização de procedimentos, tratamento de informações e eliminação de falhas na interpretação das normas fiscais. Adicionalmente, as propostas de melhorias visam estabelecer parcerias com outras instituições do Estado tais como o INPS e o RNI, no sentido de integrar a base de dados do referido imposto com a base destas instituições, como forma de garantir a qualidade e a fiabilidade de informações, instituir parceria com o Banco de Cabo Verde no sentido de atribuir a validação do NIB através deste Banco, instruir as chefias intermédias, com vista à ordenar a filtragem e o controlo de dados após o apuramento do IUR-PS e a efetuar o

cruzamento de informações para efeito de certificação. No sentido de finalizar as propostas deixa-se o apelo à organização para refletir sobre os erros apurados neste estudo, com vista a determinar outras medidas de correção e prevenção que possam vir a afetar o meio envolvente do referente imposto em ambientes futuros. A reanálise da restituição do IUR-PS rendeu ao Estado uma receita bruta em 11.216.978\$00 (onze milhões, duzentos e dezasseis mil, novecentos e setenta e oito escudos) o que representa 0,36% do total da receita do IUR-PS, porém, no apuramento deste montante ficou de fora as operações abrangentes da Repartição de Finanças da Ribeira Grande, por provocar estrangulamento no valor apurado. Contudo, não foram apurados os gastos operacionais erigidos com a reanálise desta restituição, de forma a verificar se efetivamente o Estado teve algum ganho com esta ação de reanálise.

A inexistência de estudos prévios em erros humanos que pudessem servir diretamente como termo de comparação, durante o processo de investigação, surge como uma das limitações deste estudo, porém, foram aproveitados estudos em erros humanos, mas baseados em acidentes que mais se aproximam dos erros apresentados neste estudo, para formalizar esta investigação.

As dificuldades encontradas na recolha de informações não permitiram apurar as quantidades de erros ocorridos nas Repartições de Finanças, pelo que a investigação foi direcionada para purificar os tipos de erros (em vez de quantidades) e o número de ocorrência de erros, que representa o número de vezes em que um tipo de erro se repetiu em cada Repartição de Finanças.

Os colaboradores que trabalharam diretamente com o IUR-PS e que possam ter contribuído para a disseminação dos erros apresentados neste estudo não foram entrevistados dada a escassez de tempo, pelo que, as informações sobre o perfil destes colaboradores foram recolhidas internamente na instituição.

Na recolha documental houve restrições na obtenção de dados das últimas ocorrências de erros, advindos de duas Repartições de Finanças (Ribeira Grande e Boavista), situação que poderia aumentar o número de ocorrência de erros observados nesta investigação.

No propósito de traçar o perfil demográfico dos colaboradores procurou-se investigar a variável “participação em formação”, mas o serviço da logística e gestão da DNRE não dispunha desta informação e visto que não foram entrevistados os colaboradores que participaram na feitura do apuramento do IUR-PS, por falta de tempo e recursos, foi renunciado a observação desta variável qualitativa.

Não foi explorada a trilha dos rendimentos tributados pelo método da estimativa e que entram na composição do IUR-PS, uma vez que este nicho de rendimento não esteve envolvido na teia dos erros, objetos deste estudo.

No domínio do contributo para a ciência espera-se, ter desencadeado um percurso que permita dar continuidade a discussão em torno da temática aqui estudada, que o resultado deste estudo venha contribuir para a melhoria dos conhecimentos em erros humanos e amostrar como as pessoas ou grupos de pessoas cometem erros e o que é possível fazer para se precaver contra erros. Igualmente, aguarda-se que o resultado desta investigação venha expor a instituição o panorama dos erros que envolveram o IUR-PS no ano 2008, com vista a refletir sobre estes erros e delinear estratégias e medidas de prevenção, para evitar a ocorrência de erros deste género em períodos futuros. Espera-se ainda que o resultado deste estudo venha incentivar outras instituições a sindicar as falhas ou erros que possam ter ocorrido internamente na organização ou que hipoteticamente possam vir a ocorrer, com vista a determinar as referentes medidas corretivas e preventivas.

Em termos de investigação futura admite-se a possibilidade de estudar o comportamento dos colaboradores que trabalharam com o IUR-PS, com vista a aprimorar as suas qualidades de trabalho, e alargar a entrevista a outros colaboradores, no sentido de recolher informações que possam vir a melhorar a qualidade deste serviço.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrantes, J. A. (2011). A ergonomia cognitiva e as inteligências múltiplas. *Simpósio de excelência em gestão e tecnologia – SEGET* (pp.1-14). Rio do Janeiro: UERJ.
- Adenda a Circular n.º 2/2012, de 14 de Novembro (2012). Direção Geral das Contribuições e Impostos. Cabo Verde.
- Almeida, I. M., & Jackson Filho, J. M. (2007). Acidentes e sua prevenção. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 32 (115), 7-18. Consultado em 3 de Novembro de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v32n115/02.pdf>.
- Almeida, I. M., & Vilela, R. A. G. (2010). *Modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho – MAPA. Centro de referência em saúde do trabalhador – CEREST* (pp.1-52). Piracicaba São Paulo. Consultado em 10 de Janeiro de 2017, de http://www.cerest.piracicaba.sp.gov.br/site/images/images/MAPA_IMPRESSO_CERTO_240810_PDFX.pdf. Publicado em Fevereiro, 2010.
- Almeida, R. G. (2011). A ergonomia sob a ótica anglo-saxônica e a ótica francesa. *Vértice*, 13 (1), 115-126. Consultado em 08 de Novembro de 2017, de <http://essentiaeditora.iff.edu.br/index.php/vertices/article/viewFile/1809-2667.20110007/646>.
- Augusto, C. A., Souza, J. P., Dellagnelo, E. H. L., & Cario, S. A. F. (2014). Pesquisa qualitativa: Rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). *Revista de Economia e Sociologia Rural (RESR)*, 51 (4), 745-764. Consultado em 26 de Maio de 2017, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20032013000400007.
- Bocato, V. R. C., & Fujita, M. S. L. (2006). Estudos de avaliação quantitativa e qualitativa de linguagens documentárias: uma síntese bibliográfica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 11 (2), 267-281. Consultado em 7 de Maio de 2017, de <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362006000200010>.
- Boni, V. & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da*

- UFSC, 2 (1), 68-80. Consultado em 31 de Julho de 2017, de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese>. Publicado em 2005.
- Camões – Instituto da Cooperação e da Língua (2014). Manual de auditoria interna (3ª ed.). *Gabinete de avaliação e auditoria de Camões Instituto*. Consultado em 1 de Março de 2018, de http://www.instituto-camoes.pt/images/transparencia/Manual_Auditoria_Interna.pdf.
- Circular n.º 2/2012, de 22 de Outubro (2012). *Tributação de Rendimento Coletável em sede de IUR - Pessoas Singulares*. Direção Geral das Contribuições e Impostos. Cabo Verde.
- Coleção da Legislação Novíssima do Ultramar (CLNU) (1902). *Regulamento geral da administração da fazenda, da sua fiscalização superior e da contabilidade pública nas províncias ultramarinas: Aprovado pelo Decreto de 3 de Outubro de 1901*. Companhia Typographica, XXIX, 865-938. Consultado em 28 de Novembro de 2017, de http://www.governodosoutros.ics.ul.pt/imagens_livros/bcu_novissima_vol29/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20Nov%C3%ADssima%20-%20XXIX%20Volume%20-%201901.pdf.
- Conta Geral do Estado de 1998 (CGE 1998). Ministério das Finanças e Planeamento. Cabo Verde: Direção Geral do Orçamento.
- Conta Geral do Estado de 1999 (CGE 1999). Ministério das Finanças e Planeamento. Cabo Verde: Direção Geral do Orçamento.
- Conta Geral do Estado de 2001 (CGE 2001). Ministério das Finanças e Planeamento. Cabo Verde: Direção Geral do Orçamento.
- Conta Geral do Estado de 2003 (CGE 2003). Ministério das Finanças e Planeamento. Cabo Verde: Direção Geral da Contabilidade Pública.
- Conta Geral do Estado de 2005 (CGE 2005). Ministério das Finanças e Administração Pública. Cabo Verde: Direção Geral da Contabilidade Pública.
- Conta Geral do Estado de 2008 (CGE 2008). Ministério das Finanças e Administração Pública. Cabo Verde: Direção Geral da Contabilidade Pública – Gabinete de Estudos.
- Constituição da República de Cabo Verde (CRCV) (2010). *2.ª Revisão Ordinária*. Cabo Verde: Assembleia Nacional.
- Correa, C. R. P., & Cardoso Júnior, M. M. (2007). Análise e classificação dos fatores humanos nos acidentes industriais. *Produção*, 17 (1), 186-198. Consultado em 10 de Janeiro de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n1/12.pdf>.
- Costella, M. F. & Masson, R. (2012). Classificação de tipos de erros humanos: Estudo de caso de acidentes em frigoríficos com ocorrências de lapsos de memória. *XXXII*

