



Carta de Serviços ao cidadão



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal.

Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada Órgão e entidade Distrital.

Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

Visitação do Zoo

Funcionamento

De terça-feira a domingo, de 8h30 às 17h. Não há venda antecipada de ingressos e os interessados devem adquirir as entradas no dia da visita, na própria bilheteria do Zoológico. Valor do Ingresso: 3ª, 4ª e 5ª feira: R\$ 5 para todos (preço promocional). Sexta-feira, sábado, domingo e feriado: R\$ 10 (inteira) e R\$ 5 (meia entrada).

Meia Entrada Obrigatória: Valor da Meia Entrada: R\$ 5 Pagam meia entrada crianças de 6 a 12 anos; idosos (acima de 60 anos)*; estudantes*; beneficiários de programas sociais do governo*; e professores, pedagogos, orientadores educacionais e servidores da carreira da Educação do sistema de ensino do Distrito Federal*.

*mediante comprovação.

Ingresso Promocional: Terças, quartas e quintas, exceto feriados, todos pagam meia entrada (R\$5).

Gratuidade:

1. Crianças de até 05 (cinco) anos de idade;
2. Portadores de Necessidades Especiais (PNE) e seu acompanhante, quando necessário.

Observação: É obrigatório apresentação de um documento oficial com foto e a carteira de Portador de Necessidades especiais (PNE).

Endereço Av. Das Nações, Via L4 sul – Brasília / DF CEP: 70610-100

Período de férias:

Nos meses de janeiro e julho o Zoológico de Brasília abre de segunda a segunda, devido o período de férias escolares.

Valor do Ingresso: 2ª, 3ª, 4ª e 5ª feira: R\$ 5 para todos (preço promocional). Sexta-feira, sábado, domingo e feriado: R\$ 10 (inteira) e R\$ 5 (meia entrada).

Pontos de referência:

Estrada Parque Guará (EPGU), sentido Plano Piloto, após o viaduto Camargo Corrêa, em frente ao antigo canteiro de obras do metrô. Paradas de ônibus:

Perpendiculares à Fundação, com acesso por passarela. Estações de metrô: Estação Parque Shopping e Estação 114 Sul.

*Consultar linha de ônibus através do telefone: 156 (DFTRANS).

Alimentação

A Fundação Jardim Zoológico de Brasília dispõe de duas (2) lanchonetes que servem bebidas não-alcólicas, lanches rápidos, doces e refeições (prato feito), localizadas: uma próxima à Superintendência de Educação e Uso Público e ao recinto dos Grandes Felinos (Galeria África) e outra próximo à Administração do Parque e ao Serpentário.

O Zoológico conta também com 28 barraquinhas de pipoqueiros, quatro (4) de churros e dois (2) de cachorro-quente espalhados pelo Parque.

Atendimento

Site: www.zoo.df.gov.br

Telefones de contato: (61) 3445-7048

Facebook: zoobrasília

Twitter: @zoobsb

Instagram: [@zoobrasilia](https://www.instagram.com/zoobrasilia)

Auditórios

A Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB) disponibiliza 02 (dois) auditórios: um próximo à Administração do Zoo e outro no Espaço Água, próximo à Superintendência de Educação e Uso Público (Sueup), ambos com capacidade para 60 pessoas. São espaços destinados a realização de reuniões, solenidades, palestras, cursos e workshops, num ambiente propício para o aprendizado e reciclagem.

Atendimento Dias e horários de funcionamento dos Auditórios:

Segunda-feira a domingo, das 8h30 às 18h.

Valor da Taxa de Utilização em dias úteis: ½ Dia – R\$ 75,00 (setenta e cinco reais).

1 Dia – R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Dias Adicionais – R\$ 225,00 (duzentos e vinte e cinco reais) por dia.

Valor da Taxa de Utilização em fins de semana e feriados: ½ Dia – R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). 1 Dia – R\$ 300 (trezentos reais).

*Entidades da Administração pública e Entidades Filantrópicas sem fins lucrativos são dispensadas da Taxa de Utilização para realização de eventos culturais e/ou científicos.

Serviços inclusos na Taxa de Utilização:

Limpeza diária, segurança, consumo de iluminação, climatização e utilização do mobiliário disponível. Serviços não inclusos:

Apoio técnico, serviço de fotocópias e/ou serviços de comunicação.

Proibições:

Venda de quaisquer produtos nas dependências dos Auditórios sem prévia autorização; realizar atividades de cunho político-partidário e difusão religiosa;

Entrar com bebida alcóolica; entrar com animais de estimação, exceto quando acompanhantes de pessoas com deficiência visual; fumar nas dependências dos Auditórios; e fixar cartazes, faixas, painéis ou similares nas paredes, portas e cadeiras dos Auditórios.

