

Artesp abre investigação sobre falhas na Anchieta-Imigrantes

Agência apura série de reclamações contra a Ecovias, como cobrança dupla de pedágio e má preservação de estradas

A Agência de Transportes do Estado de São Paulo informou ontem que irá investigar as queixas de usuários das rodovias Anchieta e Imigrantes, que cortam o Grande ABC e estão sob administração da Ecovias. A Artesp, responsável por facilitar o serviço das companhias que tomam conta das estradas paulistas servitizadas, se posicionou depois que reportagem do Diário mostrou reclamações de motoristas. As denúncias incluem dupla cobrança de pedágio no SAI (Sistema Anchieta-Imigrantes) – cujo valor da tarifa, R\$ 35,50, é o mais alto do Brasil – e má conservação das pistas. Segundo o departamento, as críticas são de seu conhecimento e já estão sendo apuradas junto à concessionária. Relatos contra a administradora têm sido feitos com frequência em portal de defesa dos consumidores. Ecovias afirmou que o canal oficial para reclamações do sistema é a ouvidoria. [Setecidades |](#)

Artesp vai apurar reclamações de usuários contra a Ecovias

Agência afirma que já tomou conhecimento sobre denúncias junto à concessionária do SAI

RENAN SOARES
renansoares@dgabc.com.br

A Artesp (Agência de Transportes do Estado de São Paulo) vai apurar as reclamações de usuários contra a Ecovias, responsável pelo SAI (Sistema Anchieta-Imigrantes), após o Diário mostrar, no sábado (23), que a concessionária acumula inúmeras queixas nos meios digitais, como a cobrança dupla de pedágios e seu alto preço, atualmente em R\$ 35,50. A agência afirmou que "já tomou conhecimento sobre as questões apontadas na reportagem e está apurando cada uma delas com a concessionária".

Ao ser questionada sobre as reclamações dos motoristas, a Artesp ainda complementou dizendo que mantém fiscalização e diálogo permanentes com a Ecovias e com todas as concessionárias que integram o Programa de Concessões Rodoviárias do Estado, buscando "garantir a eficiência da operação aos usuários". O SAI é a principal ligação entre a Região Metropolitana e o Porto de Santos, abrangendo também o Polo Petrolquímico de Cubatão, as indústrias do Grande ABC e o Litoral.

Conforme mostrou o Diário no último sábado, a concessionária é alvo de muitas reclamações no site Reclame

Aqui, espaço em que consumidores expõem as suas insatisfações e as empresas têm oportunidade de se posicionar. A Ecovias possui 1.758 citações e, em um ranking que vai de 0 a 10, tem nota 3,9 e aparece como "não recomendada" pelos usuários da plataforma. Apesar de responder às demandas, a reportagem apontou que quase a totalidade das queixas são respondidas, mas com textos burocráticos.

O Diário verificou as ocorrências relatadas pelos usuários entre julho e setembro deste ano, sendo que a maioria delas (36) se refere aos pedágios. Neste quesito, a bronca dos usuários vai de cobrança em duplicidade até veículos danificados pelas cancelas nas praças de cobrança. "No dia 7/9, às 21h20, passei na cancela automática na Imigrantes e foi cobrado o valor duplicado do pedágio. Enviei solicitação pelo site, mas não obtive retorno. Gostaria do reembolso do valor o mais rápido possível", escreveu um usuário no dia 19 deste mês. A solicitação ainda não foi respondida, mesmo após a publicação da matéria.

BURACOS

Mas não são apenas os pedágios que deixam os motoristas na bronca. No dia 15, um



REJEIÇÃO. Ecovias, em um ranking que vai de 0 a 10, tem nota 3,9 e aparece como "não recomendada" pelos usuários da Reclame Aqui, preço do pedágio é apontado

morador de São Caetano reclamou de uma ocorrência no início do ano. "No dia 14 de janeiro usei a Anchieta sentido Santos por volta das 12h30 e durante a operação de descida para o Litoral me deparei com um buraco bem acentuado, aproximadamente no km 49, onde não tinha como desviar devido ao tráfego intenso. Foi um pancada bem forte! O pedágio mais caro do Brasil e tem um buraco na pista, que se não causa acidente, danifica os veículos?!", escreveu o motorista, que anexou fotos do pneu danificado e do gasto com o reparo.

Outro usuário, no dia 1º deste mês, reclamou sobre o mesmo assunto. "No meio da estrada, na altura de Cubatão-Litoral SP, existe um buraco gigantesco! Este mesmo buraco quase causa um acidente grave neste último final de semana do dia 25/08/2023", diz a mensagem do reclamante, que apontou estar no carro a namorada e o filho, quando ouviu "um barulho atordoante". Em resposta a concessionária afirma que gerou um processo "com orientação sobre dados e/ou documentos necessários para o ingresso do pedido de ressarcimento".

DEFESA

Em resposta, a Ecovias disse que seu canal oficial de atendimento é a ouvidoria. Sobre a falta de respostas, a empresa diz que, embora não seja um canal oficial, o Reclame Aqui recebe atenção da concessionária, que analisa e apura cada uma das mensagens, dando retornos personalizados. A concessionária ainda aponta que "sacou de ser apontada pelo MESC/Google como uma das 100 melhores do Brasil em Satisfação do Cliente". A avaliação é feita ao longo de 12 meses por meio do Google Opinion Rewards.

O SAI está sob concessão da Ecovias há 25 anos. Em média, 100 mil veículos utilizam as estradas por dia, sendo 13 mil comerciais em direção ao Porto de Santos. Em feriados prolongados e datas comemorativas, como Carnaval, Semanas Santa ou fim de ano, estes números crescem sistematicamente. A concessionária é responsável pela exploração e manutenção do sistema rodoviário de 176,8 km de extensão e pela prestação de serviços aos cerca de 40 milhões de veículos que circulam anualmente pelo SAI.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

Seção: Setecidades Pagina: 1