



## Sindilav participa da 3ª edição do Prêmio Fecomercio de Sustentabilidade



José Carlos Larocca, presidente do SINDILAV, entregando um dos prêmios

Inovação foi o foco da terceira edição do "Prêmio Fecomercio de Sustentabilidade", entregue em abril, em um jantar realizado na própria Federação. Foram premiadas oito iniciativas das cidades de São Paulo (SP), Indaiatuba (SP), Praia Grande (SP), Goiânia (GO) e Uberaba (MG). O evento mobilizou mais de mil pessoas e recebeu 247 projetos de todas as regiões do país.

O prêmio é coordenado pelo professor José Goldemberg, presidente do Conselho de Sustentabilidade da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo - FecomercioSP e conta com o apoio da Fundação Dom Cabral, mais precisamente do Centro de Desenvolvimento da Sustentabilidade no Varejo - ligado ao Núcleo Petrobras de Sustentabilidade - as ideias premiadas foram bem diversas e inovadoras (confira no quadro abaixo as propostas). Nesta edição, o Sindilav participou com o projeto "Responsabilidade das empresas que utilizam produtos nocivos à saúde e ao meio ambiente, pela lavagem dos uniformes usados por seus empregados". Como o Sindilav venceu, em sua categoria, na última edição, o presidente José Carlos Larocca foi convidado a entregar um dos prêmios nesta edição.

Vemos a iniciativa como reconhecimento dos organizadores do "Prêmio Fecomercio de Sustentabilidade" a nós, do Sindilav, que acreditamos e participamos ativamente do projeto.

Confira abaixo uma síntese dos projetos vencedores:

### Microempresa



**Projeto: Tubetes Biodegradáveis de Germinação e Plantio a partir de resíduos industriais e urbanos de fontes renováveis. Bio&Green, São Paulo - SP**

Reaproveitamento de fibras de coco, sisal, bagaço de cana-de-açúcar, curauá, cascas de café e arroz para a produção de espumas biodegradáveis que substituem os tubetes plásticos utilizados na germinação de sementes para o plantio.

### Estudante



**Projeto: Ração Susten.**

**Gabriel Estevam Domingos, Praia Grande - SP**

A proposta do estudante de engenharia ambiental consiste na fabricação de uma "ração ecológica" para cães e gatos com as sobras dos pescados descartados pelas peixarias da Baixada Santista. Atualmente, o descarte dos resíduos é inadequado e o grande volume de dejetos causa impactos ambientais nas praias da região.

## Professor



**Projeto: Eco-Eleto.**

*Tereza Cristina Carvalho, Professora na Universidade de São Paulo (USP), São Paulo - SP*

O projeto Eco-Eleto tem como principal objetivo capacitar catadores de cooperativas localizadas na Grande São Paulo para a desmontagem e triagem, rentável e segura, de eletroeletrônicos descartados de forma inadequada.

## Grande Empresa



**Projeto: Construindo um Mundo Melhor.**

*Pontal Engenharia, Goiânia - GO*

A Pontal Engenharia adotou princípios de sustentabilidade em todos os aspectos do seu negócio, desde a construção de edifícios com soluções para otimização de recursos até a relação com clientes e funcionários.

## Indústria



**Projeto: Uma Proposta de Sustentabilidade à Cadeia Produtiva do Carvão - UPEC 250.**

*Ondatec Tecnologia Industrial em Micro-Ondas, Uberaba - MG*

A empresa Ondatec desenvolveu um forno, batizado de Unidade de Produção de Energia e Carvão (UPEC-250), para diminuir a emissão de poluentes, proporcionar mais qualidade de vida aos trabalhadores da indústria do carvão e menos degradação ambiental.

## Entidades



**Projeto: Programa de Qualificação de Fornecedores.**

*Associação Brasileira do Varejo Têxtil, São Paulo - SP*

O projeto, iniciado em 2010, visa gerar valor à cadeia varejista no setor de vestuário e erradicar práticas ilegais, como trabalho infantil, forçado ou irregular, a partir da qualificação dos fornecedores. As empresas não certificadas pelo programa ficam impossibilitadas de fornecer para as varejistas que estão associadas ao projeto.