- Encontro nacional de engenharia de produção – ENEGEP* (pp. 1-11). Bento Gonçalves, RS, Brasil: ABEPRO. Consultado em 21 de Maio de 2017, de http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_tn_sto_157_913_19597.pdf.
- Costella, M. F. & Saurin, T. A. (2005). Proposta de método para identificação de tipos de erros humanos. *XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP* (pp. 2581-2588). Porto Alegre, RS, Brasil: ABEPRO. Consultado em 31 de Maio de 2017, de http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/113_proposta%20de%20m%C3%A9todo%20para%20identifica%C3%A7%C3%A3o.pdf.
- Coutinho, C., & Chaves, J. (2002). O estudo de caso na investigação em tecnologia educativa em Portugal. *Revista Portuguesa de Educação*, 15 (1), 221- 243. Consultado em 2 de Março de 2017, de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/492/1/ClaraCoutinho.pdf>.
- Cunha, M. B. (1982). Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, 10, (2), 5-20. Consultado em 31 de Julho de 2017, de http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf.
- Cunha, R. P., & Beuren, I. M. (2005). Técnicas de amostragem utilizadas nas empresas de auditoria independente estabelecidas em Santa Catarina. *Revista Contabilidade & Finanças*, 17, (40), 67-86. Consultado em 1 de Março de 2018, de <http://dx.doi.org/10.1590/S1519-70772006000100006>.
- Decreto n.º 129/77, de 31 de Dezembro - Aprova o Regulamento do imposto sobre a aplicação de capitais. 2.º *Suplemento, Boletim Oficial* n.º 53/77.
- Decreto n.º 130/77, de 31 de Dezembro – Aprova o Regulamento do imposto sobre os rendimentos de petróleo e seus derivados. 2.º *Suplemento, Boletim Oficial* n.º 53/77.
- Decreto n.º 19/2015, de 31 de Dezembro – Estabelece o regime das citações e notificações efetuadas pela administração tributária por transmissão eletrónica de dados. *Boletim Oficial* n.º 19/2015 - I Série. INCV.
- Decreto-Lei n.º 11-A/77, de 28 de Fevereiro – Cria o imposto de capitais. 2.º *Suplemento do Boletim Oficial* n.º 28/1977. IN. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 11-B/77, de 28 de Fevereiro – Cria o imposto sobre os rendimentos de petróleos. 2.º *Suplemento, Boletim Oficial* n.º 28/1977. IN. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro - Regulamento do Imposto Único sobre o Rendimento. *Boletim Oficial* n.º 1/96 - I Série. INCV. Cabo Verde.

- Decreto-Lei n.º 73/98, de 31 de Dezembro – Transfere a cobrança tributária efetuada pelas tesourarias da fazenda pública para o sistema da banca comercial. *8.º Suplemento do Boletim Oficial* n.º 48/98 - *I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 42/2000, de 2 de Outubro – Extinção das tesourarias das Repartições de Finanças. *Boletim Oficial* n.º 30/2000 - *I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 5/2004, de 16 de Fevereiro – Estabelece as bases de aplicação do sistema de segurança social de trabalhadores por conta de outrem. *Boletim Oficial* n.º 5/2004 - *I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 33/2004, de 9 de Agosto – Regula a cobrança, pagamento e reembolso tributário através das caixas das Repartições de Finanças, das instituições de créditos, dos Correios de Cabo Verde ou quaisquer outras entidades. *Boletim Oficial* n.º 24/2004 - *I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 59/2005, de 19 de Setembro – Define o regime jurídico geral das pessoas coletivas de utilidade pública. *Boletim Oficial* n.º 38/2005 - *I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Diploma Legislativo n.º 1542/1963, de 12 de Junho – aprova o Regulamento da Contribuição Industrial (RCI). *Suplemento Boletim Oficial* n.º 23/1963. IN. Cabo Verde
- Diploma Legislativo n.º 1543/1963, de 12 de Junho – aprova o Regulamento do Imposto Profissional (RIP). *Suplemento Boletim Oficial* n.º 23/1963. IN. Cabo Verde
- Diploma Legislativo n.º 1544/1963, de 12 de Junho – aprova o Regulamento da Contribuição predial. *Suplemento Boletim Oficial* n.º 23/1963. IN. Cabo Verde.
- Diploma Legislativo n.º 1545/1963, de 12 de Junho – aprova o Regulamento do Imposto Complementar sobre os rendimentos (RIC). *Suplemento Boletim Oficial* n.º 23/1963. IN. Cabo Verde.
- Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE) (2017). *Inquérito a satisfação dos colaboradores da DNRE*. INE. Cabo Verde.
- Fernandes, L. G. G., Tourinho, F. S. V., Souza, N. L., & Menezes, R. M. P. (2014). Contribuição de James Reason para a segurança do paciente: Reflexão para a prática de enfermagem. *Rev enferm UFPE on line*, (8 supl. 1), 2507-2512. Consultado em 3 de Maio de 2017, de <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/download/6217/9853>.
- Fortin, M. F. (2009). *O Processo de Investigação, da concepção à realização* (5ª ed.). Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.

- Gandra, J. J. (2004). *A influência dos fatores organizacionais nos acidentes do trabalho: Estudo de caso de uma mineradora* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- Gomes Filho, A. C., Vanzin, T. & Forcellini, F. A. (2009). Erros humanos: Considerações sob um ponto de vista cognitivo aplicado a processos criativos de negócios. *Ciências & Cognição*, 14 (1), 219-232. Consultado em 31 de Maio de 2017, de <http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/download/46/39>.
- Gonçalves, S. P. G. G., Xavier, A. A. P., & Kovaleski, J. L. (2005). A visão da ergonomia sobre os atos inseguros como causadores de acidentes de trabalho. *XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – ENEGEP* (pp. 2519-2526). Porto Alegre, RS, Brasil: ABEPRO. Consultado em 19 de Junho de 2017, de pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2005/E-book%202006_artigo%2035.pdf. Publicado em 2005.
- Governo de Cabo Verde (GCV) (2009). Nosi – Inovação, modernização e qualidade ao serviço da administração pública. *Jornal comunicar Administração Pública*, pp. 4-5.
- IMN. (2012, Junho 19). Reembolso do IUR depende de auditoria. *Jornal asemanaonline*. Consultado em 5 de Novembro de 2017, de <http://www.asemana.publ.cv/?Reembolso-do-IUR-depende-de-auditoria>.
- International Civil Aviation Organization (ICAO) (1998). Human factors training manual - Doc 9683-AN/950 (first ed.). Consultado em 20 de Agosto de 2017, de <https://www.globalairtraining.com/resources/DOC-9683.pdf>. Publicado em 1998.
- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade (2015). Versão portuguesa da EN (4.^a ed.). Consultado em 2 de Maio de 2018, de www.uab.pt/documents/10136/11841151/NPENISO009001_2015.pdf.
- Kara-Junior, N. (2014). Definição da população e randomização da amostra em estudos clínicos. *Editorial 73* (2): 67-8. Consultado em 21 de Janeiro de 2018, de <http://dx.doi.org/10.5935/0034-7280.20140015>.
- Lei n.º 39/IV/92, de 6 de Abril - Aprova o Orçamento geral do Estado para o ano económico de 1992. *Suplemento do Boletim Oficial n.º 14/1992*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 61/IV/92, de 30 de Dezembro - Aprova o Orçamento geral do Estado para o ano económico de 1993. *Suplemento do Boletim Oficial n.º 25/1992 - I Série*. INCV. Cabo Verde. Consultado em 23 de Novembro de 2017, de http://www.parlamento.cv/userfiles/OrcamentoEstado/Lei_95.IV.93%20...pdf.
- Lei n.º 95/IV/93, de 31 de Dezembro - Aprova o Orçamento geral do Estado para o ano económico de 1994. *Suplemento do Boletim Oficial n.º 49/1993 - I Série*. INCV. Cabo

