



# Case de Estudo

Celia Homa

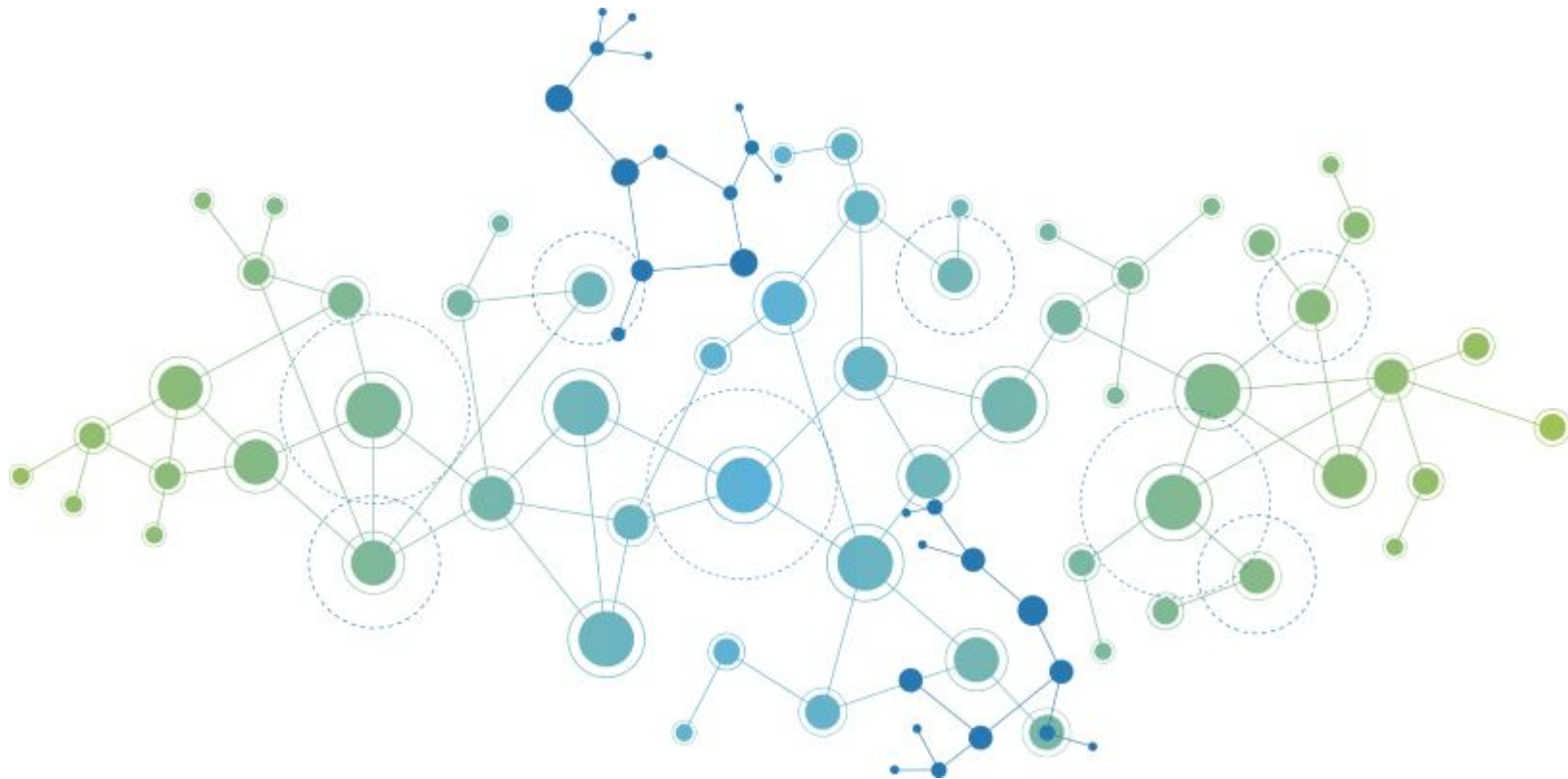
# Índice



- Descrição do Problema
- Dados Fornecidos
- O Problema
- A Solução
  - Planejamento - Driver
  - Planejamento - Pax