## Órgãos Públicos



**Projeto de Destinação de Pneus e Projeto de Coleta Seletiva.**

*Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente da Prefeitura Municipal de Indaiatuba, Indaiatuba - SP*

O município desenvolveu um projeto de coleta seletiva com a inclusão de catadores e moradores de rua, que passaram a trabalhar registrados no centro de triagem da cidade. Além disso, o poder municipal também diminuiu o descarte irregular de pneus, após cadastrar as borracharias do município para coletar os materiais diretamente nos estabelecimentos.

Para ver cada projeto detalhadamente, acesse o link:

<http://goo.gl/dKe2W>



EDITORIAL

# Lavanderias e inflação

O mercado reduziu, pela quarta vez seguida, a previsão de crescimento anual da economia do país. Desta vez, segundo o Boletim Focus, do Banco Central, a estimativa ficou em 2,53%. A estimativa anterior era de 2,7%.

O cenário é preocupante e a escalada da inflação tem trazido três graves problemas administrativos para os proprietários de lavanderias, ente eles:

**1. O aumento de preço dos insumos** - que afeta a lucratividade, pois influencia diretamente no preço das matérias-primas. Alguns itens já atingiram valores superiores aos dos índices oficiais. Além disso, o valor do aluguel sofrerá correção, para os contratos com vencimento em maio deste ano, pelo índice de 6,46%, fixado pelo IGP-M.

**2. A diminuição do movimento nas lavanderias** - que ocorre em função da inflação, que reduziu o poder de compra da população, corroendo suas finanças pessoais - além do alto grau de endividamento das classes "b" e "c". Além disso, a confiança da população em relação à economia continua em baixa, o que trava a demanda.

**3. O que fazer com a mão de obra ociosa?** A demissão nos dias atuais provoca uma grande sangria nos cofres da empresa, em função dos vários benefícios concedidos pelas leis trabalhistas. Embora os índices sinalizem a desaceleração da contratação de mão de obra nos próximos meses, o empresário mantém a esperança de que o mercado vai melhorar a curto prazo, mas vê a dificuldade em contratar bons funcionários.

Esses três problemas estão impactando o funcionamento das lavanderias e tirando o sono dos empresários.

Cabe ao governo acionar políticas e programas de apoio e estímulo à economia. Caso contrário, o segmento de lavanderias terá que adotar medidas amargas.

**José Carlos Larocca**  
Presidente do Sindilav

# A Lei da Entrega e seus efeitos colaterais

A Lei nº 14.951/13, conhecida como “Lei da Entrega”, de autoria da deputada estadual Vanessa Damo (PMDB) e sancionada pelo governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, está em vigor desde fevereiro e tem causado grande preocupação aos empresários e consumidores de todo o país.

Agora, todos os fornecedores que entregam mercadorias dentro do Estado de São Paulo são obrigados a oferecer, ao cliente, a opção de agendamento da entrega, sem cobrar nada mais pelo serviço.

Para o presidente do Sindilav, José Carlos Larocca, a lei é danosa para o empresariado paulista, uma vez que acarretará na queda da qualidade das entregas e na elevação do custo dos produtos, prejudicando, sobretudo, o consumidor.

A expectativa é que o preço das mercadorias seja elevado para cobrir os gastos com estes agendamentos. E até mesmo aquele consumidor que não faz questão de agendar a entrega pagará pelo serviço, indiretamente.

A FecomercioSP demonstrou recentemente, em uma pesquisa, que o percentual de consumidores que optam pelo agendamento varia de produto a produto, mas nunca ultrapassa 30%. Ou seja, pelo menos 70% dos consumidores não utilizam o serviço, o que torna a aplicação da lei desnecessária.



---

## Sustentabilidade Empresarial é tema do 29º ENSP

O Sindilav, representado pelo seu vice-presidente, Edson Di Nardi, e pelo seu diretor, Alaor Chiodin, participou do 29º Encontro Nacional de Sindicatos Patronais do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. O evento aconteceu de 15 a 17 de maio, na cidade de Curitiba.