- Verde. Consultado em 23 de Novembro de 2017, de http://www.parlamento.cv/userfiles/OrcamentoEstado/Lei_95.IV.93%20...pdf.
- Lei n.º 127/IV/95, de 26 de Junho – Aprova as bases da Tributação Única sobre os Rendimentos. *Boletim Oficial n.º 20/1995 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 1/V/96, de 24 de Junho – Aprova o Orçamento do Estado para o ano económico de 1996. *Boletim Oficial n.º 19/1996 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 43/V/97, de 31 de Dezembro – Aprova o Orçamento do Estado para o ano económico de 1998. *2.º Suplemento Boletim Oficial n.º 50/1997 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 84/V/98, de 31 de Dezembro – Aprova o Código Geral Tributário (1ª ed.). Cabo Verde: Ministério das Finanças.
- Lei n.º 116/V/99, de 28 de Dezembro – Aprova o Orçamento do Estado para o ano económico de 2000. *3.º Suplemento Boletim Oficial n.º 47/1999 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 18/VI/2002, de 30 de Dezembro – Aprova o Orçamento do Estado para o ano económico de 2003. *2.º Suplemento Boletim Oficial n.º 37/2002 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 20/VII/2007, de 28 de Dezembro – Aprova o Orçamento do Estado para o ano económico de 2008. *Suplemento Boletim Oficial n.º 47/2007 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 78/VIII/2014, de 31 de Dezembro - Aprova o Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares. *Boletim Oficial n.º 81/2014 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Luna Fº, B. Sequência básica na elaboração de protocolos de pesquisa. *Arquivos brasileiros de cardiologia*, 71 (6), 735-740. Consultado em 18 de Janeiro de 2017, de <http://dx.doi.org/10.1590/S0066-782X1998001200001>. Publicado em 1998. Acedido em 18 de Janeiro de 2017.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5.ª edição). São Paulo: Editora Atlas.
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2008). *Metodologia do trabalho científico* (7ª ed.). São Paulo: Editora Atlas S. A.
- Martins, D. A., Guimarães, L. A. M., Lange Filho, R., Siqueira, L. D. V. R., UNICAMP & VARIG. (2006). *O Conceito de Fatores Humanos na Aviação* (pp. 203-2018). Campinas.

- Memorando IGF - Memorando da Repartição de Finanças da Praia (2012). *Auditoria ao Processo de apuramento do Imposto Único sobre o Património – IUR 2008*. Inspeção Geral de Finanças. Cabo Verde.
- Mendes, J. M. R., & Wunsch, D.S. (2007). Elementos para uma nova cultura em segurança e saúde do trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 32 (115), 153-163. Consultado em 27 de Junho de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v32n115/14.pdf>. Publicado em 2007. 14 (1), 219-232.
- Moraes, R. (1999). Análise de conteúdo. *Revista Educação*, 22 (37), 7-32. Consultado em 26 de Maio de 2017, de http://cliente.argo.com.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html.
- Pereira, A. P. & Vieira, D. (2015). Estudo de caso sobre fatores ergonômicos cognitivos envolvidos no processo de interação entre trabalhador e organização. *Unoesc & Ciência*, 6 (2), 195-202. Consultado em 10 de Abril de 2017, de <http://editora.unoesc.edu.br/index.php/acbs/article/view/6844>.
- Portal DNRE (2017). Direção Nacional de Receitas do Estado. Consultado em 1 de Julho de 2017, de <https://www.dnre.gov.cv/dnre/pt-pt/sobre>.
- Portal DNRE (2018). Direção Nacional de Receitas do Estado. Consultado em 12 de Abril de 2018, <https://www.dnre.gov.cv/dnre/pt-pt/noticias/dnre-publica-lista-de-iur-por-restituir-referente-2008>.
- Portal IGF (2018). Inspeção Geral das Finanças. Consultado em 27 de Fevereiro de 2018, de <https://www.mf.gov.cv/index.php/orgaos-e-servicos/igf>.
- Portal NOSI (2016). Núcleo Operacional da Sociedade de Informação. *Sobre nós*. Consultado em 1 de Julho de 2017, de <https://www.nosi.cv/index.php/pt/shortcode/sobre-nos>.
- Reason, J. (2000). Human error: Models and management. *BMJ*, 320, 768-770. Consultado em 18 de Janeiro de 2017, de http://advancedd.wagpet.com.au/uploads/5/6/1/7/56178433/near_miss_article.pdf.
- Regulamentos Tributários Atualizados (RTA) (1992). *Ministério das Finanças e do Planeamento*. Cabo Verde.
- Regulamento do Imposto Industrial (RII) (1993). *Direção Geral das Contribuições e Impostos*. Cabo Verde.
- Relatório de Atividades finais 2004/2009 (RAF-CFAA) (2009). Uma ponte na implementação da estratégia de crescimento sustentável e redução da pobreza. *Ministério das Finanças e Administração Pública*. Cabo Verde.

- Relatório do Banco Mundial (RBM) (2004). *Revisão das despesas públicas: Melhorando a gestão da despesa pública sob uma restrição orçamental apertada*. PREM 4 – Região África, Cabo Verde. Consultado em 4 de Janeiro de 2018, de <http://www.portaldodoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/190/1/Reat%C3%B3rio%20Despesas%20P%C3%BAblicas%20-%20Saude.pdf>.
- Relatório IGF (2008). *Auditoria ao Processo de apuramento do Imposto Único sobre os Rendimentos – IUR: Proc. n.º 001(2012/projecto n.º /Acção n.º 009 DGCI-IUR – 2008)*. Inspeção Geral de Finanças. Cabo Verde.
- Robert, G. B., Anderson, J. E., Burnett, S. J., Aase, K., Andersson-Gare, B., Bal, R., Calltorp, J., Nunes, F. Weggelaar, A. M., Vincent, C. A. & Fulop, N.J. (2011). A longitudinal, multi-level comparative study of quality and safety in European hospitals: the QUASER study protocol (pp. 1-9). *BMC Health Services Research*.
- Santana, V. S., Xavier, C., Moura, M. C. P., Oliveira, R. & Espírito-Santo, J. S. (2009). Gravidade dos acidentes de trabalho atendidos em serviços de emergência. *Rev Saúde Pública*, 43 (5), 750-760. Consultado em 16 de Agosto de 2017, de <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v43n5/630.pdf>.
- Santos, J. N., Batista, C. S. (2014). Motivação e Confiabilidade Humana: uma análise da percepção do indivíduo. In XXXVIII Encontro da ANAPAD. *EnANAPAD* (pp. 1-16). Rio de Janeiro.
- Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D., Guindani, J. F. (2009). Pesquisa documental: Pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*, (1), 1-15. Consultado em 18 de Janeiro de 2017, de <https://www.rbhcs.com/rbhcs/article/view/6>.
- Saurin, T. A., Grando, M. L., & Costella, M. (2012). Método para classificação de tipos de erros humanos: estudo de caso em acidentes em canteiros de obras. *Produção*, 22 (2), 259-269. Consultado em 10 de Janeiro de 2017, de <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132012005000007>.
- Silva, E. C. (2014). Gestão das tarefas em processos industriais. *Revista Gestão Industrial*, 10 (1), 105-119. Consultado em 22 de Junho de 2017, de <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/1574>.
- Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação* (5.ª edição). UFSC. Florianópolis.
- Souza, M. L., Pereira-Guizzo, C. S. & Santos, A. A. B. (2014). Fatores humanos aplicados aos processos produtivos e à prevenção de acidentes: Uma revisão da literatura. *Revista do Laboratório de Estudos da Violência da UNESP* (14), 203-217. Consultado em 6 de

Janeiro de 2018, de

https://www.researchgate.net/publication/303299591_FATORES_HUMANOS_APLICADOS_AOS_PROCESSOS_PRODUTIVOS_E_A_PREVENCAO_DE_ACIDENTES_UMA_REVISAO_DA_LITERATURA.

Tribunal de Contas (2018). Pareceres sobre as Contas Gerais do Estado. Cabo Verde. Consultado em 17 de Junho de 2018, de http://www.tribunalcontas.cv/index.php?option=com_jdownloads&view=category&catid=6&Itemid=489.

Triviños, A. N. S. 1987. *Introdução a pesquisa em ciências sociais: Pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Editora Atlas, S.A.

