

## Sindilav encomenda pesquisa para seus associados

O Sindilav sempre destacou a importância do planejamento estratégico para os negócios de lavanderias ressaltando que o conhecimento sobre o setor é fundamental para que os empresários tracem planos, metas e objetivos concretos.

Desta vez, mais que destacar essa importância, o Sindilav encomendou à Omni Marketing uma pesquisa exclusiva para o setor. Abaixo você acompanha um texto interpretando diversos pontos da pesquisa de maneira didática, para que você, leitor, possa compreendê-la em todos os detalhes e investir ainda mais em seu empreendimento. No final da matéria você encontrará orientações sobre como ter acesso à pesquisa na íntegra.

### HÁBITOS DE USO DE LAVANDERIAS



#### Sobre os entrevistados:

Ao todo foram 505 entrevistados, sendo 300 pessoas físicas e 205 pessoas jurídicas.

#### O que eles mais avaliam ao contratar os serviços de uma lavanderia?

Para os usuários, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, os fatores primordiais são: a qualidade do serviço, a excelência no atendimento, o preço e a localização.

Observe que a qualidade do serviço e o atendimento vêm antes mesmo do preço e da localização. Não que esses dois últimos sejam menos importantes, mas sim que os dois primeiros são realmente significativos e não podem ser menosprezados.

#### E elas? Valorizam algo em especial?

Sim. A maioria das entrevistadas também valoriza os serviços especializados, como a lavagem a seco e lavagem de roupas especiais, além da higienização de tapetes, carpetes, cortinas, couros, peles e serviços de tingimento.

Vemos aqui uma oportunidade. Será que a sua lavanderia tem oferecido os serviços de que o seu público precisa? Essa questão vale uma pesquisa de opinião com os clientes, não acha?

#### O pós-venda é mesmo importante para os consumidores?

Sim. No pós-venda os itens mais avaliados são: pontualidade, excelência no atendimento e qualidade dos serviços realizados.

Não se engane. Seu trabalho de fidelização do cliente não termina após a conclusão do serviço encomendado. A demonstração de interesse, atenção e comprometimento após a entrega do produto é um fator que os clientes valorizam muito. Invista nisso!

#### Você conhece o seu serviço e todos os detalhes que o envolvem?

É bom conhecer. Os usuários entrevistados também demonstraram que valorizam as lavanderias que conhecem os produtos utilizados e mostram segurança quanto às formas de lavagens das peças.

**Os clientes PF (pessoas físicas) utilizam os serviços de lavanderias com qual frequência?**

A frequência de utilização desse perfil de consumidor é muito variável, mas uma leve tendência aponta para o uso mensal.

**E as empresas (pessoas jurídicas) que utilizam nossos serviços?**

Essas já apresentam uma frequência diária devido à necessidade de higienização constante e rápida. O maior volume de peças solicitadas por esse perfil de cliente está nos uniformes, mas os que mais oferecem lucro são os enxovais (cama, mesa e banho).

**Quais são os fatores que mais influenciam os clientes PF na escolha de uma lavanderia?**

Nesta ordem: localização próxima da residência; indicação de algum amigo, parente ou conhecido e localização próxima da empresa.

**E no caso das pessoas jurídicas (PJ), quais são os principais fatores que influenciam a escolha?**

Para os PJ, a indicação é um fator muito valorizado, seguido da localização e do serviço de entrega (logística) oferecido.

**O serviço de entrega é mesmo valorizado?**

Sim. A pesquisa mostrou que a grande maioria dos clientes utiliza os serviços de entrega. No caso dos clientes PF, eles se dividem em dois grupos: os que gostam do serviço completo de busca e devolução das peças (geralmente formado pela classe A) e os que não se incomodam de levar as peças pessoalmente e recebê-las em casa posteriormente.

**O que eles disseram em relação aos preços?**

A maioria dos entrevistados (pessoas físicas) considera R\$8 um valor justo para se pagar na higienização de uma camisa e de R\$8 a R\$11 para uma calça. No entanto, é importante destacar que 25% dos entrevistados - uma amostragem relevante - pagariam somente até R\$5 por camisa.

**O que eles têm a dizer sobre suas últimas experiências com as lavanderias?**

A grande maioria (73%) está satisfeita com a última experiência com lavanderias. As mulheres principalmente. Os que se mostraram insatisfeitos criticaram principalmente fatores como pontualidade e atendimento.

Aprendemos com esse índice que mesmo o que é bom pode melhorar. Atenção para os pontos criticados pelos clientes insatisfeitos, pois a insatisfação deles pode influenciar a escolha de outros, que nunca utilizaram os serviços, inclusive. Atendimento e pontualidade merecem atenção sempre.