A intenção deste encontro, que acontece anualmente, é organizar, debater e fomentar ideias entre empresários de todo o país, para que a troca de conhecimentos produza resultados inovadores e frutíferos. Outro objetivo é promover a ampliação da rede de contatos dos participantes e a proximidade entre todos os Sindicatos Patronais do país.

O evento contou com a participação de quase 1,5 mil pessoas

dos 26 estados brasileiros e se diferenciou, principalmente, pela demonstração de união e trabalho das entidades sindicais que o organizaram.

Entre palestras, painéis de discussões e sessões plenárias, todos com temas voltados para a Sustentabilidade Empresarial, destacamos a apresentação do ministro do Tribunal Superior do Trabalho, Guilherme Caputo Bastos, e o trabalho moderado pelo patrono do evento, o advogado Flávio Obino Filho, e coordenado pelo vice-presidente da CNC e presidente da FecomercioDF, Adelmir Santana.

Para obter informações detalhadas sobre tudo que aconteceu no evento, acesse: [www.sindicatospatronais.com.br/29encontro/](http://www.sindicatospatronais.com.br/29encontro/)



# Livre acesso às áreas restritas



## A LUTA CONTINUA

O diretor do Departamento de Operação do Sistema Viário (DSV), Roberto Vitorino dos Santos, recebeu, em 16 de maio, o presidente do Sindilav, José Carlos Larocca. Eles se reuniram em uma audiência para tratar sobre a restrição de veículos que transportam roupas hospitalares, para higienização, na Zona Máxima de Restrição de Circulação da cidade de São Paulo.

José Carlos Larocca estava acompanhado pelo vereador Paulo Fiorilo, pelo gerente executivo do Sindilav, Marco Antonio Pires Fernandes, e pelos empresários Rômulo Guimarães Rodrigues, da Lavanderia Lavsim - Higienização Textil S.A., e Antonio Carlos Affonso, da Maxlav Lavanderia Especializada Ltda.

Na oportunidade, o presidente do Sindilav reiterou seu pedido de prorrogação das exceções concedidas aos veículos de lavanderias hospitalares, e expôs a grande importância da pauta, utilizando, para isso, um documento obtido junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Larocca falou sobre a importância do livre trânsito destes caminhões, que são fundamentais para a continuidade dos serviços hospitalares, já que tratam do transporte de enxovais utilizados pelos pacientes e pelas equipes médicas.

A retirada das roupas sujas e a entrega dos enxovais limpos e esterelizados são trabalhos que não devem ser interrompidos e nem podem sofrer atrasos, pois precisam acompanhar a rotina dos hospitais. Além disso, a demora na higienização destas roupas dá margem à proliferação de bactérias e contaminações.

Já faz algum tempo que o Sindilav está lutando por essa causa. Algumas exceções já foram concedidas, mas a intenção é obter autorização para que todo o tráfego de veículos, que trabalham para as lavanderias hospitalares, seja liberado nas vias de acesso restrito.

O tema alcança a esfera da saúde pública e da integridade de todos que trabalham e usam os hospitais diariamente. Por isso considera-se fundamental que a exceção a esses veículos que atuam na logística das lavanderias hospitalares seja concedida de maneira permanente.

Roberto Vitorino dos Santos se mostrou sensível ao pleito do Sindilav e certamente prorrogará as exceções concedidas anteriormente.

Continuaremos lutando para que a exceção seja consolidada como regra.



Marco Antonio Pires Fernandes (Gerente Executivo do SINDILAV), Antonio Carlos Afonso (Maxlav Lavanderia), Vereador Paulo Fiorilo, José Carlos Larocca (Presidente do SINDILAV), Roberto Vitorino dos Santos (Diretor do DSV) e Romulo Rodrigues (Lavanderia Lavsim).