Vasques, S. (2006). A introdução do IVA em Cabo Verde. In Miranda, J. *Estudos Jurídicos e Económicos em Homenagem ao Prof. Doutor António de Sousa Franco III* (pp. 953-967). Coimbra: Coimbra Editora.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: design and methods. Applied social Research Methods Series* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

ANEXOS

Anexo A – Tabela das profissões de 1986 a 1992

PROFISSÕES	REMUNERAÇÃO MÍNIMA	PERCENTAGEM PARA DESPESAS
Advogados (*)	230 000\$00	20
Administradores de bens ou procuradores ...	80 000\$00 ^b	10
Arquitectos (*)	230 000\$00	15
Construtores civis:		
— com diploma	200 000\$00	10
— sem diploma	150 000\$00	10
Contabilistas ou técnicos de contas ...	120 000\$00	10
Dentistas(*) (não médicos)	130 000\$00	20
Desenhadores técnicos	120 000\$00	10
Despachantes oficiais... ..	200 000\$00	20
Economistas	120 000\$00	10
Enfermeiros	130 000\$00	20
Engenheiros ou engenheiros técnicos(*) ...	230 000\$00	15
Médicos:		
— analistas	230 000\$00	20
— clínica geral	230 000\$00	15
— especialistas:	280 000\$00	20
Parteiras (*)	80 000\$00 ^b	20
Professores de ensino Particular ou cooperativo ou explicadores:		
— Ensino primário	80 000\$00 ^c	10
— ensino secundário	120 000\$00	10
Solicitadores		
Outras profissões por conta própria não especificadas:		
— com curso superior ou técnico	100 000\$00	10
— com curso superior ou restantes	80 000\$00 ^c	10

Fonte: RTA (1992)

Anexo B – Tabela das profissões de 1993

Profissões Remuneradas	% Anual	Para despesas	Profissões Remuneradas	% Anual	Para despesas
1 – Agrónomos, analistas e técnicos similares			7 – Médicos, Psicólogos, Sociólogos		
1.1-Engenheiros agrónomos	340.000\$00	15	7.1-Médicos Clínica Geral ou Dentistas	360.000\$00	15
1.2-Analistas	340.000\$00	15	7.2-Médicos de Especialidade	440.000\$00	20
1.3-Silvicultores ou Engenheiros-Técnicos Agrários	340.000\$00	15	7.3-Médicos Veterinários	440.000\$00	15
2 – Arquitetos, engenheiros e técnicos similares			7.4-Psicólogos e Sociólogos	360.000\$00	15
2.1-Arquitetos e Urbanistas	440.000\$00	20	8 – Explicadores		
2.2-Engenheiros, Eng's Tec's,	440.000\$00	20	8.1-Explicadores de ensino	220.000\$00	10
2.3-Desenhadores, Topógrafos e Construtores Cívicos	290.000\$00	15	8.2-Mestriz de Desportos ou Ofícios	220.000\$00	10
3 – Artistas plásticos, actores compositores, intérpretes musicais, jornalistas e intérpretes			9 – Outras Profissões Liberais		
3.1-Pintores, Escultores, Decora-dores e Outros	240.000\$00	10	9.1-Despachantes Oficiais	440.000\$00	20
3.2-Cantores, Músicos, Artistas de Televisão	220.000\$00	10	9.2-Comissionistas	220.000\$00	10
3.3-Jornalistas e Reporteres	220.000\$00	10	9.3-Administradores de bens	220.000\$00	10
4 – Economistas, Contabilistas e Outros			9.4-Procuradores	220.000\$00	10
4.1-Economistas e Consultores Fiscais	40.000\$00	20	9.5-Dactilógrafos, O. Informática	200.000\$00	10
4.2-Contabilistas, Guarda-livros	340.000\$00	15	9.6-Outros e/Curso Sup./Técnicos	200.000\$00	10
5 – Enfermeiros, Parteiros e Outros Técnicos					
5.1-Enfermeiros, Fisioterapeutas Massagistas	290.000\$00	15			
5.2-Parteiros, Dietistas e Outros	220.000\$00	10			
6 – Juristas					
6.1-Advogados	440.000\$00	20			
6.2-Consultores Jurídicos ou Fiscais	440.000\$00	20			
6.3-Solicitadores	290.000\$00	15			

Fonte: Art.º 6.º da Lei n.º 61/IV/92 de 30 de Dezembro

Anexo C – Modelo 112

Ministério das Finanças e Planeamento		IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITO PASSIVO	
		Contribuinte A:	NIF: _____
		Contribuinte B:	NIF: _____
IMPÓSTO ÚNICO SOBRE OS RENDIMENTOS	MOD. 112		
RESIDÊNCIA E ESTADO CIVIL			
Rua, Avenida, Lugar, etc.,		Palmarajo	
N.º	CP	Tel/fone	Fax: _____
Localidade		Repartição de Finanças	
ESTADO CIVIL			
1. Casado (único titular)		<input type="checkbox"/>	
2. Casado (dóç. ou máis tribunais)		<input type="checkbox"/>	
3. Solteiro, viúvo, divorçado, separado jur.		<input type="checkbox"/>	
Número de filhos	2		
Identificação dos filhos menores			
	Nome	Data de Nascimento	N.º Cédula(B)
	Yanissa Nzianne Lizardo Torres Lopes	02-02-2003	
	Yitnyas Neeson Lizardo Torres Lopes	17-01-2010	558
DEDUÇÕES			
1 - MÍNIMO DE EXISTÊNCIAS			
2 - ENCARGOS FAMILIARES			
2.1 - Filhos			
2.2 - Renda de casa ocupada pelo contribuinte e respectivo agregado familiar			
2.3 - Juros e encargos de dívida de habitação permanente			
2.4 - Recibos de profissionais liberais			
2.5 - Pensões obrigatórias			
2.6 - Despesas de educação			
2.7 - Equipamento informático			
2.8 - Despesas de Saúde			
Soma:			0,00
3 - QUOTIZAÇÕES, SEGUROS E DONATIVOS			
3.1 - Previdência Social(TSU e Sincato)			
3.2 - Seguros de vida, doença ou acidente pessoais			
3.3 - Donativos			
Soma:			0,00
4 - COLECTAS			
4.1 - Total das colectas			
TOTAL DAS DEDUÇÕES (1+2+3)			
Imposto retido na fonte			
RECEPÇÃO DA DECLARAÇÃO			
Repartição de Finanças da Praia		N.º de Recepção: _____	
Data: _____/_____/2015	O Funcionário Receptor,	Categoria	

A preencher pelo contribuinte, Entidade patronal ou Repartição de Finanças

RENDIMENTOS	ENQUADRAMENTOS				Colectas	
	Categoria	Contribuinte A	Contribuinte B	Filhos(a) (Múltiplos)		UP
A - Predial		- \$	- \$	- \$		- \$
		- \$	- \$	- \$		- \$
		- \$	- \$	- \$		- \$
		- \$	- \$	- \$		- \$
		- \$	- \$	- \$		- \$
Soma:		- \$	- \$	- \$	- \$	Soma: - \$
B - Comerciais e Industriais		- \$	- \$	- \$		
		- \$	- \$	- \$		
		- \$	- \$	- \$		
Soma:		- \$	- \$	- \$	- \$	Soma: - \$
C - Capital		- \$	- \$	- \$		
		- \$	- \$	- \$		
Soma:		- \$	- \$	- \$	- \$	Soma: - \$
D - Trabalho		- \$	- \$	- \$		
Dependente		- \$	- \$	- \$		- \$
Independente		- \$	- \$	- \$		- \$
Pensões		- \$	- \$	- \$		- \$
Comissões		- \$	- \$	- \$		- \$
Prestações de Serviço		- \$	- \$	- \$		- \$
Actividades Profissionais		- \$	- \$	- \$		- \$
Soma:		- \$	- \$	- \$	- \$	Soma: - \$
Total:		- \$	- \$	- \$	- \$	Total: - \$

R.F. - Praia	ENTIDADE PATRONAL	
	Contribuinte A	Contribuinte B
Data: _____	Nome: _____	Nome: _____
	Entidade Patronal	Entidade Patronal
	Nome:	Nome:

Fonte: DNRE (2006)

Anexo D – Modelo 113

Ministério das Finanças		IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE PAGADORA DOS RENDIMENTOS	
		Designação:	
		Sede/Domicílio:	
		NIF:	
IMPOSTO ÚNICO SOBRE OS RENDIMENTOS	MOD.	RESERVADO AOS SERVIÇOS	
	113	R. Finanças:	Praia - Plateau
ANO: 2013		Data da recepção:	
CARACTERIZAÇÃO DA DECLARAÇÃO			
Primeira	<input checked="" type="checkbox"/>	Alterações	<input type="checkbox"/>
		Substituições	<input type="checkbox"/>
		N.º Páginas	<input type="checkbox"/>
TOTAL DAS IMPORTÂNCIAS RETIDAS			
Tipo de Rendimentos		Colectas	
A	Rendimentos Predias		0
B	Rendimentos Comercias e Industriais		0
C	Rendimentos de Capitais		0
D	Rendimentos de Trabalho		0
TOTAL:			0
TOTAL DOS RENDIMENTOS PAGOS			
TIPOS DE RENDIMENTOS DE TRABALHO			
	1 Trabalho Dependente		0
	2 Trabalho Independente		0
	3 Pensões		0
	4 Comissões		0
	5 Prestações de Serviço		0
	6 Actividade Profissionais		0
TOTAL:			0
Serviço Receptor		Entidade Patronal	
			07-03-2018
<i>(Assinatura do funcionário receptor)</i>		<i>(Local e Data)</i>	
<i>(Categoria)</i>		<i>(Assinatura do Responsável)</i>	
OBS:			
		<i>(Carimbo)</i>	
DISTRIBUIÇÃO GRATUITA - PRAZO DE ENTREGA (DUPLICADO): NO DE FEVEREIRO			

