

**ISCTE  Business School**

**Instituto Universitário de Lisboa**

ERROS HUMANOS: CADASTRO FISCAL DOS CONTRIBUINTES DA  
DIREÇÃO GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES E IMPOSTOS NO PERÍODO DE 2004 A  
2016 – CABO VERDE

Celina Maria Nascimento Lizardo Torres Lopes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em  
Gestão de Empresas

Orientadora:

Prof. Doutora Alexandra Fernandes, Professora Auxiliar, ISCTE Business School,  
Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

Outubro 2017

ERROS HUMANOS: CADASTRO FISCAL DOS CONTRIBUINTES DA DIREÇÃO GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES E  
IMPOSTOS NO PERÍODO DE 2004 A 2016 – CABO VERDE

**Celina Maria Nascimento Lizardo Torres Lopes**



ERROS HUMANOS: CADASTRO FISCAL DOS CONTRIBUINTES DA  
DIREÇÃO GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES E IMPOSTOS NO PERÍODO DE 2004 A  
2016 – CABO VERDE

Celina Maria Nascimento Lizardo Torres Lopes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em  
Gestão de Empresas

Orientadora:

Prof. Doutora Alexandra Fernandes, Professora Auxiliar, ISCTE Business School,  
Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral

Outubro 2017

*Quem nunca errou  
Quem nunca fracassou  
Não é humano.  
É divino!*

## AGRADECIMENTOS

À Deus, do alto dos céus e a todos  
Aqueles que permanecem ocultos.  
À Orientadora Professora  
Doutora Alexandra Fernandes  
Pelas suas motivadoras frases  
E seu interesse na minha dissertação;  
Pela sua incondicional dedicação,  
Moral, confiança e atenção  
Transmitida na sua orientação.  
Ao Professor Doutor Pedro Dionísio,  
Pelo seu absoluto apoio.  
À Dra. Helena Rodrigues  
Pelas suas transmitidas ações,  
Valência e persistência.  
Ao meu primo, Octávio Nascimento,  
Sempre aberto e disposto  
À conduzir os meus estudos.  
A todos os que contribuíram  
E me conduziram  
Para a realização  
Desta dissertação.

A todos, endereço os agradecimentos.

## **DEDICATÓRIA**

Aos meus amados filhos  
Pelos sorrisos e abraços.  
Meu marido, por me ter ajudado.  
Meus queridos pais e irmãos  
Por colaborarem na minha educação  
Com amor, dedicação e ponderação.

## **RESUMO**

O erro humano resulta de incidentes ocorridos por falhas pessoais e institucionais. As medidas preventivas de erros conduzem à estabilidade de uma organização.

Este estudo visa investigar os erros pessoais e institucionais envolvidos no cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos em Cabo Verde e averiguar quais deles predominam em Maior escala. O método utilizado foi o estudo de caso e teve como referência o estudo de caso em acidentes em canteiros de obras, desenvolvido por Saurin, Grando, e Costella (2012), bem como um modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho aplicado por Almeida e Vilela (2010). As técnicas de recolha de dados utilizadas foram a pesquisa documental e a entrevista.

No cadastro foram apurados 187.961 erros, todos de natureza institucional e quanto ao nível de severidade, 88% foram classificados como “Grave”, 6,3% tiveram a classificação de “Sem Gravidade” e 5,7% ficaram classificados como “Muito Grave”. Os resultados indicam que os erros resultam de fragilidades da base de dados do cadastro, com Maior índice de ocorrência (81,3%) nos erros referentes a sinalização errada de contribuintes residentes e não residentes na declaração de inscrição de pedido de NIF (modelo 109). Diante destes resultados espera-se que a instituição possa vir a aprender com os erros, assim como determinar medidas de prevenção para que erros deste género não voltem a acontecer no futuro. Igualmente aguarda-se que este estudo se venha a tornar num incentivo para outras instituições criarem medidas corretivas e preventivas de erros.

**Palavras-Chave:** Erros humanos, Cadastro fiscal dos contribuintes, Impostos

**JEL:** M10; H30

## **ABSTRACT**

The human error results from incidents of personal and institutional failure. Preventive measures of errors lead to the stability of an organization.

This research paper aims to investigate the personal and institutional errors involved in the tax registration of the taxpayers of the General Directorate of Contributions and Taxes in Cape Verde and to determine which ones predominate on a larger scale. The research method used was the case study and took as a reference the case study on accidents in construction sites, developed by Saurin, Grando, and Costella (2012), as well as a model of analysis and prevention of work accidents applied by Almeida and Vilela (2010). The techniques of data collection used were documentary research and the interview.

In the cadastre 187,961 errors were verified, all of them of an institutional nature. Regarding the severity level, 88% were classified as "Severe", 6.3% were classified as "No Severity" and 5.7% were classified as "Very Severe". The results indicate that the errors are due to weaknesses in the database cadastre, with a higher occurrence rate (81.3%) in errors referring to erroneous signaling of resident and non-resident taxpayers in the NIF request form (model 109). Given these results, it is expected that the institution can learn from mistakes, as well as determine preventive measures so that mistakes of this kind should be avoided for the future. It is also hoped that this study will become an incentive for other institutions to create corrective and error-prevention measures.

**Keywords:** Human errors, Tax register of taxpayers, Taxes

**JEL:** M10; H30

**ÍNDICE GERAL**

AGRADECIMENTOS.....	ii
DEDICATÓRIA.....	iii
RESUMO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE QUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE TABELAS .....	xiv
LISTA DE SIGLAS .....	xv
1 - INTRODUÇÃO .....	1
2 - APRESENTAÇÃO E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA .....	3
2.1 - As duas etapas do cadastro fiscal .....	3
2.1.1 - Primeira etapa – Período antes da informatização do processo cadastral .....	3
2.1.2 - Segunda etapa – Período após a informatização do processo cadastral .....	5
2.1.2.1 – Aspetos gerais.....	5
2.1.2.1.1. Módulo gestão dos contribuintes .....	7
2.1.2.1.2. Módulo gestão do NIF global .....	16
2.1.2.1.3. Módulo gestão de declarações .....	17
2.1.2.2 - Organismos envolvidos no cadastro .....	17
2.1.2.3 - Melhorias defrontadas pelo cadastro .....	19
2.1.2.4 – As fragilidades do cadastro.....	19
2.1.2.5 – Evolução de registo dos contribuintes inscritos no cadastro.....	22
Tabela 1 - Evolução de registo das pessoas coletivas no cadastro.....	23
Tabela 2 - Evolução de registo das pessoas singulares no cadastro.....	24
2.1.2.6 - Medidas de saneamento previstas para o cadastro .....	25
2.1.3 – Identificação do problema.....	25
3 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	25
3.1 - Erro humano .....	25

3.1.1 - Evolução do conceito de erros humanos .....	25
3.1.2 - Teorias sobre os erros humanos.....	29
3.1.3 - A integridade da base de contribuintes cadastrados .....	34
3.1.4 - Teorias para identificação de erros humanos adotadas neste trabalho .....	37
4 - OBJETIVOS .....	39
4.1 - Objetivos gerais .....	39
4.2 - Objetivos específicos.....	40
5 - MÉTODO .....	40
5.1 - Método de investigação .....	40
5.2 – Fontes de Informação.....	41
5.3 - Local do estudo.....	42
5.4 - Variáveis do estudo .....	44
5.4.1. Variáveis demográficas.....	45
5.4.2. Variáveis cognitivas.....	45
5.4.3. Variáveis organizacionais .....	45
5.5 - Estratégia de investigação .....	45
5.5.1 - Pesquisa documental.....	46
5.5.2 - Entrevista .....	46
5.5.3 - Recolha de informações no serviço de logística e gestão da DNRE .....	48
5.5.4. Mensuração da fiabilidade do cadastro de contribuintes .....	48
5.5.5 – Medidas corretivas e preventivas de erros .....	49
6 - ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	50
6.1 - Descrição e análise dos erros expurgados do cadastro .....	50
6.1.1 - Erros apurados na recolha documental .....	50
6.1.1.1 - Regras Gerais .....	50
6.1.1.2 - Fatores originários dos erros .....	51
6.1.1.3 – Listagem, análise e classificação dos erros apurados na recolha documental .....	51
Tabela 4 - Listagem dos erros extraídos do cadastro .....	52
6.1.1.3.1 - 1. <sup>a</sup> Categoria.....	54
6.1.1.3.2 - 2. <sup>a</sup> Categoria.....	56
6.1.1.3.3 - 3. <sup>a</sup> Categoria.....	57

6.1.1.3.4 - 4. <sup>a</sup> Categoria.....	57
6.1.1.3.5 - 5. <sup>a</sup> Categoria.....	58
6.1.1.3.6 - 6. <sup>a</sup> Categoria.....	58
6.1.1.3.7 - 7. <sup>a</sup> Categoria.....	58
6.1.1.3.8 - 8. <sup>a</sup> Categoria.....	59
6.1.2 - Erros apurados na entrevista.....	59
6.1.2.1- Resultados do tópico 1: <i>erros contidos no cadastro</i> .....	61
6.1.2.2 - Resultados do tópico 2: <i>utilização do cadastro pelos colaboradores da DGCI</i> .....	61
6.1.2.3 - Resultados do tópico 3: <i>suplemento à contextualização do cadastro no Modelo TADAT (2015)</i> .....	62
6.2 - Discussão.....	64
6.2.1 – Caracterização demográfica.....	64
6.2.2 - Análise documental .....	65
6.2.3 - Análise da entrevista.....	66
6.2.3.1 Falhas ativas .....	66
6.2.3.2 - Falhas latentes .....	67
6.2.4 - Frequência relativa das categorias de erros .....	68
6.2.5 - Fiabilidade do cadastro .....	69
6.2.6 - Medidas corretivas e preventivas de erros.....	69
7 – CONCLUSÕES.....	71
8 - VALIDADE DOS RESULTADOS .....	72
9 - LIMITAÇÕES AO ESTUDO.....	74
10 - CONTRIBUTOS E PERSPETIVAS FUTURAS .....	74
11 - REFERÊNCIAS.....	76
12 - CRONOGRAMA.....	79
13 - ANEXOS .....	80
Anexo A – Tabela das profissões.....	81
Anexo B – Verbete do cadastro.....	82
Anexo C – Modelo 109 .....	83
Anexo D – Modelo 110.....	84

Anexo E - Protocolo de recolha e análise de dados .....	86
Anexo F - Guião de entrevista.....	96
Anexo G - Perguntas para análise de barreiras .....	98
Anexo H - Aplicação do modelo TADAT nas Áreas de Resultados de Desempenho (ARD) - Integridade da base de contribuintes cadastrados .....	100
Anexo I – Teste de integridade do cadastro pelo método M1 .....	103
Anexo J - Análise de dados para teste de integridade do cadastro pelo método M1 .....	105
Anexo K - Justificativa do resultado do teste de integridade do cadastro.....	111
Anexo L - Análise de barreiras .....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Permissão de acesso ao cadastro.....	6
Figura - 2 Gestão dos contribuintes.....	8
Figura 3 - Dados Gerais .....	9
Figura 4 - Dados pessoais.....	9
Figura 5 - Lista de funcionários .....	10
Figura 6 - Dados detalhados.....	10
Figura 7 – Painel informações.....	10
Figura 8 - Gestão de documentos .....	11
Figura 9 - Gestão de declarações.....	11
Figura 10 - Tipos de contactos .....	11
Figura 11 - Repartição de Finanças.....	12
Figura 12 - Enquadramento.....	12
Figura 13 - NIF's antigo.....	12
Figura 14 – Número de importador.....	12
Figura 15 – Painel dados jurídicos .....	13
Figura 16 - Corpo social do contribuinte .....	13
Figura 17 - Proprietário/sócio .....	13
Figura 18 – Contabilista certificado.....	14
Figura 19 - Atividade desempenhada pelo contribuinte.....	14
Figura 20 - Número de cartão .....	14
Figura 21 – Painel Outros.....	15
Figura 22 – Dossie Alterações .....	15
Figura 23 – Notificação do contribuinte .....	15
Figura 24 – Contrato de arrendamento.....	16

Figura 25 – Lista de relatórios do contribuinte .....	16
Figura 26 - Algoritmo para classificação de tipos de erros humanos .....	32
Figura 27 - Modelo do queijo suíço .....	34
Figura 28 - Algoritmo para classificação de tipos de erros humanos, adaptado ao contexto de erros de cadastro.....	39

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 – Percentagem dos colaboradores da DNRE segundo o sexo.....	43
Gráfico 2 – Repartição percentual do nível de instruções.....	43
Gráfico 3 - Percentagem dos colaboradores da DNRE segundo a faixa etária .....	44

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Duas visões do erro humano .....	27
Quadro 2 – Causa de erros associada ao nível de severidade .....	70
Quadro 3 - Validade interna e fiabilidade .....	73

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução de registo das pessoas coletivas no cadastro.....	23
Tabela 2 - Evolução de registo das pessoas singulares no cadastro.....	24
Tabela 3 - Sequências na aplicação do algoritmo .....	32
Tabela 4 - Listagem dos erros extraídos do cadastro .....	52
Tabela 5 – Caraterização demográfica dos utilizadores do cadastro .....	64
Tabela 6 - Sequências na aplicação do algoritmo adaptado ao cadastro.....	65
Tabela 7 - Tipos e frequência relativa de erros na recolha documental.....	66
Tabela 8 - Sequência na aplicação do algoritmo da Figura 28.....	67
Tabela 9 - Tipos e frequência relativa de erros na entrevista.....	67
Tabela 10 - Frequência relativa das categorias de erros.....	68

## **LISTA DE SIGLAS**

ARD – Áreas de Resultados de Desempenho  
BI – Bilhete de Identidade  
CCPS - Center for Chemical Process Safety  
DGCI – Direção Geral das Contribuições e Impostos  
DGRNI - Direção Geral dos Registos Notariado e Identificação  
DNRE – Direção Nacional de Receitas do Estado  
FMI – Fundo Monetário Internacional  
GEMS (Generic Error-Modelling System)  
HSE - Health and Safety Executive  
INE – Instituto Nacional de Estatística  
IUR – Imposto Único sobre o Rendimento  
IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado  
NIF – Número de Identificação Fiscal  
Nif´s – Números de Identificação Fiscal  
NOSi - Núcleo Operacional da Sociedade de informação  
ONG – Organizações Não Governamentais  
PA-CFAA – Plano de Ação - Country Financial Accountability Assessment  
RAFE- Reforma Administrativa e Financeira do Estado  
RAF-CFAA – Relatório de Atividades Final - Country Financial Accountability Assessment  
RNI - Registo Notariado e Identificação  
RTA – Regulamentos Tributários Atualizados  
SIIT – Sistema Integrado de Informação Tributária  
TADAT – Tax Administration Diagnostic Assessment Tool  
UTIC – Unidade de Tecnologia de Informação e Comunicação

## 1 - INTRODUÇÃO

Os erros pessoais e institucionais estão relacionados com os fatores humanos que se erigiram a partir de 1949, data em que começou a surgir as associações internacionais vocacionadas para a investigação em fatores humanos tais como a Sociedade de Pesquisa de Ergonomia (1949), a Sociedade de Fatores Humanos (1957) e a Associação Internacional de Ergonomia que surgiu em 1959 (Souza, Pereira-Guizzo & Santos, 2014: 206). Os fatores humanos referem-se às pessoas em situação de vida e de trabalho, em interação com máquinas, procedimentos, pessoas e ambientes (ICAO, 1998: 1- 1-2).

Nas duas décadas finais do século XX, na visão de Gomes Filho, Vanzin e Forcellini (2009: 225), surgiu a primeira abordagem operacional para os erros humanos nomeadamente nas contribuições oferecidas por Norman (1988) e Rasmussen (1983). O conceito de erros humanos apresentado nesta data era homogêneo onde se culpava o trabalhador pela ocorrência deste erro, ou seja, o erro humano era considerado a principal causa do acidente (Gomes Filho, Vanzin e Forcellini, 2009: 225). Com o decorrer do tempo, surgiu a visão contemporânea do erro humano que veio explicar que este erro não apresenta qualquer conotação de culpa do trabalhador e o importante não é identificar o autor do erro mas sim procurar a sua real causa e identificar as correspondentes medidas preventivas. Esta visão contemporânea foi defendida por alguns teóricos nomeadamente Reason (2000: 395) e Correa e Cardoso Junior (2007: 188).

Na esfera de erros humanos, o cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos apresenta erros que carecem de ser investigados. Esta direção resulta de uma ramificação da Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE) que administra as receitas tributárias e aduaneiras, tutelada pelo Ministério das Finanças. No intuito de proceder à investigação dos erros predominantes neste cadastro, foi feita a análise destes erros na perspetiva de erros pessoais e institucionais. Para posicionar os erros no sistema cadastral é importante aferir a integridade do cadastro. O Modelo TADAT (2017:9) posiciona o cadastro dentro das boas práticas internacionalmente aceites, quando ingressa na sua base de dados todas as empresas, pessoas físicas e outras entidades obrigadas a estarem inscritas no fisco onde, as informações mantidas nesse cadastro sejam completas, exatas e frequentemente atualizadas. As boas práticas internacionais do modelo TADAT foram utilizadas neste estudo para atestar a fiabilidade do cadastro. No intuito de observar os erros existentes no cadastro é de extrema importância examinar o nível de gravidade dos erros que

nele predomina, no fito de verificar como é que se deve atuar para tomar as medidas preventivas necessárias, uma vez que o conhecimento sobre a gravidade é útil para definir o grau de prioridades na prevenção (Santana et al., 2009: 751). A gravidade pode ser estimada em cinco níveis: leve, moderado, sério, severo e crítico (Santana et al., 2009:752). Neste estudo o nível de gravidade foi, avaliado com base no impacto que o erro tem sobre a arrecadação de receitas, pela DGCI, agrupado em quatro categorias: Muito Grave, Grave, Pouco Grave e Sem Gravidade.

A teoria sobre os erros humanos que norteia esta investigação tem por base a classificação de erros humanos, proposta por Saurin et al. (2012) com o apoio de Reason (1990), materializada pela aplicação de um algoritmo que diferencia os tipos de erros de acordo com os níveis de desempenho em que eles ocorrem. Esta teoria permitiu-se fazer a distinção entre os erros pessoais e institucionais e para atestar os erros institucionais foi seguida a referência de Almeida e Vilela (2010), que serviram da teoria de Reason (2000) para investigar os erros institucionais, no intuito de verificar se a organização criou barreira como medida de proteção contra falha.

O objetivo deste estudo é investigar os erros pessoais e institucionais envolvidos no cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos no período de 2004 a 2016, em Cabo Verde. Espera-se, com este estudo, ter desencadeado um percurso que permita dar continuidade à discussão despoletada em torno desta temática e que o resultado venha facultar subsídios para que a instituição possa aprender com os erros e criar medidas de correção e prevenção para que erros deste género não voltem a acontecer no futuro. Igualmente espera-se que o resultado deste estudo venha a contribuir para a consolidação de conhecimentos em erros humanos e demonstrar como as pessoas e ou grupos de pessoas cometem erros e o que pode ser feito para se prevenir contra erros futuros.

## **2 - APRESENTAÇÃO E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA**

O cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos (DGCI) passou por algumas reformas no sentido de melhorar a eficiência e eficácia desta instituição e acompanhar as subseqüentes reformas fiscais, iniciadas em 1992, desencadeadas em Cabo Verde com o advento da democracia em 1991. As reformas efetuadas neste cadastro, para efeitos deste estudo, foram estruturadas em duas etapas. A primeira etapa se refere ao período antes da informatização do processo cadastral, até ao ano 2003, e a segunda relata o período após a informatização deste processo, que se iniciou em 2004.

Um “cadastro é um inventário público de dados metodicamente organizados, concernentes a parcelas territoriais, dentro de uma determinada região administrativa, baseado no levantamento dos seus limites.” (Santos, Farias & Carneiro, 2013: 3).

Em cabo Verde “o cadastro de contribuintes visa a que a totalidade das pessoas coletivas, singulares e outras entidades que se devam inscrever junto à administração tributária estejam registadas, e que a informação contida na base de dados do cadastro de contribuintes seja completa, exata e atualizada.” (Campos, 2017: 8).

Uma vez que o número de identificação fiscal (NIF) é o elo de ligação entre o cadastro e o contribuinte, ao longo da narração da evolução do cadastro foi desenvolvido o percurso seguido pelo NIF.

### **2.1 - As duas etapas do cadastro fiscal**

#### **2.1.1 - Primeira etapa – Período antes da informatização do processo cadastral**

Até ao período de 1992 o cadastro dos contribuintes sustentava os sistemas tradicionais de impostos parcelares, com suportes em verbetes de lançamento, difíceis de manusear e complicados na sua interligação (preâmbulo do Decreto-Lei n.º 34/92, de 16 de Abril). O verbete era lançado individualmente para cada contribuinte e à cada estabelecimento ou atividade distinta, no qual era liquidado anualmente a contribuição devida, em face das taxas fixas ou do rendimento tributável, ao qual servia de suporte para a extração de títulos de cobrança de impostos (RTA, 1992: 69).

O preâmbulo do Decreto-Lei n.º 34/92, de 16 de Abril, evidencia que nesta data o Governo de Cabo Verde começou a delinear medidas ao combate à fuga e evasão fiscal onde, afixou como primeira medida a introdução do NIF em Cabo Verde como um mecanismo basilar para a ação fiscalizadora operativa e eficiente que, devia ser utilizado exclusivamente para o tratamento de índole fiscal. O NIF dos contribuintes pessoas singulares correspondia ao

número do BI (ou número de passaporte/cartão de identidade no caso de cidadão estrangeiro), precedido de um primeiro dígito, número um para os trabalhadores por conta de outrem e número cinco referente aos trabalhadores por conta própria, sucedido de um número correspondente a situação familiar do contribuinte (art.º 5.º, Decreto Lei n.º 34/92, de 16 de Abril). Igualmente, o NIF das pessoas coletivas era constituído por dez dígitos, correspondentes a atividade exercida, a Repartição de Finanças da área do respetivo domicílio fiscal, ao tipo jurídico de pessoa coletiva ou entidade equiparada e ao número sequencial, acrescido de um dígito de controlo (art.º 6.º, Decreto Lei n.º 34/92, e 16 de Abril).

Com a introdução do NIF em 1992 e até ao período 1995, o cadastro ficou organizado por tipos de impostos, assim estruturado:

- 1) Imposto industrial pago por pessoas singulares e coletivas nacionais e estrangeiros residentes em Cabo Verde, que exerciam comércio, indústria, arte ou ofício ou qualquer atividade profissional constante numa Tabela designada de Tabela geral das indústrias (RTA, 1992: 41), Tabela a qual não se encontra documentada;
- 2) Imposto profissional, dividido em dois grupos: 1.º grupo referente a trabalhadores por conta de outrem no comércio e 2.º grupo alusivo ao profissional liberal ou técnica constante na Tabela anexa (RTA, 1992: 5) - Anexo A;
- 3) Imposto complementar pago sobre uma fração de rendimentos obtidos em Cabo Verde: rendimentos pessoais (150.000\$00 para casados ou 110.000\$00 para outros) e de associações e outras pessoas coletivas, exceto sociedades comerciais ou civis sob a forma comercial, mesmo aquelas com residência ou sede fora de Cabo Verde (RTA, 1992: 104).

Em 1996, com a reforma fiscal que levou a fusão dos impostos (imposto industrial, profissional e complementar) em Imposto Único sobre o Rendimento -IUR (art.º 1.º, Lei n.º 127/IV/95, de 26 de Junho), por imposição legal, as empresas passaram a ser tributadas com base na contabilidade organizada (art.º 24.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro). Os verbetes de lançamento foram alterados e passaram a ser estruturados por tipos de impostos, com um formato conforme o Anexo B, e a liquidação do imposto único passou a ser feita nestes verbetes de lançamento, seguida da criação de um índice dos mesmos verbetes e de uma relação para descarga dos documentos de cobrança (art.º 69.º, Decreto-Lei n.º 1/96, de 15 de Janeiro).

## **2.1.2 - Segunda etapa – Período após a informatização do processo cadastral**

### **2.1.2.1 – Aspectos gerais**

A entrada em vigor do IVA em Cabo Verde, em 2004, veio alterar substancialmente o sistema fiscal caboverdiano o que incitou a administração fiscal a dotar de um sistema de controlo rigoroso, com vista a combater com eficiência e eficácia a fuga e evasão fiscal (preâmbulo do Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março). Para o efeito foi instituído um novo regime de NIF, através do Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março e do Decreto-Lei n.º 89/2005, de 26 de Dezembro, que veio romper com o NIF antigo e criar um NIF novo, com novos paradigmas para alimentar o novo cadastro fiscal de contribuintes.

A visão moderna e consentânea das principais administrações tributárias, no que tange ao cadastro de contribuintes, é um modelo cadastral que permita identificar e localizar contribuintes e cumprir com as seguintes funções, na visão de Campos (2017: 8):

- 1) Identificar e localizar corretamente pessoas e bens sujeitos e passíveis de tributação e controle aduaneiro;
- 2) Discriminar perfis de contribuintes com indicação das obrigações tributárias e aduaneiras a que estão sujeitos de maneira atualizada e dinâmica;
- 3) Permitir o intercâmbio interno e externo de informações e a retroalimentação das informações dos contribuintes, inclusive com cruzamento de informações de terceiros, garantindo a qualidade da informação ao longo do tempo; e subsidiar a administração na gestão de riscos tributários e aduaneiros.

O novo cadastro fiscal criado em Cabo Verde, em 2004, com vista a melhorar a gestão e o controle das receitas do estado, foi o resultado do desenvolvimento de um programa informático visando a consolidação do cadastro do contribuinte” (RAF-CFAA, 2009: 22). O programa de consolidação do cadastro de contribuintes foi instaurado em 2004 pelo Ministério das Finanças e teve como objetivos realizar sobre um período de três anos uma operação de identificação dos contribuintes faltosos e integrá-los no ficheiro NIF assim como proceder à uma atualização exaustiva e completa do ficheiro NIF, incorporando os contribuintes não recenseados e atribuindo um número de identificação único a cada contribuinte (PA-CFAA, 2005: 11)

Informações verbais fornecidas pela UTIC, por falta de instruções documentadas, demonstram que o cadastro está dotado de um sistema informático, ligado a um servidor com acesso a partir de uma página via “web”, que devolve informações tais como apresentação de

nome completo do contribuinte, identificação dos sócios, contactos, atividades desempenhadas pelos contribuintes e relatórios, assim como dados que permitam orientar a DGCI no planeamento de ações de fiscalização, inspeção e acompanhamento de contribuintes, embora com algumas limitações uma vez que a base de dados que alimenta este cadastro não permita o cruzamento de informações, pelo que estas informações são filtradas e exportadas para a folha de cálculo “excel” onde é criado vistas em Tabela dinâmica para se fazer o cruzamento de dados.

Ao visualizar a visão moderna do cadastro e as informações apresentadas pelo cadastro de contribuintes de Cabo Verde, podemos observar que este último cadastro apresenta muitas limitações em relação à padronização que as principais administrações tributárias privilegiam em um cadastro moderno.

O cadastro fiscal de contribuintes em Cabo Verde está alojado na plataforma do Núcleo Operacional para a Sociedade de informação - NOSi (Campos, 2017: 15) e faz integração com a Casa do Cidadão e a Direção Geral do Registo Notariado e Identificação (Campos, 2017: 9).

Para aceder ao cadastro é necessário que o utilizador tenha permissão para o efeito, conforme ilustra a Figura 1, a seguir apresentada

**Figura 1 – Permissão de acesso ao cadastro**



Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

A permissão para se aceder ao cadastro só é concedida pela UTIC, mediante instruções superiores que determinam a homologação da criação do perfil do utilizador, onde é atribuído uma credencial ao utilizador, para fazer a consulta de informações e a inserção de

dados, conforme ilustra a Figura 1 acima apresentada. A eliminação ou alteração de informações no sistema é feita com algumas limitações pela UTIC uma vez que o NOSI é que faz a gestão do desenvolvimento dos sistemas de informação do cadastro e à vista disso este organismo se considera responsável pela guarda da base de dados do cadastro, (Campos, 2017: 11).

Por falta de documentação as informações sobre os aspetos gerais do cadastro foram recolhidas na UTIC e na DGCI, pela via de entrevistas não estruturadas, as quais foram entrevistadas sete pessoas, ou seja, aquelas que a UTIC nomeou para trabalhar diretamente com o cadastro e que conhecem profundamente esta matéria, duas personalidades de Repartições de Finanças e duas personalidades que participaram nos procedimentos para a atribuição do NIF e dos arranjos do novo cadastro, sendo que, uma delas se encontra atualmente ausente da DGCI. As informações recolhidas na entrevista demonstram que o cadastro fiscal está organizado em três módulos, ou seja, um módulo principal seguido de dois módulos paralelos, assim apresentados:

- 1) O módulo principal, designado de gestão dos contribuintes, que compõe o cadastro objeto desta investigação;
- 2) O Módulo de gestão do NIF global, praticamente sem utilidade atual;
- 3) O módulo de gestão de declarações, que não tem utilidade atual.

#### **2.1.2.1.1. Módulo gestão dos contribuintes**

- 1) O módulo “gestão de contribuintes” permite a execução dos seguintes serviços, conforme as informações demonstradas no cadastro pela UTIC, por falta de instruções documentadas:
- 2) A gestão de todos os impostos tributários;
- 3) A atribuição do Número de Identificação Fiscal (NIF) aos contribuintes, constituídos por pessoas singulares, residentes e não residentes (com rendimentos pessoais ou individuais) e pessoas coletivas (empresas públicas ou privadas, entidades nacionais, entidades internacionais e outras entidades). O NIF é utilizado para identificar o contribuinte e destina-se a uso exclusivo no tratamento de formação de índole fiscal (art.º 4.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março);
- 4) O registo eletrónico do início da atividade do contribuinte, que anuncia a data em que o mesmo fica apto para gerar rendimentos e, conseqüentemente, impostos;
- 5) A consulta, pública, da situação fiscal do contribuinte, para aferir o cumprimento das obrigações fiscais;

- 6) A emissão da declaração eletrónica do IVA, a partir do ano 2014;
- 7) A emissão da declaração eletrónica de rendimentos, a partir do ano 2015;
- 8) O pagamento eletrónico de impostos, que se consolidou a partir do ano 2015.

Este módulo é que compõe o cadastro, objeto desta investigação, que apresenta uma série de painéis de informação para cada contribuinte e é nesta série que foram recolhidos os erros para a análise documental. Estes painéis de informação estão moldados de acordo com o enquadramento do contribuinte em pessoas singulares ou coletivas, conforme a Figura 2, a seguir apresentada.

