

## Perguntas Frequentes

---

*Esclareça suas dúvidas sobre o Programa Cidade Solidária*

### PERGUNTAS FREQUENTES

#### 1. Cadastro da entidade e Cadastro de beneficiários

Como minha entidade pode se cadastrar?

O prazo para novos cadastros de entidades está encerrado.

Por que minha entidade não está recebendo cestas?

Verifique se o cadastro foi realizado corretamente e se não há pendências, por meio do seu protocolo de inscrição feito no 156.

Se ainda tiver dúvidas, envie um e-mail para [spcidadesolidaria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:spcidadesolidaria@prefeitura.sp.gov.br) com o CNPJ, razão social e protocolo de cadastro, detalhando sua dúvida.

Como posso atualizar os dados cadastrais da minha entidade?

Envie um e-mail para [spcidadesolidaria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:spcidadesolidaria@prefeitura.sp.gov.br) informando os dados completos da entidade e as informações a serem alteradas.

Como posso cadastrar a minha família para receber cestas?

Os cadastros das famílias beneficiadas pelo Cidade Solidária foram feitos pelas entidades e encerrados em 20/12/2024.

#### 2. Entrega de Cestas

Quando minha entidade receberá a próxima entrega?

As entregas respeitam a fila de atendimentos e são feitas em intervalos de aproximadamente 60 dias úteis.

O que fazer se a minha entidade não recebeu as cestas agendadas?

Entre em contato com a equipe para verificar o motivo.

Como proceder se identificar produtos estragados ou faltantes?

a) O beneficiário, ao constatar algum problema, deverá fazer duas coisas: entrar em contato com o fornecedor pelo número 0800 que consta na caixa, para relatar o problema e ser orientado. Depois, comunicar a entidade fornecendo o número impresso na caixa, fotos do produto e descrição dos detalhes.

b) A entidade, depois de comunicada, deverá enviar um e-mail ao Programa Cidade Solidária com os detalhes, as fotos, etc.

Os casos serão analisados junto ao fornecedor, por meio de fiscalização, e entraremos em contato para confirmar as informações e a reposição, se for o caso.

Confirmamos os dados para a entrega, mas precisaremos alterar o endereço. O que fazer?

Entrar em contato com a equipe para avisar e suspender o envio. A entrega da sua entidade será adiada até que envie, por e-mail, as informações a serem alteradas e justificativa da mudança. Após recebimento e análise, será feito o reagendamento para nova data.

## **IMPORTANTE**

A devolução de cestas ao estoque ocasiona despesa extra à Prefeitura de São Paulo, além de atrasar as entregas para outras entidades.

Respeitar o recurso público é respeitar ao próximo.

### **3. Denúncias**

Quero denunciar irregularidades. O que devo fazer?

Entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município pelo telefone 156 ou Portal 156 e relate, com o maior detalhe possível, a sua denúncia. Será aberto um processo de apuração.

## **ATENÇÃO**

## Distribuição Gratuita - VENDA PROIBIDA

Caso presencie a tentativa de comercialização dos itens ou da cesta básica DENUNCIE IMEDIATAMENTE, ligando para 156 ou para o 190. A venda configura crime contra a Administração Pública.

Minha família não recebeu as cestas da entidade X. O que fazer?

Verifique com a entidade se sua família está cadastrada. Ela tem a lista oficial de famílias que deverão receber as cestas, disponibilizada pelo Programa Cidade Solidária. Caso esteja na lista ou a entidade se negue a fornecer informação, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município pelo telefone 156 ou Portal 156 e relate o problema. Será aberto um processo de apuração.

## 4. Fale conosco

Para o esclarecimento de dúvidas ou solicitar a atualização cadastral da entidade, o atendimento será feito APENAS pelo e-mail [spcidadesolidaria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:spcidadesolidaria@prefeitura.sp.gov.br), especificando no assunto o que deseja. O remetente deverá ser o mesmo e-mail informado no cadastro da Organização.

Nosso horário de atendimento é das 9h às 17h.

A equipe do Programa Cidade Solidária não fornece informações para terceiros.

Não temos acesso às informações pessoais de beneficiários.

Por questões de segurança, não passamos informações sobre entregas por telefone.

\*As informações aqui apresentadas foram atualizadas em outubro/2024.

## 5. Outros programas de segurança alimentar

Rede Cozinha Escola - Saiba onde estão as unidades que oferecem refeições de segunda a sábado;

Rede Cozinha Cidadã - Veja onde são os pontos de entrega de “marmitex” na hora do almoço de todos os dias da semana;

Armazém Solidário - Unidades de mercado que vendem produtos até 50% mais baratos para pessoas inscritas no CadÚnico. Saiba mais e onde estão;

Banco de Alimentos - Alimentos recebidos em doação, para entidades inscritas. Saiba mais;

Restaurantes Bom Prato Paulistano e Bom Prato - Serve café da manhã a R\$0,50 e almoço a R\$1,00. As refeições são grátis para pessoas em situação de rua. Saiba onde estão todas as unidades na cidade de São Paulo.

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) tem Núcleos de Convivência para População em Situação de Rua, que servem café da manhã, almoço e jantar. Veja os endereços.

Links úteis:

Clique aqui e baixe o Guia Alimentar para Crianças Brasileiras Menores de 2 Anos

Clique aqui e baixe o Guia Alimentar para a População Brasileira

Clique aqui e baixe o Protocolo de Uso do Guia Alimentar para a População Brasileira na Orientação Alimentar da Pessoa Idosa

Curso: Treinamento Boas Práticas de Manipulação de Alimentos é destinado a manipuladores de alimentos e é reconhecido pelo órgão municipal de vigilância em Saúde – Covisa:

Clique aqui e baixe o Treinamento

Boas práticas de manipulação de alimentos + orientações de capacitação

[https://prefeitura.sp.gov.br/web/seguranca\\_alimentar/w/perguntas-frequentes-cidade-solid%C3%A1ria](https://prefeitura.sp.gov.br/web/seguranca_alimentar/w/perguntas-frequentes-cidade-solid%C3%A1ria)

**Veículo:** Online -> Portal -> Portal da Prefeitura da Cidade de São Paulo