



ANÁLISE DO FLUXO DE ATENDIMENTO EM UMA LOJA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO ATRAVÉS DA TEORIA DAS FILAS

Bruna Dominguito*
Gustavo Ferreira Râbelo Garcia

RESUMO

Este trabalho tem como tema a utilização da Teoria das Filas em uma empresa do ramo de materiais de construção na cidade de Varginha. Tal abordagem se faz necessária devido ao mercado cada vez mais competitivo e aos clientes cada vez mais exigentes, nos quais buscam serviço com qualidade e no menor tempo possível. O objetivo deste trabalho é apresentar o estudo da Teoria das Filas e com base na sua aplicação, avaliar os seus benefícios para o sistema de atendimento, tal como diminuição do tempo de espera, maior rapidez no atendimento e melhor utilização dos serviços disponíveis. Este trabalho será conseguido mediante um estudo de caso, no qual o pesquisador visita o local a ser estudado, coleta informações e faz medições a fim de solucionar o problema, além disso utiliza uma pesquisa bibliográfica para se ter conhecimentos prévios sobre o problema. Portanto, o estudo irá auxiliar na redução das filas dos processos e consequentemente a satisfação dos clientes, tendo um sistema de funcionamento mais eficiente e com qualidade do serviço prestado, visto que atualmente a empresa estudada conta com um quadro de funcionários insuficiente.

Palavras- chave: Teoria das Filas. Tempo de atendimento. Satisfação dos clientes.