



Administração de Produção

Equipe: Lindenberg Aragão
Luiz Roberto
Mário Josino
Narjara Bezerra
Nelci Paulo



Gerenciamento das Filas de Espera

A IMPORTÂNCIA DO BOM ATENDIMENTO

- **Um serviço perfeito**
- **Vantagem Competitiva**



Gerenciamento das Filas de Espera

PERCEPÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES

- **Tempo é dinheiro.**
- **A maneira como o cliente é tratado hoje, terá impacto significativo no fato deles continuarem a ser fiéis amanhã.**



Gerenciamento das Filas de Espera

TEMPO DE ESPERA REAL

- **É o tempo, medido por um cronômetro, da espera de um cliente antes de ser atendido.**



Gerenciamento das Filas de Espera

TEMPO DE ESPERA PERCEBIDO

- **Quantidade de tempo que os clientes acreditam ter esperado antes de serem atendidos.**
- **A meta dos administradores de serviços não deve ser a de garantir que os clientes sejam atendidos dentro de um tempo específico, e sim garantir que eles estejam suficientemente satisfeitos com o nível de serviço oferecido, de maneira que queiram voltar no futuro.**



Gerenciamento das Filas de Espera

TEMPO DE ESPERA PERCEBIDO

- **Estudos têm mostrado que o tempo de espera percebido tem um impacto maior na determinação da satisfação do cliente do que o tempo real de espera. (Exemplo dos espelhos)**



Gerenciamento das Filas de Espera

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- **Operação de Serviços X Estoque Processo Manufatura.**
- **“Pode ser medida pela reação do cliente ao contato de um serviço específico”.**

Gerenciamento das Filas de Espera

Modelo de Comportamento Cliente



Gerenciamento das Filas de Espera

EXPECTATIVAS DO CLIENTE - FONTES.

- **PUBLICIDADE . (Ex. do Restaurante)**
- **EXPERIÊNCIA ANTERIOR DO CLIENTE EM RELAÇÃO À EMPRESA.**
- **PACOTE GERAL DE OFERTA DE SERVIÇO.**
- **GRAU DE PERSONALIZAÇÃO OFERECIDO A CADA CLIENTE..**



Gerenciamento das Filas de Espera

FATORES QUE AFETAM A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- **Fatores relacionados à empresa.**
- **Fatores relacionados ao cliente.**
- **Fatores relacionados ao cliente e a empresa.**

Gerenciamento das Filas de Espera

FATORES RELACIONADOS À EMPRESA

Esperas Justas X Injustas.

- **Fila única / espera média/interrupção no atendimento**

Esperas Confortáveis X Desconfortáveis.

- **Ambiente / senhas e salas de espera.**

Gerenciamento das Filas de Espera

Esperas Explicadas X Não-explicadas.

- A justificativa da demora evita insatisfação.
- Estimativa de espera diminui insatisfação.

Esperas Iniciais X Subseqüentes.

- Esperas iniciais antes de entrar no sistema de oferta de atendimento, irritam mais.



Gerenciamento das Filas de Espera

FATORES RELACIONADOS AO CLIENTE

- **Humor do cliente.**
- **Esperas individuais X em Grupo.**
- **Esperas por serviços mais valiosos X Serviços menos Valiosos.**
- **Sistema de Valor do Cliente.**
- **Atitude Atual do Cliente.**



Gerenciamento das Filas de Espera

Fatores Relacionados ao Cliente e à Empresa.

- **Esperas Ocupadas e Desocupadas.**
- **Esperas Ansiosas X Esperas Calmas.**



Gerenciamento das Filas de Espera

ÊNFASE NA OFERTA DE UM SERVIÇO RÁPIDO

- **Núcleo de Atendimento.**
- **Núcleo de Retaguarda.**
- **Treinamento Interfuncional de Funcionários.**



TEORIA DAS FILAS DE ESPERA

Qual a principal causa da formação de filas de espera ?

“Sempre que existir mais de usuário para um recurso limitado, uma fila de espera se formará”.