Fonte: DNRE (2006)

Anexo E – Modelo 6A

IMPOSTO SOBRE OS RENDIMENTOS		MOD - 6A ANO DE 2010		NOTA DE APURAMENTO			
inças e		Repartição de Finanças: 223 - Praia		Data de Liquidação:			
NOME E DOMICILIO DO SUJEITO PASSIVO							
Contribuinte A Fictício		Contribuinte B		NIF A: XXXX		NIF B:	
Morada Bela Vista		Entidade Patronal Empresa XPTO.		Estado Civil: Solteiro			
RENDIMENTOS							
	Contribuinte A	Contribuinte B	Filhos Titulares				
1 - CATEGORIA A: PREDIAS	0	0	0				
2 - CATEGORIA B: COMÉRCIO E INDÚSTRIA	0	0	0				
3 - CATEGORIA C: CAPITAIS	0	0	0				
4 - CATEGORIA D: TRABALHO	800.000	0	0				
5 - RENDIMENTOS TRIBUTÁVEL	800.000	0	0	800.000			
6 - RENDIMENTOS ISENTOS	0	0	0				
DEDUÇÕES							
	Taxa	Valor Máximo	Valor Declarado	Valor Aceite			
1 - MINIMO DE EXISTÊNCIAS					200.000		
2 - ENCARGOS FAMILIARES							
2.1 - Filhos	100000	50.000		
2.2 - Renda De Casa Ocupada Pelo Contribuinte E Respetivo	80	240000			
2.3 - Juros E Encargos De Dívida Da Habitação Permanente	100	240000			
2.4 - Recibos De Profissionais Liberais	40	80000			
2.5 - Pensões Obrigatórias	100	240000			
2.6 - Despesas De Educação Com Dependentes	60	240000			
2.7 - Dependentes Em Estado De Invalidez	[sem limite]			
2.8 - Despesas De Saúde (Valor Dos Recibos Do Sujeito Passivo)	70	200000			
2.9 - Juros Relativos A Empréstimos Para Pagamento De Desp	100000			
2.10 - Aquisição De Equipamentos Informáticos Para Uso Pess	50000	50.000	50.000			
2.11 - 30% Dos Juros E Amortizações Dividas Dos Imóveis Par	30	72000			
3 - QUOTIZAÇÕES, SEGUROS E DONATIVOS							
3.1 - Providência Social/TSU e Sindicato	100	[sem limite]	#	#	64.000		
3.2 - Seguros de Vida, Doença ou Acidentes	100	30000			
3.3 - Donativos	100	240000			
4 - COLECTA							
5 - TOTAL DAS DEDUÇÕES					364.000		
DEMONSTRAÇÃO DA LIQUIDAÇÃO							
A. RENDIMENTO TRIBUTÁVELS	2372179	E. CÁLCULO IMPOSTO					
B. RENDIMENTOS ISENTOS	4200	Rendimento	800.000				
C. RENDIMENTO GLOBAL(A+B)	2376379	1º escalão	15(%)	385.000	57.750		
		2º escalão	20(%)	415.000	83.000		
		Valor Calculado		140.750			
D. DEDUÇÕES	506704	F. ABATIMENTO (DEDUÇÕES)					
		1º escalão	15(%)	364.000	54.600		
		2º escalão	-20%	0 0			
		Valor Calculado		54.600			
G. IMPOSTO DEVIDO (E-F)		86.150					
H. RETENÇÃO NA FONTE		90.000					
IMPOSTO A RECEBER → A restituir pelo Estado		3.850					

Fonte: DNRE (2006)

Anexo F- Protocolo de recolha e análise de dados

CONTEXTO

O estudo em análise vai ser baseado na revisão de literatura de erros humanos aplicados em acidentes, que mais se aproximam dos erros apresentados neste estudo, uma vez que durante as nossas investigações não foram encontradas revisão de literatura aplicada em erros humanos que se adaptam ao contexto da nossa investigação. À vista disso, apenas foram encontradas comprovações de estudos com referência para acidentes em aviação, acidentes no setor da saúde e da construção civil.

O erro humano decorre de incidentes resultantes de falhas pessoais e organizacionais. As medidas de prevenção de erros ajudam a manter a estabilidade de uma organização, pese embora, as organizações não estão isentas de erros. O imposto único sobre o rendimento das pessoas singulares é apurado anualmente, sendo que, o valor a restituir aos contribuintes, anualmente, resulta da diferença entre o imposto apurado e o imposto retido aquando do pagamento do salário, se este imposto retido ao longo do ano for superior ao valor do imposto apurado. Em cada ano o imposto a restituir, de acordo com as normas legais, deveria ser efetuado até Setembro do ano seguinte àquele a que respeitava o rendimento. Contudo, foi detetado que o imposto que deveria ser restituído, referente ao ano de 2008, apresentava erros, pelo que foi desencadeado um processo de reanálise da restituição deste imposto. Os resultados desta investigação vão ser projetados para sortir ideias que permitam servir de lição e advertência para o futuro.

Este estudo tem como objetivos gerais estudar os erros pessoais e organizacionais envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS do ano 2008, averiguar os erros (pessoais ou organizacionais) mais predominantes e determinar medidas corretivas e preventivas de erros. Neste contexto surgiu a alegada questão da nossa investigação: quais os erros envolvidos na reanálise da restituição do imposto único sobre o rendimento das pessoas singulares do ano 2008?

Este trabalho segue o modelo do estudo de caso desenvolvido por Saurin et al. (2012), assim como o modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho desenvolvido por Almeida e Vilela (2010) e a contribuição de um grupo bastante expressivo de participantes.

MÉTODO /DESIGN

A elaboração do projeto apresenta duas características principais:

- A contextualização do estudo nas variáveis demográficas, cognitivas e organizacionais;
- A investigação orientada com base em evidências, com o propósito de conceber medidas corretivas e preventivas de erros.

As variáveis demográficas estão direcionadas para o perfil dos colaboradores que ingressam o IUR-PS do ano de 2008, estruturado conforme a Tabela 1, a seguir apresentada.

Tabela 1 - Distribuição das variáveis demográficas dos colaboradores do IUR-PS

Variável	Frequência	Porcentagem (%)
Sexo		
Masculino		
Feminino		
Faixa etária		
20 a 30 anos		
31 a 40 anos		
41 a 50 anos		
51 a 60 anos		
Mais de 60 anos		
Profissão		
Inspetor tributario		
Tecnico verificador tributario		
(...)		
Nível de escolaridade		
Ensino basico		
Ensino secundario		
Nivel medio		
Nivel superior		
Participação em formação		
No cadastro fiscal		
Outra formação		
Tempo de serviço		
Menos de 1 ano		
1 a 5 anos		
6 a 10 anos		
Mais de 10 anos		

Fonte: Elaboração própria, com dados do SLG da DNRE

As variáveis cognitivas e organizacionais conduzem a identificação e classificação dos erros em erros pessoais e organizacionais conforme a fonte de informação, que pode ser documentação ou entrevista. A análise das variáveis cognitivas e organizacionais vai ser feita com base na aplicação do algoritmo da Figura 1 e com a utilização da Tabela 2, ambos apresentados, de seguida.

Na Tabela 3, acima evidenciada, observamos que a frequência relativa, em percentagem, resulta da razão entre o valor de cada frequência e o número total de frequência.

A percentagem de ocorrência é calculada pelo quociente entre o número de ocorrência de cada erro e o número total de ocorrências, com inclusão do item “não houve erro”, conforme a tabela 4, a seguir apresentada.

