



Simulação em Serviços: um Estudo de Caso em uma Agência Bancária

Julliana Almeida Piraciaba, Rodrigo Tavares Nogueira

Neste trabalho é apresentada uma revisão bibliográfica para efeito de embasamento teórico, onde são apresentados conceitos de simulação, sistemas de fila e serviço para que posteriormente seja possível o estudo do comportamento de Indicadores de Desempenho de uma Agência Bancária Privada, localizada na Cidade de Campos dos Goytacazes – Rio de Janeiro. Considerando que a concorrência entre os Bancos vem crescendo cada vez mais, as Agências Bancárias necessitam oferecer serviços de alta qualidade e de melhorias contínuas. Uma forma de avaliar os serviços bancárias e de propor melhorias é através do estudo do comportamento de Indicadores de Desempenho.

Palavras-chave: Serviço, Simulação, Sistema de Filas.

Instituição de fomento: CAPES.