

Análise de tamanho de equipe de atendimento a distância do SEBRAE com uso de simulação

Igor Rocha Barreira

Instituto tecnológico de Aeronáutica - ITA
Pça. Mal. Eduardo Gomes, 50, 12228-900, São José dos Campos/SP – Brasil
igorrochabarreira@gmail.com

Rodrigo Arnaldo Scarpel

Instituto tecnológico de Aeronáutica - ITA
Pça. Mal. Eduardo Gomes, 50, 12228-900, São José dos Campos/SP – Brasil
Brasil
rodrigo@ita.br

RESUMO

Os consumidores têm exigido cada vez mais por soluções remotas, especialmente no setor de serviços. Nesse sentido, o SEBRAE criou o projeto fale com especialista, ofertando serviços de orientação técnica via e-mail e chat, com máxima disponibilidade. O presente trabalho visa analisar o tamanho da equipe levando-se em conta custos e nível de serviço. A partir de da simulação de distintas ofertas de atendentes, o modelo foi construído usando os dados de registro do próprio sistema com intervalos entre entradas distribuídos ao longo do dia e tempos de atendimento ajustados. A validação e verificação ocorreram com consulta a atendentes do sistema e comparação de dados de saída. O trabalho analisou principalmente o tempo de espera em fila, o tempo de fila vazia e o nível de serviço, com a premissa de que clientes desistem do atendimento depois de 7 minutos de espera em fila. Usando comparações entre modelos com número de atendentes variando de 2 a 7, a análise enviada à diretoria da instituição mostra que apesar de o nível de serviço ser maior quanto mais se tem atendentes, o ganho marginal a partir do 5º atendente começa a decair o que demonstra o piora no custo/benefício.

PALAVRAS CHAVE. Simulação, Serviço, Demanda.

Tópicos Simulação

ABSTRACT

Consumers have increasingly demanded for remote solutions, especially in the service sector. With this mindset, sebrae created the project “talk to an expert”, offering technical guidance services via email and chat with maximum availability. This study aims to analyze the size of the team of experts attendants taking into account costs and service level. From a simulation with different offer of attendants, the model was built using the registered data of the system itself with intervals between people entering the system distributed throughout the day and the adjusted process time. The validation and verification was made by consulting system attendants and output data comparison. This paper focused on the queue waiting time, the queue empty time and the level of service, with the premise that customers drop the service after 7 minutes of waiting in line. Using comparisons between models with number of attendants ranging from 2 to 7, the analysis sent to the board of directors from the institution shows that although the level of service is higher the more you have attendants, the marginal gain after the fifth attendant begins to decline demonstrating the deterioration in the cost / benefit

KEYWORDS. Simulation. Service. Demand.

Topics - Simulation