# Oito mandamentos para garantir a satisfação do seu cliente

*“As pessoas podem não se lembrar do que você fez ou falou, mas elas sempre se lembrarão de como se sentiram quando estiveram com você”*

**Tony Hsieh, CEO da Zappos.**

O atendimento ao cliente é parte fundamental da apresentação de qualquer empresa. Não adianta possuir a equipe mais eficiente e competente e os melhores produtos do mercado se o consumidor se sente insatisfeito, mal tratado ou desprezado.

Ainda não foi inventado um meio de comunicação mais eficaz do que a indicação e a divulgação boca a boca. Isso significa que se o atendimento ao cliente da sua empresa não funciona, de nada vai adiantar investir em marketing, publicidade, equipamentos, etc.

Abaixo, descrevemos oito dicas para fazer com que as impressões do seu cliente sobre a sua empresa sejam as melhores possíveis:

## **Dê o exemplo.**

### **Comece por uma boa cultura empresarial**

Dar o exemplo é a maneira mais eficiente de transmitir como algo deve ser feito. Assim, se você não trata bem os clientes ou fornecedores com quem conversa, seus vendedores ou atendentes nunca darão um tratamento cinco estrelas. Comece de cima: crie uma cultura de bom atendimento e isso se espalhará.

### **Escolha bem as pessoas que atendem seus clientes**

Nem todas as pessoas nasceram pra atender clientes. O atendente ideal fica muito satisfeito ao ajudar pessoas a resolver problemas. Por isso, cuidado ao contratar: colocar uma pessoa errada para essa função é algo ruim para sua empresa, seu funcionário e seu cliente.

### **Atenda bem em qualquer canal de comunicação**

A partir do momento que você disponibiliza um canal de comunicação com seus clientes, faça-o bem feito. Não adianta entrar na moda das redes sociais e falar que você responde por Twitter, Orkut e Facebook, se você acaba ignorando as mensagens ou demorando a respondê-las. Seja na internet ou pelo telefone, qualquer atendimento precisa resolver o problema do cliente de maneira rápida e educada.

### **Prometa pouco, entregue muito**

Existe algo chamado “modelo de Kano”, que diz que entregar mais do que o cliente espera gera uma satisfação MUITO maior do que entregar apenas o que ele espera. Por isso, prometa o que você tem certeza que consegue entregar e trabalhe ainda mais para surpreender seus clientes.

### **Saiba pedir desculpas**

Erros são naturais e o principal a se fazer quando algo acontecer é assumir a culpa, pedir desculpas e, principalmente, resolver o problema o mais rápido possível. Saber assumir seus erros passa credibilidade, mas isso não é desculpa pra errar sempre.

### **Dê recomendações, não só opções**

Quando o seu cliente vai até você, é porque ele precisa de ajuda na área em que você é o especialista. Por isso, não jogue simplesmente todas as opções pra ele e espere-o decidir, pois ele não tem conhecimento suficiente na área pra isso. Descubra qual é o contexto desse cliente e recomende algumas possibilidades, mostrando claramente os benefícios de cada.

### **Seu cliente é seu melhor consultor**

Traga seu cliente para perto e pergunte qual seria o melhor modo de fazer um novo produto ou prestar um serviço. Além dele se sentir valorizado, você dá atenção a quem vai comprar esse produto. Mas cuidado: como diz Bill Cosby “Não sei o segredo para o sucesso, mas o segredo para o fracasso é tentar agradar a todos”.

### **Não peça ao seu cliente o que você não faria**

Esse é o ponto máximo da empatia: Se você não faria algo, por que então fazer seu cliente passar por isso? Desde um cadastro longo, até a demora no atendimento pelo telefone - coloque-se no lugar dele antes de definir esses processos.

Texto de Luiz Piovesana  
Engenheiro de controle e automação pela Unicamp com experiência no Brasil e no exterior na área de relações externas e vendas.  
Produzido para [www.santanderempreendedor.com.br](http://www.santanderempreendedor.com.br)

# Erros comuns na hora de contratar

“Quanto menor a empresa, mais importante a tarefa de contratar pessoas certas, embora a precisão nas contratações seja necessária em qualquer tipo de organização. Ocorre que quando a empresa possui 3 ou 4 funcionários e pelo menos um deles tem o desempenho desastroso, os resultados certamente sofrerão quedas que podem chegar a 20%.”

