FÓRUM DE PESQUISA OPERACIONAL

##### **A abordagem clássica da Teoria das Filas se baseia na análise do comportamento de um sistema quanto à sua capacidade (taxa de atendimento de clientes) de atender a uma demanda (taxa de chegada de clientes). Os cálculos se baseiam em analisar os tempos que demoram para que ocorra o atendimento, tempo de espera na fila, tempo total no sistema, também as quantidades de elementos (clientes) presentes na fila e no sistema estudado. Como cálculo complementar, pode-se estimar o custo do sistema de filas, que permite avaliar o quanto é interessante aumentar a taxa de capacidade de atendimento comparada à quantidade de clientes aguardando na fila. Pensando em sistemas de informação, discuta em quais situações a Teoria das Filas pode ser útil como ferramenta de análise para o Engenheiro de Software.**