**Algo mais sobre os clientes PJ?**

Sim! Eles valorizam muito a pontualidade, e esse é um dos principais critérios na hora de definir qual vai ser a lavanderia a prestar serviços para a empresa. Também se interessam muito pelo pós-venda.

É importante lembrar que, principalmente para os clientes PJ, a pontualidade da lavanderia interfere diretamente nos negócios. Uma roupa de cama não entregue, um uniforme entregue com atraso podem gerar transtornos e até multas para o estabelecimento, dependendo da situação.

**E quem não usa a lavanderia? Não usa por quê?**

Porque 84% preferem lavar suas próprias roupas, 23% acham o serviço caro, e 18% não encontram lavanderias por perto, para demandar esses serviços.

Nessa questão podemos observar dois fatores importantíssimos: o primeiro é que existe um ponto a ser desmistificado entre os consumidores. Dependendo do serviço, lavar as roupas na lavanderia sai mais em conta que lavar em casa, além, é claro, de poupar o tempo do consumidor. O segundo ponto é sobre a localização do estabelecimento. É importante analisar se o seu estabelecimento está onde o seu consumidor está. Caso contrário, os dois saem perdendo.

**Se fossem utilizar os serviços das lavanderias, quanto esses usuários estariam dispostos a pagar?**

Pagariam em média até R\$5 por camisa e R\$8 por calça. A lavagem especializada de peças delicadas e de difícil manuseio, por exemplo, também é um incentivador para que eles venham a utilizar os serviços. É claro que eles não deixaram de citar que a qualidade e a excelência do atendimento são fatores primordiais, para o caso de uma futura solicitação de serviço às lavanderias.

**Conclusão**

Concluimos, entre tantas lições, que é importante monitorar a qualidade do serviço, a pontualidade e o atendimento. E todos esses funcionando em conjunto darão forma ao custo-benefício tão valorizado pelos consumidores. Vale lembrar que 50% dos entrevistados que não eram clientes de lavanderias se mostraram predispostos a utilizarem os serviços. São clientes em potencial, cuja correta abordagem fará com que se decidam.

A comodidade é um diferencial. Investir em um relacionamento próximo e prático é, sem dúvida, atender às necessidades apresentadas pelo público.

Confira a pesquisa na íntegra: [www.sindilav.com.br/pesquisa](http://www.sindilav.com.br/pesquisa)

### USUÁRIOS DE LAVANDERIA

O que pessoas físicas e jurídicas consideram antes de contratar o estabelecimento

**ASPECTOS COMUNS AOS DOIS**

- Qualidade dos serviços
- Excelência no atendimento
- Preço

### ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS

- ATENDIMENTO**
- PONTUALIDADE**
- PREZO DE ENTREGA**
- CUSTO X BENEFÍCIO**
- QUALIDADE DO SERVIÇO**

**Custo x Benefício:** Um dos principais pontos de insatisfação. Para todos os entrevistados é uma característica fundamental para escolha de uma lavanderia.

**Pontualidade:** Muito relevante e influente na escolha de uma lavanderia. Principalmente para PJs.

**Atendimento:** Tem sido um dos principais itens elogiados. Também é fator importante para escolha da lavanderia.

**Prazo de entrega:** Também merece atenção porque tem gerado insatisfação. Principalmente para a indústria que precisa dos serviços de lavanderia.

**Qualidade do serviço:** Item de suma importância e que também interfere drasticamente na escolha da lavanderia.

### SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Mulheres são mais satisfeitas que homens

**73%** Índice de Satisfação Geral dos usuários com a última experiência na lavanderia

**50%** Dos clientes recomendaria a empresa aos seus amigos e familiares

Perfil	Índice de Satisfação	Recomendaria
PJ	73%	47%
PF	73%	50%

**FALTA DE PONTUALIDADE** e **PREÇOS ALTOS** PRINCIPAL INSATISFAÇÃO APRESENTADA

### NOVOS NEGÓCIOS

**50%** ENTRE OS ENTREVISTADOS QUE NÃO USAM SERVIÇOS DE LAVANDERIA, 50% PODEM VIR A SER CLIENTES POTENCIAIS.

Utilizar abordagem que os ajude a identificar as peças de seu guarda-roupa que ganhariam durabilidade e mais qualidade se lavadas na lavanderia. Esclarecer os procedimentos que podem ser realizados e os benefícios desse serviço.

R\$ 5 por camisa

R\$ 8 por calça

Se fossem utilizar os serviços das lavanderias, é o quanto esses usuários estariam dispostos a pagar



## Vocês pediram, o Sindilav atendeu

O Sindilav perguntou nas redes sociais qual era o tipo de conteúdo que os leitores gostariam de ver por lá e por aqui. A resposta veio de dois usuários que acompanham a nossa página no Facebook: *João Segundo* e *Lavtop Lavanderia*. Eles disseram que gostariam de receber dicas de reciclagem e reaproveitamento da água a um baixo custo.