**Figura - 2 Gestão dos contribuintes**

The screenshot shows the 'Receitas do Estado' web application. On the left is a navigation menu with options like 'Login', 'Análise', and 'Gestão Receitas'. The main area is titled 'Identifique o Contribuinte' and contains a search bar with 'PROSONIC' entered. Below the search bar are tabs for 'Dados Gerais', 'Informações', 'Dados Jurídicos', 'Atividades', 'Cartão', and 'Outros Relatórios'. The 'Dados Gerais' tab is active, displaying the following details for the taxpayer 'PROSONIC CABO VERDE - SOLUÇÕES DE IMAGEM E COMUNICAÇÃO, LDA - NIF: 255853718 - COLECTIVA(EMPRESA)':

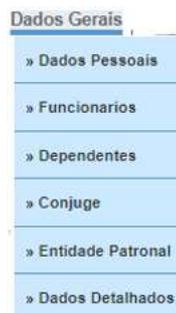
Contribuinte:	Prosonic Cabo Verde - Soluções De Imagem E Comunicação, Lda
NIF:	255853718
Designação/Firma:	Prosonic, Lda
Sede:	Condomínio Ondas Do Mar Bloco C - Palmarejo
Capital Social:	2.500.000 \$ 00
Enquadramento:	IUR - IVA
Área Fiscal:	223 - Praia
Classificação 1:	Sociedade Por Quotas

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

A Figura 2 acima evidenciada demonstra que a série de painéis está decomposta em dados gerais, informações, dados jurídicos, atividades, cartão, outros e relatórios. A decomposição desta série de painéis é igual para as pessoas singulares e coletivas exceto no painel “dados gerais” que, para pessoas singulares apresenta também outros elementos que são relevantes apenas para este tipo de contribuintes, conforme elucida a Figura 3, apresentada de seguida.

### Figura 3 - Dados Gerais

Vista contribuintes pessoas singulares



Vista contribuintes pessoas coletivas



Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

A descrição da série de painéis de contribuintes pessoas coletivas é apresentada de seguida sem deixar de realçar que o painel de contribuintes pessoas singulares é similar, com algumas variações adaptadas a natureza deste tipo de contribuintes, mas dada a racionalização do conteúdo desta investigação optamos por não descrever este último painel.

#### 2.1.2.1.1.1. Descrição dos painéis pessoas coletivas ilustrada na Figura 3 acima apresentada

##### 1) Painel Dados gerais

i. Os dados pessoais contêm as informações que constam na Figura 4 assim apresentada:

#### Figura 4 - Dados pessoais

Contribuinte: Prosonic Cabo Verde - Soluções De Imagem E Comunicação, Lda  
 NIF: 255853718  
 Designação/Firma: Prosonic, Lda  
 Sede: Condomínio Ondas Do Mar Bloco C - Palmarejo  
 Capital Social: 2.500.000 \$ 00  
 Enquadramento: IUR - IVA  
 Área Fiscal: 223 - Praia  
 Classificação 1: Sociedade Por Quotas

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

ii. Funcionários: representa a lista de funcionários de cada contribuinte, conforme a modalidade apresentada na Figura 5 adiante indicada.

**Figura 5 - Lista de funcionários**

Nome Contribuinte	NIF	Dt.Ini.	Dt.Fim	Det.	Cartão
ANTONIO DA SILVA LIMA MOTA	11881055	01-01-2012			Não
DEBORA DA SILVA LOPES MONTEIRO	12384301	01-01-2009			Não
ANTONIO DA SILVA SEMEDO	13040601	01-02-2010			Não
<b>SOBRAL CAMPOS</b>	16289701	18-01-2011			Não
LARISSA RAQUEL JORGE DA SILVA	15853201	01-01-2009			Não
PAULINO DA SILVA DE BRITO	11340401	14-05-2009			Não

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

iii. Dados detalhados, representados na Figura 6, que se segue.

**Figura 6 - Dados detalhados**

**DADOS REFERENTE AO CADASTRO**

**HOMOLOGADO**

Tipo de Ctrb: Colectiva

Nome: Prozonit Cabo Verde - Soluções De Imagem E Comunicação

Denominação: Prozonit - Lda

NIF: 135853718

Área fiscal: Praia

Morada: Condomínio Ondas Do Mar Blocos C - Palm

Caixa Postal: 27

Cap social: 1.500.000 \$ 00

Documentos: Contribuinte - RAJ - 15488 / 05-05-2008 / Pro/Sociedade - NIF - 136243795 / Pro/Sociedade - NIF - 136243822 / Pro/Sociedade - NIF - 136243523 / Corpo Social - NIF -

**DADOS REFERENTE AO ENQUADRAMENTO**

Contactos: Email -  / Email -

Classificação: Sociedade por Quotas /

Actividades: Principal - 01-07-2008 - MÁQUINAS DE ESCRITÓRIO E DE EQUIPAMENTO PARA O TRATAMENTO AUTOMÁTICO DA INFORMAÇÃO / Secundária - 01-01-2008 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE MÁQUINAS DE ESCRITÓRIO, DE CONTABILIDADE E DE

Enquadramento IUR: Verificação /

Enquadramento IVA: Normal /

NIFs Rel.:

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

## 2) Painel Informações

Este painel é composto pelos elementos apresentados na Figura 7, a seguir demonstrada.

**Figura 7 – Painel informações**

**Informações**

- » Documentos
- » Declarações
- » Contactos
- » Repartição de Finanças
- » Enquadramento
- » Nifs Antigos
- » Nifs Importados

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

i. A fonte “Documentos” contém as informações realçadas na Figura 8 a seguir apresentada.

**Figura 8 - Gestão de documentos**

Titular	Documento	Nº do Documento	Referência	Emissão	Validade
	Número De Identificação Fiscal	159243822	Corpo Social		
	Número De Identificação Fiscal	159243822	pro/Socio,		
	Número De Identificação Fiscal	159245795	Corpo Social		
	Número De Identificação Fiscal	159245795	pro/Socio,		
	Número De Identificação Fiscal	159245523	Corpo Social		
	Número De Identificação Fiscal	159245523	pro/Socio,		
	Número De Identificação Fiscal	250119855	Resp. Contab		
Lda	Registro De Admissibilidade De Firma	15488 / 05-05-2008	Contribuinte	05-05-2008	01-11-2008
Lda	De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	255853718	Contribuinte		
Lda	De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	159245523	Corpo Social		
Lda	De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	159245523	pro/Socio,		
Lda	De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	159245795	Corpo Social		
Lda	De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	159245795	pro/Socio,		
Lda	Soluções De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	159243822	Corpo Social		
Lda	Soluções De Imagem E Comunicação, Número De Identificação Fiscal	159243822	pro/Socio,		
Unipessoal, Lda	De Negocios, Sociedade, Número De Identificação Fiscal	250119855	Resp. Contab		

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

ii. A fonte “Declarações” contém a declaração de pedido de NIF (modelo 109 – Anexo C) e as declarações de início, alteração ou cessação de atividade (modelo 110 – Anexo D), conforme a Figura 9, a seguir exposta.

**Figura 9 - Gestão de declarações**

Det.	Nº Entrada	Titular	Código	Tipo	Dt. Ref.	Relatorios
	[ 105080093803 ]	Prisonic Cabo Verde - Soluções De Imagem E Comunicação, Lda	MOC-109	Primeira Declaração	02-05-2008	
	107080144395	Prisonic Cabo Verde - Soluções De Imagem E Comunicação, Lda	MOC-110	Primeira Declaração	29-07-2008	
	[ 102100033198 ]	Prisonic Cabo Verde - Soluções De Imagem E Comunicação, Lda	MOC-110	Declaração de Substituição	05-02-2010	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

iii. A vista de “Contactos” é representada pelas informações que constam na Figura 10 a seguir apresentada.

**Figura 10 - Tipos de contactos**

Contacto	Descrição	Tipo	Data Inicio	Data Fim
E-MAIL		Residencial	19-08-2014	
FONE		Comercial	01-07-2008	12-08-2013
E-MAIL		Residencial	19-08-2014	
Endereço	CONDOMINIO ONDAS DO MAR BLOCO C - PALMAREJO	Comercial	02-05-2008	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

iii. Repartição de Finanças: representa a área onde o contribuinte tem o seu domicílio fiscal e exibe a data em que este contribuinte iniciou a sua atividade, assim como a data de encerramento da sua atividade, se for o caso, conforme indica a Figura 11, adiante indicada.

**Figura 11 - Repartição de Finanças**

Área Responsável	Data Inicio	Data Fim
Fraia	02-05-2008	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

iv. Enquadramento: evidencia o regime de apuramento de imposto (imposto sobre o rendimento e IVA), representado pela forma de determinação da matéria coletável (art.º 15.º, Lei nº 82/VIII/2015, de 8 de Janeiro), conforme a Figura 12, a seguir apresentada.

**Figura 12 - Enquadramento**

ENQUADRAMENTO EM IUR			
Está no Método	Método Enq.	Dt.Inicio	Dt.Fim
Verificação	Verificação	01-07-2008	

ENQUADRAMENTO EM IVA			
Regime Req.	Regime Enq.	Dt.Inicio	Dt.Fim
Normal	Normal	01-07-2008	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

v. Nif's antigos: evidencia os NIF's que o contribuinte possuía antes da entrada do novo cadastro em 2004, para os contribuintes que existiam nesta data, representado na Figura 13, a seguir indicada.

**Figura 13 - NIF's antigo**

Nome/Designação	Nif Antigo	Nif Novo
-----------------	------------	----------

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

vi. Número (n.º) de importador: credenciado nos termos da Lei, que autoriza o contribuinte a importar bens (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 68/2005, de 31 de Outubro), explanada conforme a Figura 14 adiante apresentada e registada no modelo 110, conforme o Anexo D.

**Figura 14 – Número de importador**

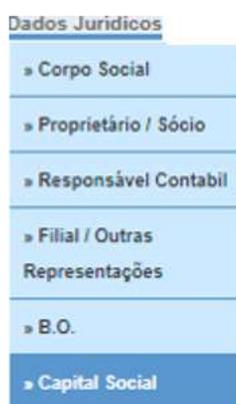
Contribuinte	Nº Importador	NIF
--------------	---------------	-----

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

### 3) Painel Dados jurídicos

No painel “dados jurídicos” constam as informações demonstradas na Figura 15 ora apresentada.

**Figura 15 – Painel dados jurídicos**



Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

i. Corpo social: identifica os membros dos órgãos sociais do contribuinte pessoa coletiva, apresentados na modalidade retratada na Figura 16, a seguir nomeada.

**Figura 16 - Corpo social do contribuinte**

Nome	Nº NIF	Cargo	Início	Fim
MENDES TAVARES	156245523	SÓCIO GERENTE	01-07-2008	
FARINHA	156245795	SÓCIO GERENTE	01-07-2008	
DE OLIVEIRA NETO	156243822	SÓCIO GERENTE	01-07-2008	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

ii. Proprietário/sócio: representa os sócios ou proprietários do contribuinte pessoa coletiva e as respetivas percentagens de capital social, conforme a Figura 17, a seguir apresentada.

**Figura 17 - Proprietário/sócio**

Nome	Nº NIF	% Participação	Início	Fim
OSTÁLIO MENDES TAVARES	156245523	20	01-07-2008	
JOÃO MANUEL DE OLIVEIRA NETO	156245795	20	01-07-2008	
JOÃO MANUEL DE OLIVEIRA NETO	156243822	20	01-07-2008	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

iii. Responsável contabilidade: apresenta o contabilista certificado que organiza a contabilidade (informatizada ou não) do contribuinte, conforme a Figura 18 a seguir apresentada.

**Figura 18 – Contabilista certificado**

Nome	Nº NIF	Local Escrita	Contabilidade	Início	Fim
✘ [Redacted] Consultoria De Negócios, Sociedade Unipessoal, Lda	250118095	sede	informatizada	01-07-2008	
✘ [Redacted]	106836267	sede	informatizada	31-05-2014	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

iv. Outras informações jurídicas: representadas pelas informações sobre filiais ou outras representações relacionadas com o contribuinte, o boletim oficial onde foi publicado o estatuto da empresa e o capital social detido pelo contribuinte.

## 9) Painel Atividades

Este painel representa as atividades económicas desempenhadas pelo contribuinte, apresentadas na moldura da Figura 19, a seguir apresentada.

**Figura 19 - Atividade desempenhada pelo contribuinte**

Det.	Actividade	Classif.	Dt. Início	Dt. Fim	Relação	Area Fisc. Actividade
	Venda Por Grosso De Máquinas E Equipamentos	Actividade Secundária	01-07-2008		Sede	223 - Praia
	Máquinas De Escritório E De Equipamento Para O Tratamento Automático Da Informação	Actividade Principal	01-07-2008		Sede	223 - Praia
	Outros Serviços Conexos A Informática	Actividade Secundária	01-07-2008		Sede	223 - Praia
	Serviços De Manutenção E Reparação De Máquinas De Escritório, De Contabilidade E De Material Informático	Actividade Secundária	01-07-2008		Sede	223 - Praia

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

## 5) Painel Número de cartão

Este painel identifica o número registado no verso do cartão do NIF do contribuinte, para efeito de controlo interno da instituição conforme a Figura 20, a seguir apresentada.

**Figura 20 - Número de cartão**

Nº do Cartão	Data de Emissão	Cartão
2558537182052008 - 01	02-05-2008	

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

## 7) Painel Outros

Neste painel consta outras informações referentes ao contribuinte, conforme a Figura 21, a seguir apresentada.

**Figura 21 – Painel Outros**

**Outros**

- » Conta Bancária
- » Dossie Alterações
- » Sectores
- » Notificação
- » Contracto

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

No painel acima apresentado é de realçar:

- i. Dossie alterações: representa as alterações relacionadas com o estatuto do contribuinte e que afetam a sua situação fiscal, conforme a Figura 22, adiante apresentada, em que a coluna “Det.” Apresenta os detalhes de alterações.

**Figura 22 – Dossie Alterações**

Det.	Descrição	Alterado de	Para	Dt. Alteração
Nº 101		221220197	20041110	02-05-2006
Estado		TEMPORARIO	ACTIVO	02-05-2006
Nome do Contribuinte		PROSDINC (CABO VERDE) - SOLUÇÕES DE MAQUIN E COMUNICAÇÃO, LDA	PROSDINC CABO VERDE - SOLUÇÕES DE MAQUIN E COMUNICAÇÃO, LDA	17-04-2009
Demonstração (Comercial)		PROSDINC (CABO VERDE) LDA	PROSDINC - LDA	17-04-2009
MCC. 110		SALDO DGCI	SALDO SUBSTITUIÇÃO	16-02-2010

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

- ii. Notificação: representa as notificações feitas ao contribuinte, pela administração fiscal, nomeadamente a notificação de liquidação de imposto, conforme a Figura 23, assim apresentada.

**Figura 23 – Notificação do contribuinte**

Nº de Lote	Nº Notificação	Tipo Notificação	Data Emissão	Descrição	Imprimir
62636	29900	Nota De Citação	12-09-0017	Nota De Citação No Dia 18-01-2011 Pelo U...	
82013		Actuação	12-09-0017	Foi notificado a liquidação correctiva d...	
62611	32856	Mandado De Citação	12-09-0017	Mandado De Citação No Dia 18-01-2011 Pel...	
66300	56705	Certidão De Retaxa	12-09-0017	Certidão De Retaxa	
58603		Notificação De Fixação Negativa	12-09-0017	Foi notificado a liquidação correctiva d...	
58604		Actuação	12-09-0017	Foi notificado a liquidação correctiva d...	
		Notificação De Correção Fiscal Iva	12-09-0017	Notificação De Correção Fiscal Iva...	
		Notificação De Correção Fiscal Iva	12-09-0017	Notificação De Correção Fiscal Iva...	
20001	37405	Certidão De Retaxa	12-09-0017		

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

- iii. Contratos: representa os contratos celebrados, nomeadamente contratos de arrendamento, entre o contribuinte e o seu senhorio, conforme apresenta a Figura 24 adiante apresentada.

**Figura 24 – Contrato de arrendamento**

Tipo	NIF	Nome	Matriz	Dt. Inicio	Dt. Fim	Valor Mensal	Valor Total
PROPRIETÁRIO	140719164	SECK	LARVALHO	20984	09-10-2008	90,000\$	1.080.000\$

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

## 8) Painel Relatórios

Este painel apresenta a lista de relatórios referentes ao contribuinte, na modalidade apresentada na Figura 25, a seguir indicada.

**Figura 25 – Lista de relatórios do contribuinte**

Lista Relatórios	
	Processo do Contribuinte
	Impressão do Modelo 110
	Emissão de Notificação
	Emissão de Etiquetas
	Importadores não Enquadrados
	Contribuintes Enquadrados
	Contribuintes Notificados

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

### 2.1.2.1.2. Módulo gestão do NIF global

O Módulo de gestão do NIF global, quase sem utilidade atual, foi criado para resguardar o histórico do NIF antigo e prosseguir com os procedimentos administrativos levados a cabo com vista à implementação do NIF novo, conforme o Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março e o Decreto-Lei n.º 89/2005, de 26 de Dezembro.

Para efeito de atribuição do NIF as pessoas singulares se dividem em residentes e não residentes, onde o NIF passou a ser constituído por nove dígitos: número 1, seguido do número de BI e acrescido de mais dois números para efeito de controlo no caso de residentes ou seguido de seis números atribuídos sequencialmente pelo sistema e mais dois números outorgados para efeito de controlo, no caso de não residentes (art.º 5.º, Decreto-Lei n.º 89/2005, de 26 de Dezembro).

O NIF das pessoas coletivas, nomeadamente empresas públicas ou privadas, entidades nacionais (Estado e autarquias locais), entidades internacionais (embaixadas, ONG, entre outras) e outras entidades, é atribuído com base nos elementos respetivos existentes nas Repartições de Finanças ou tratando de novos contribuintes com base no modelo de inscrição (art.º 6.º, Decreto-Lei n.º 89/2005, de 26 de Dezembro). Para as pessoas coletivas o NIF passou a ser constituído por nove dígitos iniciados pelo, número 2 no caso de empresas,

número 3 para as entidades nacionais, número 4 para as entidades internacionais e número 5 para as outras entidades seguido de seis números atribuídos sequencialmente pelo sistema e dois últimos números de controlo (art.º 6.º, Decreto-Lei n.º 89/2005, de 26 de Dezembro).

### **2.1.2.1.3. Módulo gestão de declarações**

O módulo de gestão de declarações não tem utilidade atual, uma vez que foi criado para fazer face a inscrição provisória do novo NIF, pela via dos seguintes procedimentos administrativos (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março):

- 1) Inscrição nas Repartições de Finanças, de todos os contribuintes, com vista à obtenção do novo NIF. Os procedimentos para esta inscrição consistiram num registo provisório mediante entrega de uma declaração devidamente preenchida, na Repartição de Finanças, declaração designada de modelo 109 (ver Anexo C), a qual era atribuído ao contribuinte um número de protocolo que funcionava como o NIF provisório até a atribuição oficial do novo NIF (art.º 2.º, Decreto-lei n.º 11/2004, de 8 de Março).
- 2) Após a receção desta declaração as informações foram introduzidas no cadastro, onde o NIF foi atribuído, à cada contribuinte, oficiosamente pela DGCI (art.º 3.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março).

### **2.1.2.2 - Organismos envolvidos no cadastro**

Os organismos que participam do processo do cadastro são a DNRE, na vertente da DGCI, a Casa do Cidadão, Registo Notariado e Identificação (RNI) e o Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação (NOSi) (Campos, 2017: 9), assim apresentados:

- 1) A Direção Geral das Contribuições e Impostos que tem a posse do cadastro;
- 2) A Casa do Cidadão, onde está alojado um balcão da DGCI e a qual foi atribuída a responsabilidade de preencher a declaração de início de atividade, dentro do sistema cadastral, no ato de criação da empresa no dia (art.ºs 7.º e 12.º, Decreto-Lei n.º 9/2008, de 13 de Março). A empresa no dia é regida por um pacote que integra a constituição da empresa e o registo do seu início de atividade para efeito fiscal, conforme o Decreto-Lei n.º 9/2008, de 13 de Março. Este registo de início de atividade é feito num impresso fiscal, designado de modelo 110 (ver Anexo D). O Modelo 110 é um impresso fiscal que revela as declarações de início, alteração e cessação de atividade (art.º 1.º da Portaria n.º 31/2003, de 29 de Dezembro), de modo a permitir que a administração fiscal detenha informações mais precisas e consequentemente uma Maior possibilidade de

responsabilização dos contribuintes pelos seus comportamentos e declarações (Preâmbulo da Portaria n.º 31/2003, de 29 de Dezembro).

A Casa do Cidadão é uma instituição que “engloba serviços integrados para um atendimento público centrado nas necessidades do cidadão e da empresa, sendo os serviços prestados através de uma plataforma multicanal nas vertentes presencial, internet e telefone.” (Portal do cidadão, 2014: 1). É uma entidade de atendimento onde o utente, cidadão ou empresa, encontra os principais serviços públicos (Casa do Cidadão, 2013).

3) O Núcleo Operacional para a Sociedade de informação (NOSi), uma vez que “todas as bases do governo estão centralizadas na empresa pública NOSi em plataforma interoperável” (campos, 2017: 8). O NOSi, organismo responsável para o desenvolvimento das aplicações que alimentam o sistema do cadastro fiscal, foi inicialmente constituído como uma fundação da unidade de reforma da administração financeira do estado (RAFE), em 1998, mais tarde se tornou no núcleo operacional da sociedade de informação (NOSi), em 2003, presidida pelo Primeiro Ministro de Cabo Verde, no intuito de ser uma unidade operacional da comissão interministerial para a inovação e sociedade de informação (NOSi, 2016: 1). Posteriormente esta instituição se tornou numa rede tecnológica privativa do estado, com a integração tecnológica de vários serviços do estado nomeadamente serviços referentes a soluções aplicacionais de gestão nas mais diversas áreas da administração do estado e da governação (NOSI, 2016: 1). Em 2014, o NOSi foi transformado em uma entidade pública empresarial. (NOSi, 2016:1). As atribuições e competências atribuídas a este organismo visam “a promoção e execução de medidas de política que mobilizem a sociedade, o sector privado e o sector público para o advento da sociedade de informação e a implementação das medidas que visem a modernização da estrutura organizacional da administração pública” (Governo, 2009: 3).

4) Ministério das Finanças, tutela da DNRE que é o organismo onde está alojado a DGCI, e tem a seu cargo a Unidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (UTIC) (art.ºs 1.º e 13.º do Decreto-Regulamentar n.º 2/2017, de 14 de Fevereiro). A UTIC é a unidade que alimenta o cadastro, embora com as suas limitações uma vez que o manuseio deste cadastro depende das permissões do NOSi (Campos, 2017: 11).

5) Direção Geral dos Registos Notariado e Identificação (DGRNI) que é um serviço ao qual o cadastro dos contribuintes está parcialmente integrado. Esta integração resulta do facto do NIF dos contribuintes, inscritos no cadastro pela via da Casa do Cidadão, se estar integrado com a base de dados do RNI (Campos, 2017: 9). A DGRNI “é o serviço do

ministério da justiça encarregado de assegurar o suporte técnico na conceção, implementação e avaliação das políticas e medidas relativas aos serviços de identificação, e registo e à regulação, controlo e fiscalização da atividade notarial.” (art.º 12.º, Decreto-Lei n.º 47/2016, de 27 de Setembro).

### **2.1.2.3 - Melhorias defrontadas pelo cadastro**

O cadastro fiscal tem vindo a suportar melhorias desde a sua implementação e entre estas melhorias destacamos as seguintes:

- 1) Até ao ano 2008 foram introduzidos no cadastro 39.733 novos contribuintes, alargando assim a base de incidência dos mesmos, sob controlo do sistema de gestão de receitas da DGCI (RAF-CFAA, 2009: 29);
- 2) Em “Março de 2009 tinham sido introduzidos, homologados com enquadramento no cadastro, pela DGCI, 140.609 contribuintes.” (RAF-CFAA, 2009: 29);
- 3) Em Abril de 2009 “as cobranças feitas e geridas pela DGCI, através das suas Repartições de Finanças” ficaram disponíveis no sistema informático (cadastro) e orientadas para uma gestão de forma oportuna e automatizada (RAF-CFAA, 2009: 31);
- 4) Em Abril de 2009 se concretizou o projeto de consolidação do cadastro dos contribuintes, iniciado em 2004, que teve como lema (RAF-CFAA, 2009: 29):
  - a) Realizar operação de identificação dos contribuintes faltosos e integrá-los no ficheiro NIF;
  - b) Proceder à uma atualização exaustiva e completa do ficheiro NIF, incorporando os contribuintes não recenseados e atribuindo um número de identificação único a cada contribuinte, cedendo a cada um deles um cartão de identificação do NIF;
  - c) Realizar operação de identificação dos contribuintes faltosos, com integração dos mesmos no ficheiro NIF.

### **2.1.2.4 – As fragilidades do cadastro**

Estudos efetuados pelo FMI, conjuntamente com uma equipa da DGCI e UTIC, apuraram as seguintes fragilidades com que se depara o cadastro:

- 1) O sistema de cadastro apresenta problemas graves que comprometem a sua capacidade de suportar os principais processos de negócio da administração tributária: problemas nas estruturas de dados nomeadamente, a falta de definição de requisitos para que o sistema

informático impeça a inserção de dados incorretos e duplicados no cadastro; problemas na implementação das regras fiscais, que não são claramente definidas e documentadas; e base de dados com erros e inconsistências nas informações (Campos, 2017: 6).

2) Problemas que afetam a integridade do cadastro, o que inclui a falta de integração entre os organismos que participam do processo de cadastro (DGCI, Casa do Cidadão e DGRNI) e a falta de definição normativa das regras e situações cadastrais que promovam o comprometimento com a atualização deste cadastro (Campos, 2017: 6);

3) A legislação que regulamenta o NIF, Decreto-Lei nº 89/2005, de 26 de Dezembro, se encontra desatualizada sendo necessária a sua atualização para acompanhar as sucessivas reformas fiscais assim como as novas políticas que vão ser adotadas para a emissão do cartão nacional do cidadão, prevista para o ano 2017, ao qual vai substituir o bilhete de identidade (Campos, 2017: 10);

4) Há diferenças de procedimentos em atos cadastrais realizados na Casa do Cidadão e DGCI: quando a inscrição dos contribuintes é feita na Casa do Cidadão, referente a empresa no dia, fica já definida a data prevista para o início da atividade do contribuinte, data a partir da qual o cadastro conta para a geração de rendimentos que devem ser tributados, porém na Maioria das vezes esta data não condiz com a realidade e es te dado faz com que sejam feitas liquidações de imposto para as empresas que nunca se operaram o que obriga a intervenção posterior da DGCI para a correção destas liquidações (Campos, 2017:10);

5) Falta de harmonização entre a Casa do Cidadão e a DGCI relativamente aos atos de alteração de atividade e encerramento de registo de sociedades: quando o contribuinte altera a sua atividade, por exemplo quando há incremento de um ramo de atividade no estatuto da empresa, ou encerra a sua atividade, se estas operações se ocorrerem na Casa do Cidadão as mesmas não ficam harmonizadas com a DGCI, o que pode gerar divergência de informações ou mesmo conduzir à liquidação de imposto a uma empresa juridicamente encerrada (Campos, 2017: 10);

6) Há diferenças de procedimentos em atos de registo de sociedades realizados na Casa do Cidadão e na DGRNI: as empresas criadas pela Casa do Cidadão apresentam todas as suas informações registadas no cadastro fiscal, que alimentam automaticamente a inscrição do NIF. As empresas criadas na DGRNI, que em geral são Maiores e têm

Maior interesse fiscal, não dispõem de registos automáticos no cadastro pelo que as informações que geram o NIF destas empresas são introduzidas manualmente no sistema cadastral pela DGCI (Campos, 2017: 10);

7) Não há integração do cadastro fiscal (NIF) com o cadastro nacional de passaportes e eleitores: “os cadastros de passaporte e de eleitores, que contêm a grande Maioria dos cidadãos caboverdianos com interesse fiscal (mais de 360 mil inscritos) são baseados em padrões biométricos, autênticos, de elevada segurança, podendo ser excelentes bases para a validação das informações cadastrais” (Campos, 2017: 10). No ato da atribuição do NIF o sistema evoca a introdução do número do BI ou do passaporte (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 89/2005, de 26 de Dezembro), situação que pode conduzir a criação de dois números de identificação fiscal (NIF) para o mesmo contribuinte: um número gerado com o BI e outro gerado com o passaporte;

8) O endereço dos contribuintes registados no cadastro é deficiente, muitas vezes referenciado pela indicação “perto de”, dada a ausência de um sistema nacional de toponímica e endereços (Campos, 2017: 10);

9) Não há integração do cadastro fiscal (NIF) com outras bases nacionais, que permitam melhorar a qualidade da base de dados deste cadastro, nomeadamente integração com as bases de dados de certidões de nascimento e óbitos, de polícia nacional, serviços estrangeiros e fronteiras e instituto nacional de previdência social (Campos, 2017: 10);

10) Falta de procedimentos para identificar os contribuintes obrigados a se inscrever no cadastro mas que não se encontram nele inscritos: o sistema informático cadastral não possui rotinas para identificar os contribuintes não inscritos, nomeadamente os detetados pela via de cruzamento de informações no cadastro, no propósito de fazer a inscrição oficiosa dos mesmos e as respetivas liquidações oficiosas de imposto (Campos, 2017: 11);

11) A UTIC e a DGCI não têm acesso direto às bases de dados do cadastro que estão localizadas no centro de dados no NOSi: “as equipas da UTIC e DNRE informam que o NOSi detém o acesso aos bancos de dados do cadastro tributário e não disponibiliza o acesso direto às bases de dados do cadastro pela UTIC e pela DGCI” (Campos, 2017: 11). Esta situação provoca limitações no manuseamento do cadastro e morosidade na resolução de pequenas lacunas nele detetadas, resultantes desta dependência;

12) As informações constantes na base de dados do cadastro apresentam erros e inconsistências, resultantes de falta de requisitos que permitam o cruzamento de informações no próprio sistema com outras instituições, capazes de fornecer a DGCI informações relevantes para a cobrança de impostos (Campos, 2017: 12);

13) Não há documentação das regras de desenvolvimento do sistema de cadastro: os sistemas de cadastro sempre foram especificados e desenvolvidos por programadores do NOSi sem a devida documentação, a qual devia ser fornecida pela DGCI que é a entidade proprietária do cadastro, situação que permitiu a construção de funcionalidades sem o atendimento às necessidades desta instituição (Campos, 2017: 12);

14) Os utilizadores do cadastro não conhecem o funcionamento do sistema: “os utilizadores não têm conhecimento adequado das funcionalidades e das regras de implementação do sistema cadastral (Campos, 2017). “Esta situação decorre da falta de documentação, de manuais de sistema e de capacitação adequada para uso do sistema.” (Campos, 2017: 12);

15) A DGCI não dispõe de estrutura própria para a gestão do cadastro o que implicou a falta de atuação tempestiva na avaliação da integridade das informações cadastrais e a consequente perda de qualidade das informações (Campos, 2017: 12);

16) Não há equipas integradas para acompanhamento das integrações existentes e possíveis entre as diversas bases nacionais: apesar de haver integração do cadastro tributário com a Casa do Cidadão e a DGRNI não há equipas para fazer a gestão compartilhada das integrações cadastrais, favorecendo o desalinhamento e desintegração dos processos, procedimentos, aplicações e sistemas (Campos, 2017: 12);

17) A DGCI não dispõe de qualquer programa de manutenção de registo do contribuinte para assegurar a integridade e completude das informações cadastrais, nomeadamente um histórico de realização de avaliação da integridade e completude das informações do cadastro (Campos, 2017: 12).

