



APP | EXAME DE PAGAMENTO

PERGUNTAS FREQUENTES

Essa seção terá perguntas realizadas frequentemente, acompanhadas de suas possíveis soluções.

1. A lista de posto ou graduações não é exibida no formulário:

Solução: clique em “Sair” e faça login novamente. Certamente ocorreu um erro no carregamento das suas credenciais de acesso.

2. A receita ou desconto que quero incluir não está presente na planilha:

Solução: No final do formulário existe um campo chamado “Receitas e descontos não disponíveis”, basta adicionar a receita ou desconto que deseja, sempre lembrando de observar se essa é tributável ou não (se influencia no valor do imposto de renda).

3. Quanto tempo imprimir o contracheque, a imagem sai cortada.

Solução: Normalmente, os navegadores de internet não conseguirão ajustar a escala de impressão automaticamente, os seja, ao imprimir o documento, você observará que partes do contracheque serão cortados. Para resolver esse problema ajuste a escala de impressão. Nos navegadores em geral, essa opção fica disponível na tela de impressão em **Mais opções > Escala > Personalizado**. Ao encontrar essa funcionalidade, basta ajustá-la até o contracheque encaixar corretamente na tela.

4. Eu digito o nome, identidade e CPF, clico em salvar mas quando abro o contracheque novamente, eles não estão lá:

Solução: Os dados de nome, identidade e CPF deverão ser preenchidos apenas quando o contracheque for finalizado e desejar imprimi-lo, dado que o App não armazenará essas informações ao salvar.

5. A data de assinatura esta errada:

Solução: A data de assinatura deve ser alterada na página “Gerenciar contracheques”. A informação ficará salva no seu navegador, sendo necessário alterar essa informação sempre que mudar de navegador ou dispositivo, ou caso seu navegador não permita esse tipo de armazenamento local.

6. Os meus dados pessoais estão errados/ Os dados para assinatura estão errados:

Solução: Até a versão *beta* do App, a opção de atualização dos dados pessoais está desativada para o usuário final. Caso tenha cadastrado os dados incorretos, envie um e-mail para suporte@examedepagamento.com.br com os novos dados.

Caso já esteja utilizando a versão final do App, vá até a página “Meu perfil” e siga as instruções da página para alteração dos seus dados.

7. O valor do imposto de renda calculado está errado:

Solução: As funções de cálculos desse App passaram por centenas de testes antes de sua publicação, ou seja, em 99% dos casos em que o valor do imposto de renda estiver errado, o problema é: o formulário foi preenchido de forma incorreta/ incompleta.

Existem diversos fatores que podem influenciar no valor do imposto de renda final, os mais comuns são:

- a. Não foi informado se o examinado tem mais de 65 anos.
- b. A data do contracheque informada está incorreta.
- c. Alguma receita deixou de ser informada no formulário.
- d. A quantidade informada de dependentes para fins de Imposto de Renda está incorreta.
- e. Algum desconto deixou de ser informado no formulário.
- f. As pensões alimentícias não foram inseridos no formulário.
- g. O examinado possui um plano de previdência privado com dedução automática no imposto de renda e não foi informado no campo “Receitas e descontos não disponíveis”.
- h. O examinado está recebendo valores atrasados neste mês.
- i. Está sendo descontado do examinado valores atrasados neste mês.

8. Clico em “Gerar contracheque” mas nada é exibido em seguida:

Solução: clique em “Sair” e faça login novamente. Certamente ocorreu um erro no carregamento das suas credenciais de acesso.

9. Encontrei um erro/ Tenho uma sugestão:

Solução: Caso queira enviar alguma sugestão para implantação ou correção de alguma funcionalidade, envie sua demanda para o e-mail: suporte@examedepagamento.com.br.