

**MODELAGEM E SIMULAÇÃO ESTOCÁSTICA DO RESTAURANTE
UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO: FOCO NA
IDENTIFICAÇÃO DE GARGALOS**

Victor Fernando Câmara Viana

Universidade Federal de Pernambuco
Av. da Arquitetura, S/N Cidade Universitária
vfcv_pe@hotmail.com

Flávio Leandro Alves dos Santos

Universidade Federal de Pernambuco
Av. da Arquitetura, S/N Cidade Universitária
flavioleo2@hotmail.com

Márcio José das Chagas Moura

Universidade Federal de Pernambuco
Av. da Arquitetura, S/N Cidade Universitária
marcio@ceerma.org

RESUMO

Dentro de um ambiente onde a prestação de serviços à comunidade acadêmica cresce a cada ano, constatou-se a necessidade de elaborar um estudo para identificar eventuais gargalos presentes no sistema de atendimento do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Pernambuco. O problema no sistema de atendimento do Restaurante ocasionava a formação de grandes filas, o que tornava desconfortável a utilização do ambiente. O estudo teve como objetivo modelar o cenário atual do Restaurante Universitário, bem como identificar possíveis gargalos no sistema de atendimento e elaborar novos cenários de modo a otimizar o nível de serviço prestado. Por meio do uso da metodologia de modelagem e simulação estocástica foram identificados os recursos que bloqueavam o fluxo de atendimento dos clientes, e então, foram propostos dois novos cenários, porém foi constatada a eficiência, de modo a mitigar ou mesmo eliminar a formação de filas em diversos períodos de atendimento, em apenas um dos cenários. Por fim, o melhor cenário simulado foi proposto devido à possibilidade de rápida implantação juntamente com a percepção da melhoria no nível de serviço prestado à comunidade acadêmica e aos eventuais visitantes que visitam o campus universitário e usufruem do Restaurante.

PALAVRAS CHAVE. Simulação, Processos Estocásticos, Teoria das Filas.

ABSTRACT

Within an environment where service to the academic community grows every year, we found the need to conduct a study to identify possible bottlenecks in the restaurant's system service of the Federal University of Pernambuco. Through the use of the methodology of modeling and stochastic simulation this paper aims to model the current scenario of the university restaurant and identify potential bottlenecks, develop new scenarios, and then select the one that allows a fast deployment and mainly an improvement in the service to the academic community and any visitors who visit the campus and enjoy the restaurant.

KEYWORDS. Simulation, Stochastic Processes, Queuing Theory.