#### **2.1.2.5 – Evolução de registo dos contribuintes inscritos no cadastro**

A evolução de registo dos contribuintes, inscritos no cadastro como pessoas coletivas (empresas), está representada na Tabela 1, a seguir apresentada.

**Tabela 1 - Evolução de registo das pessoas coletivas no cadastro**

Pessoas coletivas (empresas)	Contribuintes inscritos até 2013-12-31	Contribuintes inscritos até 2014-12-31	Contribuintes inscritos até 2015-12-31	Contribuintes inscritos até 2016-12-31
Total de contribuintes	12.366	13.568	15.020	18.298
Contribuintes Inativos	7.291	7.291	374.084	407.162

Fonte: Adaptado da Tabela 2 de Campos (2017: 20)

Da leitura da Tabela 1 denotamos que do ano 2013 ao ano 2016 houve um acréscimo de contribuintes inscritos no cadastro na razão de 10%, 11% e 22%, correspondente aos anos de 2014, 2015 e 2016, respetivamente. Estas percentagens foram calculadas pelo quociente em que, no numerador foi registado a diferença entre o número de contribuintes inscritos no ano e o número de contribuintes inscritos no ano anterior e, no denominador foi registado o número de contribuintes inscritos no ano. O resultado obtido do quociente foi multiplicado por cem, no sentido de apurar a percentagem. Das informações fornecidas pela UTIC, apuramos que a razão de ser destes acréscimos consecutivos resulta da entrada da declaração eletrónica do IVA, em 2014, em que os contribuintes passaram a apurar o valor do imposto no próprio sistema eletrónico cadastral; e da entrada da declaração eletrónica de rendimentos, em 2015, em que os contribuintes passaram a apurar e a efetuar o pagamento do imposto no próprio sistema eletrónico cadastral. A declaração eletrónica de rendimentos fornece a DGCI instrumentos que permitam cruzar dados e apurar impostos para os contribuintes que não declaram rendimentos, com a consequente liquidação oficiosa e cobrança destes impostos. Observamos na Tabela 1 que há uma percentagem elevada de contribuintes inativos, em relação ao total de contribuintes e correspondem a 54%, 54%, 53% e 53%, referente aos anos de 2013, 2014, 2015 e 2016, respetivamente. As percentagens foram calculadas pela razão entre o número de contribuintes inativos no ano e o número total de contribuintes no ano, a multiplicar por cem. As elevadas percentagens de contribuintes inativos nos levam a crer que é necessário medidas de saneamento, no sentido de averiguar a possibilidade de resgatar alguns destes contribuintes e eliminar do cadastro aqueles que de facto não têm relevância fiscal.

A evolução de registo dos contribuintes, inscritos no cadastro como pessoas singulares, está representada na Tabela 2 conforme se pode observar em seguida.

**Tabela 2 - Evolução de registo das pessoas singulares no cadastro**

Pessoas singulares	Contribuintes inscritos até 2013-12-31	Contribuintes inscritos até 2014-12-31	Contribuintes inscritos até 2015-12-31	Contribuintes inscritos até 2016-12-31
Total de contribuintes	358.003	390.906	424.354	456.502
Contribuintes sem interesse fiscal	300.833	338.730	374.084	407.162

Fonte: Adaptado de Campos (2017: 20)

Da leitura da Tabela 2 podemos observar que do ano 2013 ao ano 2016 houve um acréscimo de contribuintes inscritos no cadastro nas frações de 9%, 9% e 8%, correspondente aos anos de 2014, 2015 e 2016, respetivamente. Para o cálculo destas percentagens seguimos os paradigmas que foram utilizados para determinar as percentagens referentes a Tabela 1. Da análise das percentagens podemos observar que houve um acréscimo proporcional de registo de contribuintes em relação a cada um dos anos, 2014, 2015 e 2016. Os fatores que possam ter contribuído para este acréscimo, segundo informações da UTIC, são a entrada da declaração eletrónica do IVA em 2014 e a introdução das declarações eletrónica de rendimentos das pessoas singulares e coletivas no ano 2015: estas declarações permitem a DGCI exportar dados do cadastro para a folha de cálculo “excel” e fazer o cruzamento de dados, pela via de Tabela dinâmica, no sentido de detetar contribuintes que não declaram rendimentos, o que conduz a registos officiosos de contribuintes com a consequente liquidação de impostos. Os contribuintes estão conscientizados desta situação de inscrição officiosa, o que torna num incentivo para levar os mesmos a fazerem o registo no cadastro, de acordo com as informações verbais fornecidas pela UTIC, por falta de documentação de ocorrências.

Observamos na Tabela 2 que os contribuintes sem interesse fiscal, em relação ao total de contribuintes, se apresentam em grande escala e correspondem a 84%, 87%, 88% e 89%, referentes aos anos de 2013, 2014, 2015 e 2016, respetivamente. As percentagens foram calculadas pela razão entre o número de contribuintes sem interesse fiscal no ano e o número total de contribuintes no ano, a multiplicar por cem. Dada a relevância da

percentagem do número de contribuintes sem interesse fiscal, julgamos que é de extrema necessidade a definição de medidas de saneamento, no sentido de verificar a possibilidade de resgatar alguns destes contribuintes e eliminar os restantes do cadastro.

#### **2.1.2.6 - Medidas de saneamento previstas para o cadastro**

A UTIC e a DNRE têm um projeto para a solução dos problemas do cadastro de contribuintes: o projeto tem como missão detalhar ações para a solução destes problemas nomeadamente, a assunção da gestão da informação do sistema cadastral pela UTIC, o saneamento dos dados e a correção do sistema atual ou desenvolvimento de um novo sistema informático (Campos, 2017: 11). Nas informações fornecidas pela DNRE, NOSi e UTIC foi constatado que “já há definição de que haverá a assunção da gestão do desenvolvimento dos sistemas de informação do cadastro pela UTIC e DNRE, ficando o NOSi responsável pela guarda do banco de dados (Campos, 2017: 11).

#### **2.1.3 – Identificação do problema**

A pertinência das informações acima apresentadas permite-nos formular a seguinte questão, a qual pretendemos encontrar resposta nesta investigação: quais os erros envolvidos no cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos no período de 2004 a 2016, em Cabo Verde?

Os conhecimentos adquiridos ao longo da nossa experiência profissional, nomeadamente no desenho dos formulários fiscais que são geridos neste cadastro, a nossa participação na recolha de ideias que permitam esta instituição ultrapassar os problemas causados com as limitações deste cadastro, são elementos que nos incentivaram na observação desta matéria.

### **3 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

#### **3.1 - Erro humano**

##### **3.1.1 - Evolução do conceito de erros humanos**

Ao longo do tempo, muitos investigadores têm vindo a estudar o comportamento dos erros humanos, enquadrado em vários domínios.

A International Civil Aviation Organization (2002) é de opinião que a consolidação dos estudos e pesquisa na área dos fatores humanos nos processos industriais se solidificou a partir da fundação de várias organizações e que dentre elas destacam-se: a Sociedade de

Pesquisa de Ergonomia em 1949, a Sociedade de Fatores Humanos em 1957 e a Associação Internacional de Ergonomia em 1959 (Souza, Pereira-Guizzo & Santos, 2014: 206). A evolução da visão destas organizações facilitou o surgimento de uma corrente de pesquisa dita da confiabilidade que permitiu investigar a execução das ações humanas em um sistema, (Souza, Pereira-Guizzo & Santos, 2014: 206).

Nas duas décadas finais do século XX, pela via das ciências da cognição, surgiu a primeira abordagem operacional para os erros humanos especificamente nas contribuições oferecidas por Norman (1988), Rasmussen (1983) e Reason (2002) onde Norman segmentou o comportamento fora do esperado em deslizos e erros, Rasmussen propôs uma arquitetura cognitiva com três níveis de comportamentos: baseados em competências, baseados em regras e baseados em conhecimento e para convergir as duas visões anteriores Reason (2002) propôs, em 1990, o modelo GEMS (*Generic Error-Modelling System*), composto por três níveis: erros configurados como lapsos e deslizos (baseados em competências), erros baseados em regras e erros baseados em conhecimento (Gomes Filho, Vanzin e Forcellini, 2009: 225). Na visão de Costella e Saurin, (2005: 2581), o conceito de erros em três níveis proposto por Rasmussen não se reporta ao ano de 1983 mas sim de 1982.

Em 1998 a International Civil Aviation Organization assumiu que os fatores humanos se referem às pessoas em situação de vida e de trabalho, em interação com máquinas, procedimentos e ambientes e que estes fatores se objetivam elevar ao nível ótimo a relação entre as pessoas e as suas atividades, em busca de segurança e eficiência nos processos e o bem estar dos indivíduos (ICAO, 1998: 1-1-2).

Na percepção de Gonçalves et al. (2005: 2523) hoje em dia a apresentação tão simples de erro humano já não é aceite em ergonomia e a análise do trabalho leva a isolar o erro do seu contexto específico e da sua história, seguindo a esteira de Montmollin (1990). Igualmente, Gonçalves et al. (2005: 2524) recorrem às contribuições de Almeida e Baumecker (2004), para fundamentar que o erro humano está relacionado às anormalidades ergonómicas no ambiente de trabalho e essas anormalidades é que levam a ocorrência de erros humanos.

A introdução de novos conceitos sobre o erro humano, com a inclusão de fatores ergonómicos, veio explicar que este erro não apresenta qualquer conotação de culpa do trabalhador e esta noção foi reforçada com a teoria de Vidal (2003) que demonstra o quanto a expressão “erro humano” tornou-se inadequada e até mesmo perigosa (Correa e Cardoso Junior, 2007: 188). Esta teoria comunga com a visão ergonómica contemporânea que “não

mais admite isolar o erro do seu contexto específico e da sua história.” (Correa e Cardoso Junior, 2007: 188).

Para fazer a distinção entre a abordagem antiga a e abordagem atual do conceito de erros humanos, Gonçalves et al. (2005) recorrem às contribuições de Dekker (2003) que apresenta duas visões ergonómicas sobre o erro humano: a visão antiga que considera o erro humano como um “um julgamento feito depois que o facto acontece para achar culpados pelo acidente” Gonçalves et al. (2005: 2523); e a visão nova, que apresenta o erro humano “como um efeito ao invés de uma causa de problemas graves dentro de sistemas” Gonçalves et al. (2005: 2523). Estas duas visões sobre o erro humano encontram-se a seguir resumidas, no Quadro 1 que se apresenta de seguida.

**Quadro 1 - Duas visões do erro humano**

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.

Fonte: adaptado de Dekker (2003), do contexto de Gonçalves et al. (2005)

Na Antiga Visão, ao visualizar o Quadro 1 acima referenciado, observamos que a principal causa de acidentes são as falhas humanas. Este sistema tem como paradigma atribuir culpa, em vez de aprender com as falhas. Neste sistema o trabalhador se tornou objeto de ações que centram nele a responsabilidade de evitar a iminência de dano ou risco à sua saúde e ao mesmo tempo tentam responsabilizá-lo em caso de acidente de trabalho, caracterizando o acidente como consequência de ato inseguro (Mendes & Wunsch, 2007).

Na abordagem intitulada Nova Visão, observamos no Quadro 1, acima referenciado, que o erro humano é o sintoma de um problema mais profundo no sistema, ou seja, a

constatação da ocorrência de um erro não é o fim do processo de investigação de acidente mas sim o início da busca da real causa deste acidente. Nesta abordagem o importante não é identificar onde é que as pessoas erraram, mas sim compreender porque as suas avaliações e ações faziam sentido na hora em que ocorreram as avaliações e ações, dadas as circunstâncias que as cercavam. Esta nova visão apresenta a influência dos fatores organizacionais sobre os acidentes, com a inversão de paradigma de culpar os operadores pela ocorrência destes acidentes e está em consonância com as ideias de Gandra (2004), que transfere a culpa do trabalhador para o topo gerencial, pois é nesse nível que as decisões são tomadas e é aí que as análises devem ser centradas para a compreensão de como a dinâmica traz verdadeiras contribuições para a prevenção de acidentes (Gandra, 2004: 248).

Na prevenção de acidentes é importante conhecer o nível de gravidade dos erros, uma vez que o conhecimento sobre a gravidade é útil para definir o grau de prioridades na sua prevenção (Santana et al., 2009: 751). Os teóricos Santana et al. (2009:752) utilizaram o conceito de gravidade para prevenir contra acidentes, onde a classificação da gravidade foi estimada em cinco níveis: leve, moderado, sério, severo e crítico, de acordo com a extensão e profundidade do acidente.

Os erros humanos podem ser analisados de acordo com duas abordagens: a abordagem pessoal, que enfoca os erros dos indivíduos responsabilizando os mesmos por descuido, negligência, desatenção, falta de conhecimento e de experiência e desmotivação; e a abordagem sistemática, que se concentra nas condições sob as quais os indivíduos trabalham, apoiada na teoria que considera que as defesas, barreiras e salvaguardas ocupam uma posição central no sistema (Reason, 2000: 394). As barreiras têm que ver com os sistemas de defesa e são consideradas medidas de proteção para atuar no controle de determinada situação de risco ou perigo Almeida e Vilela (2010).

“Um erro humano tem uma ou ambas das seguintes características: houve um desvio em relação ao método de execução correto, sendo que aqueles que executavam a tarefa tinham os recursos disponíveis para executar o método correto; houve uma tomada de decisão incorreta, sendo que os recursos para a tomada de decisão correta estavam disponíveis.” (Saurin et al., 2012: 260).

Nas diversas metodologias para a análise de erros humanos apresentadas neste estudo, observamos que elas tendem a se enveredar para os mesmos paradigmas, ou seja, os erros humanos são vistos em duas abordagens: a abordagem tradicional, que atribui culpa ao trabalhador pela ocorrência do erro e a abordagem sistemática (atual) que considera o erro

enraizado no contexto da organização. Somente com uma análise correta das causas dos erros humanos, as organizações podem estabelecer ações focadas na origem dos problemas e criar medidas preventivas que permitam a estabilidade das mesmas.

### **3.1.2 - Teorias sobre os erros humanos**

Na sociedade, quem erra é automaticamente considerado como responsável pelas consequências que advenham do ato errado, pelo que abordar o assunto “erros humanos” é tarefa complexa, que exige ir além da visão disciplinar da ciência (Gomes Filho, Vanzin e Forcellini, 2009: 220).

Muitos são os conceitos sobre os erros humanos mas “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: 259).

«O termo ergonomia foi citado por Wojciech Jastrzebowski, em 1857, e pela primeira vez apresentado em seu artigo, “Ensaio de ergonomia ou ciência do trabalho, baseados nas leis objetivas da ciência sobre a natureza”, mas só por volta de 1949, a ergonomia surge como ciência influenciada pela pressão ambiental, física e psicológica das mudanças tecnológicas, numa tentativa de corrigir falhas existentes na interação entre o homem e a máquina» (Almeida, 2011: 112).

Em 1950 foi criada a Sociedade de Ergonomia, na Inglaterra, data em que esta ciência se popularizou (Almeida, 2011: 112).

Na visão atual da ergonomia observamos que os investigadores se aproveitam de outras ciências para solucionar problemas resultantes de falhas ergonómicas. Neste sentido, a ergonomia é considerada 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, Xavier e Kovaleski (2005: 2519). Estes autores se aproveitam da teoria de Iida (2002), para reforçarem os seus conceitos sobre a ergonomia, que considera a ergonomia como o estudo da adaptação do trabalho ao homem em que o trabalho envolve uma abordagem bastante ampla tal como máquinas, equipamentos, ambiente físico e aspetos organizacionais (Gonçalves, Xavier e Kovaleski (2005: 2519-2520).

O erro humano pode também ser definido “como a falha das ações planeadas para atingir determinado objetivo desejado, sem a intervenção de algum evento inesperado” (Costella e Saurin, 2005: 2581). A expressão “inesperado” é importante, pois exclui a sorte e para exemplificar o contexto desta expressão os autores Costella e Saurin (2005: 2581)

tomaram como exemplo as ideias de (Reason, 1997) ao apresentar uma tacada de golfe em que a bola vai diretamente ao buraco o que demonstra que o objetivo foi atingido e não houve erro mas de outro modo, se ao dar a tacada, a bola bater em uma árvore e depois cair no buraco, o objetivo foi atingido, porém a tacada ainda assim foi errada pois a bola caiu no buraco apenas por uma questão de sorte.

Na visão das organizações HSE (2005) e CCPS (1994), o erro humano pode ser observado em duas vertentes: erro não intencional e erro intencional (Silva, 2014: 106). Estas organizações definem o erro não intencional como deslize e engano e incrementam a ideia de que os deslizes ocorrem na execução de tarefas familiares, tais como esquecer-se de fazer algo relevante durante uma manutenção, calibração ou teste, enquanto os enganos surgem quando o comportamento é baseado em lembrar regras ou procedimentos familiares, ou situações não familiares, onde é preciso tomar decisões baseadas em conhecimento e julgamentos (Silva, 2014: 106). Na vertente de erros intencionais, acrescenta a HSE (2005), embora estes erros sejam realizados por vontade própria das pessoas, eles raramente são feitos propositadamente, pois são erros que estão relacionados ao não cumprimento de procedimento, atalhos inapropriados, entre outros e a intenção da pessoa é fazer com que o trabalho seja realizado, independente das consequências (Silva, 2014: 106).

Na ótica de erro não intencional o teórico Reason (1990) adiciona os lapsos como uma variante dos deslizes e considera que estes tipos de erros podem passar despercebidos pela própria pessoa que os cometeu, por se tratarem de falhas de memória (Silva, 2014: 106). Na visão de Leveson (2011) o erro não intencional se divide em duas categorias: deslizes (*slips*) e enganos (*mistakes*), em que os deslizes são erros que surgem de uma intenção correta mas o executante faz a ação errada e os enganos são erros que surgem no planeamento de uma ação, ou seja, partem já de uma intenção errada (Silva, 2014: 106). Por exemplo, no caso de deslize, o operador decide parar a bomba A, no entanto, ao tomar 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: 106).

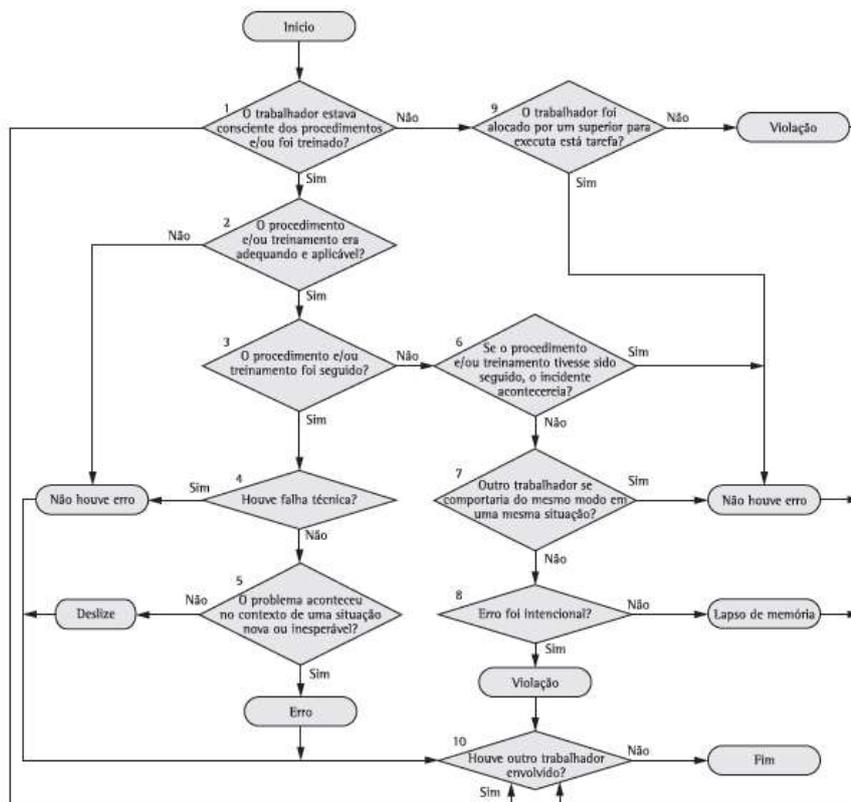
Os erros humanos também podem ser designados de omissão (*omission*) ou de execução (*comission*), onde os erros de omissão são aqueles em que o operador se esquece de fazer algo (lapsos) ou deliberadamente decide não fazer (violações), enquanto os erros de execução são aqueles em que o operador erra no momento da execução da tarefa (deslizes/lapsos ou enganos) ou propositadamente faz diferente do que deveria ser feito (violação) (Silva, 2014: 107).

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: 106). Como medida de prevenção quando os sistemas ficam complexos é necessário fornecer mais ferramentas, para o operador desempenhar a sua tarefa pois ele necessita aumentar a sua competência cognitiva, no sentido de salvaguardar a ideia de que quanto Maior a complexidade Maior será a probabilidade de erro humano (Silva, 2014: 107-108).

Entre as teorias sobre os erros humanos existe o estudo para classificação de erros proposto por Costella e Saurin (2005), com base no estudo de Reason (1990) e que diferencia os tipos de erros de acordo com os níveis de desempenho em que eles ocorrem (Saurin et al. (2012: 260). Estudos feitos por Costella e Masson (2012: 2) demonstram que o método de Reason (1990) já foi aplicado em vários setores da economia: indústria de transformação metal-mecânica (Costella e Saurin, 2005), empresa de distribuição de combustível (Bassols, Ballardin e Guimarães (2007) e em empresas de construção civil (Costella, 2009). Mais tarde o método voltou a ser aplicado em empresas de construção civil (Saurin et al., 2012), assim como no setor de frigorífico (Costella e Masson, 2012). Este método utiliza um fluxograma, denominado algoritmo, que ao longo da sua aplicação tem vindo a suportar atualizações. Em referência à uma destas atualizações destaca-se a aplicação deste algoritmo pelos autores (Saurin et al., 2012), conforme a Figura 26.

“O método consiste de um algoritmo com uma série de perguntas, com respostas do tipo sim ou não, que permitem classificar os tipos de erros de operadores de linha de frente com base na classificação SRK (skill, rule and knowledge based errors) proposta por Reason (1990, 1997). Esta classificação, proposta por Reason (1990, 1997), divide os erros em três categorias: erros no nível de competências (skill-based-error SB), erros ao nível das regras (rule-based errors, RB) e erros no nível do conhecimento (knowledge-based errors, KB). São dez as perguntas propostas no algoritmo de Saurin et al. (2012), as quais podem levar a cinco tipos de respostas finais: deslizos, lapsos de memória, violações, erros baseados no conhecimento e não houve erro do trabalhador.” (Saurin et al. 2012: 260).

**Figura 26 - Algoritmo para classificação de tipos de erros humanos**



Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A aplicação do algoritmo da Figura 26, acima exposta, devolve a sequência idêntica a apresentada na Tabela 3, que se segue.

**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 de Reason aplicada pelos autores Saurin et al. (2012: 260) veio demonstrar que os lapsos e deslizes antecedem a detecção de um problema e os deslizes estão associados a falhas no reconhecimento de sinais e perturbações de qualquer natureza que interrompem os comportamentos automáticos enquanto os lapsos são eventos que envolvem falhas de memória. Igualmente esta teoria veio demonstrar 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 (Saurin et al., 2012: 261). No caso de lapsos e deslizes a falha ocorre em nível de execução, geralmente devido a distrações e preocupações durante a execução automática de uma tarefa de rotina (Fernandes et al., 2014: 2509).

Apoiado na teoria de Reason, os autores Saurin et al. (2012) desenvolveram um estudo sobre métodos para classificação de tipos de erros humanos em acidentes em canteiros de obras. Este estudo atestou “que os erros humanos são sintomas de problemas mais profundos de um sistema, ao invés de serem a principal causa de eventos indesejados.” Saurin et al. (2012: 259-260). Igualmente observa que “não exista uma definição de erro humano amplamente aceite, características comuns podem ser identificadas nas diversas definições disponíveis.” Saurin et al. (2012: 259-260). A teoria de Reason (2000) foi testada no modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho pelos autores Almeida e Vilela (2010) onde estes autores aprofundaram o estudo sobre os erros humanos, com recomendações para os comportamentos identificados como falhas, aos quais devem ser explorados quando são comportamentos não intencionais (erros), resultantes de uma ação que não acontece como o planeado (deslizes e lapsos), onde os deslizes são evidenciados como uma ação que foi executada de um modo não desejado e os lapsos resultam de situações em que se deixou de fazer algo por falha de memória (Almeida e Vilela, 2010: 20). Igualmente estes autores, inspirados na obra de Reason (1999), observaram que as violações são comportamentos de desrespeito (Almeida e Vilela, 2010: 44). As violações são desvios nas práticas operacionais seguras, procedimentos, normas ou regras e normalmente estão associadas a problemas de motivação (Fernandes, Tourinho, Souza & Menezes 2014: 2509).

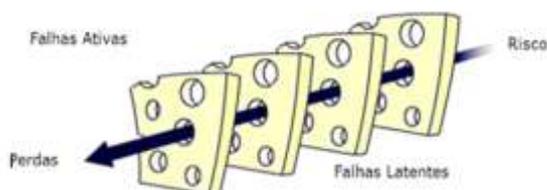
A teoria de Reason, com o seu célebre queijo suíço, foi aplicada em estudos sobre análise e classificação dos fatores humanos em acidentes industriais:

“A ideia central é a dos sistemas de defesa, ou seja, toda tecnologia perigosa possui barreiras e salvaguardas. Quando um evento adverso ocorre o importante não é quem cometeu o erro, mas sim como e porque as defesas falharam Reason (2000: 394). O modelo de queijo Suíço considera que a Maioria das defesas barreiras e salvaguardas funcionam bem mas sempre existem fraquezas. (...) elas são mais como fatias de queijo suíço, cheio de buracos. (...). Esses buracos estão continuamente a abrir e a fechar em diferentes momentos (...) mas quando ocorre um alinhamento destes buracos nas diferentes camadas do sistema de defesas, barreiras ou salvaguardas ocorre a possibilidade de ocorrência de um evento perigoso e os buracos nas defesas surgem por duas razões: falhas ativas e condições latentes.” (Reason (2000: 394).

As falhas ativas são reveladas pelos atos inseguros cometidos pelas pessoas que estão em contacto direto com o sistema e podem assumir as formas de deslizes, lapsos, perdas, erros e violações de procedimentos, enquanto as condições latentes são representadas pelas patologias intrínsecas do sistema e surgem a partir de decisões dos projetistas, construtores, elaboradores de procedimentos e do nível de gerência mais alto (Correa e Cardoso Júnior, 2007: 190). As condições latentes “são falhas gerenciais (...) com episódios anteriores que deveriam ter sido detetados e interpretados como avisos de que o acidente se aproximava, e de outras condições organizacionais Almeida e Vilela (2010: 9).

A interpretação de erros humanos pela teoria do queijo suíço proposta por Reason (2000) encontra-se representada na Figura 27.

**Figura 27 - Modelo do queijo suíço**



Fonte: Adaptado de Reason (2000)

Almeida e Vilela (2010) testaram a teoria de Reason (2000) e demonstraram que as barreiras têm que ver com os sistemas de defesa, são medidas de proteção e representam mecanismos usados para atuar no controle de determinada situação de risco ou perigo. Igualmente, observaram que “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 e Vilela (2010: 22).

### 3.1.3 - A integridade da base de contribuintes cadastrados

O modelo TADAT é uma ferramenta de diagnóstico para avaliação da administração tributária, confeccionado com o apoio de vários países para proporcionar uma avaliação objetiva da solidez dos componentes fundamentais do sistema de administração tributária de um país e está concentrado em nove áreas chave de resultados de desempenho (ARD) que abrangem a maioria das funções, processos e instituições da administração tributária (TADAT, 2017: 5). Este modelo utiliza um conjunto de 28 indicadores de alto nível para avaliar estas nove áreas e cada indicador tem de uma a quatro dimensões (parâmetros a

medir), no total de 47, as quais fazem do TADAT uma ferramenta completa de diagnóstico de fácil gestão (TADAT, 2017: 5). As 47 dimensões do TADAT são medidas e classificadas em escala de “A” a “D”, em que a classificação “A” representa a boa prática internacionalmente aceite, “B” significa que está próximo das boas práticas internacionais, “C” significa que atende aos padrões mínimos de desempenho e a classificação ‘D’ indica desempenho fraco, ou seja, não foram atingidos os padrões mínimos fixados para a classificação “C” (TADAT, 2017: 8). À cada dimensão individual é atribuída pontuações e estas pontuações são combinadas, de acordo com as regras de classificação TADAT (A, B, C e D), em uma classificação geral para o indicador (A, B, C ou D), pela via da utilização de um entre estes dois métodos (TADAT, 2017: 13):

1) Método 1 (M1) - utilizado para os indicadores com uma única dimensão e para indicadores com várias dimensões em que o desempenho baixo em uma dimensão (o elo mais fraco) afeta o desempenho em outras dimensões do mesmo indicador (entre as várias regras de classificação é utilizada a classificação mais baixa). Por exemplo: se as quatro dimensões que compõem um indicador forem avaliadas como ‘A’, ‘B’, ‘D’ e ‘B’, o elo mais fraco será o ‘D’ e a classificação global do indicador será ‘D’; ou se o indicador tiver apenas uma dimensão, que é avaliada como ‘A’, a classificação global será ‘A’;

2) Método 2 (M2) - utilizado para os indicadores com várias dimensões em que nenhuma dimensão do indicador afeta o desempenho das demais. Utiliza a média de todas as classificações.

A avaliação TADAT apresenta como resultado final um relatório de avaliação de desempenho e tem como propósito (TADAT, 2017:15):

- 1) Identificar os pontos fortes e fracos dos sistemas de administração tributária, processos e instituições;
- 2) Facilitar a construção de uma perspectiva comum da situação do sistema de administração tributária para todas as partes empenhadas, tais como autoridades nacionais, organismos internacionais, países doadores e prestadores de assistência técnica;
- 3) Definir um calendário de reformas, incluindo os objetivos, as prioridades, as iniciativas e o cronograma de implementação das reformas.