É assim que Marcos Biaggio, representante da ActionCOACH no Brasil, começa seu artigo escrito para o site [segs.com.br](http://segs.com.br).

Essa reflexão nos faz entender que a empresa que consegue ajustar seus critérios na hora de contratar sua equipe, certamente eliminará uma série de problemas futuros e se livrará de um círculo vicioso que acaba fazendo da contratação uma tarefa indesejada e cansativa.

Confira os cinco principais problemas que interferem na hora da contratação:

## 1º - O foco em critérios errados

Ao invés de focar em conhecimento e habilidades - que correm o risco de não serem colocados em uso - foque principalmente nas atitudes. A falta de habilidade pode ser suprida com treinamento, mas a falta de entusiasmo e de bom relacionamento interpessoal é algo intimamente ligado à personalidade do indivíduo, muitas vezes impossível de interferir.

## 2º - Contratação de parentes e amigos

Quando não há critério para a contratação de parentes e amigos, provavelmente haverá um ponto em que a separação entre assuntos pessoais e profissionais irão se confundir em meio ao cotidiano. Se você não pode evitar, pelo menos se assegure de que as pessoas com o mesmo parentesco ou muito próximas irão trabalhar em setores diferentes. Considere os talentos particulares para encaixá-los na função ideal.

## 3º - Não venda a sua empresa a quem não faz por merecer

Na hora da contratação, muitos entrevistadores começam a entrevista apresentando a empresa e o universo de benefícios que ela pode oferecer ao candidato. Isso não é necessário. Se o candidato for bom, provavelmente ele terá um conhecimento prévio sobre a oportunidade que está diante dele e a aproveitará. Fale sobre a vaga, discuta sobre o negócio da empresa e responda algumas perguntas. E só.

## 4º - Não ignore seus instintos

Não despreze sua intuição em detrimento dos processos formais

de contratação. O ideal é que você equilibre a intuição com os processos e faça testes que ajudem a apurar se suas suspeitas estavam ou não erradas. Um teste muito utilizado é o teste da recepcionista, onde você investiga sobre o comportamento do candidato antes que ele entre para a sala. Procure saber como ele agiu, como tratou a atendente e faça uma comparação sobre esse comportamento e o comportamento apresentado na hora da entrevista.

## 5º - Você não pode mudar as manchas de um leopardo

Se você possui um histórico que mostra que o candidato não é apto para aquela função, ou não irá se adequar aos padrões da empresa, não espere que o comportamento dele mude apenas porque decidiu contratá-lo. Existem profissionais muito competentes, por exemplo, que têm problemas com cumprimento rigoroso de horários, apesar de sempre executarem suas tarefas com eficiência e precisão. A decisão entre aceitar o candidato com suas peculiaridades está em suas mãos.



Esse texto foi adaptado do artigo “Os erros das pequenas empresas na hora de contratar funcionários”, escrito por Marcos Biaggio. Para ler o artigo original, acesse: <http://goo.gl/obJ8c>



# Teste de Gravidez no Exame Demissional

Cautela é uma palavra mais que necessária para as empresas, não só na hora de compor seu quadro de funcionários, mas também na hora de reestruturá-lo.

E é exatamente pensando nesse aspecto, e na prevenção de problemas judiciais, que a justiça tem concedido às empresas o direito de solicitar - solicitar, não obrigar - suas empregadas a fazerem o teste de gravidez nos exames demissionais.

A solicitação do teste no exame admissional é proibida por lei, porque configura discriminação. No entanto, quando o teste é solicitado nos exames demissionais, nota-se que a intenção do empregador é apenas se assegurar de que a lei está sendo cumprida e que ele não estará demitindo uma empregada gestante - que tem sua estabilidade garantida por lei até cinco meses após o nascimento do filho(a).

