



SEFIC2017
UNILASALLE

A PESQUISA E O
RESPEITO À DIVERSIDADE

16 A 20 DE OUTUBRO DE 2017

ISSN 1983-6783

DESENVOLVIMENTO DE UM SIMULADOR PARA OTIMIZAÇÃO DE TEMPO DE ESPERA EM FILAS DE BUFFET EM EVENTOS

Nicolas Lima da Silva Camilo,
Alexandre Casacurta (orientador)
Faculdade Senac Porto Alegre

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis/Computação

Resumo: O congestionamento em filas é um problema com o qual o administrador de um negócio deve lidar, pois o tempo de espera é um dos itens que reflete a qualidade de um atendimento. A partir disso, essa pesquisa tem por objetivo estudar o processo gerador de fila e melhorar a prestação do serviço através do desenvolvimento de um simulador online para otimizar o tempo de espera e reduzir a fila no buffet, auxiliando na projeção desse cenário e na tomada de decisão. A fundamentação teórica do projeto faz uso da Teoria das Filas, tópico da Pesquisa Operacional, que envolve investigações baseadas em distribuições de probabilidades, permitindo determinar um modelo quantitativo de fila, a partir do padrão probabilístico. A Teoria das Filas consiste na modelagem analítica de processos que resultam em espera e tem como objetivo avaliar as suas medidas de desempenho, entre elas, o número de pessoas na fila e o tempo de espera pelo atendimento. Esta pesquisa é de natureza aplicada. Quanto ao objetivo, pode ser classificada como explicativa, e em se tratando de abordagem, faz uso tanto de mecanismos quantitativos, como qualitativos. A metodologia empregada no trabalho se desenvolve nos procedimentos de uma pesquisa exploratória, experimental e bibliográfica, a partir de um levantamento teórico identificando as variáveis que influenciam no tempo de espera na fila de um buffet. Para identificá-las, as técnicas de coletas utilizadas durante a pesquisa são a entrevista em profundidade e grupo focal, além da técnica de observação mediada por equipamento eletrônico. Em sequência será desenvolvido um modelo matemático com prototipação em linguagem "R" para aplicação de testes de viabilidade do modelo. Os dados obtidos serão analisados e ajustes serão realizados no modelo em um processo de retroalimentação. Para isso, será fundamental o apoio de empresas prestadoras de serviço de alimentação em eventos e ambientes de simulação, pois a infraestrutura do local e a organização do evento influenciam o tempo de espera na fila. Outrossim, haverá o modelo computacional, com a criação de um simulador em ambiente web, onde pretende-se, a partir da definição do tempo máximo tolerável, apresentar características das variáveis que impactam na formação de fila. Em se tratando de um projeto em andamento, tendo seu início em março de 2017, os resultados que foram obtidos até o momento fazem parte ainda do processo de pesquisa, como os fichamentos e decupagem de artigos relacionados ao assunto. Além disso, realizaram-se entrevistas em profundidade e um grupo focal com organizadores de eventos, fornecedores de gastronomia e operadores de buffet, a partir do que foi possível a identificação e de 22 variáveis intervenientes no tempo de espera na fila do buffet, as quais foram agrupadas através do sistema categorial de análise de conteúdo.

Palavras-Chave: teoria das filas; simulador; apoio a tomada de decisão.