

APLICAÇÃO DE TEORIA DAS FILAS NO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UFMS

Lilian Milena Ramos Carvalho

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
Caixa Postal 549 - Jardim Paulista - 79070900 - Campo Grande, MS - Brasil
lilian.carvalho@ufms.br

Rogério Takeshi Yano

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
Caixa Postal 549 - Jardim Paulista - 79070900 - Campo Grande, MS - Brasil
rogeriotyano@live.com

Luiz Otávio Sobral Baldo

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
Caixa Postal 549 - Jardim Paulista - 79070900 - Campo Grande, MS – Brasil
tatosobral@yahoo.com.br

Guilherme Benito Maçarico Figueiredo

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
Caixa Postal 549 - Jardim Paulista - 79070900 - Campo Grande, MS - Brasil
gui_macarico@hotmail.com

Rennan Aquino Pereira

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
Caixa Postal 549 - Jardim Paulista - 79070900 - Campo Grande, MS - Brasil
rennan93@hotmail.com

RESUMO

Neste trabalho foram aplicadas análises probabilísticas provenientes da teoria das filas, ramo da Pesquisa Operacional, para a logística de filas do restaurante universitário da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, em Campo Grande.

A metodologia utilizada consistiu em coletar dados de chegada do cliente no sistema, analisar o tempo em que permaneceram no mesmo, observar a capacidade de atendimento do estabelecimento e ver os procedimentos adotados diante da variação do fluxo de pessoas entre as operações. A teoria constitui-se em apresentar a descrição de teoria das filas, demonstrar os principais tipos de filas vigentes em processos em função dos servidores, caracterizar a disciplina que uma fila segue e expor como o comportamento psicológico dos usuários pode influenciar em um sistema que é submetido a um padrão de atendimento. Foram utilizados métodos com embasamento teórico para demonstrar previamente o comportamento desse sistema cuja demanda varia aleatoriamente, tornando-se possível dimensioná-lo de forma a satisfazer o cliente, bem como aprimorar o serviço realizado pelo provedor, evitando possíveis imprevistos e proporcionando, assim, um melhor fluxo do processo. Os dados obtidos podem ser utilizados para a otimização do serviço, que situacionalmente apresenta problemas e descompassos no atendimento ao universitário e aos clientes diversos, que permanecem por um tempo considerável nas filas.

Palavras-Chave: Restaurante Universitário, Pesquisa Operacional, Teoria das Filas

Área Principal: OA – Outras Aplicações em PO, MP – Modelos Probabilísticos