

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizado em 21/07/2026

Versão 3.0

FMS
Fundo Manaus Solidária

Endereço: Av. Brasil, Nº 2.971, Compensa - Cep: 69036-110
Telefone: (92) 3625-6836

Prefeito

Renato Frota Magalhães Júnior

Presidente do Fundo Manaus Solidária

Raphael Pina Valerio Bezerra

Vice-Presidente do Fundo Manaus Solidária

Giselle Menezes dos Santos Postal

Diretora Executiva do Fundo Manaus Solidária

Fabíola Ribeiro Ferreira

Secretário Executivo do Fundo Manaus Solidária

Marcos Lira Do Nascimento

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

No âmbito da Administração Pública Municipal, o Fundo Manaus Solidária foi instituído por meio da Lei nº 2.218/2017, alterado pela Lei nº 2.389/2019, com o objetivo de financiar e, com agilidade, buscar financiamento de programas e ações para a solução de problemas de relevante alcance social, permanentes, crônicos ou de natureza temporária e cíclica, e ainda, promover outras ações de natureza social na área urbana e rural do município de Manaus.

Assim cumprindo com os objetivos, o Fundo Manaus Solidária tem como funções alinhar, apoiar, incentivar, coordenar e realizar ações de promoção social, cultural, educacional, qualificação profissional; empreendedorismo, voltadas ao meio ambiente e à melhoria da qualidade de vida nos mais diversos aspectos sociais, não acarretando prejuízo a outras ações de desenvolvimento, inclusão e promoção social no município de Manaus.

Destacamos também que a fonte de recurso deste Fundo Manaus Solidária é por meio de recurso próprio com base na Lei nº 2.218 de 04 de maio de 2017, que autoriza reter e recolher para este Fundo o produto resultante de 0,5% de parte do que o Município adquire (bens, serviços e construção de obras)

SUMÁRIO

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	4
2. Serviço de Ouvidoria	5
3. Edital de Chamamento Público	6
4. Serviços de Assistência Social	7
5. Campanhas De Prevenção, Ações De Promoção Do Bem-Estar, Entretenimento e Cultural	8
6. Cursos de Capacitação	9
7. Natal dos Sonhos	10
8. Brinca Manaus	11

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>
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP.: 69.036-110.

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

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>

2. Serviço de Ouvidoria

O que é o serviço?

Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (município) e a administração pública visando a 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)

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fala.Br
Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados
Avaliação por parte do usuário

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: ouvidoria.fms@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP.: 69.036-110.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

Formas de prestação:

Eletronicamente ou presencialmente

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

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>

3. Edital De Chamamento Público

O que é o serviço?
Fundo Manaus solidária promove o desenvolvimento da cidadania e a busca da equidade social e econômica, com a aplicação de recursos financeiros em projetos sociais elaborados por entidades de direito privado sem fins lucrativos. Os investimentos têm sido diversificados no apoio a entidades.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Documentação Necessária conforme Edital Vigente.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar proposta via sistema SIGED, dentro do prazo.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: manaus.solidaria@manaus.am.gpv.br
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação existente em cada projeto sendo até 9 meses.
Formas de prestação:
Via sistema SIGED.
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento
Ordem de classificação.
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

4. Serviços de Assistência Social

O que é o serviço?

Garantia da proteção social aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos. Oferecemos quando necessário atendimento com orientação ao usuário para acesso às políticas públicas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Nenhum.

Principais Etapas do Serviço

Escuta
Cadastro
Visitas Domiciliares

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: : manaus.solidaria@manaus.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Conforme as ocorrências (cheias/deslizamentos/atendimento)

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento

Ordem de chegada.

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>

5. Campanhas De Prevenção, Ações De Promoção Do Bem-Estar, Entretenimento E Cultural

O que é o serviço?

Realizamos um conjunto de ações, campanhas e atividades executadas a fim de chamar a atenção da sociedade para um determinado tema ou problema e sensibilizar a população sobre a importância de se engajar em ações para o conhecimento e/ou procura de ajuda adequada, também promover a cultura da paz, entretenimento e bem-estar, através das ações.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Nenhum.

Principais Etapas do Serviço

- Caminhada Azul - em alusão ao dia mundial de conscientização do autismo;
- Ações alusivas a datas comemorativas (Páscoa, dia do idoso, dia da mulher, dia das crianças...) e de prevenção (janeiro branco, setembro amarelo, outubro rosa, novembro azul,...)
- Circo Chegou - levando a alegria circense às comunidades;

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: manaus.solidaria@manaus.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (depende da data de programação)

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

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>

6. Cursos de capacitação

O que é o serviço?

Objetivando capacitar a população para o mercado de trabalho, visando a geração de renda e melhoria na qualidade de vida, promovendo a autonomia financeira de cada usuário

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Preferencialmente profissionais atuantes em OSC's.

Principais Etapas do Serviço

Realizar inscrição no site do FMS.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: manaus.solidaria@manaus.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

A depender da programação vigente, em média, 8 horas.

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada.

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>

7. Natal dos Sonhos

O que é o serviço?

Reacender o espírito natalino entre as famílias manauaras e através da ornamentação da cidade de Manaus.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Aberto ao público.

Principais Etapas do Serviço

Ornatos nas principais ruas e avenidas, decoração de alguns pontos turísticos e zonas. E atividades volantes como a “ Parada Natalina “ apresentação do espetáculo “sonho de natal” em parceria com a NIB;

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: manaus.solidaria@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (depende da data de programação)

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

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>

8. Brinca Manaus

O que é o serviço?

Celebração do Dia das Crianças na capital e na zona rural por meio de uma programação cheia de guloseimas, apresentações culturais, brinquedos, estimulando a criatividade e a convivência comunitária.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Aberto ao público.

Principais Etapas do Serviço

Ornatos nas principais ruas e avenidas, decoração de alguns pontos turísticos e zonas. E atividades volantes como a “ Parada Natalina “ apresentação do espetáculo “sonho de natal” em parceria com a NIB;

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: manaus.solidaria@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (durante o mês de Outubro)

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

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>