- 4) Facilitar a gestão e coordenação do apoio externo às reformas e proporcionar uma implementação mais rápida e eficiente destas reformas.
- 5) Acompanhar e avaliar o desenvolvimento das reformas com avaliações contínuas, mesmo após as suas implementações.

Uma das nove áreas de resultados de desempenho avaliadas pelo TADAT é a integridade da base de contribuintes cadastrados que, como resultado, espera que todas as empresas, pessoas físicas e outras entidades obrigadas a estarem inscritas no fisco são incluídas em um cadastro de contribuintes, onde as informações mantidas nesse cadastro são completas, exatas e frequentemente atualizadas (TADAT, 2017: 9). À título de exemplo de boas práticas internacionais que determinam a integridade da base de contribuintes cadastrados evidenciamos as seguintes, conforme TADAT (2017: 18):

- 1) Usar um número único de identificação do contribuinte que facilite a identificação rotineira de contribuintes para a adoção de medidas administrativas, a apresentação de informações de terceiros e o cruzamento de dados, bem como o intercâmbio de informações com outros órgãos do governo;
- 2) Manter uma base de dados com informações de identificação suficientes, exatas e confiáveis para facilitar as interações com o contribuinte e com intermediários tributários, especialmente em relação à apresentação de declarações, pagamento e lançamento de impostos;
- 3) Identificar e sinalizar as inscrições suspensas ou canceladas e manutenção do cadastro para que este não contenha registos inativos, inválidos ou duplicados;
- 4) Conduzir iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos no cadastro, especialmente aqueles que representam um risco elevado em matéria de receitas.

Os indicadores do sistema TADAT para medir a integridade da base de contribuintes cadastrados são: P1-1. Informações exatas e confiáveis sobre os contribuintes; e P1-2. Conhecimento da base potencial de contribuintes. Estes dois indicadores apresentam como dimensão e critérios, os estabelecidos no Anexo H, e as pontuações atribuídas a cada dimensão individual para avaliar o cadastro são classificadas pelo Método 1 (M1), que privilegia o nível de desempenho mais baixo. A análise do Quadro alojado no Anexo H pode ser feita da seguinte forma, conforme TADAT (2015: 6):

A análise da integridade da base de contribuintes é suportada por dois indicadores e estes indicadores são avaliados pelo método de classificação M1, em que prevalece o nível de desempenho mais baixo, ou seja, entre as pontuações “A” e “D” prevalece a “D”. O primeiro indicador dispõe de duas dimensões (parâmetros) de avaliação e o segundo indicador possui uma dimensão de avaliação. Cada uma destas dimensões é avaliada com as suas pontuações (“A”, “B”, “C” ou “D”) em separado e a classificação geral de um indicador é dada pela avaliação das dimensões relacionadas àquele indicador. À título de exemplo temos o indicador P1-1, que na sua dimensão 1 é classificada com a pontuação “A” e na sua dimensão 2 é classificada com a pontuação “B”. A classificação global deste indicador é a “B”, por ser a mais baixa. O segundo indicador é avaliado com apenas uma dimensão, pelo que a sua classificação é a que corresponder a pontuação desta dimensão.

### **3.1.4 - Teorias para identificação de erros humanos adotadas neste trabalho**

A ergonomia surge na tentativa de corrigir as falhas entre o homem e a máquina, pelo que esta interação pode ser considerada um elemento motor para a compreensão de erros humanos.

Para este estudo foi considerado a ergonomia como fatores humanos que se relacionam com o trabalho e que envolvem a preocupação com os trabalhadores e situações que induzam a criação de medidas preventivas de erros, em consideração ao modelo de Gonçalves et al. (2005).

Apoiado na teoria de Saurin et al. (2012), foram utilizados os conceitos de Costella e Saurin (2005) e Reason (2000), assim como os conceitos propostos pelos teóricos Silva (2014) e Almeida e Vilela (2010) com relevância para aplicação das definições sobre barreiras, violações, deslizes, lapsos, erros a nível de conhecimento e não houve erro. Adicionalmente recorreu-se a contribuição de um grupo bastante expressivo de participantes para dar consistência a este estudo.

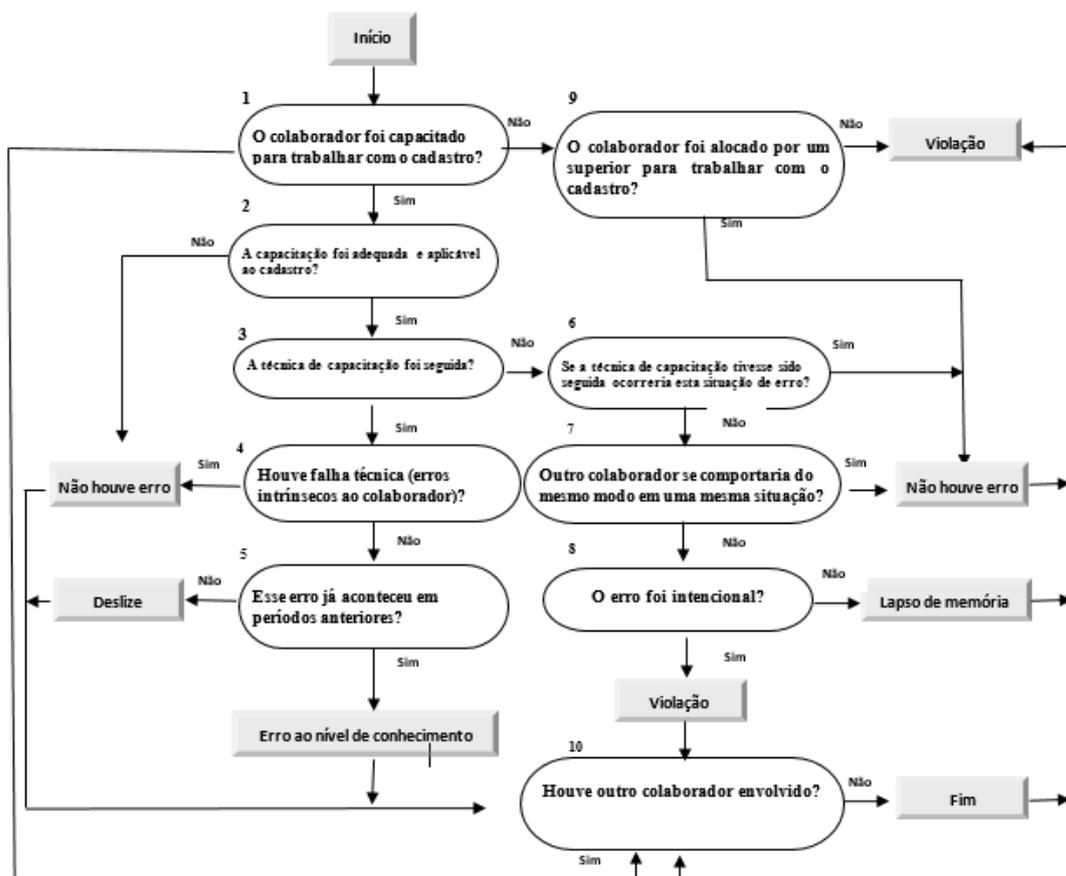
Neste sentido, foram consideradas as seguintes definições para esta investigação, tendo em consideração a sua natureza:

1) Erro humano: falha que pode ocorrer, quando uma ação executada por um indivíduo ou uma organização não decorre conforme o planeado, definição que mais se aproxima com a teoria de Costella e Saurin (2005). O erro humano está envolto por falhas ativas e falhas latentes (Correa e Cardoso Júnior, 2007: 190).

- 2) Falhas ativas: ações executadas por um indivíduo expressas em violações, deslizes, lapsos, erros a nível de conhecimento, e não houve erro, em consonância com a teoria de Saurin et al. (2012);
- 3) Violações: erros que ocorrem quando o operador, propositadamente, faz diferente do que deveria ser feito, conforme a teoria de Silva (2014);
- 4) Deslizes: erros resultantes de uma ação, que não acontece como o planeado, ou seja, que foi executada de um modo não desejado, seguindo a esteira de Almeida e Vilela (2010);
- 5) Lapsos: erros resultantes de uma ação, que não acontece como o planeado, ou seja, que decorre de situações em que se deixou de fazer algo por falha de memória, em consideração ao modelo de Almeida e Vilela (2010);
- 6) Erros a nível de conhecimento: erros resultantes de situações em que o operador tem sublime consciência do risco que corre mas prossegue para resolver problemas que não dispõem de regras, conforme a ideologia dos autores Saurin et al. (2012);
- 7) Não houve erro: quando o presumível erro não se enquadra em nenhum dos outros conceitos abrangidos pelas falhas ativas.
- 8) Falhas latentes: falhas de gestão, traduzidas em erros institucionais, que poderiam ter sido evitados, através da criação de barreiras de proteção, em consideração à teoria de Almeida e Vilela (2010: 9).
- 9) Barreiras: medidas de proteção para evitar a ocorrência de falhas nas organizações;
- 10) Colaborador: individualidade que trabalha na DNRE, donde faz parte a DGCI, a título de trabalhador efetivo ou a contrato.

Para este estudo foi utilizado o conceito de gravidade apresentado por Santana et al. (2009) para classificar o nível de gravidade dos erros apurados no cadastro, no sentido de acautelar medidas de prevenção contra erros futuros. Igualmente, recorreu-se ao algoritmo de Saurin et al. (2012), evidenciado na Figura 26, para elaborar o algoritmo da Figura 28, a seguir apresentada, que foi utilizado nesta investigação.

**Figura 28 - Algoritmo para classificação de tipos de erros humanos, adaptado ao contexto de erros de cadastro**



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

Na aplicação do algoritmo evidenciado na Figura acima apresentada seguimos a lógica da sequência apresentada na Tabela 3, em observação à teoria de Saurin et al. (2012).

O conceito de integridade da base de contribuintes cadastrados, apresentado pelo modelo TADAT (2015), foi utilizado nesta investigação para avaliar a fiabilidade do cadastro de contribuintes da DGCI.

## 4 - OBJETIVOS

### 4.1 - Objetivos gerais

Investigar os erros pessoais e institucionais envolvidos no cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos e averiguar quais deles predominam em Maior escala.

## 4.2 - Objetivos específicos

1. Identificar os erros envolvidos no cadastro fiscal no período de 2004 a 2016;
2. Classificar os erros listados em erros pessoais e institucionais;
3. Verificar entre os erros pessoais e institucionais quais deles predominam em Maior escala;
4. Recolher ideias que permitam a instituição aprender com os erros e evitar que falhas desse género voltem a acontecer no futuro.

## 5 - MÉTODO

### 5.1 - Método de investigação

Os métodos de investigação representam procedimentos que se utilizam para obter conhecimentos científicos e refletem os modelos de trabalho que orientam a investigação científica. Para orientar esta investigação foi utilizada uma estratégia de pesquisa adequada ao alcance dos objetivos anunciados. São várias as estratégias de pesquisa: experimental, survey (pesquisa), de análise de informações de arquivos (documental), de histórica e de estudo de caso Yin (2009: 8).

O estudo de caso é uma abordagem metodológica caracterizada por «um plano de investigação que envolve o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida: o “caso”» (Coutinho e Chaves, 2002: 223). Quase tudo pode ser um caso: um indivíduo, uma organização, uma nação, uma decisão, um sem fim de hipóteses mil (Coutinho & Chaves, 2002: 223). Um estudo de caso também pode 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: 18).

Como estratégia de pesquisa o estudo de caso é utilizado em muitos campos, nomeadamente psicologia e sociologia, ciência, política e negócios e permite que os investigadores mantenham características holísticas e significativas dos eventos da vida real, como ciclos de vida individuais, comportamento organizacional, entre outros (Yin, 2009). Na nossa investigação tivemos o propósito de identificar e analisar eventos da vida real, com a utilização de múltiplas fontes de evidência como documentos e entrevista, conforme a teoria de Yin (2009: 4). Nesta sequência e no que tange a classificação da pesquisa do ponto de vista dos seus objetivos, o método apropriado para este trabalho foi o estudo de caso uma vez que nos pareceu adequado para indagar e alcançar os resultados esperados.

A classificação da pesquisa, do ponto de vista da forma de abordagem do problema, pode ser desdobrada em abordagem qualitativa e/ou quantitativa. A abordagem qualitativa resulta de uma avaliação subjetiva e a abordagem quantitativa “possibilita a quantificação e o dimensionamento do universo pesquisado, sendo os dados recolhidos, analisados e apresentados estatisticamente.” (Bocato & Fujita, 2006: 269). A nossa pesquisa foi orientada para a vertente qualitativa na classificação dos erros, obtidos na recolha documental e na entrevista, em violações deslizes, erros a nível de conhecimento, lapsos e não houve erro, pela via da aplicação do algoritmo da Figura 28 assim como na análise das falhas latentes, examinadas na entrevista, evidenciadas pelas barreiras de proteção.

Para uma melhor orientação, organização e arrumação das informações foi elaborado um protocolo de recolha e análise de dados, com procedimentos e normas que foram seguidos na aplicação deste estudo de caso, visto que “o protocolo constitui passo importante na realização da pesquisa.” (Luna F, 1998: 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 F, 1998: 736). A estrutura do protocolo desenvolvido por Robert et al. (2009) é composto pelos seguintes tópicos: contexto, método/design e discussão, em que este último tópico encontra-se desagregado em: questões que carecem de resposta; análise de dados; validade e confiabilidade; e generalização. Seguimos a estrutura do protocolo de Robert et al. (2009) para o nosso estudo (ver Anexo E), que é mais adequada para a esfera da ergonomia (fatores humanos).

A análise de dados foi feita através do “*software*” Microsoft Excel, que permite disponibilizar de forma simplificada os dados e proceder à análise, que conduz a generalização de resultados. Dentro desta linha de atuação a análise de dados segue um processo indutivo, na esteira de Lakatos e Marconi (2003: 86), que define 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.

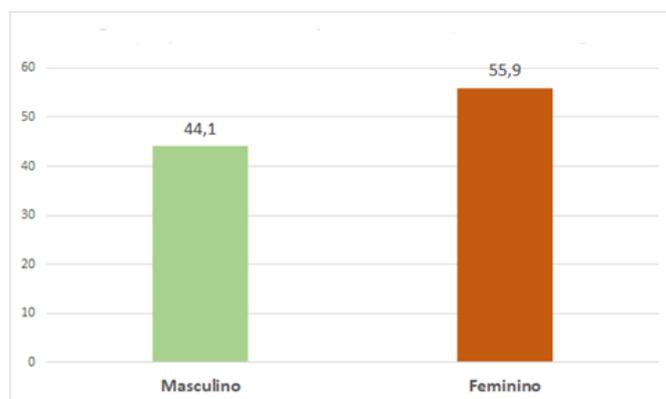
## **5.2 – Fontes de Informação**

Neste estudo as fontes de informação se assentam em duas evidências: a pesquisa documental e a entrevista. Na pesquisa documental foi evidenciada todas as informações pertinentes e imprescindíveis ao cadastro tributário. A entrevista envolve todos os colaboradores da UTIC que trabalham com o cadastro, no total de 5 entre os 40 colaboradores

existentes na UTIC, uma vez que é nesta unidade que converge os erros presentes no cadastro, assim como a equipa de purificação do cadastro que tem como missão inventariar os erros envolvidos neste cadastro e delinear medidas de saneamento com vista à produção de um novo cadastro ou à melhoria do cadastro existente. Os colaboradores da UTIC que trabalham com o cadastro constituem elementos da equipa de purificação do cadastro pelo que o total, destas duas equipas, considerado para a entrevista, perfaz o número de seis pessoas. A utilidade da entrevista se deve ao facto de permitir ao investigador fazer a triangulação das fontes de informação.

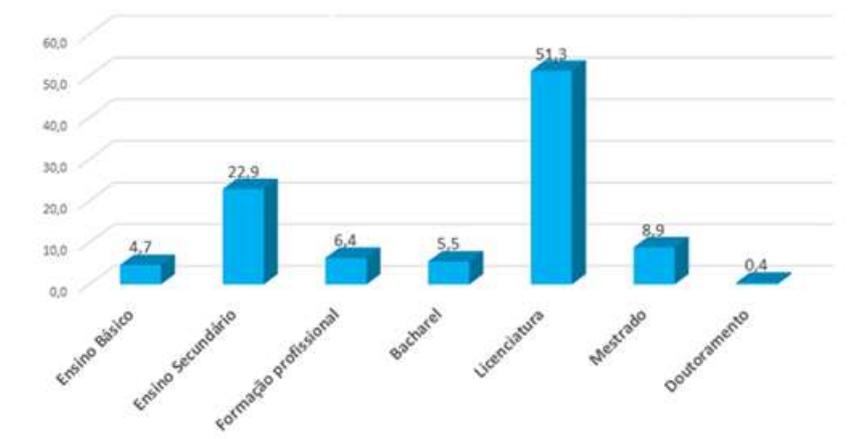
### **5.3 - Local do estudo**

O estudo foi realizado na Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE). Criada em 2013, a “Direção Nacional de Receitas do Estado é o serviço central do departamento governamental responsável pela área das finanças, que tem por incumbência a definição de política, planeamento, regulamentação, coordenação de serviços e avaliação do sistema tributário e aduaneiro” (Site DNRE, 2017: 1). Esta direção 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, as taxas, multas, bem como outras receitas que lhe forem outorgadas por lei e não sejam da competência dos serviços aduaneiros” (Site DNRE, 2017: 1) e tem sob a sua tutela o cadastro fiscal. A DNRE é uma instituição que possui como missão “administrar a arrecadação das receitas tributárias e aduaneiras e exercer o controlo do território aduaneiro” (Site DNRE, 2017: 1). Igualmente tem como visão “ser uma instituição reconhecida pela qualidade dos serviços e excelência na administração tributária e aduaneira” (Site DNRE, 2017: 1) e valores profissionalismo, legalidade e honestidade (Site DNRE, 2017: 1). Esta instituição dispõe de uma equipa constituída por 362 colaboradores (DNRE, 2017: 3). Em uma amostra de 65% foi constatado que dos colaboradores envolvidos, 55,9% são do sexo feminino como pode ser demonstrado no Gráfico 1 que a seguir se apresenta.

**Gráfico 1 – Percentagem dos colaboradores da DNRE segundo o sexo**

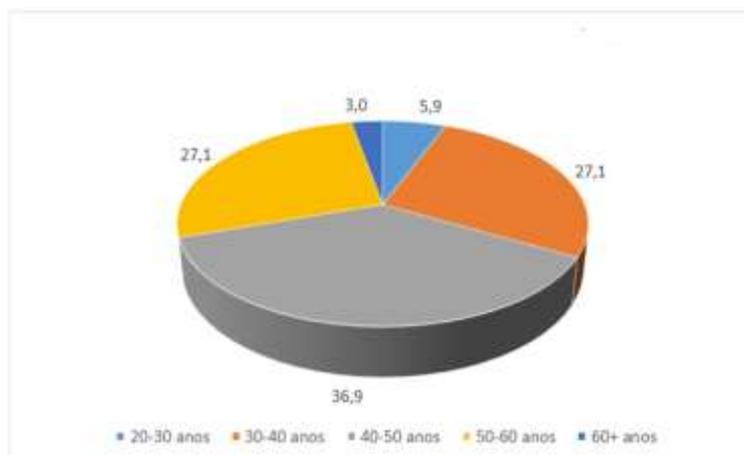
Fonte: Adaptado da DNRE (2017: 8)

Em relação ao nível de instrução 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: 6-8), conforme pode ser observado no Gráfico 2 a seguir apresentado.

**Gráfico 2 – Repartição percentual do nível de instruções**

Fonte: Adaptado de DNRE (2017: 8)

No que se refere a faixa etária a Maior percentagem dos colaboradores está açambarcada pela faixa entre os 40 a 50 anos, com 36,9%, seguida de 27,1% na faixa compreendida entre os 30 a 40 anos e na mesma percentagem a faixa entre os 50 a 60 anos, e em representação dos colaboradores com 60 anos e mais, está a percentagem de 5,9%, por fim 3% está a representar a idade dos 20 a 30 anos (DNRE, 2017: 8), conforme o Gráfico 3, apresentado em seguida.

**Gráfico 3 - Percentagem dos colaboradores da DNRE segundo a faixa etária**

Fonte: Adaptado de DNRE (2017: 9)

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

#### 5.4 - Variáveis do estudo

“As variáveis são qualidades, propriedades ou características de objetos, de pessoas ou de situações que são estudadas na investigação. Uma variável pode tomar diferentes valores para exprimir graus, quantidades, diferenças.” (Fortin, 2009: 36). As variáveis também podem ser definidas como «“características observáveis de algo” que podem apresentar diferentes valores» (Trivinos, 1987: 107). A definição de variáveis assumida pelos dois mencionados teóricos tem o mesmo significado e para responder ao objetivo deste estudo foi conceitualizado as variáveis utilizadas nesta investigação, de acordo com as referidas definições, em variáveis demográficas, cognitivas e organizacionais uma vez que sem as variáveis “é impossível ter uma ideia clara dos rumos e conteúdos de uma pesquisa” (Trivinos, 1987: 107). Adotamos estas três variáveis para dar consistência ao nosso estudo pelas seguintes razões:

- 1) As variáveis demográficas são atributos que permitam traçar o perfil das características dos sujeitos (Fortin, 2009: 37), o que nos possibilitou traçar o perfil dos utilizadores do cadastro, que são os envolventes no processo da inserção de dados no cadastro;
- 2) As variáveis cognitivas se referem a processos mentais, tais como percepção, atenção, cognição (Abrantes, 2011), sendo que, estes processos nos permitiram analisar os erros do cadastro, com aplicação do algoritmo da Figura 28;

3) As variáveis organizacionais estão relacionadas com a otimização dos sistemas (Abrantes, 2011) e para examinar os erros organizacionais, apontados no cadastro, foi analisado a consistência do sistema cadastral no sentido de apurar a sua fiabilidade.

#### **5.4.1. Variáveis demográficas**

Nesta investigação estas variáveis assumem a forma de sexo, idade, profissão, escolaridade e tempo de serviço, que nos serviram para aferir quem é que comete mais erros, em média. Tentamos investigar também a variável “participação em formação (no cadastro e outra) mas não nos foi possível obter esta informação no serviço da logística e gestão da DNRE e uma vez que não foram entrevistados os utilizadores do cadastro, por falta de tempo e recursos, abdicamos desta variável qualitativa.

#### **5.4.2. Variáveis cognitivas**

Na análise de dados capturados na recolha documental e na entrevista estas variáveis nos serviram de suporte à interpretação das falhas ativas, representadas pelos conceitos de não houve erro, violações, deslizes, erro a nível de conhecimento e lapsos, de acordo com a doutrina de Reason (2000), apoiadas no algoritmo da Figura 28, nesta lógica: a aplicação deste algoritmo permitiu contextualizar o erro nos conceitos mencionados e o erro que coube no conceito de “não houve erro”, ficou categorizado em erros institucionais, sendo que, os outros erros ficariam enquadrados na categoria de erros pessoais, caso viessem a existir.

#### **5.4.3. Variáveis organizacionais**

Estas variáveis são orientadas para os erros institucionais que na esteira de Reason (2000) estão relacionadas com falhas latentes e envolve as barreiras, que foram consideradas como medidas de proteção para evitar a ocorrência de falhas, e a conceção de medidas preventivas de erros.

### **5.5 - Estratégia de investigação**

Este estudo foi desenvolvido em cinco etapas:

5.5.1. Pesquisa documental: que consistiu na identificação e análise dos erros existentes no cadastro fiscal;

5.5.2. Entrevista realizada com o pessoal da UTIC que se relaciona com o cadastro e a equipa de purificação do cadastro. Nesta seção foi feita a recolha de dados e a estruturação da análise destes dados;

5.5.3. Recolha de informações no serviço da logística e gestão da DNRE, referentes a variáveis demográficas, no intuito de constituir o perfil dos utilizadores do cadastro que contribuíram para a formação dos alusivos erros;

5.5.4. Mensuração da fiabilidade do cadastro de contribuintes;

5.5.5. Listagem de medidas corretivas e preventivas de erros.

### **5.5.1 - Pesquisa documental**

A pesquisa documental é um procedimento que se utiliza de métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e análise de documentos dos mais variados tipos (Sá-Silva, Almeida e Guindani, 2009: 5). Este tipo de pesquisa se apoia em “materiais que não receberam ainda um “tratamento analítico” (Silva & Menezes, 2005: 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, na visão de Sá-Silva et al. (2009: 5), que compartilha a teoria de Figueiredo (2007).

Apoiado na teoria de Saurin et al. (2012), foram utilizados os conceitos de Reason (2000) para a análise da pesquisa documental, na vertente qualitativa, assim estruturados:

- 1) Identificação de erros e do número de ocorrência de erros;
- 2) Análise qualitativa dos erros identificados no ponto anterior, na perspectiva de falhas ativas, com aplicação do algoritmo da Figura 28.

### **5.5.2 - Entrevista**

A entrevista 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: 72). A entrevista também é entendida como um segundo método empregue na recolha de dados (Augusto, Souza, Dellagnelo & Cario, 2014: 750) e é muito utilizada nos estudos de usuários Cunha (1982: 9).

São vários os tipos de entrevistas, à vista disso, evidenciamos os mais utilizados que são: a entrevista projetiva, entrevista com grupos focais, história de vida, entrevista estruturada, aberta e semiestruturada (Boni & Quaresma, 2005: 72). A entrevista pode ser classificada, segundo Cunha (1982: 9), como não estruturada, semiestruturada e estruturada, sendo que:

- 1) A entrevista não estruturada permita que o entrevistado fale quando quiser, com pouca ou nenhuma intervenção do entrevistador. A sua utilização é muito frequente na pesquisa de mercado, na psiquiatria e no serviço social;

- 2) Na entrevista semiestruturada as questões são estruturadas de forma a aprofundar os tópicos considerados relevantes 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, com um guião (ver Anexo F) organizado em quatro secções, com vista a aprofundar os aspetos considerados relevantes pelo entrevistador, em observação à teoria de Cunha (1982). A primeira secção categoriza as informações demográficas, a segunda as falhas latentes, direcionadas para os erros institucionais, a terceira acolhe as falhas ativas demarcadas pelos erros pessoais, e a quarta secção atesta a integridade do cadastro. 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.

A entrevista foi realizada junto de pessoas que consideramos constituírem testemunhas chave para o nosso estudo, uma vez que a entrevista é uma das fontes primordiais de recolha de informação (Yin, 2009: 106). Os entrevistados envolvidos foram:

- 1) Os elementos da UTIC que se relacionam diretamente com o cadastro, uma vez que são eles que lidam com todos os erros que envolvem este cadastro, na medida em que os utilizadores se recorrem a eles à procura de soluções para as falhas com que se deparam.
- 2) A equipa de purificação do cadastro que a DNRE criou com o objetivo de listar as falhas que existem no cadastro fiscal e lidar com medidas de saneamento que permitam melhorar o cadastro existente ou implementar medidas para a criação de um novo cadastro.

A mobilização desta técnica de entrevista teve como objetivo apurar os erros pessoais e institucionais que o cadastro apresenta, no propósito de triangular as fontes de informação, averiguar a fiabilidade do cadastro e apurar medidas que credibilizem a validade interna do nosso 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: 8).

A análise de conteúdo, direcionada para esta investigação, permitiu o investigador examinar os erros do ponto de vista das falhas ativas e falhas latentes e aferir a fiabilidade do

cadastro. A análise das falhas ativas seguiu os mesmos paradigmas da análise documental, com aplicação da teoria de Reason (2000) e do algoritmo da Figura 28, que devolve os erros (em valor e percentagem) categorizados em violações, deslizes, erros a nível de conhecimento, lapsos e não houve erro.

A análise das falhas latentes teve como suporte as questões adaptadas de Almeida e Vilela (2010) conforme o Anexo G e como objetivo enfatizar as falhas de gestão.

A aferição da fiabilidade do cadastro foi materializada pela via da aplicação do Quadro apresentado no Anexo H, com as técnicas do modelo TADAT (2015) e com a classificação do cadastro em “A” (muito fiável), “B” (fiável) “C” (pouco fiável e “D” (sem fiabilidade).

### **5.5.3 - Recolha de informações no serviço de logística e gestão da DNRE**

As informações sobre o perfil dos utilizadores do cadastro (colaboradores que estão alocados nas Repartições de Finanças do País e que trabalham com o cadastro) são fundamentais para retratar os colaboradores que estão envolvidos com os erros existentes no cadastro, uma vez que são eles a introduzir neste cadastro os dados originários destes erros. Dado que os referidos utilizadores não foram entrevistados por falta de disponibilidade de tempo, foram solicitadas as informações sobre o perfil destes utilizadores no serviço da logística e gestão da DNRE, que é o serviço responsável pelos recursos humanos desta instituição. A distribuição da faixa etária foi similar a classificação da faixa etária feita pela DNRE (2017: 9).

### **5.5.4. Mensuração da fiabilidade do cadastro de contribuintes**

O conceito de integridade do cadastro apresentado pelo TADAT (2017: 9) exige a inclusão na sua base de dados de todos os contribuintes obrigados a estar inscritos no fisco, onde as informações suportadas por este cadastro sejam completas, exatas e frequentemente atualizadas.

Para efeito deste estudo a fiabilidade do cadastro de contribuintes está relacionada com o conceito da integridade apresentado pelo modelo TADAT (2015), no Anexo H, ou seja, o cadastro dos contribuintes da DGCI é considerado muito fiável, se incluir na sua base de dados todos os contribuintes que estejam obrigados a estar inscritos no fisco e se as informações suportadas por este cadastro forem completas, exatas e frequentemente atualizadas. Nesta lógica, o nível de fiabilidade do cadastro foi avaliado de acordo com os indicadores, dimensão e critérios apresentados neste modelo TADAT (2015), com a

classificação do método 1, estabelecida no Anexo H, mas com a escala de classificação adaptada às seguintes pontuações:

- 1) Classificação “A” – muito fiável: se o cadastro, de acordo com os indicadores e dimensão, apresentar os critérios classificados, no TADAT, na escala “A” (na boa prática internacional aceite);
- 2) Classificação “B”: fiável: se o cadastro, de acordo com os indicadores e dimensão, apresentar os critérios classificados, no TADAT, na escala “B” (próximo das boas práticas internacionais);
- 3) Classificação “C”: pouco fiável: se o cadastro, de acordo com os indicadores e dimensão, apresentar os critérios classificados, no TADAT, na escala “C” (atende aos padrões mínimos de desempenho);
- 4) Classificação “D”: sem fiabilidade: se o cadastro, de acordo com os indicadores e dimensão, apresentar os critérios classificados, no TADAT, na escala “D” (desempenho fraco).

