

# UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE FLEXSIM PARA MODELAGEM E SIMULAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DE UMA PANIFICADORA

XXVIII Encontro de Extensão

Paulo Victor da Costa Rodrigues, Helano Pessoa Santos, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

A simulação de eventos discretos busca melhorar a utilização de recursos, possibilitando reproduzir diferentes cenários para a resolução de problemas com um menor tempo e custo. Apesar disso, empresas de pequeno e médio porte dispõem de poucos recursos para investir em ferramentas de alto nível. Assim, a implementação de um software de simulação de eventos discretos como o Flexsim em uma panificadora de pequeno porte pode trazer benefícios e solucionar problemas no processo de atendimento ao cliente. Neste estudo, foram abordados a obtenção de dados, a estruturação para a modelagem do processo seguido pela simulação do cenário atual do atendimento ao cliente. Além disso, foram desenvolvidos cenários alternativos que podem solucionar o problema observado no cenário atual, porém, nem todas as propostas de melhoria mostram-se economicamente viáveis, e para a descoberta da melhor solução, deve ser levado em consideração uma análise de viabilidade econômico-financeira. O uso da simulação computacional por meio do software Flexsim possibilitou experimentar os cenários alternativos evitando desperdícios e riscos, além da possibilidade de inserção de objetos, tornando o layout mais próximo do real. Além disso, foram utilizadas suas ferramentas integradas, como ExpertFit, para a obtenção da equação de entrada, e o Experimenter, que possibilita simular outros panoramas de maneira mais detalhada e ágil.

Palavras-chave: SOFTWARE. SIMULAÇÃO. FLEXSIM. PANIFICADORA.