TEORIA DAS FILAS DE ESPERA

- ✓ **Fonte Populacional.**
- ✓ **Características de Chegada.**
- ✓ **Própria Fila Física.**
- ✓ **Maneira como os Clientes são Atendidos a partir da Fila.**
- ✓ **Características Próprias do Serviço.**
- ✓ **Condições de Saída dos Clientes do Sistema.**



TEORIA DAS FILAS DE ESPERA

FONTE POPULACIONAL

- ✓ **População Finita.**
- ✓ **População Infinita.**

TEORIAS DAS FILAS

CARACTERÍSTICAS DE CHEGADA

CONTROLÁVEIS OU INCONTROLÁVEIS

“As chegadas em sistema são, geralmente , mais controláveis do que normalmente se observa”.

- **“ Os barbeiros podem diminuir suas taxas de chegada aos sábados, e transferi-lás a outros dias da semana, cobrando um acréscimo de R\$1,00 nos cortes de cabelo adulto, ou cobrando o valor do corte adulto para crianças”.**

TEORIAS DAS FILAS

CARACTERÍSTICAS DE CHEGADA

UNITÁRIOS OU EM LOTES

O número de chegada de clientes ao sistema, divide-se em:

- **Chegada unitária – Uma chegada unitária, pode ser definida como uma unidade (menor número tratado no sistema).**
- **Chegada em lotes – É um múltiplo da unidade, por exemplo, um bloco de 1000 ações da NYSE.**
- **Exemplo Prático :**
- **Check-In em Hotéis Internacionais**
- **Estratégia de Entrada de Passageiros em vôos internacionais**



TEORIAS DAS FILAS

CARACTERÍSTICAS DE CHEGADA

DISTRIBUIÇÃO DAS CHEGADAS

- **Taxas de Chegada – Taxa relativa ao número de clientes atendidos por hora**
- **Distribuição de Chegada Aleatória – As que mais se aproximam são aquelas sujeitas ao controle de máquinas**

TEORIAS DAS FILAS

CARACTERÍSTICAS DE CHEGADA

GRAU DE PACIÊNCIA

“Cliente paciente é aquele que espera o tempo necessário até que serviço esteja pronto para atendê-lo.

Clientes impacientes :

- **Cliente “Recusa” : avalia e decide**
- **Cliente “Desistência” : visualiza a situação. Aguarda em fila, saindo sem esperar pelo atendimento**



TEORIAS DAS FILAS

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DAS FILAS

EXTENSÃO

Filas potencialmente infinitas

- **Congestionamento no trânsito**
- **Inscrição para postos de trabalho**

Número de Filas

- **Fila Única x Filas Múltiplas**
- **Regra de Prioridades**



TEORIAS DAS FILAS

DISCIPLINA DA FILA

DEFINIÇÃO

“ É uma regra de prioridade, ou um conjunto de regras para determinar a ordem na qual os clientes são atendidos à partir da fila de espera”.

TEORIAS DAS FILAS

SELEÇÃO DO CLIENTE

PRINCIPAIS REGRAS DE PRIORIDADE

- **Número de clientes em fila.**
- **Tempo médio de espera.**
- **Variabilidade no tempo e espera.**
- **Eficiência no serviço.**

Regra mais comum (Considerada a mais Justa)

FIFO – Primeiro a chegar, primeiro a sair (First In First Out)



TEORIAS DAS FILAS

ESTRUTURAS DAS INSTALAÇÕES DE SERVIÇOS

- **Canal Único, Fase Única.**
- **Canal único, Fases Múltiplas.**
- **Canal Múltiplo, Fase Única.**
- **Canal Múltiplo, Fases Múltiplas.**



