

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF)

1. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO AUTUADOR:

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e de Desenvolvimento do Município de Porto Velho – ARDPV.

2. DADOS DO RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

Relatório nº. 008/2026

Data de Emissão: 05/08/26

Processo Administrativo nº: 025.000306/2026-25

3. IDENTIFICAÇÃO DO FISCALIZADO

Razão Social JTP Transporte, Serviços, Gerenciamento e Recursos Humanos LTDA.

CNPJ/CPF: 07.580.559/0009-34

Data da Fiscalização: 05 de agosto de 2026

4. OBJETO DA FISCALIZAÇÃO

Serviço Fiscalizado: Fiscalização Operacional do Serviço de Transporte Especial de Passageiros.

Contrato: nº. 005/PGM/2020

Período Fiscalizado: Manhã

Tipo de Fiscalização: () Ordinária (X) Extraordinária () Emergencial

5. METODOLOGIA DA FISCALIZAÇÃO

Inicialmente, cumpre destacar que a metodologia empregada na presente fiscalização foi concebida de modo a assegurar a aferição objetiva, precisa e confiável da execução dos serviços de transporte público, bem como garantir a transparência e a rastreabilidade das informações obtidas ao longo da atividade fiscalizatória. Nesse contexto, procedeu-se à realização de diligências in loco no ponto previamente fixados pela DTO/ARDPV.

Para fins de registro e validação das constatações, utilizaram-se imagens captadas em tempo real por meio do aplicativo “Timestamp”, ferramenta que possibilita o registro fotográfico contendo, de forma automática, data, horário e coordenadas geográficas. Tal instrumento confere maior credibilidade, autenticidade e segurança às evidências documentais produzidas no curso da fiscalização.

Dessa forma, a metodologia adotada integra a observação direta em campo, o registro fotográfico georreferenciado e a coleta de informações junto à população local, permitindo uma análise mais acurada quanto à regularidade e à eficiência da execução dos serviços.

6. CONSTATAÇÕES E ANÁLISE

Esta equipe de fiscalização, em estrita observância às diretrizes e orientações estabelecidas pela DTO/ARDPV, deu início às atividades fiscalizatórias às *11h50min do dia 05 de agosto de 2026*, realizando vistoria in loco de natureza operacional no sistema de Transporte Especial de Passageiros.