Tabela 4 – Tipos, ocorrência e frequência relativa de erros

Tipos de erros	N.º de ocorrência	% de ocorrência
Não houve erro		
Violações		
Deslizes		
Erros ao nível de conhecimento		
Lapsos		

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

Em relação as fontes de informação, documental e entrevista, é de observar o seguinte:

- 1) A fonte de informação documental vai ser configurada pela via da abordagem qualitativa, com aplicação do algoritmo da Figura 1, apresentado na página anterior, onde os erros são enquadrados nos conceitos de violações, deslizes, lapsos, erros ao nível de conhecimento e não houve erro. A contextualização de um erro no conceito “não houve erro” indica que o erro não é de natureza pessoal mas sim organizacional. Posteriormente prevemos purificar o número de ocorrência de cada erro e a sua frequência relativa, com a utilização da Tabela 3, apresentada na página anterior, no intuito de identificar se o erro é de natureza pessoal ou organizacional e entre estes dois tipos de erros, qual deles é o mais predominante: se a percentagem do item “não houve erro” for maior que a soma das percentagens dos outros itens significa que os erros pessoais predominam sobre os erros organizacionais.
- 2) A entrevista vai ser delineada com recurso às falhas ativas e falhas latentes, à luz da teoria de Reason (2000), assim desenvolvida:
 - Nas falhas ativas: utilização do algoritmo da Figura 1, apresentado na página 127, no propósito de apurar erros pessoais ou organizacionais;
 - Nas falhas latentes: verificar se a organização instaurou barreiras, como mecanismos de defesa contra os erros e se estas barreiras não falharam, seguindo a esteira do

modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho, desenvolvido por Almeida e Vilela (2010). Se assim for, significa que a instituição não praticou erros, pelo que os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS de 2008 são de natureza pessoal. A análise destas falhas latentes é feita, com aplicação do Tabela 5, apresentada de seguida.

Tabela 5. Análise de barreiras

Tipo de erros (falhas)	Referência
1. Erro tipo 1	
1.1. Existência de barreiras	
1.1.1. Barreiras	
1.1.2. Razões da barreira	
1.2. Ausência de barreiras	
1.2.1. Ausência	
1.2.2. Razões da ausência	
1.3. Barreiras que falharam	
1.3.1. Barreiras	
1.3.2. Razões da falha	
1.4. Barreiras que não falharam	
1.5. Propostas de medidas de prevenção	
1.5.1. Medidas propostas	
1.5.2. Finalidade das medidas propostas	
2. Erro tipo 2	
2.1. Existência de barreiras	
2.1.1. Barreiras	
2.1.2. Razões da barreira	
2.2. Ausência de barreiras	
2.2.1. Ausência	
2.2.2. Razões da ausência	
2.3. Barreiras que falharam	
2.3.1. Barreiras	
2.3.2. Razões da falha	
2.4. Barreiras que não falharam	
2.5. Propostas de medidas de prevenção	
2.5.1. Medidas propostas	
2.5.2. Finalidade das medidas propostas	

Fonte: Elaboração própria com base em Almeida e Vilela (2010)

No intuito de apurar as medidas corretivas e preventivas de erros, vai ser desenvolvida a Tabela 6, apresentada de seguida.

Tabela 6. Medidas corretivas e preventivas de erros

Descrição do erro	Caraterística do erro	Origem do erro	Nível de gravidade	Propostas de medidas corretivas e preventivas
Erro tipo 1	Pessoal (P)	Origem 1 (O1)	Muito grave (MG)	Proposta 1
(...)	Organizacional (O)	(...)	Grave (G)	(...)
Sem Gravidade (SG)				

Fonte: elaboração própria

DISCUSSÃO

A discussão desta investigação vai ser orientada com base em resumo de comparação de resultados, sendo que, esta comparação vai ser estabelecida entre os erros pessoais e organizacionais, no sentido de aferir quais destes erros são mais predominantes.

Igualmente, vão ser determinadas medidas corretivas e preventivas de erros e vão ser listadas prioridades no cumprimento destas medidas, de acordo com o nível de gravidade dos erros apurados. Em seguida vai ser testada a validade interna e a fiabilidade, prosseguida de identificação da possibilidade de generalização dos resultados. A validade interna e a fiabilidade vão ser apuradas na Tabela 7, a seguir apresentada.

Tabela 7. Validade interna e fiabilidade

Designação	Erro mais predominante (Pessoal "P" ou Organizacional "O")
Análise documental	P ou <u>O</u>
Análise da Entrevista	
Pelo algoritmo da Figura 1	P ou <u>O</u>
Pelas barreiras de proteção	P ou <u>O</u>

Fonte: Elaboração própria

No intuito de determinar o erro mais preponderante, pela evidência da Tabela 7 acima apresentada, se na análise documental o erro predominante for organizacional; se na entrevista, pela aplicação do algoritmo, o erro predominante for organizacional; e se pelo resultado da análise das barreiras o erro for organizacional fica demonstrado a validade interna e a fiabilidade do estudo.

Anexo G - Guião de entrevista

Guião de entrevista

Data ____/____/____

N.º ____

Informações demográficas

Sexo (____)

Idade (____)

Profissão (_____)

Nível de escolaridade (____)

Participação em formação relacionada com IUR-PS (Sim ou não) (____)

Tempo de serviço (____)

Tópico 1

Esta matéria se refere a informações relacionadas com os colaboradores da DGCI que participaram no apuramento do IUR-PS e na reanálise da sua restituição, no ano 2008.

1. Os funcionários foram orientados em relação a forma de tratamento de dados para o apuramento do IUR-PS?
2. Essas orientações eram adequadas, aplicáveis e suficientes?
3. Essas orientações foram seguidas?
4. Houve falha técnica (erros técnicos intrínsecos ao colaborador)?
5. Esse erro já aconteceu em períodos anteriores?
6. Se as orientações tivessem sido seguidas ocorreria esta situação de erro?
7. Qualquer trabalhador seria capaz de cometer esse erro no apuramento do IUR-PS?
8. O erro cometido foi intencional?
9. Os funcionários foram designados por um superior para proceder ao apuramento do IUR-PS do ano 2008?
10. Houve outros trabalhadores envolvidos no apuramento do IUR-PS do ano 2008 que não foram superiormente designados?

Tópico 2

Este assunto está relacionado com os erros contidos na reanálise da restituição do IUR-PS do ano de 2008

1. Quais os tipos de erros ocorridos no apuramento do IUR-PS nas Repartições de Finanças?
2. Quais as origens de cada um desses erros?
3. Quais as medidas de prevenção /proteção que existiam na instituição para evitar a ocorrência de erros típicos dos mencionados?
4. Quais as medidas de prevenção /proteção que falharam?
5. Quais as razões dessas falhas?
6. Alguma medida de prevenção inexistente poderia ter evitado ou minimizado as consequências dos erros ocorridos?
7. Quais as razões da inexistência dessas medidas?
8. Há registos (relatórios, e-mails, outros) de pedido de solução de problemas afetos ao apuramento do IUR-PS sem atendimento por parte dos órgãos superiores? Caso sim, identificar envolvidos e explorar razões.
9. O relatório da auditoria feita pela IGF parificou uma margem de erros no apuramento do IUR-PS em 81% e mandou refazer o cálculo deste imposto. Esta recomendação foi cumprida pela DGCI, na fração referente aos contribuintes que tinham imposto a receber.
 - 9.1. Como a DGCI procedeu para verificar se prevalecia esta margem de erros?
 - 9.2. Após o novo cálculo do IUR a DGCI apurou o relatório de erros envolvidos neste processo?

Fonte: Elaboração própria, com base em Saurin et al. (2012)

Anexo H - Perguntas para análise de barreiras

Pergunta original	Adaptação a nossa investigação	Objetivo
Quais as transferências de energia ocorridas ou as situações potencialmente nocivas presentes no acidente?	Quais os tipos de erros ocorridos no apuramento do IUR-PS na Repartição de Finanças do seu domicílio fiscal?	Identificar erros.
Quais as origens ou fontes de cada uma dessas formas de energia / condições nocivas?	Quais as origens de cada um desses erros?	Identificar as barreiras que falharam ou ausência de barreiras.
Quais as barreiras que existiam no sistema para evitar acidentes daquele tipo?	Quais as medidas de prevenção /proteção que existiam na instituição para evitar a ocorrência de erros típicos dos mencionados?	Identificar a existência de barreiras e se as barreiras não foram suficientes para evitar falhas.
Quais as barreiras que falharam?	Quais as medidas de prevenção /proteção que falharam?	Identificar a existência de barreiras e se as barreiras não foram suficientes para evitar falhas.
Quais as razões dessas falhas?	Quais as razões dessas falhas?	Identificar razões das falhas
Alguma barreira não existente poderia ter evitado ou minimizado as consequências do acidente?	Alguma medida de prevenção inexistente poderia ter evitado ou minimizado as consequências dos erros ocorridos?	Identificar possíveis medidas preventivas a adotar
Quais as razões de sua inexistência?	Quais as razões da inexistência dessas medidas?	Identificar razões da inexistência de barreiras
Como cuidar de uma barreira específica?	O que poderia ser feito para evitar a ocorrência de cada um daqueles erros?	Apurar potenciais medidas de prevenção contra erros
Quais são os elementos importantes dessa barreira?	Quais as medidas de prevenção instauradas pela instituição para sanar cada um daqueles erros	Apurar a existência de barreiras
Como a barreira pode falhar?	A instituição instaurou alguma medida de prevenção de erros que não funcionou?	Identificar barreiras que falharam
Há registos (livro de atas de CIPA, relatórios de acidentes, outros?) de pedido de solução para problemas de segurança que persiste sem atendimento por parte de gerências? Caso sim, identificar envolvidos e explorar razões	Há registos (relatórios, e-mails, outros) de pedido de solução de problemas afetos ao apuramento do IUR-PS sem atendimento por parte dos órgãos superiores? Caso sim, identificar envolvidos e explorar razões;	Identificar inexistência de barreiras
	O relatório da auditoria feita pela IGF purificou uma margem de erros no apuramento do IUR-PS em 81% e mandou refazer o cálculo deste imposto. Esta recomendação foi cumprida pela DGCI, na fração referente aos contribuintes que tinham imposto a receber: como a DGCI procedeu para verificar se prevalecia esta margem de erros? Após o novo cálculo do IUR a DGCI apurou o relatório de erros envolvidos neste processo?	Identificar inexistência de barreiras