# Dados Fornecidos

99



# Dados Fornecidos

## Informações:

- Trabalho corrente: 8h
- Intervalos: a cada 2h, 20 min descanso
- Refeição: 1h de intervalo

Nome	HORÁRIO ENTRADA
Analista 1	10:00:00
Analista 2	10:00:00
Analista 3	15:00:00
Analista 4	10:00:00
Analista 5	09:00:00
Analista 6	10:00:00
Analista 7	14:00:00
Analista 8	10:00:00
Analista 9	10:00:00

•  
•  
•

Analista 363	13:00:00
Analista 364	23:00:00
Analista 365	08:00:00
Analista 366	15:00:00
Analista 367	23:00:00
Analista 368	08:00:00
Analista 369	09:00:00



# Dados Fornecidos

Os analistas estão alocados em:

- Driver
- Pax

HORA	CHAMADAS QUE ENTRARAM NA FILA	TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO	TEMPO MÉDIO DE ESPERA EM FILA	TEMPO MÉDIO DE TABULAÇÃO	DIA
00:00:00	91	00:15:49	00:15:39	00:08:03	00:00:09	24
01:00:00	64	00:10:42	00:10:27	00:07:52	00:00:15	24
02:00:00	66	00:10:39	00:10:27	00:08:25	00:00:11	24
03:00:00	44	00:17:01	00:16:40	00:09:39	00:00:21	24
04:00:00	42	00:12:45	00:12:36	00:09:13	00:00:08	24
05:00:00	39	00:09:28	00:09:17	00:08:37	00:00:11	24



# O Problema

99



# O Problema

99



- Não foi informado a alocação atual de analistas.
- Não foi pedido para reduzir o número de analistas total.
- Foram informados somente 7 dias de histórico de ligações.

# O Problema - Premissas Adotadas



- Não foi informado a alocação atual de analistas
- Não foi pedido para reduzir o número de analistas total



Distribuição de analistas

- Foram informados 7 dias de histórico de ligações



O padrão de cada dia se repetiria na semana seguinte



# A Solução

99



# A Solução

99

Média de Ligações

87.5

Total de Atendentes x 5

$369 * 5$

7.04    160

Proporção por Dia  
( para Dia 24)

Driver

0.67    111

Dia 24

0.0433    4    0.0305    3    0.0314    3    ...    0.0433    4

00:00:00

01:00:00

02:00:00

...