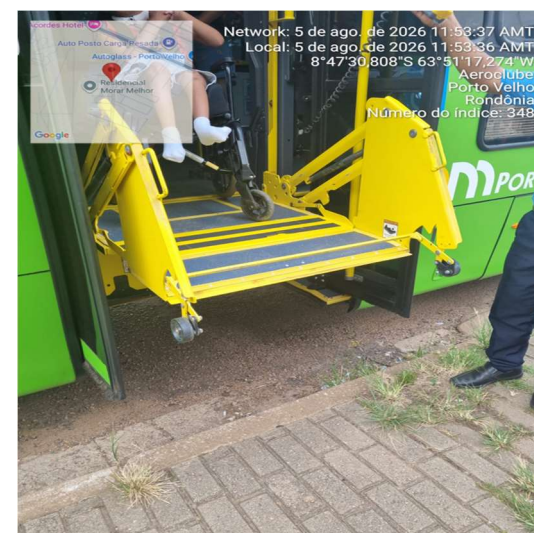
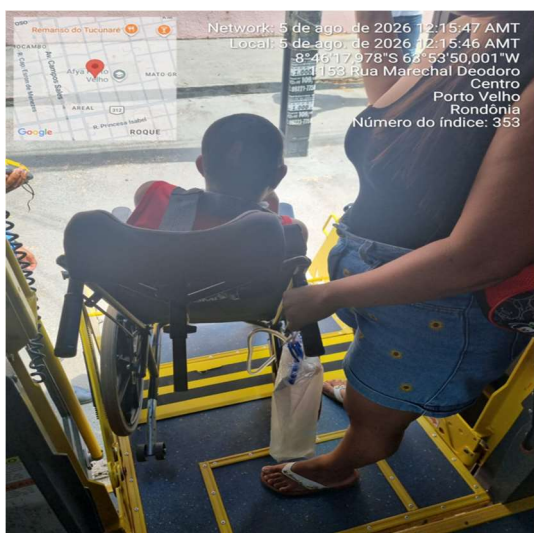
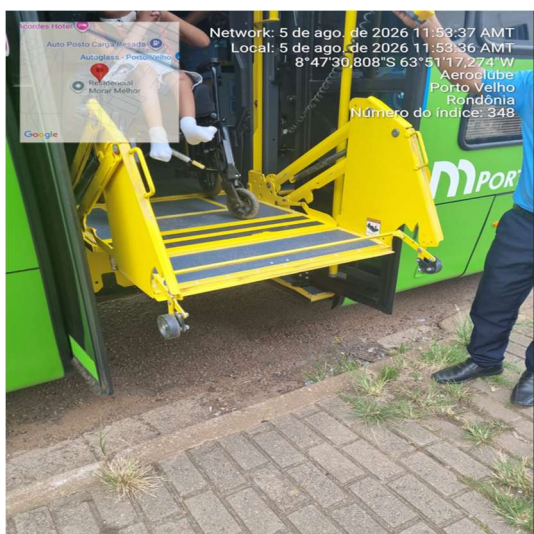
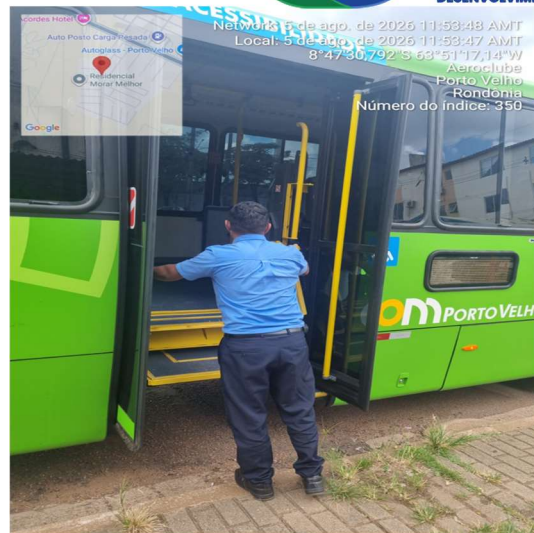
A ação fiscalizatória teve por finalidade verificar as condições de prestação do serviço, especialmente no que se refere à *acessibilidade, segurança, qualidade do atendimento, regularidade operacional e adequação dos veículos às necessidades específicas dos usuários com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida e pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA*.

Durante a diligência, esta equipe procedeu à observação direta das condições operacionais e estruturais verificadas no momento da fiscalização, bem como do atendimento prestado aos usuários, buscando aferir a conformidade da execução do serviço com as normas, diretrizes e parâmetros aplicáveis ao Transporte Especial de Passageiros.

Nobre Diretor, na sequência, seguem as imagens registradas em tempo real durante a fiscalização in loco, devidamente documentadas e revestidas das formalidades pertinentes, as quais têm por finalidade instruir, comprovar e corroborar as constatações realizadas por esta equipe técnica, no regular exercício de suas atribuições fiscalizatórias.

As imagens constituem elementos de suporte à presente fiscalização, permitindo a adequada visualização das condições constatadas no momento da diligência e contribuindo para a formação do conjunto probatório necessário à análise e à adoção das providências administrativas eventualmente cabíveis. Vejamos:





7. IRREGULARIDADES E RECOMENDAÇÕES

Durante a fiscalização operacional realizada no âmbito do *Processo Administrativo SEI nº 025.000306/2026-25*, tendo como interessada a empresa *JTP Transportes*, foram acompanhadas as condições de execução do Serviço de Transporte Especial de Passageiros, especialmente quanto à

acessibilidade, segurança, qualidade do atendimento e adequação dos veículos às necessidades específicas dos usuários com deficiência e mobilidade reduzida.

No curso da diligência, foi acompanhado o atendimento realizado pelo motorista Marcos Oliveira, mediante o veículo prefixo 02.298, ocasião em que a equipe de fiscalização teve contato com a Sra. Bárbara Araújo, mãe do adolescente Marcos Emanuel, de 13 anos, pessoa com deficiência e mobilidade reduzida, residente no *Complexo Morar Melhor*.

A usuária relatou que se encontrava com seu filho em uma área coberta, localizada na esquina próxima à sua residência, onde realizou o embarque no veículo com destino à *Casa Família Rosetta*, para atendimento de fisioterapia. Informou que realiza esse deslocamento aproximadamente uma vez por semana, conforme a necessidade de acompanhamento terapêutico do filho.

