

Trabalho realizado por:

Sebastião Manuel Inácio Rosalino, n.º 98437, turma CDA1

Trabalho 4 – EDA


Questão 2.

Objetivo: Desenvolver um programa que permita gerir uma fila de espera de um call center de uma empresa de serviços

O programa disponibilizado em linguagem Python, com a designação:

Trabalho_4_EDA_Sebastião_Rosalino_98437.py

Ao ser executado, no Python, oferece o seguinte menu ao operador:

 C:\WINDOWS\py.exe

```
----- Bem-Vindo ao menu de atendimento -----  
----- Funcionario: Sebastião -----  
  
Selecione a sua opção  
  
A - Atender próximo cliente  
P - Mostrar próximo cliente  
N - Mostrar o numero de clientes em lista de espera  
T - Tempo médio de atendimento  
V - Ver lista de espera  
C - Esvaziar a lista de espera  
Z - Sair do menu  
  
Insira a sua opção
```

A utilização de cada uma das opções disponíveis responde às funcionalidades requeridas para o programa.

Opção A - Método para o funcionário atender o próximo cliente em espera, diminuindo automaticamente a quantidade de chamadas em espera na fila

Opção P - Método para ver qual o próximo número de telefone a ser atendido.

Opção N - Método para verificar qual a quantidade de chamadas em espera na fila.

Opção T - Método para estimar o tempo médio expectável que demorará até atender a última chamada em espera na fila.

Opção V - Método para ver lista de espera a partir do menu.

Opção C - Método para esvaziar toda a lista de espera.

Opção Z - Método para sair do menu.

Pressupostos/dados criados:

- i) Foi criada uma Classe Funcionário, apenas com o objetivo de definir um funcionário "Sebastião", que será o operador que utilizará a aplicação de gestão do Callcenter.

f1 = Funcionario("Sebastião")

- ii) Foram criadas 18 chamadas que entram no Callcenter quando o programa é acionado.

c.opcao_i("966973167")
c.opcao_i("975129491")
c.opcao_i("923456672")
c.opcao_i("913456673")
c.opcao_i("933456674")
c.opcao_i("980254294")
c.opcao_i("967851282")
c.opcao_i("985471682")
c.opcao_i("954646528")
c.opcao_i("975412582")
c.opcao_i("985471215")
c.opcao_i("989012831")
c.opcao_i("945852157")
c.opcao_i("941745225")
c.opcao_i("974512285")
c.opcao_i("974585221")
c.opcao_i("945252528")
c.opcao_i("988545225")

- iii) Todas as instruções foram devidamente comentadas no próprio programa.