Anais do Semana de Ciência e Tecnologia da PUC Goiás 2014
Disponível em: http://pucgoias.edu.br/ucg/prope/pesquisa/anais/2015/index.htm
ISSN: 2177-3327

APLICAÇÃO DE SIMULAÇÃO DISCRETA PARA A GESTÃO DE FILAS NO SETOR DE SERVIÇOS: ESTUDO DE UM RESTAURANTE POPULAR DO TIPO SELF-SERVICE

ALAN FERREIRA DA ENCARNAÇÃO; MARIA JOSÉ PEREIRA DANTAS
alan.senai@sistemafieg.org.br

Algumas prestadoras de serviços não dimensionam corretamente sua capacidade de atendimento gerando assim as filas. As filas causam aborrecimentos tanto para os clientes como para os empresários, a fila pode ser em um restaurante, sinal de trânsito, bancos, ou em um supermercado. A Teoria das Filas provê modelos para demonstrar o comportamento de um sistema, sendo utilizada para estudo de processos formadores de filas, auxiliando os gestores na tomada de decisão. Este trabalho trata da modelagem e Simulação Discreta para a gestão de filas de um restaurante popular do tipo self-service, localizado na quinta avenida quadra cinquenta, da cidade de Goiânia-GO, onde são abordadas as características das atividades de serviços e sua importância, tendo como objetivo comparar e demonstrar a utilidade da Simulação Computacional através de análises matemáticas detalhadas verificando se é possível encontrar um ponto de equilíbrio que satisfaça o cliente e seja viável economicamente para o gestor do serviço. Através do Software ARENA, foi desenvolvido um modelo do tipo discreto e estocástico para reproduzir o ambiente diário do restaurante. Analisando os resultados obtidos verifica-se que, o atendimento do restaurante em questão é rápido e gerencia bem as grandes filas, principalmente nos finais de semana e feriados.

Palavras-chave: Arena. Modelagem. Simulação.