

Serviço de Atendimento ao Cliente

Serviço de Atendimento ao Cliente

Estruturas de dados utilizadas

- Lista Duplamente Encadeada (não ordenada)
 - Armazena os clientes que estão em espera
 - Complexidade:
 - Inserir = $O(1)$ – sempre no final
 - Buscar/Remover = $O(n)$
- Fila
 - Fila de Prioridade
 - Armazena os assuntos de cada atendimento em ordem de prioridade – mais urgente primeiro
 - Complexidade:
 - Inserir = $O(n)$
 - Fila de Atendimento
 - Armazena os clientes que estão sendo atendidos
 - Complexidade:
 - Inserir = $O(1)$ – sempre no final
 - Remover = $O(1)$ – sempre do início

- **recepcionar()**
 - salva os clientes numa lista de espera não ordenada
- **atender()**
 - lê a lista de espera buscando o cliente com maior prioridade, ao encontrar, inclui numa fila de atendimentos
- **encerrar()**
 - retira o primeiro cliente da fila de atendimentos
 - registra as providencias tomadas e a duração do atendimento de cada assunto, em seguida
 - inclui o cliente na lista de atendimentos realizados
- **gerarEstatista()**
 - percorre a fila de assuntos de cada atendimento da lista de atendimentos realizados, calculando o tempo gasto em cada tipo de assunto e o total de atendimentos para cada tipo
 - exibe os resultados dos cálculos

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

TIC10002 – ESTRUTURAS DE DADOS E ALGORITMOS (2018.1)

Professor: Luiz André Portes Paes Leme

Aluna: Raiane Alves Amaral Bragança
