**Gerenciamento de Estoque – Bike Na Porta**

A empresa Bike Na Porta é uma bicicletaria que se localiza no endereço do bairro Villa Lobos – SP. Atualmente possuem mais duas unidades em São Paulo, sendo nas regiões da zona leste e norte. A "Bike Na Porta" é uma bicicletaria especializada na comercialização de bicicletas, acessórios, equipamentos e peças. Se consolidou como uma das principais bicicletarias em São Paulo. Tendo como ponto forte a localização da unidade central que fica em frente ao parque Villa Lobos, onde um grande número de pessoas realiza aluguéis de bicicletas, consertos, vendas, compras de peças e acessórios. O funcionamento do cotidiano da empresa é baseado em os clientes solicitarem serviços para seus produtos (bicicletas e triciclos), as solicitações dos clientes não são anotadas, Apenas registra o contato de telefone do cliente e o notifica quando o serviço estiver concluído por meio de mensagem ou ligação. Podem existir casos em que o cliente deixa a bicicleta para realizar o orçamento, porém a empresa não possui a peça necessária para a manutenção, tendo que cancelar o serviço. Afetando a imagem da empresa.

Vide ao problema na falta de gerenciamento do estoque, consequentemente surgem compras desnecessárias de peças pois na falta de acurácia do estoque e organização do mesmo, são muitas as vezes em que solicitam peças aos fornecedores, porém a empresa já possuía, mas não teriam sido encontradas na conferência do estoque. Também ocorre de não comprarem peças que são de fato necessárias por deduzirem que as mesmas já estavam em estoque. Sendo necessário o fornecedor ter de fazer no mínimo de duas a três viagens para que possa ser concretizado todas as compras da lista de peças. Além do mais existe uma desconfiança do proprietário com sumiço de peças. Por isso, foi necessário implementar uma solução de gerenciamento de serviços vindo de clientes e gerenciamento de controle de peças do estoque, tendo maior assertividade de compra com o fornecedor, evitando desperdícios de capital e tempo para todos os envolvidos. Tendo maior controle sobre os serviços vindo de clientes, como abertura de Ordem de Serviço e arquivando históricos.

O problema da dificuldade de gestão do estoque de peças da bicicletaria afeta o proprietário, funcionários e os clientes devido à perda de vendas por não terem conhecimento sobre o que há no estoque, iniciando a venda e não finalizando por serem surpreendidos pela inexistência da peça exigida pelo cliente, acarretando em um baixo nível de serviço.

Cada Ordem de Serviço será aberta pelo atendente da empresa, podendo possuir os seguintes estados: **aberta**, **em** **atendimento** e **finalizada**.

O mecânico poderá consultar todas as ordens de serviços. Em **aberto**, ele pode iniciar um atendimento. A cada manutenção que o mecânico for realizando, será totalizado no valor total da ordem de serviço. Após a conclusão do mecânico, ele notifica sobre a finalização do produto para o(a) atendente, que por sua vez, notifica o cliente referente a ordem de serviço finalizada.

No processo de compras, o Gerente irá extrair o relatório de estoque mínimo das peças do estoque e irá criar um checklist de compra. Após gerar, ele encaminhará esse checklist para os fornecedores que já estão cadastrados no sistema, aguardando a devolutiva dos mesmos.

Após os fornecedores retornaram as cotações, o Gerente irá analisa-las e filtrar por seu critério (Preço menor, Marca, Entrega Imediata). Após o Gerente selecionar uma cotação retornada, irá entrar em contato com o fornecedor para iniciar o pedido de compra, o fornecedor por sua vez, irá encaminhar o boleto/forma de pagamento para o Gerente. Após a confirmação do pagamento, o fornecedor irá encaminhar as peças para a empresa

No processo de recebimento, a atendente irá verificar as peças recebidas, caso estejam corretas, a atendente irá cadastrar as peças no sistema.

Para as vendas das peças, a venda pode ser realizada de diversas maneiras, uma delas é o cliente solicitar algum produto/peça para a loja de forma específica, e a atendente realiza a venda das peças solicitadas. Outra maneira de ser realizada, é através de Ordens de Serviços, onde após a atendente realizar a conclusão e confirmação de pagamento da ordem de serviço, é dado baixa no estoque automaticamente das peças utilizadas naquela manutenção.

No processo de gerenciamento do estoque, o Gerente pode definir um novo estoque mínimo para as peças, alterar os preços e realizar promoções das peças. Podendo também extrair relatórios de gestão para análise. Tipos dos relatórios: ‘Rotatividade de Peças’, ‘Principais fornecedores’, ‘Peças no estoque’.

O Financeiro, tem a possibilidade de pagar as contas informadas pelo gerente, tais como contas de luz, água e outras possíveis despesas. Pode-se também realizar o pagamento das cotações dos fornecedores selecionadas pelo gerente.