**Perguntas Frequentes**

 **(Cadastro no Sistema “Financiamento Reembolsável”)**

1. **Como posso criar o cadastro da minha empresa no sistema “Financiamento Reembolsável” da Finep?**

*Para criar o cadastro de CNPJ da empresa, o usuário precisará ter se cadastrado como pessoa física no sistema e obtido uma senha. (Veja como realizar o cadastro de cliente e obter a senha no MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE APOIO E FINANCIAMENTO - Cliente – páginas 6 – 7.) De posse da senha, o usuário deverá efetuar login no cadastro de cliente e criar o cadastro de Pessoa Jurídica.*

1. **Estou tentando criar o cadastro da empresa, mas o sistema informa que o cadastro já existe. Como devo proceder?**

*Entre em contato com o seu gerente de relacionamento da Finep ou com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), por e-mail ou por telefone, e explique o seu problema.*

1. **O cadastro da minha empresa migrou para o sistema “Financiamento Reembolsável” e não consigo acessá-lo. O que devo fazer?**

*Você precisa registrar o seu CPF no sistema e obter uma senha de acesso. Para tanto, acesse o site da Finep no endereço* [*www.finep.gov.br*](http://www.finep.gov.br) *na Web. No canto superior direito da homepage, clique em “Menu” no lado direito da tela. Clique em “Área para Clientes”. Na tela seguinte, clique em “Acesse o sistema” na parte inferior da página. Em seguida, aparecerão dois quadros azuis. Clique no quadro da esquerda com o rótulo “Novo Registro”. Na página “Cadastro de Clientes”, preencha as informações solicitadas nos campos e clique em “Enviar”. Em seguida, abra sua caixa de mensagens e procure por uma mensagem automática do sistema da Finep. Na mensagem, clique no link e siga as instruções para obter nova senha. Verifique em outras caixas de seu e-mail se não encontrar a mensagem da Finep.* Após receber a nova senha entre em contato com o seu gerente de relacionamento na Finep e informe o nome da pessoa, e-mail e CPF a ser vinculado ao cadastro da empresa. (O vínculo será ativado através de solicitação interna na Finep).

1. **Esqueci a senha do cadastro. Como posso obter uma nova senha?**

*Acesse o site da Finep no endereço* [*www.finep.gov.br*](http://www.finep.gov.br) *na Web. No canto superior direito da homepage, clique em “Menu” no lado direito da tela. Clique em “Área para Clientes”. Na tela seguinte, clique em “Acesse o sistema” na parte inferior da página. Em seguida, aparecerão dois quadros azuis. Clique no quadro da esquerda com o rótulo “Entrar”. Na página de Autenticação, clique em “Não consigo me autenticar (somente para usuário externo)”. Na aba aberta, clique em “Esqueci minha senha”. No campo aberto, insira o número de seu CPF e clique em “Enviar”. Em seguida, abra sua caixa de mensagens e procure por uma mensagem automática do sistema da Finep. Na mensagem, clique no link e siga as instruções para obter uma nova senha. Verifique em outras caixas de seu e-mail se não encontrar a mensagem da Finep. (Ver MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE APOIO E FINANCIAMENTO - Cliente – páginas 6 – 7.)*

1. **Como posso vincular o meu nome ou de outra pessoa ao cadastro da minha empresa no sistema “Financiamento Reembolsável”?**

*Se o seu nome e CPF já tiverem sido cadastrados no sistema “Financiamento Reembolsável”, mas não estão vinculados ao cadastro da empresa, entre em contato com o seu gerente de relacionamento na Finep e informe o seu nome, e-mail e CPF a ser vinculado ao cadastro da empresa, ou de outra pessoa que terá o seu CPF vinculado ao cadastro da empresa. (O vínculo será ativado através de solicitação interna na Finep).*

1. **Sou consultor. Posso me vincular ao cadastro da empresa?**

*Sim, você deve selecionar a opção “Operador” para vincular seu CPF no cadastro da empresa. Para que o cadastro possa ser moderado pela Finep também é necessário que um representante da empresa, seja ele proprietário, dirigente ou funcionário, também esteja vinculado ao cadastro da empresa, através de seu CPF e com seu respectivo e-mail corporativo.*

1. **Como posso vincular um novo representante ao cadastro da empresa?**

*Se o cadastro da sua empresa já existe, mas você não possui a senha de acesso, solicite a* *vinculação do CPF de um representante da empresa ao seu gerente de relacionamento na Finep ou com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente). Se você tem acesso ao sistema, poderá usar a ferramenta de sistema que permite vincular e remover CPFs de representantes ao cadastro da empresa sem precisar recorrer ao auxílio direto de pessoal da Finep. (Veja como vincular e desvincular representantes no cadastro de cliente no MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE APOIO E FINANCIAMENTO - Cliente – páginas 15 - 17.)*

