



# FEPEG

FÓRUM DE ENSINO,  
PESQUISA, EXTENSÃO  
E GESTÃO

TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTAÇÕES ARTÍSTICAS E CULTURAIS DEBATES MINICURSOS E PALESTRAS

23 A 26 SETEMBRO DE 2015  
Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

ISSN 1806-549X

A HUMANIZAÇÃO NA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

REALIZAÇÃO



APOIO



## Simulação com o Software Arena: Melhoria no tempo de espera das filas em um agência bancária

Autor(es): Emerson Batista Ferreira Mota, Pedro Cândido do Nascimento Filho

**Objetivo:** Propor, através do uso da simulação computacional com o software Arena, melhorias no tempo de espera das filas de uma agência bancária na cidade de Montes Claros, MG. **Metodologia:** Enfoque qualitativo, tipo descritiva e desenho não experimental, com as características de um estudo de caso. **Resultados:** Com base nos resultados obtidos nesta simulação pode-se inferir que o modelo criado forneceu uma solução ótima para o problema de tempo de espera nas filas na agência estudada, além dos ganhos financeiros a empresa aumentaria o nível de serviço podendo evitar a insatisfação dos clientes. Na situação proposta o tempo médio de espera na fila reduziria em média 90% caindo de aproximadamente 38 minutos para 4 minutos. **Conclusão:** O modelo proposto foi criado a partir de dados coletados durante onze dias de atendimento, e as inferências feitas através da simulação representam a realidade dos dias coletados, não levando em consideração mudanças nas variáveis envolvidas durante o passar do tempo. Por isto, sugere-se que a agência crie um sistema que informe o comportamento das filas de sua agência para dinamizar o processo de simulação à medida que os dados forem coletados e para refletir às mudanças do ambiente real.