#### **5.5.5 – Medidas corretivas e preventivas de erros**

A ergonomia organizacional está relacionada com a otimização dos sistemas, a qual inclui a estrutura, políticas e processos que envolvem uma organização Abrantes (2011: 4). À vista disso, e dada a natureza organizacional das medidas corretivas e preventivas de erros evidenciadas neste estudo, contextualizamos estas medidas nas variáveis organizacionais.

As condições latentes podem ser identificadas e corrigidas antes de um evento adverso, pelo que a compreensão deste facto leva ao gerenciamento proactivo em vez de reativo Reason (2000: 395). O modelo do “queijo suíço” de Reason (2000: 394) demonstra que se houver conhecimento da dimensão real do fenómeno torna-se possível intervir sobre ele, no sentido de minimizar a sua ocorrência, ao intercepar o alinhamento dos buracos do queijo suíço pela via da criação de barreiras de proteção. Nesta mesma orientação, Correa e Cardoso Junior (2007: 1) demonstraram que a “forma atual e moderna para prevenção de acidentes está baseada na identificação antecipada das falhas latentes da organização e do sistema.

É nesta linha de orientação que foram apuradas as informações para aconselhar a instituição à implementar medidas corretivas e preventivas que admitam melhorar a qualidade do seu cadastro. Igualmente foram identificados o nível de gravidade dos erros, uma vez que o conhecimento sobre a gravidade é útil para definir o grau de prioridades na prevenção

(Santana et al., 2009: 751), e medidas de proteção de erros (barreiras). A gravidade pode ser estimada em cinco níveis: leve, moderado, sério, severo e crítico (Santana et al., 2009:752).

Neste estudo o nível de gravidade foi avaliado com base no impacto que o erro tem sobre a arrecadação de receitas, pela DGCI, agrupado em quatro categorias:

- 1) Muito Grave (MG): aquele que dificulta o apuramento da situação fiscal do contribuinte (imposto pago e dívidas). É o caso de qualquer erro relacionado com a fiabilidade do NIF que possa dificultar o apuramento das receitas do contribuinte, nomeadamente pela via de cruzamento de informações extraídas do cadastro;
- 2) Grave (G): aquele que apresenta distorções nas informações fornecidas pelo contribuinte para efeito da constituição do seu cadastro, que possam dificultar a instituição à proceder ao apuramento do seu imposto nomeadamente: a duplicação da atividade económica principal do contribuinte por se tratar de uma situação que dificulta a DGCI a apurar o imposto pelo método indireto, quando o contribuinte não declara os seus rendimentos, pela via da contabilidade organizada;
- 3) Pouco Grave (PC): aquele que dificulta a identificação do contribuinte nomeadamente a identificação da sua área fiscal, onde a DGCI possa notificá-lo para efeito de cumprimento das suas obrigações fiscais;
- 4) Sem Gravidade (SG): quando se trata de um erro que não se enquadra nas situações anteriores.

## **6 - ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **6.1 - Descrição e análise dos erros expurgados do cadastro**

#### **6.1.1 - Erros apurados na recolha documental**

##### **6.1.1.1 - Regras Gerais**

Na análise documental foi aplicado o algoritmo apresentado na Figura 28 e este algoritmo foi utilizado para examinar cada categoria de erros.

A fim de evitar distorções de análise, no caso de dúvidas de interpretação, foi aplicada a recomendação 2 proposta pela análise do algoritmo isto é, “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: 263).

Em todos os erros analisados foi considerado a resposta à pergunta 1 do algoritmo, se “o colaborador foi capacitado para trabalhar com o cadastro”, nas duas vertentes (sim e não)

para verificar a ocorrência de harmonização de resultados, dada a inexistência de informações relativamente a capacitação do colaborador. Igualmente, para a pergunta 2 do algoritmo se “a capacitação foi adequada e aplicável ao cadastro”, em todos os erros analisados foi considerado pelo menos duas alternativas de resposta no propósito de aferir coincidência de resultados em ambas as alternativas, dada a ausência de meios de análise para afirmar se esta capacitação foi adequada.

Na análise referente a recolha documental os erros enquadrados no conceito de “não houve erro” ficam classificados como erros de natureza institucional, em contraposição àqueles enquadrados nos conceitos de violações, deslizes, erros a nível de conhecimento e lapsos que são considerados erros de natureza pessoal.

#### **6.1.1.2 - Fatores originários dos erros**

Para a criação do cadastro em 2004 cada contribuinte entregou na Repartição de Finanças da sua área fiscal uma declaração modelo 109 (ver Anexo C), devidamente preenchida, com vista à sua inscrição no cadastro e obtenção do novo NIF (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março). A entrega desta declaração originou um registo provisório ao qual era atribuído ao contribuinte um número de protocolo que funcionava como o NIF provisório até a atribuição oficial do novo NIF (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março). Após a receção do modelo 109 no balcão das Repartições de Finanças e atribuição do número de protocolo, a inserção de dados no sistema cadastral para homologação e atribuição do NIF oficial era feita pelos utilizadores do cadastro nos bastidores das ditas Repartições e posteriormente o NIF era atribuído à cada contribuinte oficiosamente pela DGCI (art.º 3.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março). No percalço deste caminho (receção do modelo 109, inserção de dados no cadastro e atribuição do NIF) ocorreram erros, que ficaram envoltos ao cadastro e que atualmente foram inventariados pela UTIC/DNRE com vista a delinear medidas de saneamento conforme recomendações de Campos (2017:6).

#### **6.1.1.3 – Listagem, análise e classificação dos erros apurados na recolha documental**

Os erros listados na recolha documental pela UTIC/DNRE estão ordenados de acordo com a quantidade de cada tipo de erro, conforme a Tabela 4, a seguir apresentada.

**Tabela 4 - Listagem dos erros extraídos do cadastro**

Linha	Descrição	Quantidade
1	Contribuintes com sinalização errada de residente/não residente	152.855
2	Empresa sem capital social	7.334
3	Contribuintes não singulares com informação de estado civil	5.367
4	Contribuintes sem atividade económica principal	4.962
5	Contribuintes com nome com mais de um espaço	4.452
6	Contribuintes em regime de contabilidade organizada sem informações do contabilista	2.136
7	Contribuintes singulares sem documento de identificação	1.560
8	Contribuintes homologados com data nascimento no futuro	1.358
9	Contribuintes com data nascimento menor 1900	1.273
10	Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início enquadramento IVA	1.269
11	Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início enquadramento IUR	1.267
12	Contribuintes sem afiliação	1.069
13	Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início repartição de finanças	852
14	Contribuintes com erros no primeiro dígito do NIF	701
15	Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início atividades	674
16	Contribuintes com mais de uma atividade económica principal	354
17	Contribuintes com data de cessação no futuro ou menor, início de atividade	335
18	Contribuintes com NIF Menos de 9 dígitos	44
19	Contribuintes Singular mesmo nome, mesma data de nascimento, mesma filiação	26
20	Contribuintes não singulares com informação de sexo	25
21	Contribuintes com atribuição de mais de uma área fiscal	24
22	Contribuintes com nome com números	16
23	Contribuintes com nome DESCONHECIDO	6
24	Contribuintes com nome somente com números	2
Total		187.961

Fonte: Adaptado da DGCI (2017)

No sentido de facilitar a análise de dados os erros avistados na Tabela acima foram agrupados em oito categorias, em função da similaridade e da paridade do nível de severidade entre eles, assim categorizados:

#### 1.<sup>a</sup> Categoria

Linha 1 - Contribuintes com sinalização errada de residentes e não residentes, no total de 152.855.

#### 2.<sup>a</sup> Categoria

Linha 2 – Empresa sem capital social, no total de 7.334.

3.<sup>a</sup> Categoria

- 1) Linha 4 - Contribuintes sem atividade económica principal, no total de 4.962;
- 2) Linha 16 - Contribuintes com mais de uma atividade económica principal, no total de 354.

4.<sup>a</sup> Categoria

Linha 6 – Contribuintes em regime de contabilidade organizada sem informações do contabilista, no total de 2.136.

5.<sup>a</sup> Categoria

- 1) Linha 3 - Não singulares com informação de estado civil, no total de 5.367;
- 2) Linha 5 - Contribuintes com nome com mais de um espaço, no total de 4.452;
- 3) Linha 20 - Contribuintes não singulares com informação de sexo, no total de 25.

6.<sup>a</sup> Categoria

- 1) Linha 7 - Contribuintes singulares sem documento de identificação, no total de 1.560;
- 2) Linha 8 - Contribuintes homologados com data de nascimento no futuro, no total de 1.358;
- 3) Linha 9 - Contribuintes com data nascimento menor 1900, no total de 1273;
- 4) Linha 12 - Contribuintes sem afiliação, no total de 1.069;
- 5) Linha 14 - Contribuintes com erros no primeiro dígito do NIF, no total de 701;
- 6) Linha 18 - Contribuintes com NIF menos de 9 dígitos, no total de 44;
- 7) Linha 19 - Contribuintes Singular mesmo nome, mesma data de nascimento, mesma filiação, no total de 26;
- 8) Linha 22 - Contribuintes com nome com números, no total de 16;
- 9) Linha 23 - Contribuintes com nome DESCONHECIDO, no total de 6;
- 10) Linha 24 - Contribuintes com nome somente com números, no total de 2.

7.<sup>a</sup> Categoria

- 1) Linha 10 - Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início de enquadramento no IVA, no total de 1.269;
- 2) Linha 11 - Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início de enquadramento no IUR, no total de 1.267;
- 3) Linha 13 - Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início na repartição de finanças, no total de 852;
- 4) Linha 15 - Contribuintes com data de fim de vigência inferior a datas de início de atividades, no total de 674;

5) Linha 17 - Contribuintes com data de cessação no futuro ou menor que início de atividade, no total de 335.

8.<sup>a</sup> Categoria

Linha 21 - Contribuintes com atribuição de mais de uma área fiscal, no total de 24.

A análise das categorias de erros foi feita na seguinte modalidade:

#### **6.1.1.3.1 - 1.<sup>a</sup> Categoria**

A declaração modelo 109 (Anexo C), suporte para a inscrição dos contribuintes nas Repartições de Finanças com vista à obtenção do novo NIF (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março), era preenchida pelo contribuinte e entregue na Repartição de Finanças do seu domicílio fiscal onde os dados eram inseridos no cadastro para efeito de atribuição do NIF. Nesta declaração consta duas quadrículas, no Quadro 5, que devem ser preenchidas alternativamente: se o contribuinte é residente em Cabo Verde é assinalado a quadrícula que evidencia o seu estatuto de residente, caso contrário ele é não residente e neste caso é indicado a quadrícula de não residente.

Na aplicação do algoritmo da Figura 28, para a análise deste tipo de erro foram seguidas as instruções que se seguem:

Ao responder a pergunta 1 do fluxograma, se “o colaborador foi capacitado para trabalhar com o cadastro?”, foram consideradas as duas alternativas de resposta (não e sim) para verificar se há harmonização de resultados.

1) Primeira alternativa: o colaborador não foi capacitado para trabalhar com o cadastro, o que conduz a resposta à pergunta 9 (“o colaborador foi alocado por um superior para trabalhar com o cadastro?”). Podemos afirmar que a resposta a pergunta 9 é “Sim” dado que o colaborador só tem acesso ao cadastro, conforme ilustra a Figura 1, mediante a criação do seu perfil de utilizador, de acordo com instruções superiores. Este panorama conduz ao resultado final de “Não houve erro” do colaborador, conforme a sequência do algoritmo 1-9-10;

2) Segunda alternativa: o colaborador foi capacitado para trabalhar com o cadastro, o que conduz a resposta à pergunta 2. No sentido de assegurar a resposta à pergunta 2, se “a capacitação foi adequada e aplicável ao cadastro?”, 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 a capacitação foi ou não adequada:

- a) Primeira alternativa: a capacitação não foi adequada ou aplicável ao cadastro, o que conduz a um resultado final de “Não houve erro” do colaborador, com a sequência 1-2-10 do algoritmo;
- b) Segunda alternativa: a capacitação foi adequada ou aplicável ao cadastro, o que induz a resposta à pergunta 3, se “a técnica de capacitação foi seguida?”. Para esta pergunta foram consideradas duas alternativas de resposta:
- i) Primeira alternativa: esta técnica não foi seguida pois se fosse seguida não havia sinalização errada de residentes e não residentes. Uma vez que a resposta à pergunta 3 foi negativa, prosseguimos para a tentativa de resposta à pergunta 6, conforme a sequência do algoritmo, “se a técnica de capacitação tivesse sido seguida 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 “outro colaborador se comportaria de mesmo modo em uma mesma situação?”. Uma vez que o número de erros ocorridos para esta situação ascende ao total de 152.855, consideramos a resposta à pergunta 7 como positiva, o que conduz ao resultado final do algoritmo em “não houve erro” do colaborador, enquadrada na sequência 1-2-3-6-7-10 do algoritmo.
- ii) Segunda alternativa: a técnica de capacitação foi seguida, o que leva a resposta à pergunta 4 (se houve falha técnica – erro intrínseco ao colaborador?). O contribuinte pode ter assinalado a quadrícula errada no formulário de inscrição (modelo 109 – Anexo C) que foi entregue nas Repartições de Finanças com vista à obtenção do novo NIF conforme o (art.º 2.º, Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março), o recetor do formulário, por falta de atenção pode ter recebido o documento já com erro, o utilizador do cadastro que fez a inserção de dados no sistema cadastral, por falta de atenção, pode não ter reparado na existência do erro e inserido erroneamente a informação no sistema cadastral. Neste sentido, há uma série de hipóteses a considerar mas todas elas nos levam a crer que houve erros intrínsecos ao colaborador, da parte de todos eles ou apenas do último que inseriu os dados no sistema. Neste sentido foi considerado que houve erros intrínsecos ao colaborador, o que conduz ao resultado final de “não houve erro”, de acordo com a sequência 1-2-3-4-10 do algoritmo. A hipótese de se levar em consideração a outra vertente de análise, ou seja, a inexistência de erros intrínsecos ao colaborador poderia conduzir a um deslize ou erro a nível de conhecimento, conforme Saurin et al. (2012: 261). Contudo tal resposta seria incoerente com o contexto das

várias respostas simuladas para este tipo de erro, que conduziram todas para o mesmo resultado (“não houve erro”), pelo que foi retirada esta opção de resultados.

Em síntese de análise aos erros da primeira categoria, 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 institucional. Em realce à análise deste tipo de erro, foram devolvidas as seguintes sequências, com os respetivos resultados:

- 1.1-9-10 (não houve erro);
- 2.1-2-10 (não houve erro);
- 3.1-2-3-6-10 (não houve erro);
- 4.1-2-3-6-7-10 (não houve erro);
- 5.1-2-3-4-10 (não houve erro).

O nível de severidade para esta categoria de erros foi classificado como “Grave” dado que apresenta distorções nas informações relativas ao contribuinte, que possam pôr em causa a modalidade de tributação como residente ou não residente.

#### **6.1.1.3.2 - 2.<sup>a</sup> Categoria**

Para a criação do cadastro de cada contribuinte, na vista “dados pessoais” conforme ilustra a Figura 4, há um campo que deve conter o valor que representa o capital social do contribuinte pessoa coletiva. Na inserção de dados para a criação do cadastro houve 7.334 contribuintes cujo campo “capital social” ficou em branco, o que originou este tipo de erro. A aplicação do algoritmo para este erro seguiu uma lógica similar a verificada na análise de erros da 1.<sup>a</sup> categoria e foram devolvidas sequências e resultados similares aos ocorridos na análise desta 1.<sup>a</sup> categoria, com o pressuposto de que na pergunta 3 (“ Se a técnica de capacitação foi seguida”) foram consideradas as duas vertentes de resposta: a técnica de capacitação não foi seguida, pois se fosse seguida não ocorreria desfalque de registo do capital social no correspondente campo do painel de dados pessoais; e esta técnica foi seguida. Nesta lógica, as sequências e o resultado final do algoritmo foram:

- 1)1-9-10 (não houve erro);
- 2)1-2-10 (não houve erro);
- 3)1-2-3-6-10 (não houve erro);
- 4)1-2-3-6-7-10 (não houve erro);

5)1-2-3-4-10 (não houve erro).

O nível de severidade para esta categoria de erros foi classificado como “Grave” pois a falta da informação do capital social do contribuinte trava a visualização da dimensão da empresa o que dificulta a DGCI a apurar oficiosamente o imposto, caso o contribuinte não vier a declarar os seus rendimentos pela via da contabilidade organizada.

#### **6.1.1.3.3 - 3.<sup>a</sup> Categoria**

A Figura 19 espelha os domínios de atividade que o contribuinte atua, em que um destes domínios está classificado como a atividade económica principal e as restantes atividades são secundárias. A falha traduzida em erros que o cadastro aqui apresenta é que há uma série de contribuintes em que não está definido o ramo da sua atividade económica principal ou então há evidências de dois ou mais ramos de atividade económica principal.

Vale ressaltar que todas as categorias de erros ocorreram de forma bastante similares, mas em vistas diferentes. Neste âmbito, fica claro que não houve erro do colaborador e as sequências, assim como o resultado final, do algoritmo são as mesmas em todas as categorias de erros extraídos do cadastro. Nesta lógica, resta apenas descrever as categorias de erros ainda não evidenciadas e os correspondentes níveis de severidade.

O nível de severidade para esta categoria de erros foi classificado como “Grave” pois há falta de informação que permita avaliar o domínio da atividade do contribuinte o que pode dificultar, a DGCI, a apurar o imposto pelo método indireto, caso o contribuinte não venha declarar os seus rendimentos pela via da contabilidade organizada.

#### **6.1.1.3.4 - 4.<sup>a</sup> Categoria**

Na Figura 15, painel de dados jurídicos, há uma vista que deve exibir as informações sobre o contabilista certificado e esta informação advém do Quadro 9 do modelo 110 (ver Anexo D).

O erro ora apresentado resulta da produção do cadastro do contribuinte sem exibir o contabilista certificado, que deve organizar a contabilidade do contribuinte, conforme o n.º 2, do art.º 20.º da Lei n.º 82/VIII/2015, de 8 de Janeiro.

O algoritmo foi aplicado uma vez com as alternativas de análise similares as aplicadas na primeira categoria de erros e as sequências e o resultado final foram os mesmos.

O nível de severidade para esta categoria de erros foi classificado como “Sem Gravidade”, por corresponder um erro que não se enquadra num dos outros três níveis de severidade com grau mais elevado.

#### **6.1.1.3.5 - 5.<sup>a</sup> Categoria**

Na vista “dados pessoais” conforme ilustra a Figura 4, há campos com a designação do nome do contribuinte pessoa singular ou coletiva, assim como no Quadro 8 do modelo 109 (ver Anexo C) que reflete informações sobre o sexo e o estado civil de contribuintes pessoas singulares. Os erros traduzidos nesta categoria resultam de registos de nomes, de contribuintes com dois ou mais espaços entre estes nomes. Igualmente, estes erros resultam de informações registadas nas pessoas coletivas que deveriam constar apenas nas pessoas singulares tais como sexo e estado civil.

O nível de severidade para esta categoria de erros foi classificado como “sem gravidade” por se tratar de um erro provocado por distorção de informações, que não põe em causa o apuramento do imposto e que não se enquadra num dos outros três níveis de severidade com grau mais elevado.

#### **6.1.1.3.6 - 6.<sup>a</sup> Categoria**

Diz respeito a erros de dados pessoais, tais como campos em branco referentes a identificação de contribuintes pessoas singulares no Quadro 7 do modelo 109 (Anexo C), erros de registos de data de nascimento no Quadro 6 deste modelo, campos em branco referentes a filiação no Quadro 6 do referente modelo e erros de NIF mal atribuído.

Estes tipos de erros dificultam o apuramento da situação fiscal do contribuinte, nomeadamente a sua identificação para efeito de cruzamento de informações que possam permitir apurar o seu imposto e rastrear as suas dívidas, pelo que o nível de severidade para esta categoria de erros é classificado como “Muito Grave”

#### **6.1.1.3.7 - 7.<sup>a</sup> Categoria**

Os erros que constam nesta categoria se revelam situações em que o contribuinte declara a cessação da sua atividade mas a data desta cessação é inferior àquela em que ele declarou o início da sua atividade como contribuinte, o que pode induzir a administração fiscal a não lançar imposto a contribuintes nestas condições, na certeza de que os mesmos estariam inativos. Igualmente, há erros que se revelam pela via de situações em que o contribuinte já tenha cessado a sua atividade, mas a data desta cessação está protelada para períodos futuros, o que pode incitar a administração fiscal a lançar imposto a contribuintes inativos.

Esta categoria de erros pode levar a administração fiscal a lançar impostos aos contribuintes que já não estejam a operar no mercado, pelo que diz respeito a situações que

dificultam o apuramento da situação fiscal do contribuinte, o que coloca o seu nível de severidade no grau de “Muito Grave”.

#### **6.1.1.3.8 - 8.<sup>a</sup> Categoria**

Na Figura 4 “dados pessoais” há um campo designado de “área fiscal”, que representa o concelho onde o contribuinte tem a sua sede. O erro evidenciado nesta categoria resulta de situações em que se encontra registado na vista “dados pessoais” dois campos, a representar duas áreas fiscais, para o mesmo contribuinte.

Esta categoria de erros resulta de factos que possam induzir a administração fiscal a lançar impostos em mais duma área fiscal para o mesmo contribuinte ou então a induzir esta administração a ter dificuldades na identificação do contribuinte para efeitos de notificação fiscal. Neste sentido o nível de severidade para esta categoria de erros é classificado como “Muito Grave”.

#### **6.1.2 - Erros apurados na entrevista**

Na etapa seguinte da pesquisa foram realizadas entrevistas aos colaboradores da UTIC que estão diretamente afetos ao cadastro e à equipa de purificação do cadastro, no total de seis entrevistados. Os entrevistados situam-se na faixa etária entre os 24 a 50 anos, 83,33% são licenciados, 16,67% são bacharéis, 83,33% receberam formação no cadastro e 16,67% não receberam formação no cadastro. Em relação a antiguidade, estes entrevistados apresentam um tempo médio de serviço de 8 anos.

As entrevistas duraram cerca de 30 minutos e não foram gravadas, tendo em vista minimizar constrangimentos ou inibições (Saurin et al. 2012: 263). Além das informações demográficas, as entrevistas se consubstanciaram em três tópicos (ver Anexo F), cada um com a sua matéria específica:

- 1) Tópico 1: matéria relacionada com os erros contidos no cadastro, com vista a listar estes erros e aferir se a instituição instaurou barreiras como mecanismos de defesa contra erros e se estas barreiras não falharam. Se o resultado da entrevista devolvesse estas condições os erros contidos no cadastro seriam considerados de natureza pessoal, caso contrário seriam de natureza institucional.
- 2) Tópico 2: matéria relacionada com a utilização do cadastro pelos colaboradores da DGCI, que foi analisada com aplicação do algoritmo de Saurin et al. (2012), conforme a Figura 28, com vista a examinar os erros reservados na entrevista, na perspetiva de falhas ativas e latentes e descobrir a natureza destes erros (pessoal ou institucional);

3) Tópico 3: matéria destinada a suprir a carência de informações, com vista a contextualizar o cadastro dentro das boas práticas internacionais aceites, de acordo com a classificação do modelo TADAT (2015).

Os erros listados na entrevista coincidiram com aqueles que resultaram da recolha documental uma vez que os entrevistados já tinham na posse os erros inventariados no cadastro pela UTIC/DNRE. Os entrevistados assumiram que os tipos de erros existentes tiveram todos a mesma origem, ou seja, resultaram de procedimentos envoltos ao cadastro, pelo que a resposta à cada pergunta do tópico 2 foi dada apenas uma vez, com validação à todos os tipos de erros nomeados. As causas destes erros, apuradas na entrevista, nomeadamente, foram as seguintes:

- 1) Não foi criado um grupo de acompanhamento do cadastro;
- 2) O universo de contribuintes não é fiável;
- 3) Não existe um serviço centralizado para o cadastro;
- 4) Não existe regras definidas para o cadastro e cada serviço descentralizado segue as suas regras procedimentais;
- 5) Não há manutenção do cadastro;
- 6) Não existe importação de dados de contribuintes diretamente do RNI para o cadastro, de forma a evitar a inserção manual de dados e a indução de erros;
- 7) O sistema cadastral foi mal concebido: cultura de que todas as informações apresentadas pelo contribuinte, nomeadamente nas declarações modelo 109 (Anexo C) e modelo 110 (Anexo D), devem ser introduzidas na base de dados do cadastro da mesma forma como foram apresentadas nestas declarações pelos contribuintes, e muitas vezes estas declarações são já apresentadas com erros;
- 8) Há falta de atenção dos utilizadores, na inserção de dados no sistema cadastral;
- 9) Os erros são causados pelos utilizadores (erros de negócio) mas há fragilidades na base de dados do cadastro que não deveria permitir a entrada destes erros no sistema;
- 10) Há falta de regras de validação no sistema cadastral, o que conduz a inserção manual de dados errados neste sistema.

Após a realização das entrevistas foi feita a aplicação do algoritmo sob a perspetiva de cada um dos entrevistados.

A análise da entrevista apresentou os seguintes resultados:

### **6.1.2.1- Resultados do tópico 1: *erros contidos no cadastro***

A análise deste tópico teve por missão verificar a existência de falhas latentes, ou seja, falhas de gestão traduzidas em erros institucionais que poderiam ter sido evitadas através da criação de barreiras de proteção, em consideração à Almeida e Vilela (2010: 9).

Ao levar em consideração opiniões assumidas pelos entrevistados, em considerar que os tipos de erros existentes no cadastro tiveram todos a mesma origem e que resultaram de fragilidades do cadastro, a análise de barreiras partiu-se do geral para o particular, ou seja, foi feita uma análise geral de barreiras aplicável à todas as oito categorias de erros existentes no cadastro, tendo em consideração que os entrevistados assumiram que os erros existentes no cadastro são os mesmos que foram apurados na recolha documental.

Da análise dos resultados da entrevista para este tópico foi verificado que a instituição tinha conhecimento que o cadastro fiscal apresentava erros, capazes de pôr em causa a sua fiabilidade mas não estabeleceu como prioridade a instauração de medidas de saneamento que pudessem consertar estes erros e regular a sua fiabilidade. Neste sentido se pôde apurar que a instituição apresenta falhas latentes ao sistema, pois tinha conhecimento dos erros contidos no cadastro mas não instaurou barreiras como mecanismos de defesa contra estes erros, pelo que os erros aqui desvendados são de natureza institucional.

### **6.1.2.2 - Resultados do tópico 2: *utilização do cadastro pelos colaboradores da DGCI***

Os resultados apresentados foram os seguintes:

- 1) A análise das informações apresentadas pelo primeiro entrevistado devolveu a sequência 1-2-10 do algoritmo, que se traduziu no resultado final de “não houve erro” do colaborador;
- 2) Na segunda entrevista realizada houve uma variação na resposta à pergunta 6 “se a técnica de capacitação foi seguida”, que foi: “muitos não seguiram esta técnica”, o que significa que alguns utilizadores seguiram a técnica mas outros não seguiram. Esta situação originou a aplicação do algoritmo com as duas variações de resposta à pergunta 6 (“sim” e “não”), o que devolveu as sequências 1-2-3-6-10 e 1-2-3-6-7-10 e todas conduziram ao resultado final de “não houve erro” do colaborador.
- 3) Na terceira entrevista realizada foi constatado que os colaboradores foram capacitados para o manuseamento do cadastro mas a partir de 2008 houve descentralização do cadastro, onde foram atribuídos poderes às Repartições de Finanças e a Casa do Cidadão para atribuírem NIF's aos contribuintes, operação que era anteriormente feita apenas pelos serviços centrais da DGCI, e com esta descentralização a capacitação dos novos colaboradores passou a ser

feita por aqueles que já tinham experiência profissional nesta matéria, o que se traduziu numa capacitação inadequada. Neste sentido, o algoritmo foi aplicado duas vezes:

a) Uma vez, ao considerar que antes da descentralização houve capacitação adequada dos colaboradores, o que devolveu a sequência do algoritmo 1-2-3-4-10 e o resultado final de “não houve erro” do colaborador;

b) Novamente o algoritmo foi aplicado, mas a ter em conta o período considerado após a descentralização do cadastro, onde foi considerado que os colaboradores foram capacitados para trabalhar com o cadastro mas a capacitação foi inadequada. Nesta lógica, a aplicação do algoritmo seguiu a sequência 1-2-10, com apresentação do resultado “não houve erro” do colaborador.

4) A quarta entrevista devolveu a sequência 1-2-10, que se traduziu no resultado final de “não houve erro do colaborador”;

5) Na entrevista seguinte a resposta a pergunta 2 “Se a capacitação foi adequada e aplicável ao cadastro” não foi clara o que induziu a aplicação do algoritmo duas vezes:

a) Uma em que a resposta a esta pergunta foi negativa, o que devolveu a sequência 1-2-10 do algoritmo e o resultado final de “não houve erro” do colaborador;

b) Outra em que a resposta a esta pergunta foi positiva, o que conduziu a sequência 1-2-3-6-7-10 do algoritmo e ao resultado final de “não houve erro” do colaborador.

6) Na última entrevista realizada, a pergunta 2 do algoritmo “Se a capacitação foi adequada e aplicável ao cadastro” devolveu a resposta “não sabe” pelo que, houve a necessidade de conduzir a aplicação do algoritmo duas vezes e as sequências e resultados foram as seguintes:

a) Sequência 1-2-10, com o resultado final de “não houve erro”, resultante da resposta negativa à pergunta 2 do algoritmo;

b) Sequência 1-2-3-6-7-10, em que o resultado final foi “não houve erro”, decorrente da resposta positiva à pergunta 2 do algoritmo.

### **6.1.2.3 - Resultados do tópico 3: suplemento à contextualização do cadastro no Modelo TADAT (2015)**

As entrevistas para este tópico tiveram como objetivo complementar as informações, no Anexo K, necessárias para testar a fiabilidade do cadastro no contexto das boas práticas internacionais aplicadas pelo modelo TADAT (2015), pelo que as respostas à entrevista não carecem de uma análise isolada. Do resultado da entrevista se pôde concluir o seguinte:

1) Na resposta à pergunta 1.1.a) todos os entrevistados responderam sim, pelo que se pode concluir que a resposta é “sim”;

- 2) Na resposta à pergunta 1.1.b), 5 entrevistados responderam sim e 1 respondeu “não sabe”, pelo que se pode concluir que a resposta é “sim”;
- 3) Na resposta à pergunta 1.2.a), 5 entrevistados responderam sim e 1 respondeu não sabe, pelo que se pode concluir que a resposta é “sim”;
- 4) Na resposta à pergunta 1.2.b) todos os entrevistados responderam “não”, pelo que se pode concluir que a resposta é “não”;
- 5) Na resposta à pergunta 2, 5 entrevistados responderam “não” e 1 respondeu “sim”, pelo que se pode concluir que a resposta é “não”.