Esse procedimento pode, inclusive, evitar processos judiciais decorrentes de uma demissão em que se descubra, posteriormente, que a empregada já era gestante quando foi demitida. Nesse caso ela poderá, inclusive, pleitear por até dois anos de estabilidade.

Ainda são poucos os casos que tratam do tema e existem alguns processos deferidos no Tribunal Superior do Trabalho (TST) e nos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) de São Paulo, Paraná e Minas Gerais. Porém, existe outra corrente de juízes que encaram a proposta como invasão de privacidade e violação da intimidade da empregada, no momento da demissão.

O ideal é analisar caso por caso e procurar assistência jurídica quando houver a necessidade de fazer o teste.



---

## Estabilidade da Gestante

Fique atento às novas disposições legais que tratam sobre a estabilidade da empregada gestante, e evite processos judiciais indesejados.

A **Lei nº 12.812, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 16 de maio de 2013**, concede à ex-empregada gestante o direi-

to de estabilidade provisória da gravidez, até cinco meses após o nascimento do filho (a), desde que ela comprove que seu estado gestacional se iniciou durante o período em que trabalhava na empresa - incluindo aviso prévio trabalhado ou indenizado.

# 70 anos de CLT



maí/jun 2013 | nº 174

08

Sindilav Notícias

## Dezenas de razões para readequá-la

A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) completou 70 anos em abril. No entanto, em todo esse tempo, nenhuma alteração ou adaptação foi feita para adequar às normas a realidade das relações trabalhistas atuais.

Um evento realizado na Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (FecomercioSP), em 27 de abril, foi palco para debate desses aspectos. O Sindilav, é claro, estava lá, representado pelo seu vice-presidente Edson Di Nardi e pelo seu gerente executivo, Marco Antonio Pires Fernandes.

Entre os presentes estavam também diversas lideranças sindicais, representantes de classes, advogados trabalhistas e empresários dos quais destacamos Alexandre Furlan, presidente do Conselho de Relações do Trabalho da Confederação Nacional da Indústria, que falou sobre legislação e produtividade.

Na oportunidade, Sylvia Lorena, gerente executiva de relações do trabalho da Confederação Nacional da Indústria, apresentou o trabalho denominado "101 Propostas para a Moder-

nização da CLT". Sylvia afirma que a proposta não pretende destituir os direitos já conquistados pelos trabalhadores, mas sim adequá-los às novas formas de trabalho, que foram surgindo ao longo de todos esses anos, para criar um ambiente favorável às negociações. "A desatualização da CLT só fomenta o conflito judicial", afirmou.

A palestra intitulada "Um Balanço da CLT - 1943-2013", ministrada pelo professor José Pastore - presidente do Conselho de Emprego e Relações do Trabalho da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - provocou grande empolgação aos presentes, devido à profundidade e riqueza de informações apresentadas sobre o tema proposto.

O evento trouxe diversos pontos para reflexão e elucidou alguns caminhos que devem ser trilhados para a busca da modernização da CLT, mesmo que gradual. Ficou claro que o país precisa ser preparado para os próximos desafios econômicos que o futuro lhe reserva.

## Expediente

### Boletim Informativo do Sindicato Intermunicipal de Lavanderias no Estado de São Paulo - Sindilav

Rua Pais de Araújo, 29 - 11º andar - cj. 111 a 113 - Cep 04531-090 - São Paulo - SP - Tel./Fax: (11) 3078 8466  
www.sindilav.com.br - e-mail: sindilav@sindilav.com.br

**Diretoria Executiva**

**Presidente: José Carlos Larocca**

**Vice-presidente: Edson Di Nardi**

**Diretor: Rui Sérgio Torres**

**Gerente Executivo: Marco Antonio Pires Fernandes**

**Filiado à Federação do Comércio do Estado de São Paulo - FECOMERCIO SP**

Editora e jornalista responsável:

**Rute Faria** - MTB: 16835

rutemariapf@gmail.com

Periodicidade: **Bimestral**

Tiragem: **3.650 exemplares**

Projeto gráfico:

**Occa mPL branding & design**

www.occa.com.br