23:00:00

Pax

0.33    49

Dia 24

0.0456    2    0.0258    1    0.0337    2    ...    0.0407    1

00:00:00

01:00:00

02:00:00

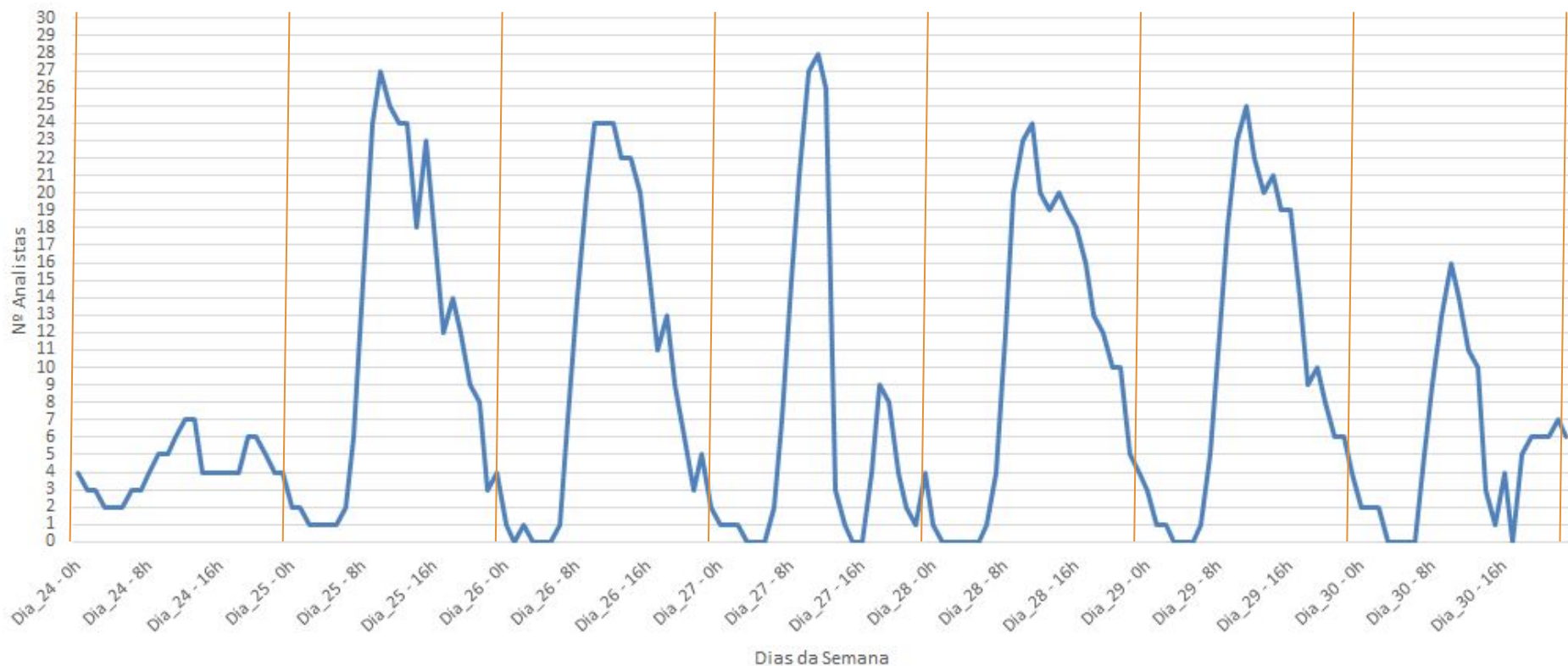
...

