



## Ciências Exatas e da Terra

### SIMULAÇÃO DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA PARA FINS DE AVALIAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Rafaela Gomes Nunes, Rodrigo Tavares Nogueira

Um estudo aprofundado nos tempos de esperas em filas tornou-se um fator de total interesse dos bancos para melhorias em seus serviços e satisfação dos clientes. Quando a demanda é maior do que a capacidade oferecida é formada a fila, ou seja, sistema de filas é qualquer processo onde um grupo distinto aguarda por um serviço. Quando há uma boa gerência pode-se minimizar o tempo ocioso dos clientes gerando a satisfação dos mesmos e conseqüentemente maior lucratividade para o banco, dois indicadores que devem estar sempre em harmonia. Esta pesquisa prima estudar o comportamento das filas em um Banco, enfatizando avaliar o desempenho operacional do sistema em funcionamento e dimensionar eficientemente novos sistemas proporcionando melhorias nos atendimentos bancários a partir de reduções de tempo em filas de espera, pois o aprimoramento dos processos de uma empresa bancária é de extrema importância para a competitividade, confiabilidade e rentabilidade do banco e a maior satisfação dos clientes. Quando as ferramentas de gerência são utilizadas corretamente, possíveis causas e soluções do problema podem ser percebidas com certa rapidez e tornam-se um fator de total interesse dos bancos para melhorias dos seus serviços e uma melhor satisfação dos seus clientes. Ao estudar um problema para propor mudanças profundas ou apenas adaptações do método já utilizado, podem ser empregadas diversas formas de avaliação das alternativas. Um modelo de simulação se encaixa perfeitamente no contexto. Com a utilização de um software de simulação como o Arena pode-se ter um panorama do problema e buscar formas de melhorias com uma redução de tempo e custos relevantes. O simulador auxilia o analista a explorar todas as possibilidades de maneira concisa evitando equívocos humanos. Ao estudar e aplicar o software de simulação Arena no processo já utilizado no Agência Y, observou-se que o sistema está trabalhando com ociosidade, ou seja, o trabalho está sendo feito muito abaixo da capacidade oferecida. Atualmente, esta sendo necessário estudar novos cenários para que se possa conhecer outros comportamentos nessa agência e avalia-los de uma forma concisa visando escolher a melhor estratégia a ser aplicada, com o objetivo de aumentar os padrões dos indicadores de desempenho. É importante ressaltar que a solução recomendada nem sempre é a ideal e sim aquela que é posta em prática com maior facilidade e com um melhor custo e benefício.

*Palavras-chave: Filas, Simulação, Agências Bancárias*

Instituição de fomento: UENF