Solicitação do Serviço:

- Telefônico: (61) 3445-7048
- Presencialmente na Administração do Parque.

Documentos necessários para reserva do Auditório:

1. Documento oficial com foto (Carteira de Identidade ou Carteira de Habilitação, dentro da validade);
2. CPF (Cadastro de Pessoa Física) e/ou
3. CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica);
4. Envio de ofício para utilização do espaço contendo:
 - Nome completo do (s) requerente (s);
 - Endereço residencial ou comercial quando for para instituições;
 - Número de telefone;
 - Nome da pessoa ou instituição responsável pelo evento;
 - Data e hora pretendida;
 - Natureza e duração do evento;
 - Número previsto de participantes;
 - Indicação da necessidade do uso de equipamentos ou outros complementos.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre os cidadãos e o governo no qual você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos como: elogio, denúncia, sugestão, reclamação, pedido de serviço, e solicitação de acesso a informações.

NÃO são consideradas manifestações de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal

- Demandas referentes à esfera federal ou sobre outros estados.
 - Irregularidades ocorridas entre particulares, **sem** envolvimento de servidor ou órgão público.
- Canais de atendimento ao cidadão (pessoa física e jurídica)

Você pode ser atendido:

- Pela Central 162, que funciona de segunda a sexta, das 7h às 21h feriados das 8h às 18h. A ligação é gratuita;
- Através do Sistema [PARTICIPA DF](#) (cadastrar-se e manifestar-se)
- Presencialmente na Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, na Av. das Nações sem número, Via L4 sul de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8:30h às 17h.

Prazos de resposta

Depois de registrada a demanda no sistema começa a contar 10 dias para que a Fundação informe sobre as primeiras providências adotadas (resposta preliminar) e no total de 20 dias corridos para apurar e informar o resultado final ao demandante (resposta definitiva).

As reclamações e denúncias podem sofrer prorrogação de mais 10 dias corridos para resposta desde que haja justificada do Órgão.

São elementos fundamentais para o registro de uma **DENÚNCIA**

- **NOMES** de pessoas e empresas envolvidas
- **QUANDO** ocorreu o fato
- **ONDE** ocorreu o fato
- Quem pode **TESTEMUNHAR**
- Se é possível apresentar **PROVAS**

Atendimento Prioritário

Daremos prioridade no atendimento presencial a gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de criança no colo, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, pessoas com deficiência, pessoas com obesidade grave ou mórbida, pessoas que se submetem a hemodiálise, pessoas com fibromialgia e pessoas portadoras de neoplasia maligna.

Tempo de espera

Em função da pequena procura por atendimento presencial na Ouvidoria da Fundação, não há tempo de espera.

Garantias do cidadão

- Segurança;
- Restrição de acesso a dados pessoais;
- Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais;
- Atendimento por equipe especializada.
- Encaminhamento pelo e-SIC da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais;
- Possibilidade de recurso;
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial, e a resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias úteis.

Registro identificado

- Apresentação de documento de eleitor, passaporte, carteira de trabalho, carteira funcional, carteira de habilitação e certificado de reservista).

- Possibilidade de sigilo conforme art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro anônimo

Haverá análise preliminar para confirmação dos fatos apresentados.

Normas e regulamentações

LEIS

Regime Jurídico do GDF Lei Complementar Nº 840 de 23 de dezembro de 2011 Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 Lei de Acesso à Informação – Federal Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação – Distrital Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

DECRETOS

Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 Institui a Carta de Serviços ao Cidadão

Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015 Procedimentos para credenciamento de segurança da informação

Decreto nº 35.382, de 29 de abril de 2014 Regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito distrital

Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013 Fraseologia anticorrupção em editais de licitação, contratos – GDF Decreto Nº 34.031, de 12 de dezembro de 2012

Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 Credenciamento de Segurança e tratamento de informação.

Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011 Garantia do sigilo dos dados para o cidadão

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 26 DE MARÇO DE 2015, Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

INSTRUÇÃO Nº 191, DE 7 DE OUTUBRO DE 2020 , Estabelece procedimentos internos que visam garantir prioridade quanto às análises das manifestações apresentadas pelo cidadão, no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

RELATÓRIOS DA OUVIDORIA

Para ter acesso aos relatórios periódicos da Ouvidoria basta acessar ao seguinte endereço eletrônico: <http://www.zoo.df.gov.br/relatorios-da-ouvidoria/>

Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é gerenciado por um sistema que permite que qualquer pessoa, física e/ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital.

O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Os serviços de atendimento de Ouvidoria podem ser feitos:

1. Virtualmente: www.participa.df.gov.br
2. Presencialmente na Unidade Especializada

Documentos necessários para registro identificado:

Documento oficial com foto (Carteira de Identidade, Carteira de Habilitação, Passaporte, Carteira de Trabalho e/ou Carteira Funcional).