## 6.2 - Discussão

### 6.2.1 – Caraterização demográfica

Os colaboradores da DGCI que trabalham com o cadastro e que estão envolvidos com os erros que integram este cadastro apresentam o perfil que se encontra espelhado na Tabela 5, a seguir apresentada.

**Tabela 5 – Caraterização demográfica dos utilizadores do cadastro**

Variável	Frequência	Percentagem %
<b>Sexo</b>		
Masculino	73	45,0%
Feminino	89	55,0%
<b>Faixa etária</b>		
20 a 30 anos	4	2,5%
31 a 40 anos	48	29,6%
41 a 50 anos	59	36,4%
51 a 60 anos	46	28,4%
Mais de 60 anos	5	3,1%
<b>Profissão</b>		
Inspetor Tributário Superior	2	1,2%
Inspetor Tributário	68	42,0%
Técnico verificador tributário	35	21,6%
Secretário de Finanças	37	22,8%
Técnico tributário auxiliar	20	12,3%
<b>Nível de escolaridade</b>		
Ensino básico	9	5,6%
Ensino secundário	37	22,8%
Nível médio	11	6,8%
Nível superior	105	64,8%
<b>Participação em formação</b>		
No cadastro fiscal	Sem dados	
Outra formação	Sem dados	
<b>Tempo de serviço</b>		
Menos de 1 ano	0	0,0%
1 a 5 anos	2	1,2%
6 a 10 anos	2	1,2%
Mais de 10 anos	158	97,5%

Fonte: Serviço de Logística e Gestão da DNRE

A Tabela 5 acima apresentada devolve os seguintes atributos aos utilizadores (colaboradores), que foram os autores da introdução de dados no sistema cadastral e que estão envolvidos com os erros existentes no cadastro:

- 1) Estão representados em 55% pelo sexo feminino e o sexo masculino está evidenciado em menor escala, com 45%. Este resultado já era previsível dado o estudo apresentado pela DNRE (2017: 6), com uma amostra bastante representativa dos colaboradores da DNRE (65%), que evidenciava a prevalência do sexo feminino em 55,9%;
- 2) Em relação à faixa etária estes utilizadores têm entre 41 e 50 anos (37%) e 30% têm entre 31 e 40 anos, seguido de 28% na faixa de 51 a 60 anos, o que indica que se trata de indivíduos com maturidade e experiência;
- 3) No que tange às profissões observa-se que os utilizadores do cadastro apresentam um leque de profissões, com desempenho em várias áreas funcionais, mas a profissão predominante é marcada pelos inspetores tributários, com uma representação de 42%.
- 4) No que respeita às habilitações académicas observa-se através da Tabela supra, que todos os níveis académicos foram abrangidos, com realce para o nível superior que abarca 64,8%, seguido do ensino secundário com 22,8%, o que significa que a Maioria dos utilizadores do cadastro possui um nível académico superior;
- 5) Em relação ao tempo de serviço é de observar que os colaboradores envolventes estão a trabalhar na instituição há mais de 10 anos o que revela uma elevada antiguidade na instituição e espelha um elevado nível de conhecimento, experiência, maturidade e assimilação das boas práticas da instituição.

### 6.2.2 - Análise documental

Na perspetiva de falhas ativas, os erros analisados se resumem em sequência e frequência apresentadas na Tabela 6.

**Tabela 6 - Sequências na aplicação do algoritmo adaptado ao cadastro**

Sequência	Frequência
1-9-10 (não houve erro)	8 (20%)
1-2-10 (não houve erro)	8 (20%)
1-2-3-6-10 (não houve erro)	8 (20%)
1-2-3-6-7-10 (não houve erro)	8 (20%)
1-2-3-4-10 (não houve erro)	8 (20%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A frequência evidenciada na Tabela referenciada representa o número de vezes em que os erros contribuíram em falhas, segundo a teoria de Saurin et al. (2012: 266), ou seja, o

número de vezes em que a sequência resultara, da aplicação do algoritmo durante a análise destas oito categorias de erros classificados na recolha documental. Uma vez que são oito categorias de erros e o algoritmo foi aplicado oito vezes, cujas sequências e resultados foram iguais para as oito categorias, cada sequência foi devolvida oito vezes.

O resultado da análise documental foi moldurado conforme a Tabela 7, apresentada de seguida, que evidencia plenamente os erros acumulados no conceito de “não houve erro” do colaborador, o que significa que os erros existentes no cadastro são todos de natureza institucional e que não houve erro de natureza pessoal (violações, deslizes, erros a nível de conhecimento e lapsos).

**Tabela 7 - Tipos e frequência relativa de erros na recolha documental**

Tipos de erros	N.º de ocorrência	%
Não houve erro	40	(100%)
Violações	0	(0%)
Deslizes	0	(0%)
Erros a nível de conhecimento	0	(0%)
Lapsos	0	(0%)

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

A análise da Tabela acima apresentada é feita da seguinte forma:

A percentagem é calculada pela razão entre o número de ocorrência de cada erro e o número total de ocorrências, incluído o item “não houve erro”. Se a percentagem do item “não houve erro” for maior que a soma das percentagens dos outros itens significa que os erros pessoais predominam em menor escala que os erros institucionais. No caso em concreto o item “não houve erro” abarca a totalidade dos erros investigados o que significa que os erros existentes no cadastro são todos de natureza institucional.

### **6.2.3 - Análise da entrevista**

#### **6.2.3.1 Falhas ativas**

As seis entrevistas realizadas originaram a aplicação do algoritmo da Figura 28, com ramificações de respostas que devolveram dez frequências, conforme a Tabela 8, que se apresenta.

**Tabela 8 - Sequência na aplicação do algoritmo da Figura 28**

Sequência	Frequência
1-2-10 (não houve erro)	5 12,5%
1-2-3-6-10 (não houve erro)	1 2,5%
1-2-3-6-7-10 (não houve erro)	3 7,5%
1-2-3-4-10 (não houve erro)	1 2,5%

Fonte: Adaptado de Saurin et al (2012)

A frequência representada na referenciada Tabela 8 reflete o número de vezes em que os erros contribuíram em falhas, segundo a teoria de Saurin et al. (2012: 266), ou seja, o número de vezes em que a sequência resultara da aplicação do algoritmo da Figura 28, ao analisar o tópico 2 da entrevista.

O resultado da análise da entrevista foi apresentado conforme a Tabela 9, a seguir apresentada, que evidencia todos os erros acumulados no conceito de “não houve erro” do colaborador, o que significa que os erros existentes no cadastro são todos de natureza institucional e que não houve erro pessoal (violações, deslizes, erros a nível de conhecimento e lapsos).

**Tabela 9 - Tipos e frequência relativa de erros na entrevista**

Tipos de erros	N.º de ocorrência	%
Não houve erro	10	(100%)
Violações	0	(0%)
Deslizes	0	(0%)
Erros a nível de conhecimento	0	(0%)
Lapsos	0	0%

Fonte: Adaptado de Saurin et al (2012)

Os resultados da Tabela 9 acima apresentada demonstram que o item “não houve erro” acumula a 100% o resultado da análise da entrevista e os restantes itens não absorvem qualquer responsabilidade dos erros intrínsecos ao cadastro, o que significa que os erros existentes neste cadastro são todos de natureza institucional.

### 6.2.3.2 - Falhas latentes

A análise das falhas latentes, ou seja, falhas de gestão traduzidas em erros institucionais que poderiam ter sido evitadas através da criação de barreiras de proteção, foram retratadas no Anexo L. Através deste anexo se pôde observar que a instituição tinha conhecimento dos

erros existentes no cadastro mas não foram tomadas medidas de saneamento, por se considerar que a reconstrução do cadastro não era uma medida prioritária.

#### 6.2.4 - Frequência relativa das categorias de erros

Os dados analisados, conforme a Tabela 10, a seguir apresentada, se referem a erros intrínsecos ao cadastro, apurados na recolha documental, no total de 187.961 erros, que ocorreram nos anos de 2004 a 2016.

**Tabela 10 - Frequência relativa das categorias de erros**

<b>Categorias de erros</b>	<b>Linha (conforme Tabela 4)</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>	<b>Nível de severidade</b>
1. <sup>a</sup>	1	152.855	81,3%	Grave
2. <sup>a</sup>	2	7.334	3,9%	Grave
3. <sup>a</sup>	4, 16	5.316	2,8%	Grave
4. <sup>a</sup>	6	2.136	1,1%	Sem gravidade
5. <sup>a</sup>	3, 5, 20	9.844	5,2%	Sem gravidade
6. <sup>a</sup>	7, 8, 9, 12, 14, 18, 19, 22, 23, 24	6.055	3,2%	Muito grave
7. <sup>a</sup>	10, 11, 13, 15, 17	4.397	2,3%	Muito grave
8. <sup>a</sup>	21	24	0,0%	Muito grave
<b>Total de erros</b>		<b>187.961</b>		

Em consideração a Tabela 10 acima apresentada se pode observar que o Maior índice de ocorrência de erros (81,3%) se verifica na primeira categoria e corresponde a sinalização errada, nas quadrículas de contribuintes residentes e não residentes, alojadas no Quadro 5 do modelo 109 (Anexo C).

O nível de severidade dos erros indicados na Tabela anterior, indício importante para estabelecer prioridades nas medidas de prevenção (Santana et al., 2009: 751), para esta categoria de erros foi classificado como “Grave”, assim como nos erros da segunda categoria (3,9%) e terceira categoria (2,8%). Os erros que carecem de Maior prioridade nas suas medidas de prevenção, (classificados como “Muito Grave”) são os enquadrados na sexta e sétima categorias, nas escalas de 3,2%, e 2,3%, respetivamente, sendo que, a quarta categoria (1,1) e a quinta categoria (5,2%) são considerados no nível de “Sem Gravidade”, e a oitava categoria é considerada sem expressão (0%). Uma vez que nas propostas de medidas corretivas e preventivas estabelecidas nesta investigação está presente a criação de um novo cadastro, a relevância ao estabelecimento de prioridades nas medidas de prevenção de erros não foi considerada pertinente.

### **6.2.5 - Fiabilidade do cadastro**

A aferição da fiabilidade do cadastro foi suportada pela análise do Quadro apresentado no Anexo I. Em referência a este Quadro os indicadores P1-1 (informações exatas e confiáveis sobre os contribuintes) e P1-2 (conhecimento da base potencial de contribuintes), foram analisados com base nas dimensões, critérios e nível de desempenho M1 (nível que determina a prevalência do desempenho mais baixo em uma dimensão). Esta análise, associada às pontuações estabelecidas como “A” (muito fiável), “B” (fiável) “C” (pouco fiável) e “D” (sem fiabilidade) permitiu apurar que o cadastro em estudo apresenta a pontuação “D” (sem fiabilidade). Neste sentido se pode afirmar o seguinte:

1. O cadastro não apresenta fiabilidade das informações sobre os contribuintes, no que concerne ao primeiro indicador, ou seja, as informações mantidas neste cadastro não são completas, exatas e frequentemente atualizadas, de acordo com o resultado esperado pelo modelo TADAT (2017: 9);
2. O cadastro de contribuintes não apresenta fiabilidade quanto ao cumprimento do segundo indicador que, exija conhecimento da base potencial de contribuintes e determina a inclusão no cadastro de todas as empresas, pessoas físicas e outras entidades obrigadas a estarem inscritas no fisco TADAT (2017: 9).

### **6.2.6 - Medidas corretivas e preventivas de erros**

Em referência ao Quadro 2 a seguir retratado, que evidencia as causas associadas aos erros e os correspondentes níveis de severidade, foram apuradas as propostas gerais de medidas corretivas e preventivas que são válidas para todas e quaisquer categorias de erros identificados no cadastro.

**Quadro 2 – Causa de erros associada ao nível de severidade**

Identificação de categorias de erros	Natureza do erro (Pessoal / Institucional)	Causa associada ao erro	Nível de severidade
1. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Distorção de informações que possam pôr em causa a modalidade de tributação como residente ou não residente	Grave
2. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Restrição do acesso à informação relativa a dimensão do contribuinte o que pode dificultar ao apuramento do imposto caso o contribuinte não declare os seus rendimentos	Grave
3. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Falta de informação que permita avaliar o domínio da atividade do contribuinte	Grave
4. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Erro que não se enquadra num dos outros três níveis de severidade	Sem gravidade
5. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Distorção de informações que não põe em causa o apuramento do imposto	Sem gravidade
6. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Estorvo ao apuramento da situação fiscal do contribuinte, nomeadamente a dificuldade na identificação do contribuinte para efeito de cruzamento de informações que possam permitir apurar o seu imposto e rastrear as suas dívidas	Muito grave
7. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Indução à não liquidação de impostos ou a liquidação de impostos indevidos	Muito grave
8. <sup>a</sup> Categoria	Institucional	Indução a duplicação de impostos	Muito grave

As medidas corretivas e preventivas propostas para resolver os problemas de erros que rodeiam o cadastro são as seguintes:

- 1) Criação de um novo cadastro que, por meio da sua base de dados, detenha as seguintes capacidades:
  - a) Que inclua na sua base de dados todas as empresas, pessoas físicas e outras entidades obrigadas a estarem inscritas no fisco e que permita que as informações extraídas deste cadastro sejam completas, exatas e estejam frequente atualizadas, de forma a aproximar das boas práticas internacionais recomendadas pelo modelo TADAT (2017: 9);
  - b) Que detenha na sua base de dados, regras de validação/proteção do sistema de forma a vedar a inserção manual de informações que possam induzir a erros;

- 2) Indexar a base de dados do cadastro com as bases de dados de outras instituições nacionais, nomeadamente o Registo, Notariado e Identificação (RNI), de forma a permitir o cadastro a expurgar diretamente informações destas instituições para a sua base de dados, com vista a estabelecer bloqueios à inserção manual de dados no cadastro e evitar entradas de erros;
- 3) Estabelecer protocolos com o RNI de forma a permitir a criação do NIF de pessoas coletivas diretamente neste organismo, aquando da criação de empresas;
- 4) Integrar o sistema da Casa do Cidadão com o cadastro fiscal e harmonizar procedimentos com esta instituição, no que tange a registos e atribuição do NIF dos contribuintes que não passam pelo crivo do RNI;
- 5) Criar uma equipa com conhecimentos da matéria fiscal e da matéria tecnológica para gerir o cadastro;
- 6) Criar uma rotina para o sistema se autoanalisar automaticamente e devolver notificações de anomalias aos responsáveis desta matéria;
- 7) Garantir a sustentabilidade do cadastro, nomeadamente pela via da criação e execução de um plano de manutenção dos aplicativos e da sua base de dados;
- 8) Capacitar os colaboradores (utilizadores do cadastro) sempre que ocorrer alterações no sistema do cadastro.

As medidas corretivas e preventivas de erros que resultaram desta investigação, muitas delas, são semelhantes as principais recomendações propostas por Campos (2017).

## **7 – CONCLUSÕES**

Este trabalho teve como principal objetivo investigar os erros pessoais e institucionais envolvidos no cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos, em Cabo Verde, no período de 2004 a 2016 e averiguar quais deles predominam em Maior escala. Em consideração ao objetivo desta dissertação foi averiguado que os erros apurados neste cadastro, no total de 187.961 (cento e oitenta e sete mil, novecentos e sessenta e um), agrupados em oito categorias semelhantes, se referem a erros intrínsecos ao sistema cadastral, com Maior índice de ocorrência (81,3%) na primeira categoria, que corresponde a sinalização errada de contribuintes residentes e não residentes na declaração modelo 109 (ver Anexo C). Estes erros resultaram das fragilidades da base de dados do cadastro, que não apresenta informações exatas e confiáveis sobre os contribuintes,

não dispõe de regras de validação /proteção do sistema de forma a vedar a inserção manual de informações que possam induzir a erros, não possui uma rotina para o sistema se autoanalisar automaticamente e criar notificações de anomalias. Estas fragilidades induziram a classificação do cadastro na categoria de “cadastro sem fiabilidade”, pela via da comparação da sua fiabilidade com as regras de integridade do cadastro definidas pelo modelo TADAT (2015), que é uma ferramenta internacional de diagnóstico para a avaliação da solidez do sistema de administração tributária de um país. Igualmente, estes erros resultaram de falhas da instituição, que não apresenta meios para garantir a sustentabilidade do cadastro, nomeadamente pela via da definição de regras procedimentais, de um plano de manutenção (dos aplicativos e da sua base de dados), da nomeação de uma equipa de acompanhamento do cadastro e da harmonização de informações com outras instituições nacionais tais como Registo, Notariado e Identificação (RNI) e a Casa do Cidadão. Os erros apurados no cadastro foram considerados, todos, de natureza institucional e urge a necessidade de delinear medidas para a criação de um cadastro novo: um cadastro que seja fiável, que interage com outras instituições nacionais no sentido de harmonizar procedimentos e importar informações destas instituições para a sua base de dados de forma a vedar a inserção manual de dados que possam induzir a erros, um cadastro que contenha na sua base de dados regras de validação/proteção do sistema e um aplicativo com rotinas que permita o sistema se autoanalisar automaticamente e criar notificações de anomalias.

## **8 - VALIDADE DOS RESULTADOS**

Com base em Quadro resumo de comparação dos resultados, das fontes de evidência resultantes da recolha documental e entrevista, foi conduzida a discussão desta investigação com vista a obtenção dos resultados apoiada na credibilidade do método do estudo. 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 e Chaves, 2002: 231). A validade interna consiste em definir critérios para aferir a credibilidade dos estudos, a validade externa compreende a possibilidade de generalização dos resultados e a fiabilidade diz respeito a replicabilidade do processo de recolha e análise de dados (Coutinho e Chaves, 2002: 231).

Neste estudo a credibilidade do método foi testada com aplicação dos critérios de qualidade apresentados por (Coutinho e Chaves, 2002) uma vez que estes critérios são

adequados para a estrutura desta investigação, pela via da comparação de resultados, conforme o Quadro 3.

### Quadro 3 - Validade interna e fiabilidade

Fontes de evidência	Erro mais predominante (Pessoal ou Institucional)
Análise documental	Institucional
Análise da Entrevista	
Pelo algoritmo da Figura 28	Institucional
Pelas barreiras de proteção	Institucional

A comparação de resultados, de acordo com o Quadro 3 acima apresentado, é feita da seguinte forma:

- 1) A análise documental demonstrou que os erros existentes no cadastro são de natureza institucional;
- 2) A análise da entrevista indicou duas situações:
  - a) Pela via da análise das falhas ativas foi averiguado que os erros existentes no cadastro são de natureza institucional;
  - b) Pela via da análise das falhas latentes foi depurado que os erros existentes no cadastro são de natureza institucional

Nas três referidas situações os resultados se convergiram para erros de natureza institucional, pelo que se pode garantir coerência entre as conclusões do estudo e a realidade. À vista disso, é de garantir a validade interna e a fiabilidade desta investigação;

Em relação a validade externa é difícil provar a generalização dos resultados, no sentido de extrapolar o caso em si para aplicar a outras situações. No entanto, as conclusões de uma investigação podem ser utilizadas para aplicar, e transferir, a outras situações de investigação (Coutinho e Chaves, 2002: 232). A generalização dos resultados pode ocorrer por duas vias, conforme os objetivos do estudo em si e a forma como os dados são analisados: a conceptualização (interpretação dos conceitos existentes) e o desenvolvimento de proposições ou hipóteses novas que liguem conceitos ou fatores dentro do caso (Punch, 1998, citado por Coutinho e Chaves, 2002: 232). O presente estudo não visa desenvolvimento de novas teorias, mas sim a utilização de conceitos já abordados previamente por outros autores, pelo que pode ser utilizado para aplicar e transferir a outras situações de investigação, conforme a visão de

Coutinho e Chaves (2002: 232). Uma vez que este trabalho não visa desenvolvimento de novas teorias, não foi elaborado hipóteses de investigação.

A utilização de múltiplas fontes de evidência nesta investigação, tais como documentos e entrevista, tiveram o propósito de aferir a credibilidade deste estudo uma vez que o uso destas fontes permite a triangulação entre elas e os estudos de caso que utilizam múltiplas fontes de evidência têm qualidade superior àqueles que contam apenas com uma simples fonte de informação (Yin, 2009: 117).

## **9 - LIMITAÇÕES AO ESTUDO**

As limitações de uma pesquisa não podem ser ignoradas e para este estudo foram apontadas as que seguidamente se identificam:

- 1) Os utilizadores do cadastro, que são os colaboradores da instituição que participaram da inserção de dados no sistema cadastral e que possam ter contribuído para a entrada de erros no cadastro, não foram entrevistados dada a escassez do tempo para a realização deste estudo pelo que as informações sobre o perfil destes utilizadores foram recolhidas internamente na instituição;
- 2) Não foram recolhidas informações em outros organismos que participam do cadastro, nomeadamente o NOSI e a Casa do Cidadão, e que pudessem acrescentar informações úteis para este estudo. Logo as medidas corretivas e preventivas propostas para o cadastro foram limitadas ao contexto das necessidades investigadas na esfera da DNRE.

## **10 - CONTRIBUTOS E PERSPETIVAS FUTURAS**

À vista das limitações acima apresentadas, sugere-se como linhas futuras de investigação:

1. Alargar a extensão deste estudo, com abrangência às instituições que participam do cadastro nomeadamente o NOSI, a Casa do Cidadão e o RNI;
2. Alargar a entrevista aos utilizadores do cadastro, no sentido de recolher informações que possam vir a melhorar a qualidade do estudo;
3. Estudar o comportamento dos utilizadores do cadastro que possam ter contribuído para a inserção de informações erróneas no sistema cadastral.

A título de contributo para a ciência espera-se, ter desencadeado um percurso que permita dar continuidade a discussão despoletada em torno desta temática aqui estudada, que

o resultado deste estudo venha contribuir para a consolidação de conhecimentos em erros humanos e demonstrar como as pessoas ou grupos de pessoas cometem erros e o que pode ser feito para se prevenir contra erros futuros. Igualmente, aguarda-se que o resultado deste estudo venha elucidar os erros envolvidos no cadastro fiscal da Direção Geral das Contribuições e Impostos e facultar subsídios para que a instituição possa aprender com os erros e criar medidas de prevenção para que erros deste género não voltem a acontecer no futuro. É também de esperar que este estudo se venha a tornar num incentivo para outras instituições, no sentido de criar medidas corretivas e preventivas de erros.

**11 - REFERÊNCIAS**

- Abrantes, J. A. (2011). A ergonomia cognitiva e as inteligências múltiplas. *Simpósio de excelência em gestão e tecnologia - SEGET*. UERJ, Rio do Janeiro.
- Almeida, I. M. e Vilela, R. A. G. (2010). *Modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho – MAPA*. 1.<sup>a</sup> edição, CEREST. Piracicaba São Paulo.
- Almeida, R. G. (2011). A ergonomia sob a ótica anglo-saxónica e a ótica francesa. *Vértices*. **13**: 115-126.
- Augusto, C. A., Souza, J. P., Dellagnelo, E. H. L. e 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*. **51**: 745-764.
- Bocato, V. R. C. e Fujita, M. S. L. (2006). Estudos de avaliação quantitativa e qualitativa de linguagens documentárias: Uma síntese bibliográfica. *Perspectivas em Ciência da Informação*. **11**: 267-281.
- Boni, V. e Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: Como fazer entrevistas em ciências sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*. **2**: 68-80.
- Campos, F. V. (2017). Sistemas de gestão de receitas do Estado – Cadastro. *Relatório de assistência técnica – estudo apresentado pelo Fundo Monetário Internacional a Direção Nacional de Receitas do Estado para efeito de saneamento do cadastro fiscal*. Departamento de Finanças Públicas, Cabo Verde. pp. 1-45.
- Casa do Cidadão (2013). *Página da Casa do Cidadão*. Acedido em: 1, Julho, 2017, em: <http://www.reformadoestado.gov.cv/index.php/modernizacao-administrativa/casa-do-cidadao>.
- Correa, C. R. P. e Cardoso Júnior, M. M. (2007). Análise e classificação dos fatores humanos nos acidentes industriais. *Revista Produção*. **17**: 186-198.
- Costella, M. F. e Saurin, T. A. (2005). Proposta de método para identificação de tipos de erros humanos. *XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*. ABEPRO, pp. 2581-2588.
- Costela, M. F. e 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*. ABEPRO, pp. 1-11.
- Coutinho, C. e Chaves, J. (2002). O estudo de caso na investigação em tecnologia educativa em Portugal. *Revista Portuguesa de Educação*. **15**: 221-243.
- Cunha, M. B. (1982). Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, pp. 5-20.
- Decreto-Lei n.º 34/92 de 16 de Abril. *Suplemento ao Boletim Oficial n.º 15/92 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 1/96 de 15 de Janeiro. *Boletim Oficial n.º 1/96 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 11/2004 de 8 de Março. *Boletim Oficial n.º 8/2004 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 68/2005 de 31 de Outubro. *Boletim Oficial n.º 44/2005 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 89/2005 de 26 de Dezembro. *Boletim Oficial n.º 52/2005 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 9/2008 de 13 de Março. *2.º Suplemento do Boletim Oficial n.º 10/2008 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Decreto-Lei n.º 47/2016 de 27 de Setembro. *Boletim Oficial n.º 54/2016 - I Série*. INCV. Cabo Verde.

- Decreto-Regulamentar n.º 2/2017 de 14 de Fevereiro. *Boletim Oficial n.º 7/2017 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- DNRE - Direção Nacional de Receitas do Estado. 2017. *Inquérito a satisfação dos colaboradores da DNRE*. INE. Cabo Verde.
- Fernandes, L. G. G., Tourinho, F. S. V., Souza, N. L. e 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**: 2507-2512.
- Fortin, M. F. (2009). *O Processo de investigação, da concepção à realização*. 2.ª edição, Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda. Loures.
- Gandra, J. J. (2004). *A influência dos fatores organizacionais nos acidentes do trabalho: Estudo de caso de uma mineradora*. Dissertação em Administração. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 336 pp.
- Gomes Filho, A. C., Vanzin, T. e Forcellini, F. A. (2009). Erros humanos: Considerações sob um ponto de vista cognitivo aplicado a processos criativos de negócios. *Ciências & Cognição*. **14**: 219-232.
- Gonçalves, S. P. G. G., Xavier, A. A. P. e Kovaleski, J. L. (2005). A visão da ergonomia sobre os atos inseguros como causadores de acidentes de trabalho. *XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP*. ABEPRO, pp. 2519-2526.
- Governo de Cabo Verde. Nosi – Inovação, modernização e qualidade ao serviço da administração pública. (2009). *Jornal comunicar Administração Pública*, pp. 4-5.
- ICAO - International Civil Aviation Organization. (1998). Human factors training manual - Doc 9683-AN/950. First edition, ICAO.
- Lakatos, E. M. e Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5.ª edição, Atlas. São Paulo.
- Lei n.º 127/IV/95 de 26 de Junho. *Boletim Oficial n.º 1/95 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Lei n.º 82/VIII/2015, de 8 de Janeiro. Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas. *Boletim Oficial n.º 3/2015 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- Luna F, B. (1998). Sequência básica na elaboração de protocolos de pesquisa. *Arquivos brasileiros de cardiologia*. **71**: 735-740.
- Mendes, J. M. R. e Wunsch, D.S. (2007). Elementos para uma nova cultura em segurança e saúde do trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. **32**: (153-163).
- Moraes, R. (1999). Análise de conteúdo. *Revista Educação*. **22**: 7-32.
- Núcleo Operacional da Sociedade de Informação - NOSI (2016). *Sobre nós*. Acedido em: 1, Julho, 2017, em: <https://www.nosi.cv/index.php/pt/shortcode/sobre-nos>.
- PA-CFAA – Plano de Acção CFAA. (2005). Avaliação da gestão das finanças públicas. *Ministério das Finanças e do Planeamento*. Cabo Verde.
- Portal do cidadão (2014). *Casa do Cidadão*. Acedido em: 1, Julho, 2017, em: <https://www.portaldocidadao.pt/web/casa-do-cidadao/casa-do-cidadao>.
- Portaria n.º 31/2003 de 29 de Dezembro. *Boletim Oficial n.º 44 - I Série*. INCV. Cabo Verde.
- RAF-CFAA - Relatório de Atividades finais 2004/2009 – CFAA. (2009). Uma ponte na implementação da estratégia de crescimento sustentável e redução da pobreza. *Ministério das Finanças e Administração Pública*. Cabo Verde.
- Reason, J. (2000). Human error: Models and management. *BMJ*. **320**: 768-770.
- 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. e Fulop, N.J. (2011). A longitudinal, multi-level comparative study of quality and safety in European hospitals: the QUASER study protocol. *BMC Health Services Research*. **11**: 285.
- RTA - Regulamentos Tributários Atualizados. (1992). Regulamento do imposto profissional, aprovado pelo diploma legislativo n.º 1543, de 12 de Junho de 1963, regulamento da contribuição industrial, aprovado pelo diploma legislativo n.º 1542, de 12 de Junho de

- 1963 e regulamento do imposto complementar sobre os rendimentos, aprovado pelo diploma legislativo n.º 1545, de 12 de Junho de 1963. *Ministério das Finanças e do Planeamento*. Cabo Verde.
- Santana, V. S., Xavier, C., Moura, M. C. P., Oliveira, R. e Espírito-Santo, J. S. (2009). Gravidade dos acidentes de trabalho atendidos em serviços de emergência. *Rev. Saúde Pública*. **43**: 750-760.
- Santos, J. C., Farias, E. S. e Carneiro, A. F. T. (2013). Análise da parcela como unidade territorial do cadastro urbano brasileiro. *BCG - Boletim de Ciências Geodésicas*. **19**: 574-587.
- Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D. e Guindani, J. F. (2009). Pesquisa documental: Pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*. **1**: 1-15.
- Saurin, T. A., Grandó, M. L. e Costella, M. (2012). Método para classificação de tipos de erros humanos: Estudo de caso em acidentes em canteiros de obras. *Produção*. **22**: 259-269.
- Silva, E. C. (2014). Gestão das tarefas em processos industriais. *Revista Gestão Industrial*. **10**: 105-119.
- Silva, E. L. e Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 5.ª edição, UFSC. Florianópolis.
- Site DNRE. (2017). *Direção Nacional de Receitas do Estado*. Acedido em: 1, Julho, 2017, em: <https://www.dnre.gov.cv/dnre/pt-pt/sobre>.
- Souza, M. L., Pereira-Guizzo, C. S. e 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.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução a pesquisa em ciências sociais: Pesquisa qualitativa em educação*. Editora Atlas, S.A. São Paulo.
- TADAT - Tax Administration Diagnostic Assessment Tool. (2015). Field guide. *TADAT secretariat*.
- TADAT - Tax Administration Diagnostic Assessment Tool. (2015). O Modelo TADAT: Guia de consulta rápida preparada com base no guia prático TADAT 2015. Secretaria de TADAT.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. Fourth edition, SAGE publications. United States of America.