Fonte: Elaboração própria com base em Almeida e Vilela (2010)

Anexo I - Cronograma de investigação

Atividades e Prazos	Meses												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Escolha do tema, formulação do problema	■												
Pesquisa de literatura	■	■	■	■	■								
Análise da documentação	■	■	■	■	■	■	■	■					
Escolha do método	■												
Elaboração do projeto	■												
Elaboração dos instrumentos de recolha de dados		■	■	■	■								
Recolha de dados, trabalho de campo					■	■	■	■					
Crítica da documentação						■	■	■	■				
Análise dos dados							■	■	■	■			
Redação provisória								■	■	■	■		
Redação definitiva												■	
Aspetos gráficos													■

Fonte: Elaboração própria

Anexo J - Contextualização dos erros nas variáveis cognitivas e organizacionais

Variáveis	Descrição do erro	Ferramenta de análise	Tipo de abordagem	Fonte de Informação	Categoria de erros	Causa de erros	Tipo de erros
Cognitivas	Abarca todos os erros contextualizados nas falhas ativas	Aplicação do algoritmo da figura 5	Qualitativa	Documentação	Não houve erro	Falhas latentes	Organizacional
	Abarca todos os erros contextualizados nas falhas ativas	Aplicação do algoritmo da figura 5	Qualitativa	Documentação	Violações	Falhas ativas	Pessoal
					Deslizes	Falhas ativas	Pessoal
					Erros a nível de conhecimento	Falhas ativas	Pessoal
Lapsos	Falhas ativas	Pessoal					
Cognitivas		Aplicação do algoritmo da figura 5	Qualitativa	Entrevista	Não houve erro	Falhas latentes	Organizacional
		Aplicação do algoritmo da figura 5	Qualitativa	Entrevista	Iguais aos erros anteriores (violações ... lapsos)	Falhas ativas	Pessoal
Organizacionais	Análise de barreiras de proteção	Aplicação do modelo de Almeida e Vilela (2010) com uso dos conceitos de Reason (2000)	Qualitativa	Documentação	Inexistência de barreiras ou falhas nas barreiras	Falhas latentes	Organizacional
Organizacionais	Análise de barreiras de proteção	Aplicação do modelo de Almeida e Vilela (2010) com uso dos conceitos de Reason (2000)	Qualitativa	Entrevista	Inexistência de barreiras ou falhas nas barreiras	Falhas latentes	Organizacional

Fonte: Elaboração própria

Anexo K – Modelo 111

RESUMO DAS REMUNERAÇÕES ATRIBUÍDAS E DESCONTOS EFECTUADOS											NO ANO DE
MESES	RENDIMENTOS			DESCONTOS			TOTAIS		CORRECÇÕES		
	REMUNERAÇÃO CERTA (1)	REMUNERAÇÃO VARIÁVEL (2)	REMUNERAÇÃO ISENTA (3)	VALOR TRIBUTÁVEL (1+2)	IMPOSTO ÚNICO SOBRE RENDIMENTOS	TSU/INPS (6)	OUTROS (7)	DEDUÇÕES (8) = (5-6-7)	LÍQ. PAGOS (9)=(4+3)-8	A MAIS	A MENOS
JANEIRO											0,00
FEVEREIRO											0,00
MARÇO											0,00
TOTAL 1.º TRIM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ABRIL											
MAYO											
JUNHO											
TOTAL 2.º TRIM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JULHO											
AGOSTO											
SETEMBRO											
TOTAL 3.º TRIM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OUTUBRO											
NOVEMBRO											
DEZEMBRO											
TOTAL 4.º TRIM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ANUAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

OBSERVAÇÕES

Ministério das Finanças e Administração Pública

1 CARACTERÍSTICAS DA DECLARAÇÃO

PRIMEIRA ALTERAÇÕES QUADROS ALTERADOS

2 IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DOS RENDIMENTOS

NOME: _____ NIF: _____

3 DOMICÍLIO FISCAL

Rua, Avenida, Lugar, etc., Terra Branca

N.º C.P. Tel/Móvel Fax:

Localidade Repartição de Finanças

4 ESTADO CIVIL E TITULARIDADE DOS RENDIMENTOS

1. Casado (único titular) Casado (dois ou mais titulares) Solteiro, viúvo, divorciado, separado judic.

5 IDENTIFICAÇÃO DOS CÔNJUGE

NOME: _____ NIF: _____

ENTIDADE PATRONAL

NOME / DESIGN SOCIAL: _____ NIF: _____

6 IDENTIFICAÇÃO DOS FILHOS

Nome	Data de Nascimento	N.º Cédula/BI

7 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE PATRONAL

NOME / DESIGN SOCIAL: _____ NIF: _____

TIPOS DE RENDIMENTOS

1. Trabalho Dependente Data da admissão do Titular dos Rendimentos _____

2. Trabalho Independente Vencimento / Avença Anual - Convencionado _____

3. Pensões Retenções anual (IUR) % _____

4. Comissões

5. Prestações de Serviço

6. Actividades Profissionais

8 ASSINATURA DO TITULAR DE RENDIMENTOS

Praia,
(LOCAL E DATA)

(ASSINATURA) _____

ASSINATURA DA ENTIDADE PATRONAL

Praia, / / 2010
(LOCAL E DATA)

(ASSINATURA) _____

Fonte: DNRE (2006)

Anexo L – Aglutinação dos erros advindos de falhas ativas

Descrição do erro	Total n/ houve erro MG	Total lapsos MG	Total lapsos G	Total Lapsos MG e G	Total geral
Linha 1 - Enquadramento: estado civil e mínimo de existência	9	0		0	9
Não houve erro					
Lapsos					
Ribeira Grande					
Paúl	1				
São Vicente	1				
Sal	1				
Boavista	3				
Praia	3				
Linha 2 - Rendimento tributável – trabalho dependente		5		5	5
Não houve erro					
Lapsos					
São Vicente		2			
Boavista		2			
Praia		1			
Linha 3 - Prestação de serviço		2		2	2
Não houve erro					
Lapsos					
São Vicente		1			
Praia		1			
Linha 4 - Rendimentos isentos	1	2		2	3
Não houve erro					
Lapsos					
São Vicente		1			
Praia	1	1			
Linha 5 - Encargos familiares – filhos	7	77 MG	3 G	80	87
Não houve erro					
Lapsos					
MG					
G					
Paúl		2			
Porto Novo	1	3			
São Vicente	1	9			
São Nicolau		4			
Sal	3	8			
Boavista					
Maio		3	1		
Praia	2	17	1		
Santa Catarina		4			
Santa Cruz		5			
Tarrafal		4			
São Filipe		8			
Mosteiros		4	1		
Brava		6			
Linha 6 - Renda casa;	8	2		2	10
Não houve erro					
Lapsos					
Paúl	1	1			
Porto Novo	1	1			
São Vicente	2				
Sal	1				
Boavista	1				
Praia	2				
Linha 7 - Juros e encargos da dívida de habitação	1	1		1	2
Não houve erro					
Lapsos					
Praia	1	1			
Linha 8 - Recibos de profissionais liberais	5			0	5
Não houve erro					
Lapsos					
Sal	1				
Boavista	2				
Praia	2				
Linha 9 - Pensões obrigatórias	8			0	8
Não houve erro					
Lapsos					
Paúl	1				
Porto Novo	1				
São Vicente	1				
Sal	1				
Boavista	2				
Praia	2				
Linha 10 - Despesas de educação	5			0	5
Não houve erro					
Lapsos					
São Vicente	3				
Sal	1				
Praia	1				
Linha 11 - Dependentes em estado de invalidez	6			0	6
Não houve erro					
Lapsos					
Ribeira Grande	1				
Paúl	1				
Porto Novo	1				
Sal	2				
Praia	1				
Linha 12 - Despesas de saúde	5			0	5
Não houve erro					
Lapsos					
Porto Novo	1				
São Vicente	1				
Praia	3				
Linha 13 - Quotização/seguros/donativos		9		9	9
Não houve erro					
Lapsos					
Ribeira Grande		1			
Paúl		1			
Porto Novo		1			
São Vicente		2			
Sal		1			
Praia		3			
Linha 14 - Retenção na fonte (abarca 1.ª e 2.ª categoria)		2		2	2
Não houve erro					
Lapsos					
São Vicente		1			
Praia		1			
Linha 15 - Juros de empréstimos para despesas de saúde		1		1	1
Não houve erro					
Lapsos					
Paúl		1			
Linha 16 – Outros erros	9			0	9
Não houve erro					
Lapsos					
São Vicente	3				
Sal	1				
Praia	5				
Totais					
Total	64	101	3	104	168
% erros Grave (G)	(38.1%)	(60.1%)	(1.8%)	(61.9%)	100%