23:00:00

# Planejamento - Driver

99

Distribuição de Analistas - Driver

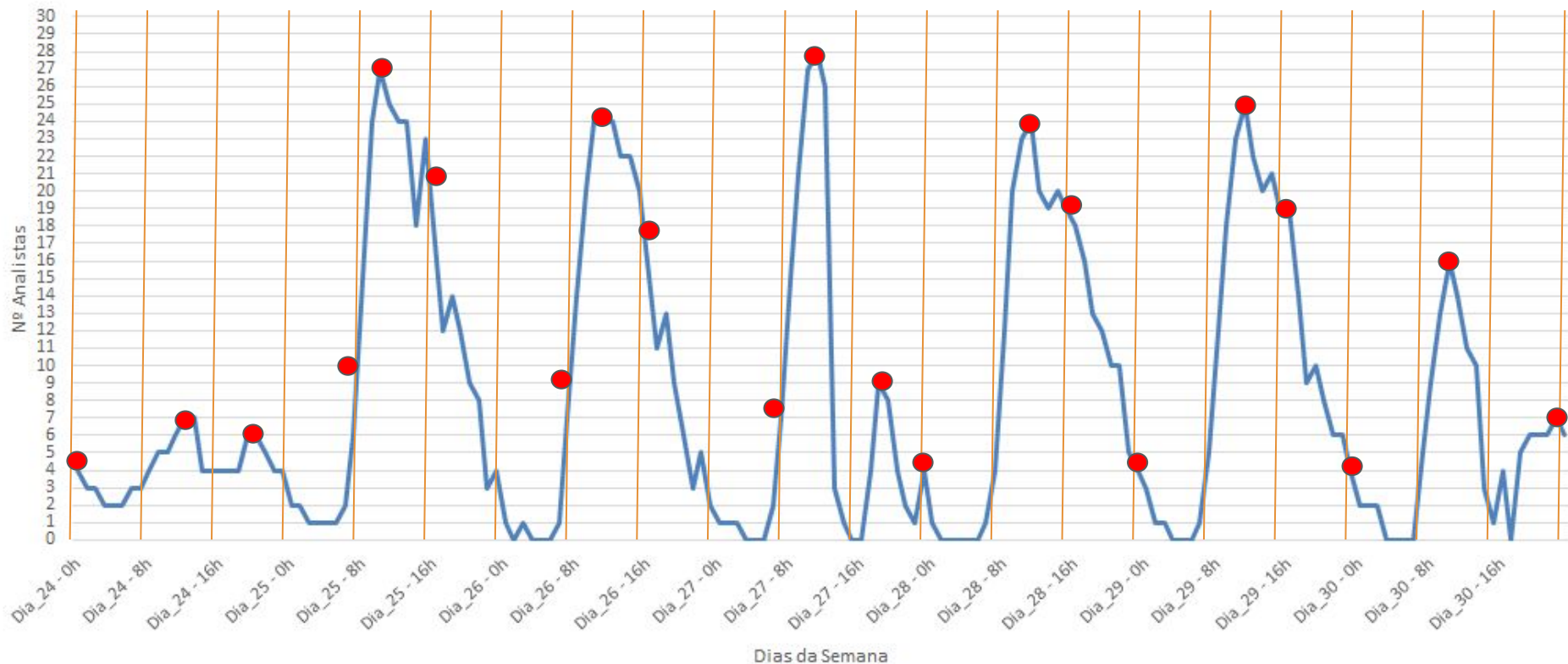


# Planejamento - Driver

99

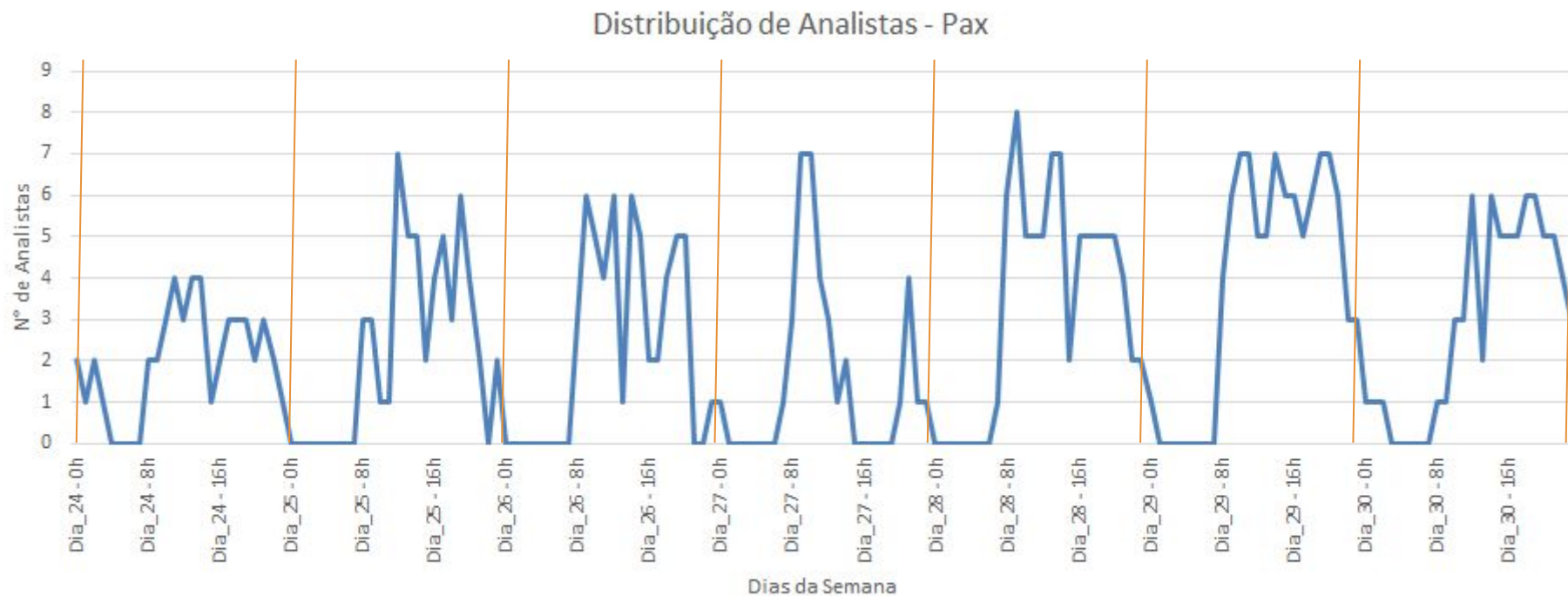