## 12 - CRONOGRAMA

Ao levar em consideração o fator tempo (considerado escasso) o nosso cronograma foi definido com referência para o ano 2017, em que o seu andamento foi calculado como mais lento no início do processo e mais célere no fim uma vez que a posse de material, de instrumentos e de resultados, possibilita a agilização final.

Atividades e Prazos	Meses								
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
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									■

## **13 - ANEXOS**

## Anexo A – Tabela das profissões

## DECRETO-LEI N 86/86 DE 30 DE DEZEMBRO

## Tabela das profissões

Artigo 2º — A tabela das profissões exercidas por conta própria, a que se refere o artigo 1º, alínea b) do Regulamento do Imposto Profissional passa a ser a seguinte:

PROFISSÕES	REMUNERAÇÃO MÍNIMA	PERCENTAGEM PARA DESPESAS
Advogados (*) ... ..	230 000\$00	20
Administradores de bens ou procuradores ...	80 000\$00 <sup>c</sup>	10
Arquitectos (*) ... ..	230 000\$00	15
<b>Construtores civis:</b>		
— 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
<b>Médicos:</b>		
— analistas ... ..	230 000\$00	20
— clínica geral ... ..	230 000\$00	15
— especialistas ... ..	280 000\$00	20
Parteiras (*) ... ..	80 000\$00 <sup>b</sup>	20
<b>Professores de ensino Particular ou cooperativo ou explicadores:</b>		
— Ensino primário ... ..	80 000\$00 <sup>c</sup>	10
— ensino secundário ... ..	120 000\$00	10
Solicitadores ... ..		
<b>Outras profissões por conta própria não especificadas:</b>		
— com curso superior ou técnico ... ..	100 000\$00	10
— com curso superior ou restantes ... ..	80 000\$00 <sup>c</sup>	10

(\*) Sendo funcionário do Estado ou das autarquias locais ou empregado de qualquer organismo ou empresa, porventura autorizado a exercer profissão por conta própria apenas ou parte do dia, as remunerações mínimas são reduzidas a metade, não lhes sendo aplicável o mínimo de isenção estabelecida no nº 6 do artigo 2º do Regulamento.



Anexo C – Modelo 109

I SÉRIE — Nº 8 «B. O.» DA REPÚBLICA DE CABO VERDE — 8 DE MARÇO DE 2004 14



**DIRECÇÃO GERAL DAS  
CONTRIBUIÇÕES E IMPOSTOS**

NIF

PROTÓCOLO

---

**DECLARAÇÃO DE INSCRIÇÃO  
NO CADASTRO DE  
CONTRIBUINTES**

**MOD.  
109**

1-  1ª DECLARAÇÃO

2-  DECL. DE SUBSTITUIÇÃO

3-  INSCRIÇÃO OFICIOSA

---

REPARTIÇÃO DE FINANÇAS DO CONCELHO D. \_\_\_\_\_

CÓDIGO

---

NOME/DESIGNAÇÃO SOCIAL \_\_\_\_\_

Rua, Praça, Avenida, Lugar \_\_\_\_\_

Número: \_\_\_\_\_ Avda: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_ Cidade/Vila: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ Telefone/Fax: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**TIPO DE CONTRIBUÍVEL**

Pessoa Singular  Pessoa Colectiva (Empresa)

Residente  Não Residente  Constituída  Abstrata

---

Actividade Comercial ou Industrial

Trabalhador Dependente

Trabalhador Independente

Pensionista

Contribuinte

Prestador de Serviço

Actividade Profissional

Outro

Sociedade por Quotas

Sociedade Anónima

Cooperativa

Empresa Pública

Empresa Mista e/ou Capital Público

Sociedade Ingenua

Sociedade em Nome Individual

Organização Internacional

Outras Entidades

---

**IDENTIFICAÇÃO DO CONTRIBUÍVEL**

Concelho: \_\_\_\_\_

Freguesia: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

**IDENTIFICAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO**

Data:

Local:

---

**IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO**

Tipo Documento: \_\_\_\_\_

Número Doc.

Emitido em:

**IDENTIFICAÇÃO DO CONTRIBUÍVEL**

NIF:

N.º SUPASS

Nome: \_\_\_\_\_

Monada: \_\_\_\_\_

---

**IDENTIFICAÇÃO CIVIL**

Casado (ou) Viúva  Solteiro, etc.

Casado (ou) Viúva  Retirado (ou) Cópula

NIF:

**IDENTIFICAÇÃO DO RECEBIMENTO**

Número do Estado:

Data de Recuperação:

Repartição de Finanças: \_\_\_\_\_

O Encarregado Recebeu: \_\_\_\_\_

Assinatura e Carimbo do Serviço: \_\_\_\_\_

<http://niosk.incv.cv>

3E0E2C8F-7B0E-4485-B0E8-192B44D03804

Fonte: Adaptado do Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março

Anexo D – Modelo 110

I SÉRIE — Nº 44 «B. C.» DA REPÚBLICA DE CABO VERDE — 29 DE DEZEMBRO DE 2003 8/7

 <b>REPÚBLICA DE CABO VERDE</b> MINISTÉRIO DAS FINANÇAS		<b>DIRECÇÃO – GERAL DAS CONTRIBUIÇÕES E IMPOSTOS</b>	
<b>MODELO – 110</b> Declaração de Início de Actividade, Alteração ou Cessação		<b>82 – TIPO DE DECLARAÇÃO</b> 1 <input type="checkbox"/> INÍCIO DE ACTIVIDADE 2 <input type="checkbox"/> ALTERAÇÃO 3 <input type="checkbox"/> CESSAÇÃO	<b>81 – NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL</b> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>84 – IDENTIFICAÇÃO DO EMPREENHADOR, ÁREA FISCAL DO SEU ESTABELECIMENTO (NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL DO ESTABELECIMENTO) (NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL DO ESTABELECIMENTO)</b> 1: _____ 2: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
<b>85 – NOME, ENDEREÇO E LOCAL DO SEU ESTABELECIMENTO, ENDEREÇO E LOCAL DO SEU ESTABELECIMENTO</b> 1 – NOME DO ESTABELECIMENTO: _____ 2 – Rua, Praça, Avenida, Logradouro: _____ 3 – Número: _____ 4 – Andar: _____ 5 – Localidade: _____ 6 – Vila/Cidade: _____ 7 – Distrito/Paróquia: _____ 8 – País: _____ 9 – Cód. Postal: _____			
<b>86 – No caso de contrato de arrendamento celebrado em virtude da Lei n.º 10/03, a área coberta pelo contrato de arrendamento é constituída por:</b> 1 – NOME DO ESTABELECIMENTO: _____ 2 – Rua, Praça, Avenida, Logradouro: _____ 3 – Número: _____ 4 – Andar: _____ 5 – Localidade: _____ 6 – Vila/Cidade: _____ 7 – Distrito/Paróquia: _____ 8 – País: _____ 9 – Cód. Postal: _____			
<b>87 – CARACTERIZAÇÃO DO CENÁRIO ECONÓMICO, TIPO DE ESTABELECIMENTO</b>			
<b>87.1 – NOME DO ESTABELECIMENTO (NOME COMERCIAL)</b> 01 – EMPRESAS: 1 <input type="checkbox"/> INDIVIDUAL 2 <input type="checkbox"/> SOCIETARIE 02 – NOME DO ESTABELECIMENTO: 3 <input type="checkbox"/> TIPO DE ACTIVIDADE: 4 <input type="checkbox"/> NATUREZA 03 – TIPO DE ACTIVIDADE: 5 <input type="checkbox"/> TIPO DE ACTIVIDADE: 6 <input type="checkbox"/> NATUREZA 04 – TIPO DE ACTIVIDADE: 7 <input type="checkbox"/> NATUREZA – (DECLARATIVAS E ACTIVIDADES (sem contrato))		<b>87.2 – TIPO DE ESTABELECIMENTO</b> 01 <input type="checkbox"/> BANC. E CREDIT. 02 <input type="checkbox"/> BANC. E CREDIT. ADJUNTO 03 <input type="checkbox"/> COOPERATIVA 04 <input type="checkbox"/> INDUSTRIA, COMERCIAL 05 <input type="checkbox"/> OUTRO 06 <input type="checkbox"/> INDUSTRIA, COMERCIAL 07 <input type="checkbox"/> ACTIVIDADE 08 <input type="checkbox"/> OUTRO 09 <input type="checkbox"/> INDUSTRIA, COMERCIAL, SERVIÇOS 10 <input type="checkbox"/> INDUSTRIA, COMERCIAL, SERVIÇOS 11 <input type="checkbox"/> INDUSTRIA, COMERCIAL, SERVIÇOS	
<b>88 – CARACTERIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES, CÓDIGO DE ACTIVIDADE</b> ACTIVIDADE PRINCIPAL 1: _____ 2: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 3: _____ 4: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 5: _____ 6: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 7: _____ 8: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 9: _____ 10: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		<b>89 – DADOS GERAIS DO ESTABELECIMENTO</b> DATA DE INÍCIO DAS ACTIVIDADES: 0 <input type="text"/> <input type="text"/> PROTECTORADO DE INVESTIMENTOS: 1 <input type="checkbox"/> SIM 2 <input type="checkbox"/> NÃO DIRECCIONARIEDADE: _____ 01: <input type="text"/> <input type="text"/> 02: <input type="checkbox"/> SIM 3 <input type="checkbox"/> NÃO	

<b>II - REGIÃO: CONTABILIDADE, INDUSTRIA, AGRICULTURA, COMÉRCIO, SERVIÇOS DO COMÉRCIO FISCAL</b>													
1 - Nome	2 - Número de Identificação Fiscal	3 - Carga											
<b>III - TIPO DE OPERAÇÃO: REGIME DE IVA: AUTORES DE OPERAÇÃO DO CONTRIBUÍ</b>													
No exercício da sua atividade efetua operações: 1 - com direito a dedução <input type="checkbox"/> 2 - sem direito a dedução <input type="checkbox"/>													
3 - Vai efetuar dedução de IVA segundo afetação na T. SIM: <input type="checkbox"/>	4 - De todos os fornecedores utilizados: <input type="checkbox"/>												
5 - de parte dos fornecedores utilizados: <input type="checkbox"/>	6 - NÃO vai efetuar dedução de IVA segundo afetação na T: <input type="checkbox"/>												
7 - Porcentagem a ser feita (dedução parcial por taxa) a utilizar para dedução IVA, apontado nas compras: <input type="text"/> %													
12 - opção relativa ao regime de tributação	Regime passivo do regime: 1 - Sim <input type="checkbox"/>	2 - Não <input type="checkbox"/>											
	Regime ativo do regime: 4 - Sim <input type="checkbox"/>	5 - Não <input type="checkbox"/>											
<b>IV - TIPO DE REGIME DE REGISTRO E CONTRIBUIÇÃO: ATRIBUIÇÃO DE REGIME DE REGISTRO E CONTRIBUIÇÃO</b>													
1 - REGIME DE REGISTRO	2 - LOCALIZAÇÃO	3 - REGIME DE CONTRIBUIÇÃO											
14 - REGIME DE REGISTRO	1 - Z. Franca de Ariz	2 - Z. Franca de Ariz											
	3 - Branco	4 - Ariz											
<b>15 - AUTORIZAÇÃO</b>													
1 - FATO QUE DETERMINA A AUTORIZAÇÃO													
		2 - DATA											
<table border="0"> <tr> <td>QUANTOS AUTORIZADOS:</td> <td>1. <input type="checkbox"/></td> <td>2. <input type="checkbox"/></td> <td>3. <input type="checkbox"/></td> <td>4. <input type="checkbox"/></td> <td>5. <input type="checkbox"/></td> <td>6. <input type="checkbox"/></td> <td>7. <input type="checkbox"/></td> <td>8. <input type="checkbox"/></td> <td>9. <input type="checkbox"/></td> <td>10. <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			QUANTOS AUTORIZADOS:	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>
QUANTOS AUTORIZADOS:	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>			
<b>16 - REGIME DE REGISTRO E CONTRIBUIÇÃO</b>													
<b>REGIME:</b> 1 - <input type="checkbox"/> NORMAL 2 - <input type="checkbox"/> SIMPLIFICADO 3 - <input type="checkbox"/> OUTRO (L)		NOTIFICAR DE DATA: <input type="text"/> O CHEFE DA REPARTIÇÃO DE FINANÇAS, (Assinatura)											
4 - DATA INÍCIO: <input type="text"/>													
<b>17 - AUTORIZAÇÃO DA REGISTRAÇÃO</b>		<b>18 - REGISTRO E AUTORIZAÇÃO DA REGISTRAÇÃO</b>											
1 - DATA: <input type="text"/>  2 - LOCAL: 3 - ASSINATURA DO REG. FISCAL (REGISTRO)		1 - Nº DE REGISTRO: <input type="text"/>  2 - DATA DE REGISTRO: <input type="text"/>  3 - ASSINATURA DO REGISTRO (REGISTRO)											

## **Anexo E - Protocolo de recolha e análise de dados**

### **1 - CONTEXTO**

O erro humano resulta de incidentes ocorridos por falhas pessoais e institucionais. As medidas preventivas de erros conduzem à estabilidade de uma organização. Não obstante as medidas preventivas, as organizações não estão isentas de erros. O cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos foi instituído em 2004, em Cabo Verde, mas apresenta uma série de erros que geram pouca fiabilidade das suas informações. Os resultados vão ser projetados para fornecer a instituição ferramentas de reflexão sobre os erros que envolvem o cadastro fiscal e incentivar esta instituição a criar medidas de correção e prevenção para que erros deste género não voltem a acontecer no futuro.

Este estudo tem como objetivo geral investigar os erros pessoais e institucionais envolvidos no cadastro fiscal da Direção Geral das Contribuições e Impostos e averiguar quais destes erros predominam em maior escala. Neste sentido surgiu a alegada questão da nossa investigação: quais os erros envolvidos no cadastro fiscal dos contribuintes da Direção Geral das Contribuições e Impostos no período de 2004 a 2016, em Cabo Verde?

Este trabalho tem como referência o estudo de caso desenvolvido por Saurin, Grando, e Costella (2012), bem como um modelo de análise e prevenção de acidentes de trabalho desenvolvido por Almeida e Vilela (2010), além de um grupo bastante expressivo de participantes.

### **2 - MÉTODO /DESIGN**

A conceção do projeto tem duas características principais:

- 2.1 - A contextualização do trabalho de investigação nas variáveis demográficas, cognitivas e organizacionais;
- 2.2 – A orientação da investigação baseada em evidências, com o propósito de conceber medidas corretivas e preventivas para a instituição corrigir os erros e prevenir contra erros futuros.

#### **2.1 - Contexto das variáveis**

##### **2.1.1 - Variáveis demográficas**

As variáveis demográficas integram o perfil dos colaboradores, estruturado conforme a Tabela 1, a seguir apresentada.

**Tabela 1 - Distribuição das variáveis demográficas dos colaboradores do cadastro fiscal**

Variável	Frequência	Percentagem (%)
<b>Sexo</b>		
Masculino		
Feminino		
<b>Faixa etária</b>		
20 a 30 anos		
31 a 40 anos		
41 a 50 anos		
51 a 60 anos		
Mais de 60 anos		
<b>Profissão</b>		
Inspetor tributário		
Técnico verificador tributário		
(...)		
<b>Nível de escolaridade</b>		
Ensino básico		
Ensino secundário		
Nível médio		
Nível superior		
<b>Participação em formação</b>		
No cadastro fiscal		
Outra formação		
<b>Tempo de serviço</b>		
Menos de 1 ano		
1 a 5 anos		
6 a 10 anos		
Mais de 10 anos		

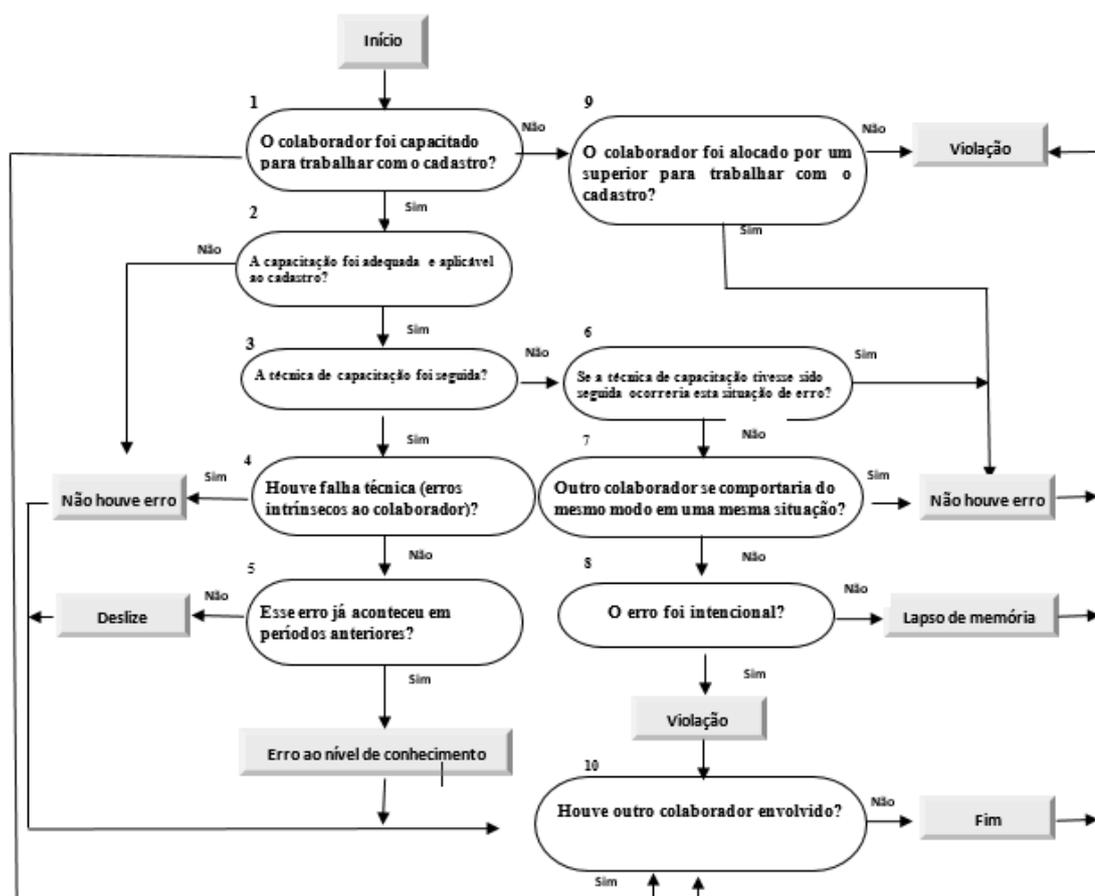
### 1.1.2- Variáveis cognitivas e organizacionais

As variáveis cognitivas e organizacionais permitem a identificação e categorização dos erros em erros pessoais e institucionais de acordo com a fonte de informação, que pode ser documentação ou entrevista, conforme o Quadro 1, a seguir apresentado.

**Quadro 1 - Identificação e categorização dos erros contextualizados 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	Exemplo: Duplicação de NIF	Aplicação do algoritmo da Figura 1 interpretada com a sequência da Tabela 2	Qualitativa	Documentação	Não houve erro	Falhas latentes	Institucional
					Violações	Falhas ativas	Pessoal
					Deslizes	Falhas ativas	Pessoal
					Erros a nível de conhecimento	Falhas ativas	Pessoal
					Lapsos	Falhas ativas	Pessoal
			Aplicação da Tabela 3	Qualitativa	Documentação	Iguais aos erros anteriores	Iguais as falhas anteriores
Cognitivas		Aplicação do algoritmo da Figura 1 interpretada com a sequência da Tabela 2	Qualitativa	Entrevista	Iguais aos erros anteriores	Falhas ativas	Iguais aos anteriores
Cognitivas		Aplicação da Tabela 3	Qualitativa	Entrevista	Iguais aos erros anteriores	Falhas ativas	Iguais aos anteriores
Organizacionais	Análise de barreiras de proteção	Aplicação do modelo de Almeida e Vilela (2010),	Qualitativa	Entrevista	Inexistência de barreiras ou falhas nas barreiras	Falhas latentes	Institucional

Figura 1 - Algoritmo adaptado ao contexto de erros de cadastro fiscal



Fonte: adaptado de Saurin et al. (2012)

Na aplicação do referido algoritmo seguimos a sequência típica da apresentada na Tabela 2, a seguir apresentada.

Tabela 2 - 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)

Na Tabela 2, acima exposta, podemos observar que a frequência relativa, em percentagem, é dada pela razão entre o valor de cada frequência e o número total de frequência.

**Tabela 3 - Tipos e frequência relativa de erros**

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

Fonte: Adaptado de Saurin et al. (2012)

Na tabela 3 acima apresentada, a percentagem de ocorrência é calculada pela razão entre o número de ocorrência de cada erro e o número total de ocorrência, incluído o item “não houve erro”.

Relativamente as fontes de informação, documental e entrevista, podemos observar o seguinte:

#### **2.1.2.1 - Fonte de informação documental**

Esta fonte de informação vai ser orientada pela abordagem qualitativa, com aplicação do algoritmo da Figura 1, que enquadra os erros nos conceitos de violações, deslizes, lapsos, erros a nível de conhecimento e não houve erro. A inclusão de um erro no conceito “não houve erro” significa que o erro não é de natureza pessoal mas sim institucional. Ulteriormente prevemos apurar o número de ocorrência de cada erro e a sua frequência relativa, pela via da utilização da Tabela 3 acima apresentada, com o propósito de averiguar se o erro é de natureza pessoal ou institucional e entre estes dois tipos de erros, quais deles se operam em Maior escala: se a percentagem do atributo “não houve erro” for Maior que a soma das percentagens dos outros atributos significa que os erros pessoais predominam em menor escala que os erros institucionais.

#### **2.1.2.2 - Entrevista**

A análise é feita com recurso às falhas ativas e falhas latentes, na conceção de Reason (2000), assim desenvolvida:

- 1) Nas falhas ativas: aplicação do algoritmo da Figura 1, já abordada, com o seguimento de todos os preceitos verificados na secção anterior (Fonte de informação documental).
- 2) Nas falhas latentes: com o apoio de Almeida e Vilela (2010), examinar se a instituição instaurou barreiras, como mecanismos de defesa contra os erros e se estas barreiras não

falharam. Se for este o caso, significa que a instituição não cometeu erros, logo os erros envolvidos no cadastro são de natureza pessoal. A análise destas falhas latentes é feita, com aplicação do Quadro 2, apresentado no molde seguinte.

**Quadro 2 - Análise de barreiras**

Tipo de erros (falhas)	Descrição
<b>1. Erro X</b>	
1.1. Existência de barreira	
1.1.1. Barreira	
1.1.2. Razões da barreira	
1.2. Inexistência de barreira	
1.2.1 Inexistência	
1.2.2. Razões da inexistência	
1.3. Barreiras que falharam	
1.3.1. Barreiras	
1.3.2. Razões da falha	
1.4. Barreiras que não falharam	
1.5. Medidas preventivas propostas	
1.5.1. Medidas propostas	
1.5.2. Razões	
<b>2. Erro Y</b>	
2.1. Existência de barreira	
2.1.1. Barreira	
2.1.2. Razões da barreira	
2.2. Inexistência de barreira	
2.2.1 Inexistência	
2.2.2. Razões da inexistência	
(...)	

## 2.2 – Mensuração da fiabilidade do cadastro de contribuintes

A fiabilidade do cadastro dos contribuintes é testada pela aplicação o Quadro 3, a seguir apresentado.

**Quadro 3 - Aplicação do modelo TADAT na ARD - Integridade da base de contribuintes cadastrados**

Indicadores	Dimensão	Classificação	Crítérios
P1-1: Informações exatas e confiáveis sobre os contribuintes.  (Método de classificação M1)	1 - A adequação da informação mantida sobre os contribuintes inscritos e em que medida o cadastro favorece um relacionamento eficaz com os contribuintes e seus intermediários tributários.	A	<b>Todas as seguintes boas práticas estão presentes:</b> i. Informação completa sobre o contribuinte, descrição detalhada da atividade e obrigações de declaração e pagamento dos impostos principais aplicáveis; ii. Existe uma base de dados de contribuintes eletrónica e centralizada; iii. Cada contribuinte tem um número único de identificação de alta integridade; iv. O subsistema eletrónico de cadastro: a) interage plenamente com outros subsistemas (ex. declaração e pagamento); b) possibilita que os funcionários de atendimento ao público tenham uma visão completa do contribuinte; c) permite a desativação e a remoção de registo de contribuintes; d) gera informações gerenciais relativas ao cadastro, incluindo auditoria sobre acessos ao cadastro do contribuinte e alterações nos seus dados cadastrais; e) utiliza a informação sobre os contribuintes para gerar declarações de impostos; e f) proporciona acesso seguro online aos contribuintes para a sua inscrição e, após inscritos, a atualização de suas informações cadastrais.
		B	i. Idem ponto Ai. ii. Idem ponto Aii. iii. Os contribuintes registados têm mais de um número de identificação (por exemplo, existem números de identificação diferentes para o imposto sobre o rendimento e IVA). Esses números estão vinculados dentro da base de dados de registo. Cada número possui um mecanismo de auto-validação (por exemplo, um dígito de controlo). iv. Idem ponto Aiv.
		C	i. Idem ponto Ai. ii. O banco de dados do registo é informatizado, mas descentralizado entre vários locais. iii. Idem ponto B iii, exceto que os números de identificação separados estão vinculados dentro de cada banco de dados de registo descentralizado. iv. Idem ponto Biv, mas em um ambiente descentralizado
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos

Continuação

Indicadores	Dimensão	Classificação	Crítérios
	2 - A exatidão das informações contidas no cadastro.	A	<p><b>Todas as seguintes boas práticas estão presentes:</b></p> <p>i. Existem procedimentos documentados e rotineiramente aplicados para: a) identificar e remover do cadastro os contribuintes inativos, os registos em duplicado, as inscrições falsas/inválidas e para desativar e sinalizar registos adormecidos - contribuintes temporariamente inativos; b) assegurar que os pedidos de inscrição são legítimos; e c) verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros.</p> <p>ii. Relatórios de gestão, de auditoria interna ou externa (ou outras evidências) indicam um alto nível de confiança na exatidão do cadastro em relação a cada imposto principal.</p>
		B	<p>i. Idem ponto A i a) e (b), e semelhante a A i c), exceto que o cruzando de informações com outros bancos de dados é feito em menor escala (por exemplo, restringido para verificar informações apenas em casos pontuais).</p> <p>ii. Idem ponto A ii).</p>
		C	<p>i. Idem ponto B (i), exceto que os procedimentos documentados são aplicados em uma base específica (ou seja, na forma de atividade não planejada e pouco frequente).</p> <p>ii. Relatórios de gestão, auditorias internas ou relatórios de auditoria externa (ou outras evidências) não estão disponíveis ou indicam um baixo nível de confiança na precisão do banco de dados de registo para cada imposto principal.</p>
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos
P1-2: Conhecimento da base potencial de contribuintes.  (Método de classificação M1)	A abrangência das iniciativas para detetar empresas e indivíduos que devem se inscrever no cadastro de contribuintes mas não o fazem.	A	<p>i. Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, incluindo no mínimo: a) o uso sistemático de informações de terceiros (por exemplo, dados sobre o registo de empresas e a empregados); e b) um programa de fiscalização das instalações das empresas e estabelecimentos comerciais.</p> <p>ii. Existem evidências (por exemplo, relatórios documentados) de medidas tomadas e resultados obtidos no último ano para detetar empresas e indivíduos não inscritos</p>

Conclusão

Indicadores	Dimensão	Classificação	Crítérios
		B	i. Idem ponto Ai (a). ii. Idem ponto Aii.
		C	Há evidências (por exemplo, relatórios documentados) de medidas específicas e resultados obtidos no último ano sobre a deteção de contribuintes não inscritos
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos

Fonte: Adaptado do Quadro 6 do TADAT (2015)

### 2.3 - Medidas corretivas e preventivas de erros

Para apurar as medidas corretivas e preventivas é utilizado o Quadro 4, a seguir apresentado.

**Quadro 4 - Medidas corretivas e preventivas de erros**

Identificação do erro	Natureza do erro	Causa associada ao erro	Nível de severidade	Proposta de ações corretivas e preventivas
Erro 1	Pessoal (P)	Causa 1 (C1)	Muito grave (MG)	Ação 1
(...)	Institucional (I)	(...)	Grave (G)	(...)
			Pouco grave (PG)	
			Sem gravidade (SG)	

## 3 - DISCUSSÃO

Com base em Quadro resumo de comparação de resultados vamos conduzir a discussão da nossa investigação, testar a validade interna e a fiabilidade e identificar a possibilidade de generalização dos resultados. A validade interna e a fiabilidade vão ser apuradas no Quadro 5, que apresentamos em seguida.

**Quadro 5 - Validade interna e fiabilidade**

Fontes de evidência	Erro mais predominante (Pessoal “P” ou Institucional “I”)
Análise documental	P ou I
Análise da Entrevista	
Pelo algoritmo da Figura 1	P ou I
Pelas barreiras de proteção	P ou I

No Quadro 5 podemos observar o seguinte:

No sentido de averiguar o erro mais predominante, se na análise documental o erro predominante for institucional; se na entrevista, pelo resultado do algoritmo o erro predominante for institucional e pelo resultado da análise das barreiras o erro for institucional podemos demonstrar a validade interna e a fiabilidade do estudo. No que concerne a fiabilidade do cadastro se em ambas as fontes de evidência, análise documental e entrevista, o cadastro apresentar o mesmo resultado fica demonstrado a validade interna e a fiabilidade do estudo.

## **Anexo F - Guião de entrevista**

**Data** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**N.º** \_\_\_\_

### **Informações demográficas**

Sexo (\_\_\_\_\_)

Idade (\_\_\_\_\_)

Profissão (\_\_\_\_\_)

Nível de escolaridade (\_\_\_\_\_)

Participação em formação relacionada com o cadastro (Sim ou não) (\_\_\_\_)

Tempo de serviço (\_\_\_\_\_)

### **Tópico 1**

**Esta matéria está relacionada com a utilização do cadastro pelos colaboradores da Direção Geral das Contribuições e Impostos (DGCI)**

- 1.O colaborador foi capacitado para trabalhar com o cadastro?
- 2.A capacitação foi adequada e aplicável ao cadastro?
- 3.A técnica de capacitação foi seguida?
- 4.Houve falha técnica (erros intrínsecos ao colaborador)?
- 5.Esse erro já aconteceu em períodos anteriores?
- 6.Se a técnica de capacitação tivesse sido seguida ocorreria esta situação de erro?
- 7.Outro colaborador se comportaria do mesmo modo em uma mesma situação?
- 8.O erro foi intencional?
- 9.O colaborador foi alocado por um superior para trabalhar com o cadastro?
- 10.Houve outro colaborador envolvido?

