

**CARTA DE SERVIÇOS
AOS USUÁRIOS
Fundação de Apoio ao Idoso
“Dr. Thomas”
2026**

Atualizada em: **23/07/2026**
Versão 3.0 - Revisão 3

FUNDAÇÃO DR. THOMAS
End.: Rua Dr. Thomas, 789 – Nossa Senhora das Graças
Cep: 69053-035 Telefone: (92) 3236-9629

Prefeito

Renato Frota Magalhães

Vice-Prefeito

Jander Lobato

Presidente do Fundo Municipal de Direitos do Idoso - FMDI

Eduardo Lucas da Silva

Vice-Presidente do Fundo Municipal de Direitos do Idoso - FMDI

Larissa Sahdo Meireles

Diretor-Presidente da Fundação Dr. Thomas

Eduardo Lucas da Silva

Vice-Presidente da Fundação Dr. Thomas

Larissa Sahdo Meireles

Diretor Administrativo

Gracilene Costa Celestino

Controle Interno

Alexandre Augusto Jorge

Diretoria Social e de Saúde do Idoso

Marineuda da Silva Veras Braga

Gerência de Serviço Social

Nadyanne da Silva Santos

Diretoria do Programa de Atendimento Domiciliar do Idoso - PADI

Ledina da Silva Lima

Núcleo de Estudo, Pesquisa e Capacitação sobre o Envelhecimento - NEPEM

Emerson Palmeira

Diretoria do Parque Municipal do Idoso

Charmênia Pereira Sahdo

Gerente de Eventos do Parque Municipal do Idoso

Talita Medeiros Motta Ribeiro

Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic

Gracilene Costa Celestino

Luciana Cabral Lopes

Ouvidoria Seccional

Bruna Danielle de Menezes

Regilany da Silva Brandão

APRESENTAÇÃO

Prezado (a) munícipe,

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Manaus tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nesse viés, a Fundação de Apoio ao Idoso “Dr. Thomas” tem a responsabilidade de coordenar e avaliar a execução da Política Municipal do Idoso, mediante o desenvolvimento de ações estratégicas capazes de garantir os direitos sociais da população idosa do município de Manaus e assegurar a promoção de sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade.

A Fundação conta com 03 (três) Programas Permanentes: Conviver - Parque Municipal do Idoso (PMI), de Atendimento Domiciliar ao Idoso (PADI) e de Longa Permanência (ILPI).

Em resumo, esta CSU tem o objetivo de esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, prazos de resposta, horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)
2. Serviço de Ouvidoria

SERVIÇOS FUNDAÇÃO DR. THOMAS

1. Programa Conviver - Parque Municipal do Idoso
2. Serviço de Acolhimento-Instituição de Longa Permanência para Idosos - ILPI
3. Programa de Atendimento Domiciliar ao Idoso-PADI
4. Curso de Cuidador de Idoso
5. Fundo Municipal do Idoso-FMDI
6. Atendimento a Entidades de Ensino para Visitas Técnicas

CONTROLE INTERNO SETORIAL

HORÁRIO DE ATENDIMENTO (08H ÀS 14H) SEGUNDA A SEXTA

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

O que é o serviço?
Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço.
Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma sucinta.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Telefone: (92) 98842-7845 ✓ Presencial: Rua Dr. Thomas, nº 798 – N. Sra. Das Graças, CEP.: 69.053-035
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011
Formas de prestação:
Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada

2. Serviço de Ouvidoria

O que é o serviço?

Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (município) e a administração pública visando à solução dos problemas apresentados com a articulação dentro das engrenagens do órgão.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas) com as informações principais sobre a reclamação, quais sejam:

- ✓ Nome completo
- ✓ Endereço completo
- ✓ Telefone de contato
- ✓ Email
- ✓ Breve relato da manifestação

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fala.Br - <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados

Avaliação por parte do usuário

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: ouvidoria.fdt@pmm.am.gov.br
- ✓ Presencial: Rua Dr. Thomas, nº 798 – N. Sra. Das Graças, CEP.: 69.053-035
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

SERVIÇOS FUNDAÇÃO DR. THOMAS

HORÁRIO DE ATENDIMENTO (08H ÀS 17H) DE SEGUNDA A SEXTA

1. Programa Conviver - Parque Municipal do Idoso

O que é o serviço?

É um dos três pilares que norteiam a Política Municipal do Idoso em Manaus, e busca proporcionar o envelhecimento com saúde e qualidade de vida. Executado nas dependências do Parque Municipal do Idoso (PMI), o Programa Conviver beneficia milhares de idosos todos os dias com atividades físicas, laborativas, recreativas, culturais e de educação para a cidadania.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Idosos a partir de 60 anos para matrículas no turno matutino.

Adultos a partir de 50 anos para o horário vespertino (Projeto envelhecer feliz)

Principais Etapas do Serviço

O processo de agendamento para as inscrições acontece no mês dezembro e segue até o preenchimento das vagas, por meio do site da Fundação Doutor Thomas (FDT) no endereço, ou através dos números de telefone: (92) 98842-1285 e 98842-1289.

Atividades Oferecidas

Hidroginástica, natação, ginástica, alongamento, pilates solo, dança de salão, dança coreográfica, balé clássico, ritmos, canto, violão, ginástica elaborada, oficina de artesanato, oficina da memória e oficina de direito e cidadania.