Distribuição de Analistas - Driver

● N° max de anl necessários



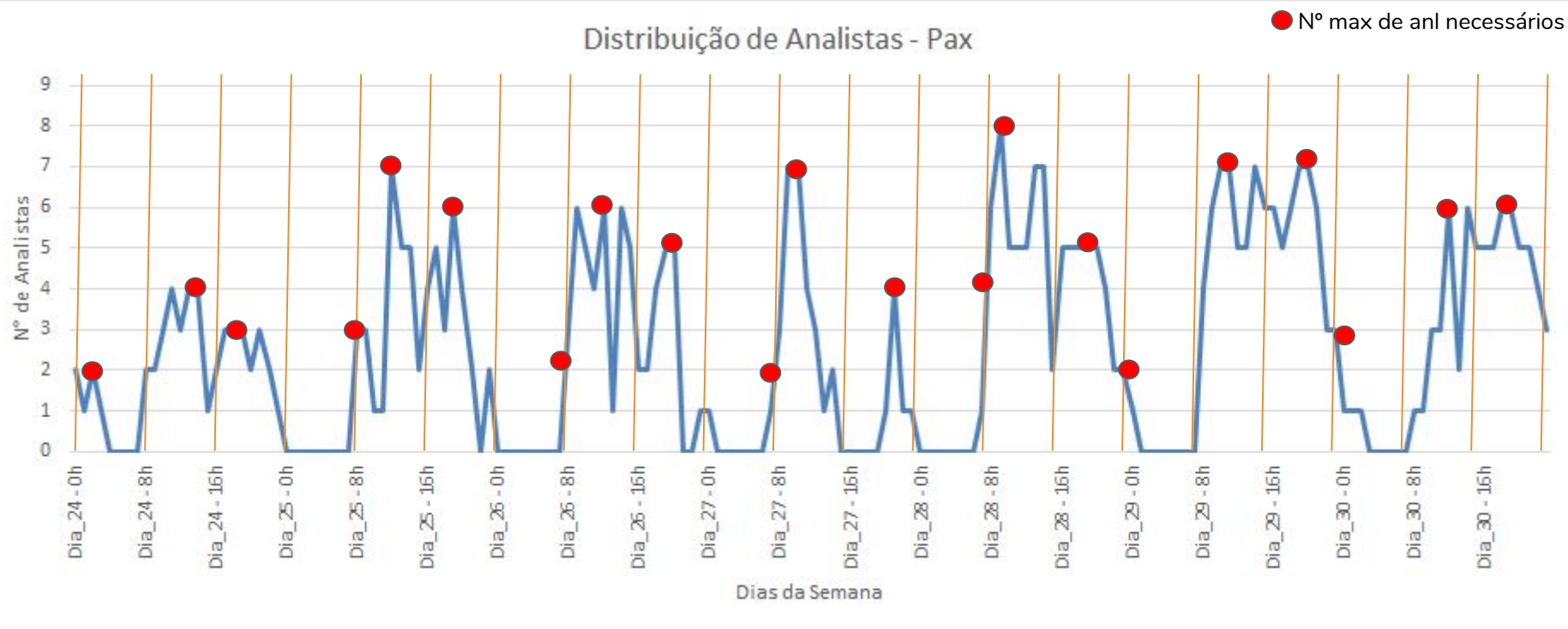
# Planejamento - Pax

99



# Planejamento - Pax

99



thank you.