

Fundação Jardim Zoológico de Brasília

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO

2026

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.

Esta Carta de Serviços mostra o que o Zoológico de Brasília oferece, como você pode aproveitar nossos serviços e o que prometemos para tornar sua experiência especial. Aqui, você encontra informações claras sobre visitas, atividades educativas e como nos contatar.

Visitação ao Zoológico de Brasília

Um passeio para conhecer mais de 600 animais de 180 espécies, como aves, répteis e mamíferos, em uma área de 139,7 hectares com lagos, borboletário e museu.

Quem pode visitar?

Qualquer pessoa!

Como funciona?

- Presencial: Venha ao Zoológico nos dias abertos ao público.
- Horário: Terça a domingo e feriados, das 8h30 às 17h (entrada até 16h). Fechado às segundas para manutenção.
- Tempo de espera: Até 15 minutos na bilheteria em dias normais; pode aumentar em feriados (conforme Lei nº 2.547/2000 do DF).
- Local: Avenida das Nações, Via L4 Sul, s/n, Brasília-DF (CEP: 70610-100). Veja o mapa [aqui](#).
- Como chegar: Linhas de ônibus 128.1 e 128.2 (Terminal Asa Norte).
- Estacionamento: Gratuito, com amplo espaço.
- Acessibilidade: Rampas e banheiros adaptados disponíveis.

Quanto custa?

- Inteira: R\$ 10,00
- Meia-entrada (R\$ 5,00): Crianças de 6 a 12 anos, idosos (60+), estudantes, beneficiários de programas sociais, professores e servidores da Assistência à Educação do DF (com comprovação).
- Promocional: R\$ 5,00 para todos às terças, quartas e quintas (exceto feriados).
- Grátis: Crianças até 5 anos, pessoas com deficiência (PNE) e um acompanhante (com documento).
- Pagamento: Dinheiro, PIX, cartão de débito ou crédito.

O que você precisa?

- Documento com foto para meia-entrada ou gratuidade.
- Seguir as regras: não alimentar animais, não trazer bebidas alcoólicas ou recipientes de vidro, e não entrar com animais domésticos.

Etapas e prazos:

1. Compre o ingresso na bilheteria (8h30 às 16h).
2. Entre e aproveite (duração média: 2 a 3 horas).

Prioridade:

Gestantes, idosos, pessoas com deficiência e crianças pequenas têm fila preferencial.

Dúvidas?

Ligue (61) 3445-7048 ou envie e-mail para atendimento@zoo.df.gov.br.

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).

Nossos espaços

Auditórios

A Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB) disponibiliza um auditório 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 alcoólica; 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.

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).

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.

Ouvidoria

O que é?

Canal para elogios, sugestões, reclamações ou dúvidas sobre nossos serviços.

Como usar?

- Online: <https://www.participa.df.gov.br/>

- Telefone: 162 (gratuito).

- Presencial: Administração do Zoológico, segunda a sexta, 8h às 17h.

Prazos:

- Resposta inicial: até 10 dias.
- Resolução: até 20 dias (pode estender por mais 10).

Dúvidas?

E-mail: ouvidoria@zoo.df.gov.br.

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**O que é?**

Para pedir informações públicas, como gastos ou projetos do Zoológico.

Como usar?

- Online: <https://www.participa.df.gov.br/>
- Presencial: Administração, segunda a sexta, 8h às 17h.

Prazos:

- Resposta em até 20 dias (pode estender por mais 10).

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/>

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.

Esta Carta de Serviços mostra o que o Zoológico de Brasília oferece, como você pode aproveitar nossos serviços e o que prometemos para tornar sua experiência especial. Aqui, você encontra informações claras sobre visitas, atividades educativas e como nos contatar.

Visitação ao Zoológico de Brasília

Um passeio para conhecer mais de 600 animais de 180 espécies, como aves, répteis e mamíferos, em uma área de 139,7 hectares com lagos, borboletário e museu.

Quem pode visitar?

Qualquer pessoa!

Como funciona?

- Presencial: Venha ao Zoológico nos dias abertos ao público.
- Horário: Terça a domingo e feriados, das 8h30 às 17h (entrada até 16h). Fechado às segundas para manutenção.
- Tempo de espera: Até 15 minutos na bilheteria em dias normais; pode aumentar em feriados (conforme Lei nº 2.547/2000 do DF).
- Local: Avenida das Nações, Via L4 Sul, s/n, Brasília-DF (CEP: 70610-100).
- Como chegar: Linhas de ônibus 128.1 e 128.2 (Terminal Asa Norte).
- Estacionamento: Gratuito, com amplo espaço.
- Acessibilidade: Rampas e banheiros adaptados disponíveis.

Quanto custa?

- Inteira: R\$ 10,00
- Meia-entrada (R\$ 5,00): Crianças de 6 a 12 anos, idosos (60+), estudantes, beneficiários de programas sociais, professores e servidores da Assistência à Educação do DF (com comprovação).
- Promocional: R\$ 5,00 para todos às terças, quartas e quintas (exceto feriados).
- Grátis: Crianças até 5 anos, pessoas com deficiência (PNE) e um acompanhante (com documento).
- Pagamento: Dinheiro, PIX, cartão de débito ou crédito. O que você precisa?
- Documento com foto para meia-entrada ou gratuidade.
- Seguir as regras: não alimentar animais, não trazer bebidas alcoólicas ou recipientes de vidro, e não entrar com animais domésticos.