1. **Quais módulos do cadastro devo preencher para enviar a proposta de financiamento?**

*Para que o sistema libere o envio da proposta de financiamento, é preciso que tenha ocorrido o preenchimento, o envio e a moderação de todo o cadastro (no caso do financiamento reembolsável, o cadastro consiste em três módulos, Básico de Pessoa Jurídica, Características Tecnológicas e Informações Financeiras).*

1. **A empresa será garantidora. Quais módulos preciso preencher no cadastro para essa empresa?**

*A empresa garantidora ou fiadora deverá preencher e enviar somente os módulos “Básico de Pessoa Jurídica” e “Informações Financeiras”.*

1. **Como devo proceder para atualizar o cadastro da empresa?**

*Faça login no sistema “Financiamento Reembolsável”, em seguida selecione uma Pessoa Jurídica. Na tela seguinte, selecione “Financiamento Reembolsável Direto” e o perfil disponível adequado para a sua empresa. Localize o segmento cadastral que será objeto da atualização. No lado direito da página, clique no botão “Atualizar”. Será aberta uma página permitindo a edição das informações do cadastro. (Ver MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE APOIO E FINANCIAMENTO - Cliente – página. 15.)*

1. **O cadastro da empresa está desatualizado. Posso enviar a proposta da empresa assim** **mesmo?**

*O gerente de relacionamento poderá solicitar a atualização de um ou mais módulos do cadastro. Se isso não ocorrer, a proposta poderá ser enviada sem a atualização do cadastro. Porém, recomendamos manter o cadastro sempre atualizado.*

1. **Posso desvincular o responsável pelo cadastro da empresa?**

*Sim. Faça login no sistema “Financiamento Reembolsável” (*[*https://cadastro.finep.gov.br/cadastro/externo/inicio.zul*](https://cadastro.finep.gov.br/cadastro/externo/inicio.zul)*) e em seguida selecione na barra de tarefas do cadastro, “Sistemas Finep” e no menu aberto, clique em “Cadastro de Clientes”. Selecione a pessoa jurídica. Na página seguinte, encontre o seu nome na lista na parte inferior da tela. Clique em remover.*

1. **Minha senha não funciona. Já solicitei uma nova senha no sistema, mas esta também não funciona. O que posso fazer?**

*Entre em contato com o analista ou gerente de relacionamento ou com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da Finep.*

1. **Como posso alterar os meus dados de perfil no cadastro?**

*Sim. No cadastro, clique na guia Perfil e altere a senha, e-mail e/ou edite o seu nome e as demais informações. A única informação que não pode ser alterada é o número do CPF.*

1. **Não estou conseguindo preencher o formulário do cadastro (um ou mais campos não estão ativos). Como devo proceder?**

*Reinicie o seu computador e tente novamente. Se o problema persistir,* *entre em contato com o seu gerente de relacionamento ou com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).*

1. **Preenchi o cadastro, mas não consigo enviar a proposta. Como devo proceder?**

*Após o preenchimento e o envio do cadastro pelo cliente, a Finep efetua a moderação do cadastro. Encerrada a moderação, o envio da proposta é automaticamente liberado. Caso não consiga enviar a proposta, mesmo tendo enviado os módulos cadastrais obrigatórios, entre em contato com o seu gerente de relacionamento da Finep.*

1. **Preenchi todo o cadastro, que está pronto para ser enviado. Como devo proceder?**

*Na parte inferior da página do formulário preenchido, clique no botão verde “Enviar”.*

1. **Posso remover o cadastro da empresa do sistema “Financiamento Reembolsável”?**

*Uma vez criado o cadastro referente a um CNPJ, este não poderá ser removido pelo usuário, somente editado.*

1. **Existe um manual para o usuário do sistema “Financiamento Reembolsável”? Como posso acessá-lo?**

*Sim. Para baixar cópia do manual entre no site da Finep no endereço* [*www.finep.gov.br*](http://www.finep.gov.br) *na Web e clique em “Menu” no lado direito da tela. Depois, clique em “Área para Clientes”. O link para o manual se encontra na parte inferior da tela, ao centro.*

1. **Não consigo resolver o meu problema, mesmo** **recorrendo ao FAQ e ao Manual do Cadastro. A quem posso pedir ajuda?**

*Entre em contato com o seu gerente de relacionamento ou com o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da Finep.*

1. **Quero enviar um projeto de subvenção econômica. Preciso preencher o cadastro?**

*Não há necessidade de preenchimento dos módulos cadastrais para envio de proposta para editais de subvenção econômica. O cliente deverá preencher o formulário de apresentação de propostas específico da chamada pública, o qual estará indicado na própria página da chamada.*