Prazos: 20 dias – (A contar da data de registro) + 10 dias – (Mediante justificativa)

Recursos: 1ª INSTÂNCIA / 2ª INSTÂNCIA / 3ª INSTÂNCIA Prazo para apresentação – 10 dias.

Resposta da autoridade – até 5 dias

- Na 3ª INSTÂNCIA o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

Garantias:

- Segurança;
- Atendimento por equipe especializada;
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Encaminhamento pelo e-SIC da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais;
- Possibilidade de recurso;
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial.

A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias úteis.

Formas de Acesso Virtualmente:

www.participa.df.gov.br/: De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h. **Passo a passo**

- Selecionar o tipo de informação:
- Gastos;
- Documentos;
- Processos;
- Ações.
- O pedido de acesso deve conter:

1. Nome do requerente;

2. Apresentação de documento de identificação válido com foto (Carteira de Identidade, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação e/ou Certificado de Reservista). Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e Título de Eleitor;

3. Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

4. Endereço físico ou eletrônico do requerente para recebimento de comunicação ou da informação requerida; Importante:

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, que exija trabalho adicional de análise, mal interpretado, com falta de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

- Normas e Regulamentos: Lei nº 4.990/2012 e Decreto nº 34.276/2013.

Atendimento Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB) Av. das Nações Via L2 Sul – Brasília/DF.

Borboletário

Inaugurado em 21 de outubro de 2005, o Borboletário é um dos espaços mais encantadores do Zoo. estrutura tem um formato ovalado com 26 metros de comprimento, 10,3 metros de largura e 10 metros de altura, ornado com uma estrutura de tela metálica e com um sombrite que ajuda na manutenção da temperatura, luminosidade e umidade, além de impedir a fuga dos animais e protegê-los de predadores.

Toda parte paisagística do interior do Borboletário foi idealizada com intuito de reproduzir as características naturais que as espécies encontram em seus ambientes específicos, e que garantem o seu ciclo de desenvolvimento.

São reproduzidos três tipos de microclimas: um de mata fechada, outro de área brejosa e um terceiro de área seca.

As espécies vegetais de cada uma dessas áreas estão associadas aos ciclos reprodutivos e alimentares das espécies mantidas neste espaço.

Os visitantes podem observar as diferentes espécies de borboletas que vivem no Borboletário da Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB).

No estágio de ovo, passando pelas larvas e pupas, até chegar o estágio adulto, elas são armazenadas na Casa de Criação para garantir condições adequadas de alimentação e ficam até sair do casulo.

Este ambiente não é aberto ao público pois é o local onde as borboletas se desenvolvem.

Já no Borboletário, acontece o acasalamento, postura e o atingimento da longevidade natural.

Atendimento

Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB) Av. das Nações Via L2 Sul – Brasília/DF. Horário de funcionamento: de quarta a domingo, das 9h às 12h e das 13h30 às 16h30.

Cada visita é acompanhada por um monitor, que atende até 15 pessoas por vez, para tirar dúvidas e falar sobre curiosidades dos insetos.

Não é necessário agendamento e as atividades são gratuitas.

Mais informações: (61) 3445-7048.

Museu de Ciências Naturais

Vinculado à Superintendência de Educação e Uso Público (Sueup) da Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB), o Museu de Ciências Naturais está localizado ao lado da Administração do Parque.

Possui um acervo de aproximadamente 400 peças, entre elas animais taxidermizados (empalhados) confeccionados pela técnica de taxidermia artística e científica, partes de animais, crânios, osteotécnica (estruturas esqueléticas), materiais biológicos conservados em meio líquido e materiais curtidos.

O Museu é responsável por cerca de 25% da visitação do Zoológico de Brasília, e seu foco é apresentar de forma didática a importância da preservação e conservação de espécies da fauna nativa do Cerrado e exótica.

Por meio de atividades itinerantes, o Museu de Ciências Naturais leva seu acervo de animais às instituições de ensino público e privadas.

Também desenvolve iniciativas de acessibilidade junto a públicos especiais, em atividades lúdicas que estimulam o desenvolvimento dos órgãos de sentidos, como a “Caixa Sensorial”, a “Trilha Sensorial” e o Programa de Visita Guiada no Museu e na sua área adjacente (Reserva Técnica).

O Museu de Ciências Naturais está localizado próximo à administração do Zoológico de Brasília, a sua entrada é gratuita e o funcionamento é de terça-feira à domingo e feriados, das 9h às 16h.

Atendimento Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB) Av. das Nações Via L2 Sul – Brasília/DF.

Valor: Gratuito.

Espaço em revitalização, em breve será reaberto.

Mais informações: (61) 3445-7048.

*Atendimento especial para Portadores de necessidades especiais (PNE).