Etapas e prazos:

1. Compre o ingresso na bilheteria (8h30 às 16h).
2. Entre e aproveite (duração média: 2 a 3 horas).

Prioridade:

Gestantes, idosos, pessoas com deficiência e crianças pequenas têm fila preferencial.

Dúvidas?

Ligue (61) 3445-7048 ou envie e-mail para atendimento@zoo.df.gov.br.

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

Isonção 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).

Nossos espaços

Auditórios

A Fundação Jardim Zoológico de Brasília (FJZB) disponibiliza um auditório 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.

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).

Alimentação

O Zoológico de Brasília permite que os visitantes tragam o próprio lanche para o parque. Sendo proibido apenas:

-Garrafas de vidro;

-Bebidas alcoólicas

Além disso, o Zoológico dispõe de duas (2) lanchonetes que servem bebidas não-alcoólicas, 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.

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal para você falar com o governo sobre os serviços públicos. Aqui, você pode registrar:

- **Elogio:** Quando gostar de algo.
- **Denúncia:** Para apontar irregularidades envolvendo servidores ou órgãos públicos.

- **Sugestão:** Ideias para melhorar os serviços.
- **Reclamação:** Se algo não funcionar bem.
- **Solicitação:** Pedir um serviço ou informação.

O que NÃO atendemos:

- Assuntos do Governo Federal ou de outros estados.
- Problemas entre pessoas ou empresas, sem relação com o governo do DF.

Como Falar Conosco

Você pode nos contatar de três formas:

- **Telefone 162:** Gratuito, de segunda a sexta (7h às 21h) e feriados/fins de semana (8h às 18h).
- **Online:** Acesse www.participa.df.gov.br, faça seu cadastro e envie sua manifestação.
- **Presencial:** Na Ouvidoria do Zoológico de Brasília, Avenida das Nações, Via L4 Sul, s/n, de segunda a sexta (exceto feriados), das 8h30 às 12h e de 14h às 17h.

Prazos para Resposta

- **10 dias corridos:** Para informar o que já estamos fazendo (resposta preliminar).
- **20 dias corridos:** Para resposta final.
- **Denúncias:** Podem ter mais 20 dias, se o órgão justificar e a Ouvidoria-Geral aprovar.

Prioridade no Atendimento

- **Todas as suas mensagens:** São tratadas com prioridade pelo Zoo, seja por telefone, online ou presencial (Instrução Normativa nº 191/2020).
- **No atendimento presencial:** Damos preferência a gestantes, mães com bebês de colo, idosos (60+), pessoas com deficiência, obesidade grave, em hemodiálise, com fibromialgia ou câncer.

O que Incluir numa Denúncia

- Quem está envolvido (nomes de pessoas ou empresas).
- Quando aconteceu.
- Onde foi.

- Quem viu (testemunhas).
- Provas, se tiver.

Tempo de Espera

Quase não há espera para atendimento presencial na Ouvidoria do Zoo, devido à baixa procura.

Seus Direitos

- Segurança e sigilo dos seus dados.
- Acompanhamento da sua demanda nos prazos.
- Atendimento por equipe treinada.
- Resposta ao pedido de informação pelo e-SIC nos prazos legais.
- Direito a recurso ou reclamação (em até 10 dias após os 10 dias iniciais, com resposta em 5 dias úteis).

Registro

- **Identificado:** Traga um documento com foto (RG, CNH, passaporte, carteira de trabalho ou funcional). Você pode pedir sigilo (Decreto nº 36.462/2015, Art. 23).
- **Anônimo:** Só para denúncias ou reclamações; fazemos uma análise inicial para confirmação dos fatos.

Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Quer saber sobre gastos, documentos ou ações do Zoo? Use o e-SIC:

- **Online:** www.participa.df.gov.br.
- **Presencial:** Na Ouvidoria do Zoo (endereço acima).
- **Prazo:** 20 dias corridos, com possível prorrogação de 10 dias (justificada).
- **Recurso:** Até 10 dias após o prazo; resposta em 5 dias úteis (3ª instância pode demorar mais, Decreto nº 34.276/2013).
- **O que precisa:** Nome, documento com foto, descrição clara do pedido e contato para resposta.

Relatórios da Ouvidoria

Veja nossos relatórios em: www.zoo.df.gov.br/relatorios-da-ouvidoria/.

Leis e Normas

- **Leis:**

- Lei Complementar nº 840, de 23 de dezembro de 2011 - Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais.
- Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regulamento Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 - Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

- **Decretos:**

- Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 - 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 36.419, de 25 março de 2015 - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019 - Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.
- Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013 - Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

- **Instruções Normativas:**

- Instrução Normativa nº 01/2015 - 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 Normativa nº 01/2017 - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.
- Instrução Normativa nº 05/2020 - Altera a Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.
- Instrução Normativa nº 191/2020 - 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.