

Este estudo faz parte de uma pesquisa que teve como objetivo geral propor um método para definição de nível de serviço em praças de pedágio brasileiras. Para a proposição do método, foram coletadas informações a respeito de características geométricas e operacionais de rodovias e praças de pedágio brasileiras. O levantamento de dados contemplou 199 praças de pedágio localizadas em 9 estados do país. Foram levantadas informações sobre a extensão da malha pavimentada e conservação das rodovias; quantidade de cabines nas praças de pedágio, disponibilidade de cobrança eletrônica e dimensões da área de chegada das praças, onde ocorre o alargamento da rodovia. Tais dados foram utilizados para o desenvolvimento de modelos de praças de arrecadação de pedágio representativos da realidade brasileira através do uso de software de simulação. A partir das simulações foram extraídos vídeos representativos de diferentes condições operacionais em praças de pedágio, iterando-se fatores tais como tamanho da praça de pedágio, composição do fluxo e tamanho de fila que o cliente teria de aguardar para efetuar o pagamento. Os vídeos foram posteriormente utilizados na elaboração de uma pesquisa aplicada junto a usuários de praças de pedágio, cujos resultados embasaram o método proposto para determinação de nível de serviço em praças de pedágio brasileiras.