PROGRAMAS E PROJETOS

ZOO NOTURNO

Modalidade de visita agendada, realizada no período noturno, com monitoramento realizado por Educadores e/ou Técnicos da FJZB.

O agendamento deverá ser realizado pelo e-mail atendimento@zoo.df.gov.br, nas datas divulgadas pela FJZB. Os solicitantes deverão preencher o Formulário de Agendamento disponibilizado via e-mail pela Diretoria de Educação Ambiental (Deam).

Valor – R\$ 30.

Em caso de dúvida, ligue (61) 3445-7048.

ZOO ESCOLAR

Modalidade de visita agendada, onde o demandante coordena o fluxo na área de visitação sem intervenção ativa de nenhum agente vinculado à FJZB.

Disponível de terça a sexta-feira.

O agendamento deverá ser realizado pelo e-mail atendimento@zoo.df.gov.br. Os solicitantes deverão preencher o Formulário de Agendamento disponibilizado via e-mail pela Diretoria de Educação Ambiental (Deam).

Valor – R\$5 (valor único)

Será concedida a isenção total aos alunos da rede pública e Professores (rede pública e particular), com a devida identificação.

Em caso de dúvida, ligue (61) 3445-7048.

ZOO EXPERIÊNCIA

Modalidade de visita agendada, monitorada por educadores vinculados à FJZB, tendo roteiros específicos e pré-estabelecidos no momento do agendamento, cujo valor é de R\$ 30.

Todas as terças e quartas-feiras, salvo motivo de força maior (como condições climáticas) que será devidamente comunicado ao visitante pela Diretoria de Educação Ambiental. Participam quatro grupos, com cada um contendo de 4 a 8 pessoas; saída às 9h, no turno matutino, e às 14h, no turno vespertino;

O agendamento deverá ser realizado pelo e-mail atendimento@zoo.df.gov.br, nas datas divulgadas pela FJZB. Os solicitantes deverão preencher o Formulário de Agendamento disponibilizado via e-mail pela Diretoria de Educação Ambiental (Deam).

Será concedida isenção do valor de entrada para 10 grupos/ano de alunos regularmente matriculados na rede de ensino pública com um professor responsável pelo grupo (neste caso, o agendamento deve ser realizado pela instituição educacional).

Em caso de dúvida, ligue (61) 3445-7048.

ZOO COM VIVÊNCIAS

Modalidade de visita agendada voltada ao público com necessidades especiais. Disponível em datas pré-estabelecidas e divulgadas por meio das redes oficiais do Zoológico de Brasília. Todos os participantes são isentos.

Em caso de dúvida, ligue (61) 3445-7048.

COLÔNIA DE FERAS

Conjunto de atividades lúdicas, educativas e esportivas oferecidas a um grupo de crianças, nos períodos de férias escolares.

Disponível nos meses de julho e janeiro com agendamento prévio que deverá ser realizado pelo email atendimento@zoo.df.gov.br. Os solicitantes deverão preencher o Formulário de Agendamento disponibilizado via e-mail pela Diretoria de Educação Ambiental (Deam) na data divulgada nas redes oficiais do Zoológico de Brasília.

20% das vagas são destinadas a alunos regularmente matriculados na rede pública de ensino, com isenção total. Em caso de dúvida, ligue (61) 3445-7048.

ZOO ACADÊMICO

Modalidade de visita agendada na qual um Coordenador/Docente de uma Instituição de Ensino Superior realiza atividades juntamente com os discentes vinculados, com monitoramento realizado pelos Técnicos e/ou Educadores da FJZB.

Disponível de terça a sexta com agendamento prévio que deverá ser realizado pelo e-mail atendimento@zoo.df.gov.br. Os solicitantes deverão preencher o Formulário de Agendamento disponibilizado via e-mail pela Diretoria de Educação Ambiental (Deam).

Valor – R\$30 (valor único por pessoa)

ZOO CAPACITAÇÃO

Modalidade de visita agendada na qual o demandante solicita atividades de instrução/capacitação acerca de um assunto específico. É ministrada por Técnicos e/ou Educadores da FJZB.

Disponível de terça a sexta com agendamento prévio que deverá ser realizado pelo e-mail atendimento@zoo.df.gov.br. Os solicitantes deverão preencher o Formulário de Agendamento disponibilizado via e-mail pela Diretoria de Educação Ambiental (Deam).

Valor único de R\$50 por pessoa. Isenção total para instituições públicas.

Em caso de dúvida, ligue (61) 3445-7048

Isenção total para alunos de Instituições Públicas e para os professores das Instituições Públicas e Particulares.

PALESTRAS

A equipe de Educação Ambiental apresenta palestras gratuitas sobre diversas temáticas ambientais. Agendamento pelo telefone (61) 3445-7048 ou presencialmente na Diretoria de Educação Ambiental (Deam), localizada na Superintendência de Educação e Uso Público (Sueup).