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

2. Serviço de Acolhimento-Instituição de Longa Permanência para Idosos - ILPI

O que é o serviço?

É um programa que presta assistência em caráter residencial à pessoa idosa em risco social, sem vínculo familiar ou com vínculo, cuja família seja carente de recursos financeiros ou que tenha sido vítima de violência. A FDT é a única instituição de longa permanência para idosos nos três graus de dependência em Manaus e a única pública da Região Norte.

3. Programa de Atendimento Domiciliar ao Idoso - PADI

O que é o serviço?

É um programa que realiza visitas domiciliares com uma equipe multiprofissional (Assistente Social, Fisioterapeutas, Enfermeiros, Psicólogos e Advogados) com objetivo de orientar, encaminhar e propor intervenções e práticas de cuidados para os familiares e cuidadores sobre o processo de envelhecimento, realizando atendimentos especializados ao idoso e proporcionando uma melhor qualidade de vida em seu domicílio, evitando internações em hospitais e contribuindo para que o idoso permaneça no seio da família.

Atende pessoas de ambos os sexos a partir de 60 anos. Tendo como área de abrangência todo o perímetro urbano da cidade de Manaus.

4. Curso de Cuidador de Idoso

O que é o serviço?

Habilita o profissional para atendimento às pessoas idosas em diversas situações, em residências, hospitais, clínicas especializadas ou em instituições de longa permanência. Desde o seu início, em 2006, o curso já formou mais de 4 mil profissionais.

O curso tem duração de 4 meses e possui carga horária de 320h, sendo 200 de aula teórica e 120 de aula prática.

As aulas teóricas são ministradas pela Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (ESPI), divididas em módulos que abrangem todo o universo da terceira idade aos alunos.

As aulas práticas são realizadas na Fundação Dr. Thomas, onde os alunos aplicam o conhecimento teórico por meio de atividades.

5. Fundo Municipal do Idoso – Horário de 08:00 às 14:00

O que é o serviço?

Criado pela Lei Municipal nº 1.515, de 06 de outubro de 2010, tem por finalidade a captação, o repasse e a aplicação de recursos destinados a financiar a implantação, manutenção e desenvolvimento pela Fundação Dr. Thomas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar os serviços

Como Doar:

A doação poderá ser realizada em qualquer mês do ano, mas somente poderá ser deduzida do Imposto de Renda devido quando o contribuinte realizar a Declaração de Ajuste Anual (referente ao ano-calendário em que a doação ocorrer), efetuada apenas no ano seguinte. A título de exemplificação imagine que o contribuinte X realizou doação ao Fundo no dia 30 de janeiro de 2016.

A doação só poderá ser deduzida na Declaração de Ajuste Anual de 2017 (que acontece no final de abril), referente ao ano-calendário de 2016. Portanto, como a

doação ocorre antes de doador (pessoa física ou jurídica) apurar o imposto devido, é essencial que, antes da doação, o contribuinte faça uma estimativa do valor do imposto devido, para que o valor doado seja o mais próximo possível do percentual legal que poderá ser devido.

A participação, por meio de contribuições em valores, poderá ocorrer, a critério do doador, na forma de múltiplas doações durante o ano ou por uma única contribuição anual. Contudo, qualquer doação que ultrapasse os limites legais estabelecidos não poderá ser deduzida nas declarações posteriores do Imposto de Renda.

Principais Etapas do Serviço

Passos para Doação:

O contribuinte poderá efetuar doação por meio de depósito em conta corrente do Fundo, DOC ou TED, que deverá ser preenchido com os seguintes dados:

Banco do Brasil (001)

Agência: 3563-7

Conta Corrente: 8539-1

Favorecimento: Fundo Municipal de Direitos do Idoso

CNPJ: 13.154.654/001-11

Após o depósito, enviar uma cópia do comprovante para o e-mail do FMDI que será enviado um recibo para comprovação de Imposto de Renda.

E-mail: fmdi.fdt@pmm.am.gov.br

6. Atendimento a Entidade de Ensino para Visitas Técnicas

O que é o serviço?

Convênio de estágio com as universidades.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Termo de convênio vigente, ofício, termo de compromisso, lista com dados do aluno, plano de atividade com carga horária e formulário fornecido pelo NEPEM.

7. Canais de Comunicação

FUNDAÇÃO DR. THOMAS

Endereço: Rua Dr. Thomas, nº 798 – N. Sra. Das Graças - CEP: 69.053-035
Tel. Recepção: (92) 3236-9629
Tel. Gabinete (92) 3215-6031
Eletrônico: fdtam@manaus.am.gov.br e chefiagabinete.fdt@manaus.am.gov.br

PADI

Disk Idoso: 100
Whatsapp: (92) 98844-5169
Eletrônico: padi.fdt@gmail.com

NEPEM

Whatsapp: (92) 92 8844-5609
Eletrônico: nepem.fdt@manaus.am.gov.br

OUVIDORIA SECCIONAL

Whatsapp: (92) 98842-7268
Eletrônico: ouvidoria.fdt@pmm.am.gov.br

PARQUE MUNICIPAL DO IDOSO

Presencial: Rua Rio Mar, nº 1324 – N. Sra. Das Graças
CEP.: 69.053-035
Eletrônico: Sistema próprio para matrícula
Telefone: (92) 3584-6274 (Admissional)