Entrevistamos dois empresários que podem falar com propriedade sobre o assunto. **Gustavo Luís Malheiros Corrêa**, proprietário da lavanderia *Alba*, e também o empresário **Edson Di Nardi**, da *Magnus Lavanderia*. Confira as entrevistas:

### Qual a importância da economia de recursos naturais para o segmento de lavanderias especificamente?

**Gustavo:** A busca pela economia deve ser uma constante, pois, além de nos tornar mais sustentáveis minimizamos os custos e aumentamos a nossa margem de lucro frente a um mercado tão competitivo. Nossos clientes nos avaliam de forma positiva graças ao reúso. É uma contribuição mútua, além de uma ótima ferramenta de marketing.

**Edson:** A água é, sem dúvida, um dos recursos naturais não renováveis mais utilizados em nossa atividade e, por não ser renovável, temos que aprender a economizá-la, assim é importante investir no seu tratamento e reutilizá-la.

### Você percebe alguma mudança de cenário no mercado de lavanderias, no sentido de busca por economia desses insumos? Fale a respeito.

**Gustavo:** Sim. Há anos buscamos constantemente, junto aos fornecedores, produtos mais eficientes e econômicos, que demandem menos gastos com água, por exemplo, o uso de detergente junco com alvejantes no mesmo banho.

**Edson:** Ainda não vejo uma conscientização por parte dos empresários de lavanderias em buscar meios alternativos para economizar estes insumos (água, lenha para caldeiras e outros recursos não renováveis). Acredito que no cenário em que nos encontramos tenha retraído a intenção de investimentos, talvez pela incerteza de crescimento do mercado. Passamos por um dos períodos de escassez de água mais drásticos dos últimos 80 anos,



Edson Di Nardi

Gustavo Luís Malheiros Corrêa

e, se houver um agravamento dessa situação, as lavanderias que não se prepararem poderão passar por dificuldades.

### O que você (a sua empresa) tem feito para que essa mudança seja realidade?

**Gustavo:** Estamos sempre em busca de produtos com melhores custos-benefícios visando a uma constante melhoria das lavagens e atentos às novas tecnologias (equipamentos e processos). É indispensável treinar os colaboradores, para que toda a equipe entenda que a competitividade é o mais forte alicerce para que a empresa se sustente.

**Edson:** A Magnus construiu uma Estação de Tratamento de Água, não só para cumprir a legislação ambiental, mas para tratar água de reúso. Assim economizamos mais de 90% da água utilizada em nosso processo produtivo, além de prepararmos nossa estrutura para captação de água pluvial.

### Quais dicas você daria para o empresário de lavanderia que pretende começar a economizar recursos?

**Gustavo:** Aqui na Alba nós pagamos pela água utilizada à companhia de saneamento local. Tanto pela nova água, que entra, quanto pelo esgoto, que é o descarte dos efluentes gerados em rede coletora. A solução foi optar pelo seu reúso, nos próprios processos de lavagens. O resultado foi excelente. Economizamos 80% ou mais, nas duas pontas, pois, além de diminuirmos o consumo, diminuímos também o descarte e melhoramos muito a nossa imagem institucional junto à comunidade na qual estamos inseridos.

**Edson:** O empresário que pretende manter sua empresa estável e conseguir passar pelas turbulências de mercado, deve se atualizar e ter consciência de que os investimentos no seu negócio, não devem passar apenas para atender à legislação ambiental, e sim para melhorar sua imagem diante dos clientes. A criação de uma ETE (Estação de Tratamento) não é algo simples e barato, mas traz uma substancial economia de água. É aconselhável que se criem também metas de redução de consumo de energia elétrica, combustível, água, gás etc. Mas lembre-se de que tudo isso só é possível através de mecanismos de controles, treinamento e conscientização dos funcionários.

### Quem deseja seguir o exemplo da sua lavanderia e economizar água, deve começar por onde?

**Gustavo:** Pela contratação de uma consultoria séria para avaliar essa questão. Tive várias ofertas, mas escolhi uma que tinha mais de 300 projetos em lavanderias pelo Brasil e que foi referendada pelo Sebrae também. No nosso caso foi escolhida a Água P.U.R.A. ([www.aguapuraonline.com.br](http://www.aguapuraonline.com.br)). O Sebrae nos apoiou por meio de uma de suas linhas de crédito, o Sebrae-Tec, aqui em Cuiabá, subsidiando 50% do valor da consultoria. Além da execução do projeto de nossa ETE (Estação de Tratamento de Efluentes com capacidade para tratar até 15m³/h), que veio complementado pela ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) e pelo Memorial Descritivo, eles ministraram, ao final, um curso com o treinamento e a certificação dos operadores. Tudo isso nos capacitou a iniciar as operações culminando no retorno do capital investido já no final do seu sexto mês de operação.

