



Universidade Católica de Angola
Faculdade de Engenharia
Curso de Engenharia Informática

Memória Descritiva do Projeto de Sistemas Distribuídos e Paralelos 2

Tema: GESTÃO DE FILAS DE ESPERA NA SIAC

Luanda
Janeiro, 2024

Universidade Católica de Angola
Faculdade de Engenharia
Curso de Engenharia Informática

Memória Descritiva do Projeto de Sistemas Distribuídos e Paralelos 2

Tema: GESTÃO DE FILAS DE ESPERA NA SIAC

Dados dos Estudantes

ID	Nome	PF
19519	José Mateus	
22570	Joseph Cipriano	
28667	Ladislau António Cafumana Dierio	
15175	Leonardo Marques Albino Afonso	PF

Dr. Aires Veloso (Professor)

**Luanda
Janeiro, 2024**

1. CONTEXTO

A gestão de filas de espera na **SIAC (Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão)** é um dos principais desafios enfrentados pela instituição, dado o alto volume de cidadãos que procuram os serviços diariamente. A eficiência desse processo impacta diretamente na satisfação do público e na qualidade do atendimento prestado.

2. PROBLEMÁTICA

A SIAC oferece uma ampla gama de serviços públicos, como emissão de documentos, registros notariais, atendimento bancário e outros serviços essenciais para os cidadãos. O elevado fluxo de pessoas resulta frequentemente em longos tempos de espera, levando a:

- Congestionamento nas unidades de atendimento;
- Insatisfação dos cidadãos devido ao tempo excessivo na fila;
- Sobrecarga dos atendentes;
- Ineficiência na alocação de recursos humanos e materiais.

3. PROCESSO DE NEGÓCIO

O processo de negócio do problema envolve todas as etapas que um cidadão percorre ao buscar atendimento na SIAC, desde a chegada até a conclusão do serviço. E essa gestão da fila de espera envolve várias etapas que determinam o fluxo de atendimento:

- O cidadão se dirige à unidade da SIAC para solicitar um serviço específico.
- O cidadão recebe uma senha conforme a categoria do serviço solicitado.
- O cidadão aguarda sua vez até ser chamado pelo sistema.
- O Sistema direciona o cidadão ao balcão disponível.
- O Funcionário realiza o serviço solicitado, podendo encaminhar o cidadão para outro setor caso necessário.
- O cidadão recebe os documentos ou instruções finais e deixa a fila.