Quanto à logística operacional do serviço, a *Sra. Bárbara Araújo* informou que *não possui ressalvas relevantes quanto ao deslocamento realizado*, destacando que o serviço atende à necessidade de transporte de seu filho, realizando o percurso de ida e retorno. Relatou, ainda, possuir contato com os motoristas que realizam o atendimento, circunstância que, segundo sua percepção, contribui para a organização e previsibilidade dos deslocamentos.

Entretanto, durante a manifestação da usuária, foram identificadas questões relevantes relacionadas especificamente às condições de acessibilidade e segurança do veículo prefixo 02.298. A *Sra. Bárbara* relatou que o espaço destinado à acomodação da cadeira de rodas não apresenta dimensões adequadas para acomodá-la de maneira satisfatória, ocasionando dificuldade para o correto posicionamento do equipamento de mobilidade no interior do veículo.

Além disso, informou que o cinto de segurança destinado à fixação da cadeira de rodas não trava adequadamente, situação que merece especial atenção, considerando que o equipamento possui finalidade diretamente relacionada à segurança do usuário durante o deslocamento. A deficiência ou inadequação do mecanismo de travamento pode comprometer a correta fixação da cadeira e, conseqüentemente, a segurança do passageiro em caso de frenagem, manobra ou eventual ocorrência durante o trajeto.

A situação relatada encontra correspondência direta com os critérios estabelecidos no *Despacho nº 352*, especialmente aqueles relacionados à verificação das condições gerais de conservação, manutenção, acessibilidade e segurança dos veículos, bem como ao funcionamento dos equipamentos de acessibilidade, dos dispositivos de fixação das cadeiras de rodas e dos cintos de segurança.

Nesse sentido, *recomenda-se a realização de inspeção técnica específica no veículo prefixo 02.298*, com a verificação das dimensões e condições do espaço destinado à cadeira de rodas, bem como do funcionamento do respectivo sistema de fixação e do cinto de segurança, devendo a empresa responsável providenciar, caso confirmada a inconformidade, a imediata correção ou substituição dos equipamentos que apresentem defeito ou inadequação.

7.1. DO AGENDAMENTO E DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Durante a fiscalização, também foram colhidas informações acerca do sistema de agendamento do transporte especial. Segundo relato da Sra. Bárbara Araújo, existem procedimentos distintos para o atendimento de usuários com mobilidade reduzida e para usuários com transtorno do espectro autista – TEA.

Quanto ao agendamento destinado às pessoas com mobilidade reduzida, a usuária informou que o procedimento atualmente se encontra **estabilizado, simplificado e sem maiores entraves**, considerando-o de fácil utilização e adequado às necessidades apresentadas.

Por outro lado, relatou que o agendamento destinado às pessoas com TEA apresenta dificuldades, mencionando a existência de um fluxo significativo de reclamações por parte de usuários e familiares quanto ao procedimento adotado.

Embora a manifestação tenha caráter individual e não constitua, isoladamente, comprovação de irregularidade generalizada, trata-se de informação relevante para a fiscalização, especialmente por envolver a acessibilidade do próprio sistema de prestação do serviço, e não apenas a acessibilidade física dos veículos.

Dessa forma, recomenda-se que a empresa apresente informações detalhadas acerca do procedimento de agendamento para usuários com TEA, indicando canais disponíveis, etapas necessárias, prazos para confirmação, critérios utilizados e eventuais mecanismos de atendimento prioritário, bem como que seja avaliada a existência de reclamações recorrentes e as providências adotadas para solucioná-las.

Recomenda-se, ainda, que a empresa promova mecanismos que garantam maior simplicidade, transparência, previsibilidade e acessibilidade no processo de agendamento, especialmente para familiares ou responsáveis que necessitam organizar previamente o transporte de crianças e adolescentes com deficiência.

7.2. DA AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO PARA DESLOCAMENTOS À FARMÁCIA:

Outro ponto relevante apresentado pela usuária refere-se à informação de que o serviço não contempla agendamento para deslocamentos destinados à retirada de medicamentos na farmácia estadual, situada nas proximidades do Hospital de Base.