Fonte: Elaboração própria

Anexo M - Análise de barreiras

Tipo de erros (falhas)	Referência
1 - Primeira Categoria	
1.2. Ausência de barreira	Inexistência de regras de validação do NIB através do Banco de Cabo Verde
1.2.2. Razões da ausência	Não exigência da organização para implementar estas regras
1.5. Propostas de medidas	
2 - Segunda Categoria	
2.1. Existência de barreira	
2.1.1. Barreira	1. Sessões de esclarecimentos nos encontros de chefias, circulares, orientações pontuais aos chefes das Repartições e/ou dos coordenados das equipas; 2. Ofícios circulares que visaram harmonização de procedimentos
2.1.2. Razões da barreira	Criar medidas de prevenção contra falhas
2.2. Ausência de barreira	
2.2.1 Ausência (O ponto 2 desta secção se refere a uma decisão política e não uma falha)	1. Não conexão da base de dados do sistema informático com a base de outras instituições nacionais que permitissem fiabilizar as informações dos contribuintes; 2. Falta de autonomia da organização na gestão do sistema informático e a concentração de poderes para esta gestão em mãos de um organismo nomeado pelo Governo (NOSI), o que limitou a organização na resolução das anomalias detetadas durante o funcionamento deste sistema, uma vez que esta organização ficou a depender da disponibilidade do NOSI.
2.2.2. Razões da ausência (O ponto 3 desta secção se refere a uma decisão política e não uma falha)	1. Insuficiência de pessoal; 2. Sobrecarga de trabalho aos colaboradores, aos quais eram delegados várias matérias sobre impostos o que impossibilitava a primorização nas técnicas de imposto que garantissem fiabilidade no seu apuramento; 3. Falta de autonomia na contratação de novos técnicos; 4. Descuido na preparação/capacitação de técnicos para o desempenho das suas funções. Nível de escolaridade baixo que assolava os colaboradores destacados para o apuramento do IUR-PS; 5. Falhas na gestão, em identificar as deficiências técnicas que envolviam o pessoal e determinar medidas de capacitação com vista a melhorar as competências profissionais dos colaboradores.
2.3. Barreiras que falharam	Filtragem e tratamento de dados após o apuramento do IUR-PS; Cruzamento de Informações; orientações insuficientes para responder todas as dúvidas surgidas para uma melhor interpretação das leis fiscais que pudessem aprimorar as técnicas de apuramento do IUR-PS; falta de rigor na inserção dos dados declarados pelos contribuintes no sistema informático.
2.3.1. Barreiras	1. Dispersão de normas fiscais; 2. Após a reanálise da restituição do IUR-PS a organização não depurou os erros envolvidos na reanálise da restituição do IUR-PS, para verificar se a margem de 81% de erros aferida pela auditoria da IGF se confirmava, ou para analisar as falhas envolvidas neste processo, determinar medidas corretivas e reforçar medidas preventivas.
2.3.2. Razões da falha	1. deficiência de regras de aplicação no sistema informático; 2. deficiência na inserção de dados manuais no sistema informático; 3. Divergências no entendimento das normas legais sobre o IUR-PS; 4. Falta de rigor na inserção dos dados no sistema que prosseguiram para o apuramento do IUR-PS.
2.4. Barreiras que não falharam	
2.5. Propostas de medidas de prevenção	1. Reforço na emissão de ofícios circulares com procedimentos administrativos claros e acompanhamento na aplicabilidade das instruções destes ofícios; 2. Trabalho em equipa, que permita garantir a fiabilidade de informações candidatas ao apuramento do IUR-PS; criação de mecanismos de supervisão para o processo de apuramento do IUR-PS. 1. A nível de recursos humanos: procurar detetar falhas no pessoal e capacitá-lo a nível profissional e académico, assim como determinar medidas para suprimento das necessidades do pessoal; 2. Compilação de normas fiscais que facilitem os colaboradores na atualização e aplicação de normas fiscais; aprimorar a validação de dados no sistema pela via de introdução de melhorias de conteúdo de regras. 3. Evitar validações paralelas de dados fora do sistema mas sim aperfeiçoar o próprio sistema. 4.Reforçar os instrumentos de prevenção e acompanhamento. 5. Estabelecer protocolos com outras instituições do estado que permitam fiabilizar as informações dos contribuintes; supressão da insuficiência de colaboradores destacados para o IUR-PS; Fazer ajustes atempado no sistema informático

Fonte: Elaboração própria com base em Almeida e Vilela (2010)

Anexo N – Medidas corretivas e preventivas de erros

Descrição do erro	Natureza do erro	Origem/ causa do erro	Nível de gravidade	Propostas de medidas corretivas e preventivas
Erros praticados pelos colaboradores	Pessoal (P)	1. Interpretação errada de normas que envolvem o IUR-PS; 2. Informações imprecisas e insuficientes (ou mesmo inexistentes), introduzidas na base de dados para efeito de cálculo do IUR-PS;	Muito Grave (MG)	1. Estabelecer medidas para evitar sobrecarga de trabalho aos colaboradores. 2. Identificar as deficiências técnicas que envolvem estes colaboradores e determinar medidas de capacitação com vista a melhorar as suas competências profissionais e académicas. 3. Determinar padrões de trabalho que permitam reduzir a possibilidade da ocorrência de erros, por exemplo promover trabalhos em equipa, no intuito de garantir fiabilidade no tratamento de informações. 4. Criar mecanismos de supervisão que permitam garantir uma boa qualidade no tratamento de informações sobre o IUR-PS. 5. Determinar medidas para suprimento das necessidades de pessoal. 6. Alertar os colaboradores para maior rigor no tratamento de informações.
Erros confinados pelos elaboradores de procedimentos	Organizacional (O)	1. Deficiência de regras de validação de informações no sistema informático. 2. Ausência de rotinas de manutenção ao sistema.	Muito Grave (MG)	1. Desenvolver rotinas de manutenção que permitam prever falhas, identificar anomalias e alertar para o momento apropriado à intervenção proativa, com vista a evitar falhas no meio envolvente do IUR-PS. 2. Aprimorar a validação de dados no sistema pela via da introdução de melhorias de conteúdo de regras; 3. Aperfeiçoar a base de dados do próprio sistema e evitar validações paralelas de dados, via mecanismos extras ao próprio sistema.
Erros cometidos pelo nível gerencial mais alto	Organizacional (O)	1. Défice de gestão e de planeamento no processo de trabalho; 2. Falta de estabelecimento de metas; 3. Falha nos procedimentos administrativos que envolvia, entre outras, deficiência na harmonização sobre o entendimento das normas fiscais e na tramitação de pagamento da restituição do IUR-PS.	Muito Grave (MG)	1. Análisar a gestão e redirecionar o planeamento no processo de trabalho, com vista a melhorar o regimento do IUR-PS, desde a entrada de processos até a fase final. 2. Elaboração de um manual de procedimentos, com sucessivas atualizações, que determina planeamento, execução, acompanhamento, controle, harmonização de procedimentos, tratamento de informações e eliminação de falhas na interpretação das normas fiscais. 3. Estabelecer parcerias com outras instituições do Estado tais como o INPS e o RNI, no sentido de integrar a base de dados do IUR-PS com a base destas instituições, de forma a permitir o cruzamento das informações fornecidas pelos contribuintes com as constantes na base de dados destas instituições. 4. Estabelecer parceria com o Banco de Cabo Verde, no sentido de atribuir a validação do NIB através deste Banco. 5. Instruir as chefias intermédias, no sentido de ordenar a filtragem e o controlo de dados após o apuramento do IUR-PS, assim como efetuar o cruzamento de informações para efeito de certificação. 6. Refletir sobre os erros apurados neste estudo, com vista a determinar outras medidas de correção e prevenção, que possam vir a afetar o meio envolvente do imposto em ambientes futuros.

Fonte: Elaboração própria