### **Tópico 2**

**Este assunto está relacionado com os erros contidos no cadastro**

- 1.Quais os tipos de erros que existem no cadastro fiscal?
- 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. Se existiam medidas de prevenção /proteção quais delas falharam? Quais as razões dessas falhas?
5. Alguma medida de prevenção inexistente poderia ter evitado ou minimizado as consequências dos erros ocorridos?
6. Quais as razões da inexistência dessas medidas?
7. Há registos (relatórios, e-mails, outros) de pedido de solução de problemas do cadastro sem atendimento por parte dos órgãos superiores? Caso sim, identificar envolvidos e explorar razões.

### **Tópico 3**

#### **Verificar se as seguintes práticas estão presentes no cadastro**

1. Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, no cadastro, incluindo no mínimo:
  - a. O uso sistemático de informações de terceiros (por exemplo, dados sobre o registo de empresas e de empregados).
  - b. Um programa de fiscalização das instalações das empresas e estabelecimentos comerciais.
2. Existem evidências (Por exemplo, relatórios documentados) de medidas tomadas e resultados obtidos no último ano para detetar empresas e indivíduos não inscritos.

**Anexo G - Perguntas para análise de barreiras**

<b>Pergunta original</b>	<b>Adaptação a nossa investigação</b>	<b>Objetivo</b>
Quais as transferências de energia ocorridas ou as situações potencialmente nocivas presentes no acidente?	Quais os tipos de erros que existem no cadastro fiscal?	Listar 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 razões dessas falhas?	Quais as medidas de prevenção /proteção que falharam? Quais as razões dessas falhas?	Identificar a existência de barreiras e se as barreiras não foram suficientes para evitar 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

## Conclusão

<b>Pergunta original</b>	<b>Adaptação a nossa investigação</b>	<b>Objetivo</b>
Há registros (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 registros (relatórios, e-mails, outros) de pedido de solução de problemas do cadastro sem atendimento por parte dos órgãos superiores? Caso sim, identificar envolvidos e explorar razões	Identificar inexistência de barreiras

---

Fonte: Elaborado com base em Almeida e Vilela (2010)

## Anexo H - Aplicação do modelo TADAT nas Áreas de Resultados de Desempenho (ARD) - Integridade da base de contribuintes cadastrados

Indicadores	Dimensão	Classificação	Crítérios
P1-1: Informações exatas e confiáveis sobre os contribuintes.  (Método de classificação M1)	1 - A adequação da informação mantida sobre os contribuintes inscritos e em que medida o cadastro favorece um relacionamento eficaz com os contribuintes e seus intermediários tributários.	A	<p><b>Todas as seguintes boas práticas estão presentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Informação completa sobre o contribuinte, descrição detalhada da atividade e obrigações de declaração e pagamento dos impostos principais aplicáveis;</li> <li>ii. Existe uma base de dados de contribuintes eletrónica e centralizada;</li> <li>iii. Cada contribuinte tem um número único de identificação de alta integridade;</li> <li>iv. O subsistema eletrónico de cadastro: a) interage plenamente com outros subsistemas (ex. declaração e pagamento); b) possibilita que os funcionários de atendimento ao público tenham uma visão completa do contribuinte; c) permite a desativação e a remoção de registo de contribuintes; d) gera informações gerenciais relativas ao cadastro, incluindo auditoria sobre acessos ao cadastro do contribuinte e alterações nos seus dados cadastrais; e) utiliza a informação sobre os contribuintes para gerar declarações de impostos; e f) proporciona acesso seguro online aos contribuintes para a sua inscrição e, após inscritos, a atualização de suas informações cadastrais.</li> </ul>
		B	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Idem ponto Ai.</li> <li>ii. Idem ponto Aii.</li> <li>iii. Os contribuintes registados têm mais de um número de identificação (por exemplo, existem números de identificação diferentes para o imposto sobre o rendimento e IVA). Esses números estão vinculados dentro da base de dados de registo. Cada número possui um mecanismo de auto-validação (por exemplo, um dígito de controlo).</li> <li>iv. Idem ponto Aiv.</li> </ul>
		C	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Idem ponto Ai.</li> <li>ii. O banco de dados do registo é informatizado, mas descentralizado entre vários locais.</li> <li>iii. Idem ponto B iii, exceto que os números de identificação separados estão vinculados dentro de cada banco de dados de registo descentralizado.</li> <li>iv. Idem ponto Biv, mas em um ambiente descentralizado</li> </ul>
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos

Continuação

Indicadores	Dimensão	Classificação	Crítérios
	2 - A exatidão das informações contidas no cadastro.	A	<p><b>Todas as seguintes boas práticas estão presentes:</b></p> <p>i. Existem procedimentos documentados e rotineiramente aplicados para: a) identificar e remover do cadastro os contribuintes inativos, os registos em duplicado, as inscrições falsas/inválidas e para desativar e sinalizar registos adormecidos - contribuintes temporariamente inativos; b) assegurar que os pedidos de inscrição são legítimos; e c) verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros.</p> <p>ii. Relatórios de gestão, de auditoria interna ou externa (ou outras evidências) indicam um alto nível de confiança na exatidão do cadastro em relação a cada imposto principal.</p>
		B	<p>i. Idem ponto A i a) e (b), e semelhante a A i c), exceto que o cruzando de informações com outros bancos de dados é feito em menor escala (por exemplo, restringido para verificar informações apenas em casos pontuais).</p> <p>ii. Idem ponto A ii).</p>
		C	<p>i. Idem ponto B (i), exceto que os procedimentos documentados são aplicados em uma base específica (ou seja, na forma de atividade não planeada e pouco frequente).</p> <p>ii. Relatórios de gestão, auditorias internas ou relatórios de auditoria externa (ou outras evidências) não estão disponíveis ou indicam um baixo nível de confiança na precisão do banco de dados de registo para cada imposto principal.</p>
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos
P1-2: Conhecimento da base potencial de contribuintes.  (Método de classificação M1)	A abrangência das iniciativas para detetar empresas e indivíduos que devem se inscrever no cadastro de contribuintes mas não o fazem.	A	<p>i. Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, incluindo no mínimo: a) o uso sistemático de informações de terceiros (por exemplo, dados sobre o registo de empresas e a empregados); e b) um programa de fiscalização das instalações das empresas e estabelecimentos comerciais.</p> <p>ii. Existem evidências (por exemplo, relatórios documentados) de medidas tomadas e resultados obtidos no último ano para detetar empresas e indivíduos não inscritos</p>

## Conclusão

Indicadores	Dimensão	Classificação	Crítérios
		B	i. Idem ponto Ai (a). ii. Idem ponto Aii.
		C	Há evidências (por exemplo, relatórios documentados) de medidas específicas e resultados obtidos no último ano sobre a deteção de contribuintes não inscritos
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos

Fonte: Adaptado do Quadro 6 do TADAT (2015)

## Anexo I – Teste de integridade do cadastro pelo método M1

Indicadores	Dimensões	Classificações (Pontuações)	Critérios Boas práticas TADAT (2015)	Ref.º Anexo J	Cumprimento de critérios		Anexo K Justificativa da resposta	Nível de desempenho do cadastro em estudo	Classificação global do indicador M1	
					Cumpre	Não cumpre				
P1-1 Informações exatas e confiáveis sobre os contribuintes (Método de classificação de indicadores - M1)	1 - A adequação da informação mantida sobre os contribuintes inscritos e em que medida o cadastro favorece um relacionamento eficaz com os contribuintes e seus intermediários tributários							M1	D	
				trab						
		A	Ai	1			X			D
			Aii	2			X			
			Aiii	3			X			
			Aiv a)	4.1 a)			X			
			Aiv b)	4.1 b)			X			
			Aiv c)	4.1 c)	X					
			Aiv d)	4.1 d)	X					
			Aiv e)	4.1 e)			X			
			Aiv f)	4.1 f)			X			
		B	Bi	1			X			
			Bii	2			X			
			Biii	5			X			
			Aiv a)	4.1 a)			X			
			Aiv b)	4.1b)			X			
			Aiv c)	4.1c)	X					
			Aiv d)	4.1d)			X			
			Aiv e)	4.1e)			X			
		Aiv f)	4.1f)			X				
		C	Ci	1			X			
			Cii	7			X			
			Ciii	6			X			
			Civ	3			X			
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos (desempenho fraco)							
		2- A exatidão das informações contidas no cadastro	A	P1.1-2Aia)	8a)			X		D
				P1.1-2Aib)	8b)			X		
P1.1-2Aic)	8c)					X				
P1.1-2Aii	9					X				
B	P1.1-2Aia)		8a)			X				
	P1.1-2Aib)		8b)			X				
	P1.1-2Aii		9			X				
	P1.1-2Aic)		10			X				
C	P1.1-2Ci		11			X				
	P1.1-2Cii		12	X						

## Conclusão

Indicadores	Dimensões	Classificações (Pontuações)	Critérios Boas práticas TADAT (2015)	Ref.º Anexo J	Cumprimento de critérios		Anexo K	Nível de desempenho do cadastro em estudo	Classificação global do indicador M1
					Cumpre	Não cumpre			
							Justificativa da resposta	M1	
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos (desempenho fraco)						
P1-2: Conhecimento da base potencial de contribuintes. (Método de classificação M1)	A abrangência das iniciativas para detetar empresas e indivíduos que se devem inscrever no cadastro de contribuintes mas não o fazem	A	P1.2-A iia)	13 a)	X			D	D
			P1.2-A iib)	13 b)		X			
			P1.2-A iv	14		X			
		B	P1.2-A iia)	13 a)	X				
			P1.2-A iv	14		X			
		C	P1.2-A iv	14		X			
		D	Os requisitos para uma classificação "C" ou superior não são atendidos (desempenho fraco)						

Fonte: Adaptado do Quadro 6 do modelo TADAT (2015)

**Anexo J - Análise de dados para teste de integridade do cadastro pelo método M1**

Ref. <sup>a</sup> Mod. TADAT	N.º pergunta	Pergunta	Resposta	Justificativa resposta
P1.1-1-Ai	1	1. Informação completa sobre o contribuinte, descrição detalhada da atividade e obrigações de declaração e pagamento dos impostos principais aplicáveis	Não	“O endereço dos contribuintes registados no cadastro é deficiente, muitas vezes referenciado pela indicação “perto de”, dada a ausência de um sistema nacional de toponímica e endereços (Campos, 2017: 10)
P1.1-1-Aii	2	2. Existe uma base de dados de contribuintes eletrónica e centralizada	Não	Há falta de integração entre os organismos que participam do processo de cadastro (DGCI, Casa do Cidadão e DGRNI), na visão de Campos (2017: 6)
P1.1-1-Aiii	3	3. Cada contribuinte tem um número único de identificação de alta integridade	Não	O objetivo é que o cadastro tenha um número único de identificação fiscal de alta integridade (preâmbulo do Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março) mas há ocorrência de erros neste cadastro (erros classificados como 6. <sup>a</sup> Categoria) que evidenciam a existência de contribuintes com mais do que um NIF
P1.1-1-Aiv a)	4.1 a)	O subsistema eletrónico de cadastro, em um ambiente centralizado interage plenamente com outros subsistemas (ex. declaração e pagamento)	Não	Não há integração do cadastro tributário (NIF) com outros cadastros nacionais, tais como certidão de nascimento, Segurança social e polícia nacional (Campos, 2017: 9) e o sistema revela a existência de uma “integração parcial com bases de registo pessoal e comercial, onde esta integração funciona apenas para inscrição do NIF” (Campos, 2017: 9)

---

 Continua

Ref. <sup>a</sup> Mod. TADAT	N.º pergunta	Pergunta	Resposta	Justificativa resposta
P1.1-1-Aiv b)	4.1b)	O subsistema eletrónico de cadastro, em um ambiente centralizado possibilita que os funcionários de atendimento ao público tenham uma visão completa do contribuinte	Não	Porque o endereço dos contribuintes registados no cadastro é deficiente (Campos, 2017: 10)
P1.1-1-Aiv c)	4.1c)	O subsistema eletrónico de cadastro, em um ambiente centralizado permite a desativação e a remoção de registo de contribuintes	Sim	Resposta da análise entrevista
P1.1-1-Aiv d)	4.1d)	O subsistema eletrónico de cadastro, em um ambiente centralizado gera informações gerenciais relativas ao cadastro, incluindo auditoria sobre acessos ao cadastro do contribuinte e alterações nos seus dados cadastrais	Sim	Resposta da análise entrevista
P1.1-1-Aiv e)	4.1e)	O subsistema eletrónico de cadastro, em um ambiente centralizado utiliza a informação sobre os contribuintes para gerar declarações de impostos	Não	O cadastro apresenta limitação relacionada com a integração parcial do sistema, ou seja, a integração se revela apenas para inscrição do NIF (Campos, 2017: 9)
P1.1-1-Aiv f)	4.1f)	f) Proporciona acesso seguro online aos contribuintes para a sua inscrição e, após inscritos, a atualização de suas informações cadastrais	Não	O cadastro revela a inexistência de mecanismos que permitam a validação dos campos o que conduz a duplicação de inscrições e a alimentação de informações incorretas no sistema (Campos, 2017: 9)
P1.1-1-Civ	4.2	Em um ambiente descentralizado interage nas mesmas condições que o subponto anterior	Sim	Resposta da análise entrevista
P1.1-1-Biii	5	Os contribuintes registados têm mais de um Número de Identificação Fiscal - NIF (por exemplo, NIF diferente para cada tipo de imposto) e esses NIF estão vinculados dentro da base de dados de registo, onde cada NIF possui um mecanismo de auto validação (por exemplo, um dígito de controlo)	Não	Este cadastro foi criado com vista a atribuir um número de identificação único a cada contribuinte (PA-CFAA, 2005: 11)

## Continuação

Ref. <sup>a</sup> Mod. TADAT	N.º pergunta	Pergunta	Resposta	Justificativa resposta
P1.1-1-Ciii	6	Os contribuintes registados têm mais de um NIF (por exemplo, NIF diferente para cada tipo de imposto) e esses NIF estão separados mas vinculados dentro de cada banco de dados de registo descentralizado	Não	Este cadastro foi criado com vista a atribuir um número de identificação único a cada contribuinte (PA-CFAA, 2005: 11)
P1.1-1-Civ	7	O banco de dados do registo é informatizado, mas descentralizado entre vários locais	Não	O banco de dados do cadastro está centralizado na plataforma da empresa pública NOSi (Campos, 2017: 8).
P1.1-2-Aia)	8a)	Existem procedimentos documentados e rotineiramente aplicados para identificar e remover do cadastro os contribuintes inativos, os registos em duplicado, as inscrições falsas/inválidas e para desativar e sinalizar registos adormecidos - contribuintes temporariamente inativos	Não	Esta regra não está prevista no cadastro uma vez que “não há procedimentos para identificação de contribuintes obrigados a se inscrever, mas não cadastrados e não existem procedimentos regulares, nem rotinas em sistemas, para fins de identificação e cadastramento oficioso de contribuintes (Campos, 2017: 12)
P1.1-2-Aib)	8b)	Existem procedimentos documentados e rotineiramente aplicados para assegurar que os pedidos de inscrição são legítimos	Não	“As regras de validações para entrada de dados são insuficientes para garantir a integridade do cadastro (Campos, 2017: 12)

Continua

---

Ref. <sup>a</sup> Mod. TADAT	N.º pergunta	Pergunta	Resposta	Justificativa resposta
P1.1-2-Aic)	8c)	Existem procedimentos documentados e rotineiramente aplicados para verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros	Não	“Não há equipas integradas ou comités para acompanhamento e monitoramento das integrações existentes e possíveis entre as diversas bases nacionais, nem tampouco programa para assegurar a integridade das informações (Campos, 2017: 12)
P1.1-2-Aii	9	Relatórios de gestão, de auditoria interna ou externa (ou outras evidências) indicam um alto nível de confiança na exatidão do cadastro em relação a cada imposto principal	Não	“A integridade do registo do contribuinte é comprometida por questões de pessoas, políticas, leis, processos e sistemas: a falta de inserção de requisitos de negócio para validação dos campos permite a duplicação de inscrições e a alimentação de informações incorretas no cadastro e há procedimentos distintos entre locais de atendimento (Casa do Cidadão e DNRE) que provocam inconsistências cadastrais (Campos, 2017: 9).
P1.1-2-Aic)	10	Permite verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros, em que o cruzamento de informações com outros bancos de dados é feito em menor escala (por exemplo, restringido para verificar informações apenas em casos pontuais)	Não	As aplicações para realização dos atos cadastrais do NIF não são plenamente integradas e uniformes entre a Casa Cidadão e DNRE: as aplicações para realização da inscrição, alteração e encerramento da inscrição no NIF são distintas na Casa do Cidadão e DNRE, e os atos de alteração e encerramento de atividade não estão integrados (Campos, 2017: 12)

Continua

Ref. <sup>a</sup> Mod. TADAT	N.º pergunta	Pergunta	Resposta	Justificativa resposta
P1.1-2-Ci	11	Permite verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros, em que o cruzando de informações com outros bancos de dados é feito em menor escala (por exemplo, restringido para verificar informações apenas em casos pontuais) e os procedimentos documentados são aplicados em uma base específica (ou seja, na forma de atividade não planeada e pouco frequente)	Não	O cadastro não permite a exatidão destas informações, sendo que, “as aplicações para realização dos atos cadastrais do NIF não são plenamente integradas e uniformes entre a Casa Cidadão e DNRE: as aplicações para realização da inscrição, alteração e encerramento da inscrição no NIF são distintas na Casa do Cidadão e DNRE, e os atos de alteração e encerramento de atividade não estão integrados (Campos, 2017: 12)
P1.1-2-Cii	12	Relatórios de gestão, auditorias internas ou relatórios de auditoria externa (ou outras evidências) não estão disponíveis ou indicam um baixo nível de confiança na precisão do banco de dados de registo para cada imposto principal	Sim	Resposta da análise entrevista
P1.2-A iiiia)	13 a)	Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, incluindo no mínimo o uso sistemático de informações de terceiros (por exemplo, dados sobre o registo de empresas e de empregados)	Sim	Resposta da análise entrevista
P1.2-A iiib)	13 b)	Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, incluindo no mínimo um programa de fiscalização das instalações das empresas e estabelecimentos comerciais	Não	Resposta da análise entrevista

Conclusão

<b>Ref.<sup>a</sup> Mod. TADAT</b>	<b>N.º pergunta</b>	<b>Pergunta</b>	<b>Resposta</b>	<b>Justificativa resposta</b>
P1.2-A iiib)	13 b)	Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, incluindo no mínimo um programa de fiscalização das instalações das empresas e estabelecimentos comerciais	Não	Resposta da análise entrevista
P1.2-A iv	14	Existem evidências (por exemplo, relatórios documentados) de medidas tomadas e resultados obtidos no último ano para detetar empresas e indivíduos não inscritos	Não	Resposta da análise entrevista

Fonte: Elaborado com base em TADAT (2015)

## **Anexo K - Justificativa do resultado do teste de integridade do cadastro**

### **Verificar se as seguintes práticas estão presentes no cadastro:**

1. Informação completa sobre o contribuinte, descrição detalhada da atividade e obrigações de declaração e pagamento dos impostos principais aplicáveis: ( \_\_N\_\_ )

Esta prática não está presente no cadastro uma vez que “o endereço dos contribuintes registados no cadastro é deficiente, muitas vezes referenciado pela indicação “perto de”, dada a ausência de um sistema nacional de toponímica e endereços (Campos, 2017: 10). Igualmente, na descrição da atividade do contribuinte foram encontrados erros referentes a contribuintes com mais do que uma atividade principal (erro evidenciado neste estudo como “erro x”.

2. Existe uma base de dados de contribuintes eletrónica e centralizada ( \_\_N\_\_ )

Não porque há falta de integração entre os organismos que participam do processo de cadastro (DGCI, Casa do Cidadão e DGRNI), na visão de Campos (2017: 6);

3. Cada contribuinte tem um número único de identificação de alta integridade ( \_\_N\_\_ )

O objetivo é que o cadastro tenha um número único de identificação fiscal de alta integridade (preâmbulo do Decreto-Lei n.º 11/2004, de 8 de Março) mas dado a ocorrência de erros neste cadastro (erro x), que evidenciam a existência de contribuintes com mais do que um NIF

4. O subsistema eletrónico de cadastro:

#### 4.1 Em um ambiente centralizado:

a) Interage plenamente com outros subsistemas (ex. declaração e pagamento) ( \_\_N\_\_ )

O cadastro não cumpre com este requisito pois, não há integração do cadastro tributário (NIF) com outros cadastros nacionais, tais como certidão de nascimento, Segurança social e polícia nacional (Campos, 2017: 9) e o sistema revela a existência de uma “integração parcial com bases de registo pessoal e comercial, onde esta integração funciona apenas para inscrição do NIF” (Campos, 2017: 9).

b) Possibilita que os funcionários de atendimento ao público tenham uma visão completa do contribuinte ( \_\_N\_\_ )

Não porque o endereço dos contribuintes registados no cadastro é deficiente (Campos, 2017: 10).

c) Permite a desativação e a remoção de registo de contribuintes (\_\_\_S\_\_\_)

Resposta recolhida na entrevista

d) Gera informações gerenciais relativas ao cadastro, incluindo auditoria sobre acessos ao cadastro do contribuinte e alterações nos seus dados cadastrais (\_\_\_S\_\_\_)

Resposta recolhida na entrevista

e) Utiliza a informação sobre os contribuintes para gerar declarações de impostos (\_\_\_N\_\_\_)

O cadastro não cumpre com este requisito dada a sua limitação relacionada com a integração parcial do sistema, ou seja, a integração se revela apenas para inscrição do NIF (Campos, 2017: 9).

f) Proporciona acesso seguro *online* aos contribuintes para a sua inscrição e, após inscritos, a atualização de suas informações cadastrais (\_\_\_N\_\_\_)

O cadastro não obedece este requisito pois revela a inexistência de mecanismos que permitam a validação dos campos o que conduz a duplicação de inscrições e a alimentação de informações incorretas no sistema (Campos, 2017: 9).

4.2. Em um ambiente descentralizado interage nas mesmas condições que o subponto anterior (\_\_\_S\_\_\_)

5. Os contribuintes registados têm mais de um Número de Identificação Fiscal - NIF (por exemplo, NIF diferente para cada tipo de imposto) e esses NIF estão vinculados dentro da base de dados de registo, onde cada NIF possui um mecanismo de auto validação (por exemplo, um dígito de controlo) (\_\_\_N\_\_\_)

Esta regra não se aplica no cadastro em estudo uma vez que este cadastro foi criado com vista a atribuir um número de identificação único a cada contribuinte (PA-CFAA, 2005: 11).

6. Os contribuintes registados têm mais de um NIF (por exemplo, NIF diferente para cada tipo de imposto) e esses NIF estão separados mas vinculados dentro de cada banco de dados de registo descentralizado (\_\_\_N\_\_\_)

Esta regra não se aplica no cadastro em estudo uma vez que este cadastro foi criado com vista a atribuir um número de identificação único a cada contribuinte (PA-CFAA, 2005: 11).

7. O banco de dados do registo é informatizado, mas descentralizado entre vários locais (\_\_\_S\_\_\_)

Não se aplica porque o banco de dados do cadastro está centralizado na plataforma da empresa pública NOSi (Campos, 2017: 8).

8. Existem procedimentos documentados e rotineiramente aplicados para:

- a) Identificar e remover do cadastro os contribuintes inativos, os registos em duplicado, as inscrições falsas/inválidas e para desativar e sinalizar registos adormecidos - contribuintes temporariamente inativos (\_\_\_N\_\_\_)

Esta regra não está prevista no cadastro uma vez que “não há procedimentos para identificação de contribuintes obrigados a se inscrever, mas não cadastrados e não existem procedimentos regulares, nem rotinas em sistemas, para fins de identificação e cadastramento oficioso de contribuintes (Campos, 2017: 12).

- b) Assegurar que os pedidos de inscrição são legítimos (\_\_\_N\_\_\_)

O cadastro não consegue assegurar estes pedidos uma vez que “as regras de validações para entrada de dados são insuficientes para garantir a integridade do cadastro (Campos, 2017: 12).

- c) Verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros (\_\_\_N\_\_\_)

A aferição desta exatidão não se aplica pois “não há equipas integradas ou comités para acompanhamento e monitoramento das integrações existentes e possíveis entre as diversas bases nacionais, nem tampouco programa para assegurar a integridade das informações (Campos, 2017: 12).

Em resumo a este ponto, que evidencia a ocorrência de procedimentos documentados, podemos dizer que o cadastro não satisfaz estas condições dado que não há documentação das regras de negócio do sistema de cadastro e os utilizadores não conhecem o funcionamento do sistema dado que “os sistemas de cadastro sempre foram “especificados” e desenvolvidos por programadores do NOSi, sem a devida documentação (Campos, 2017: 12).

9. Relatórios de gestão, de auditoria interna ou externa (ou outras evidências) indicam um alto nível de confiança na exatidão do cadastro em relação a cada imposto principal (\_\_\_N\_\_\_)

Esta regra não está presente no cadastro, ao considerar que “a integridade do registo do contribuinte é comprometida por questões de pessoas, políticas, leis, processos e sistemas: a falta de inserção de requisitos de negócio para validação dos campos permite a duplicação de inscrições e a alimentação de informações incorretas no cadastro e há

procedimentos distintos entre locais de atendimento (Casa do Cidadão e DNRE) que provocam inconsistências cadastrais.

10. Permite verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros, em que o cruzamento de informações com outros bancos de dados é feito em menor escala (por exemplo, restringido para verificar informações apenas em casos pontuais) (\_\_N\_\_)

O cadastro não permite a exatidão destas informações, sendo que, “as aplicações para realização dos atos cadastrais do NIF não são plenamente integradas e uniformes entre a Casa Cidadão e DNRE: as aplicações para realização da inscrição, alteração e encerramento da inscrição no NIF são distintas na Casa do Cidadão e DNRE, e os atos de alteração e encerramento de atividade não estão integrados (Campos, 2017: 12).

11. Permite verificar a exatidão das informações contidas no cadastro, inclusive com o uso de informações/bases de dados de terceiros, em que o cruzando de informações com outros bancos de dados é feito em menor escala (por exemplo, restringido para verificar informações apenas em casos pontuais) e os procedimentos documentados são aplicados em uma base específica (ou seja, na forma de atividade não planeada e pouco frequente) (\_\_N\_\_)

O cadastro não permite a exatidão destas informações, sendo que, “as aplicações para realização dos atos cadastrais do NIF não são plenamente integradas e uniformes entre a Casa Cidadão e DNRE: as aplicações para realização da inscrição, alteração e encerramento da inscrição no NIF são distintas na Casa do Cidadão e DNRE, e os atos de alteração e encerramento de atividade não estão integrados (Campos, 2017: 12).

12. Relatórios de gestão, auditorias internas ou relatórios de auditoria externa (ou outras evidências) não estão disponíveis ou indicam um baixo nível de confiança na precisão do banco de dados de registo para cada imposto principal (\_\_S\_\_)

Resposta recolhida na entrevista

13. Os planos operacionais anuais da administração tributária especificam as iniciativas para detetar empresas e indivíduos não inscritos, incluindo no mínimo:

a) O uso sistemático de informações de terceiros (por exemplo, dados sobre o registo de empresas e de empregados) (\_\_S\_\_)

Resposta recolhida na entrevista

b) Um programa de fiscalização das instalações das empresas e estabelecimentos comerciais (\_\_N\_\_)

Resposta recolhida na entrevista

- 14.Existem evidências (por exemplo, relatórios documentados) de medidas tomadas e resultados obtidos no último ano para detetar empresas e indivíduos não inscritos (N)

Resposta recolhida na entrevista.

**Anexo L - Análise de barreiras**

<b>Tipo de erros (falhas)</b>	<b>Descrição</b>
<b>1.ª a 8.ª Categoria</b>	
<b>1.1. Existência de barreira</b>	
Barreira	Não existe
<b>1.2. Inexistência de barreira</b>	
<b>1.2.1 Inexistência</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A instituição devia ter tomado medidas para evitar a ocorrência das oito categorias de erros;</li> <li>2. Há registos e relatórios de anomalias existentes no cadastro mas esta situação não foi considerada como a principal prioridade da DGCI;</li> <li>3. Houve um levantamento de anomalias e necessidades de medidas de saneamento mas esta ação não foi considerada prioritária para a instituição;</li> <li>4. Há um projeto de melhorias do cadastro que vem desde há alguns anos mas que não foi considerado prioritário.</li> </ol>
<b>1.2.2. Razões da inexistência</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Decisões políticas: prioridade à cobrança de receitas originou a não preocupação com o cadastro;</li> <li>2. Preocupação centrada apenas na receção das declarações fiscais com a consequente cobrança, sendo que, o cadastro não era prioritário;</li> <li>3. A instituição não se preocupou com a existência de um cadastro fiável.</li> </ol>
<b>1.3. Barreiras que falharam</b>	
Barreiras que falharam	Não foram constituídas barreiras
<b>1.4. Medidas preventivas propostas</b>	
<b>1.4.1. Medidas propostas</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criar uma rotina para o sistema se autoanalisar automaticamente e criar notificações aos responsáveis das anomalias;</li> <li>2. Capacitar os colaboradores sempre que ocorrer alterações no sistema cadastral</li> <li>3. Manutenção dos aplicativos e da base de dados do sistema do cadastro;</li> <li>4. Criar uma equipa com conhecimentos da matéria fiscal e da matéria tecnológica para gerir o cadastro;</li> </ol>

Continuação

Tipo de erros (falhas)	Descrição
<b>1.ª a 8.ª Categoria</b>	
1.4. Medidas preventivas propostas	<p>5. Criar um novo cadastro que permita fazer a limpeza da base de dados para detetar e sanear anomalias e que contenha regras para travar as entradas manuais de dados;</p> <p>6. Definir regras de validação/proteção do sistema cadastral de forma a vedar a inserção manual de informações que possam induzir a erros;</p> <p>7. Exigir Maior responsabilidade aos utilizadores do cadastro.</p>
1.5.2. Razões	<p>1. Necessidade da existência de um cadastro fiável: (Primar para que todas as empresas, pessoas físicas e outras entidades obrigadas a estarem inscritas no fisco sejam incluídas no cadastro de contribuintes (TADAT, 2017: 9); Criar um novo cadastro com vista à permitir que as informações extraídas deste cadastro sejam completas, exatas e frequente atualizadas (TADAT, 2017: 9);</p> <p>2. Sustentabilidade do sistema de cadastro</p> <p>3. Qualidade das informações constantes no cadastro</p> <p>4. Criar um cadastro com capacidade para acompanhar as subseqüentes reformas fiscais que têm vindo a acontecer em Cabo verde</p>