TEORIAS DAS FILAS

TAXA DE ATENDIMENTO

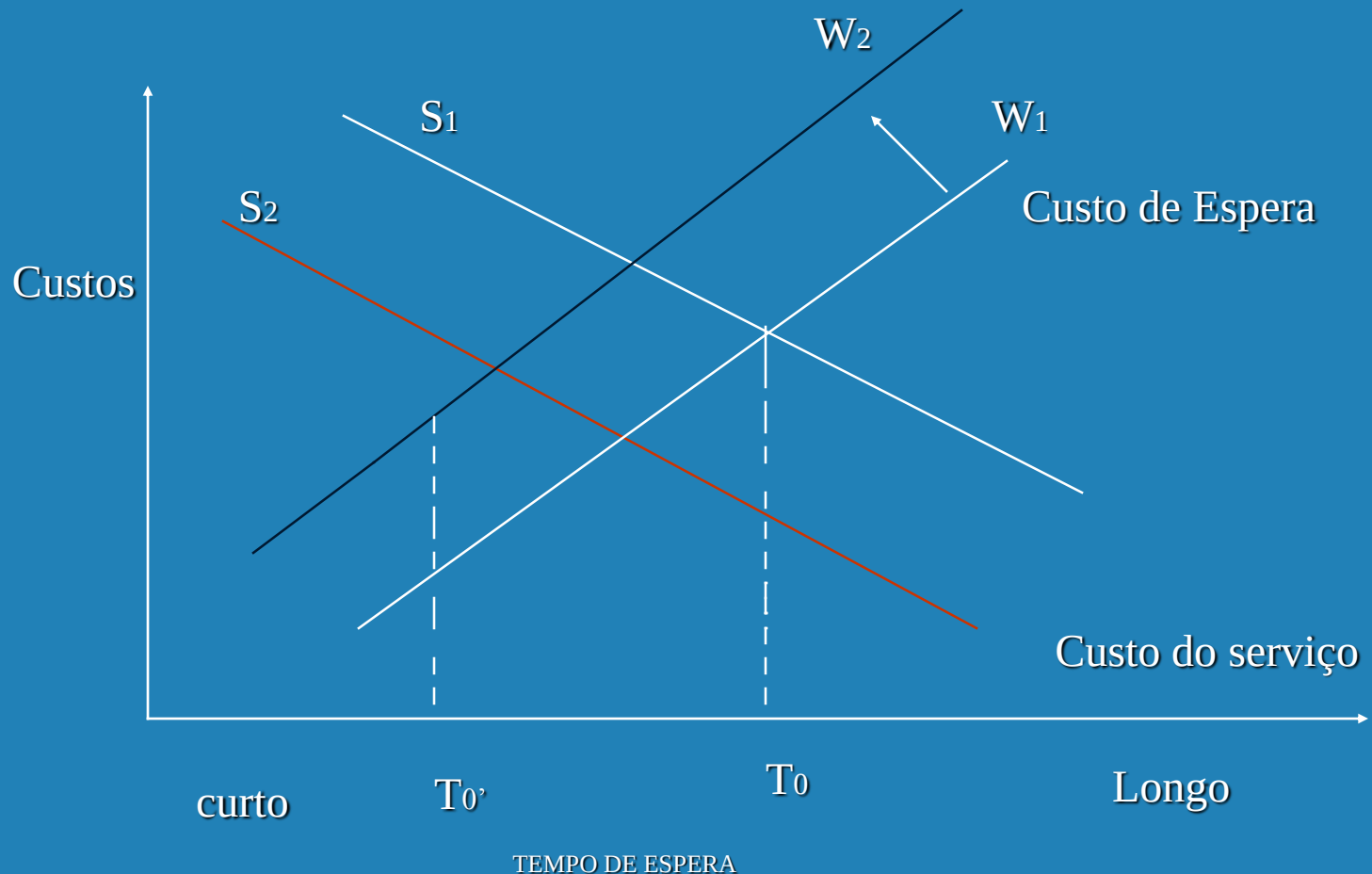
“É a capacidade de atendimento de um estação de atendimento, geralmente definida em termos de clientes por hora”.

UTILIZAÇÃO DA CAPACIDADE

“É o percentual de tempo em que a estação de serviço está ocupada atendendo um cliente”.

TREINAMENTO INTERFUNCIONAL DE FUNCIONÁRIOS

PORQUE O SERVIÇO MAIS RÁPIDO AINDA É “ÓTIMO”



TEORIAS DAS FILAS

SAÍDA DO SISTEMA

➤ **CLIENTE / RETORNO**

➤ **RESERVIÇO**

Administração de Produção

CONCLUSÕES

- **BUSCA CONSTANTE NO APERFEIÇOAMENTO AO ATENDIMENTO AO CLIENTE, COMO VANTAGEM COMPETITIVA.**
- **TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE FUNCIONARIOS E GERENTES.**
- **É FUNDAMENTAL O CONHECIMENTO POR PARTE DOS GERENTES DOS FATORES QUE PODEM AFETAR AS PERCEPÇÕES DE ESPERA DOS CLIENTES.**