Segundo relatado, essa situação gera dificuldade significativa para as mães e responsáveis por crianças com deficiência, uma vez que, em determinadas situações, o responsável precisa *deixar a criança sob os cuidados de terceiros para se deslocar até a unidade de dispensação de medicamentos* ou, *quando necessita levar o próprio filho, realizar deslocamento superior a 1 km empurrando a cadeira de rodas*, circunstância que pode representar importante barreira de acessibilidade e dificultar a continuidade do tratamento.

A questão merece ser analisada sob a perspectiva da integralidade do atendimento à pessoa com deficiência, considerando que o transporte especial não deve ser avaliado exclusivamente quanto ao deslocamento para consultas e terapias, mas também quanto às necessidades essenciais relacionadas à continuidade do cuidado e à garantia de condições adequadas de mobilidade.

Diante disso, recomenda-se que a empresa responsável pelo serviço, em conjunto com o órgão gestor e fiscalizador, avalie a possibilidade técnica e regulamentar de contemplar deslocamentos destinados à retirada de medicamentos, observados os critérios, limites e finalidades estabelecidos para o Serviço de Transporte Especial de Passageiros.

Caso o referido deslocamento não esteja previsto contratual ou regulamentarmente entre as modalidades de atendimento, recomenda-se que a demanda seja formalmente encaminhada ao órgão competente para análise, a fim de verificar a possibilidade de criação de procedimento específico ou solução administrativa que reduza as barreiras enfrentadas pelos usuários com deficiência e seus familiares.

7.3. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

As informações obtidas durante a fiscalização demonstram que, embora a usuária entrevistada tenha relatado satisfação com a logística geral do transporte, especialmente quanto à realização dos deslocamentos de ida e retorno e ao contato com os motoristas, permanecem questões pontuais que demandam providências, sobretudo relacionadas aos *equipamentos de acessibilidade e segurança do veículo prefixo 02.298* e às dificuldades relatadas no sistema de agendamento para usuários com TEA.

Assim diante dos fatos alegados, recomenda-se:

I – realizar inspeção técnica no veículo *prefixo 02.298*, verificando especificamente o espaço destinado à cadeira de rodas e sua compatibilidade com o equipamento utilizado pelo usuário;

- II** – verificar imediatamente o funcionamento do cinto e dos dispositivos de fixação da cadeira de rodas, especialmente quanto ao mecanismo de travamento;
- III** – determinar à empresa a correção ou substituição dos equipamentos que apresentem defeito, inadequação ou comprometimento da segurança;
- IV** – apresentar informações sobre o sistema de agendamento para usuários com TEA, incluindo canais, procedimentos, prazos, critérios e quantidade de reclamações eventualmente registradas;
- V** – avaliar medidas destinadas a tornar o procedimento de agendamento para pessoas com TEA mais simples, acessível e eficiente;
- VI** – analisar a possibilidade de atendimento de deslocamentos destinados à retirada de medicamentos, especialmente para usuários com deficiência que enfrentem dificuldades de locomoção;
- VII** – caso o transporte para farmácia não esteja previsto nas regras atuais do serviço, encaminhar a demanda ao órgão competente para análise quanto à possibilidade de regulamentação ou criação de mecanismo específico;
- VIII** – manter registro das manifestações dos usuários, especialmente aquelas relacionadas a falhas de acessibilidade, segurança, agendamento e continuidade do atendimento, de modo a subsidiar futuras ações fiscalizatórias;
- IX** – recomendar o acompanhamento posterior das providências adotadas pela empresa, mediante nova diligência ou solicitação de documentação comprobatória, a fim de verificar a efetiva correção das inconformidades apontadas.

Por fim, destaca-se que as manifestações dos usuários constituem importante instrumento de avaliação da qualidade e efetividade do serviço público, devendo ser consideradas conjuntamente com as constatações técnicas realizadas pela equipe de fiscalização. No presente caso, a inexistência de reclamações quanto à logística geral do transporte não afasta a necessidade de correção das deficiências específicas apontadas quanto aos equipamentos de acessibilidade e segurança, especialmente porque envolvem diretamente a proteção e a integridade de pessoa com deficiência e mobilidade reduzida durante o deslocamento.

Atenciosamente,

Porto Velho, 05 de agosto de 2026.

Alexandre Theol Denny Neto
Assessor/ Fiscal – mat 0009

Renê Sá de Andrade
Assessor/ Fiscal – mat 00016