**Edson:** Uma sugestão é o sistema de gestão que está disponível através do Sindilav, que é o SQS - Selo de Qualidade e Sustentabilidade, que contempla em seu regimento todo o processo de reestruturação necessário para as lavanderias.

Agradecemos ao Gustavo e ao Edson pelo compartilhamento dessas experiências. Esperamos que elas contribuam para a geração de lavanderias cada vez mais sustentáveis e produtivas em nosso segmento. E se você ficou curioso para saber mais sobre o SQS, acesse: [www.sindilav.com.br/SQS](http://www.sindilav.com.br/SQS) e se informe.



Estação de Tratamento de Efluentes



EDITORIAL

## A Copa acabou

O Sindilav, sempre com a preocupação de oferecer aos seus associados e contribuintes informações que possam melhor orientar e alavancar os seus negócios de lavanderia, encomendou uma pesquisa sobre os hábitos de usuários de lavanderia, que nesta edição publicamos, resumidamente, esperando que tirem ótimo proveito.

Passado o efeito da Copa do Mundo, esperamos que a economia volte à sua normalidade, pois com os jogos, feriados e horas paradas o movimento despencou.

Os indicadores econômicos não projetam grandes melhoras, pois, de acordo com a pesquisa trimestral de intenção de consumo, do Programa de Administração do Varejo - PROVAR, da Fundação Instituto de Administração - FIA, foi revelado que é a menor marca de intenção de compras para o terceiro trimestre desde o ano de 2002.

A pesquisa também revelou que dois fatores estão contribuindo para essa queda: os altos juros praticados pelas instituições bancárias, que em maio deste ano atingiram 71,9% contra 61,59% quando comparado ao mesmo período de 2013 - mais de dez pontos de aumento. Também o medo do desemprego, que vem crescendo e chegando próximo a 9% para o setor de serviços.

Diante desse quadro, estamos aguardando a chegada do inverno com a esperança de que pelo menos o segmento de lavanderias domésticas seja recompensado com o aumento do movimento.

**José Carlos Larocca**  
Presidente do Sindilav



## Encontro com o futuro



Diretores e representantes da Abraseco, da Anel e do Sindilav

No dia 4 de junho, presidentes, diretores e conselheiros da Associação Brasileira de Limpeza a Seco (Abraseco), da Associação Nacional das Empresas de Lavanderia (Anel) e do Sindilav se reuniram na sede da Abraseco, em São Paulo, para traçar planos de cooperação e iniciativas conjuntas em prol do crescimento do setor de lavanderias. O encontro tratou principalmente da capacitação de mão de obra especializada, um problema recorrente para as lavanderias nos dias atuais. O evento foi considerado histórico, já que é a primeira vez que as três entidades se reúnem. Após um café da manhã oferecido pela entidade anfitriã e um tour pelas instalações da associação, os participantes conheceram um pouco mais sobre a história da Abraseco, bem como seus objetivos.

José Carlos Larocca destacou a importância da aproximação das três entidades: "Esta união é o melhor caminho para o desenvolvimento do setor, para aprofundar os conhecimentos e para trazer benefícios para todos", disse. Larocca complementou afirmando que o mundo das lavanderias - no qual está há 41 anos - é fascinante. Principalmente nos dias atuais, em que nota-se o mercado diferente, com profissionais mais capacitados. Ele também expôs sua ideia de, no futuro, a Anel e a Abraseco unirem os trabalhos de pareceres técnicos de danos nas roupas deixadas nas lavanderias - trabalho que é desenvolvido separadamente nas duas instituições - para formar um Instituto de Análises Têxteis. "O que hoje é feito separadamente poderia se transformar em uma iniciativa conjunta. É uma ideia embrionária ainda, mas que pode ser discutida". Concluiu.

Representando o Sindilav estavam presentes, além do presidente José Carlos Larocca, os diretores Alaor Chiodin e Sara Gonçalves Lemos de Souza. Representando a Anel compareceram o presidente Adriano de Almeida Gonçalves, o conselheiro vitalício Othon Barcellos, as diretoras Patricia Feltrin (Administrativa Financeira), Caísa Maria Figueiredo Soares (Segmento Doméstico) e Maria de Fátima T.G. Lima (Marketing), Rogério Machado, da Toalheiros Real

(R.J), e Maria Ramos Soares, coordenadora do Departamento Técnico. A Abraseco estava representada por seu presidente, Marcos Toledo, os diretores Nelcindo Nascimento e Guilherme Landgraf, juntamente com Suzana Falco, gestora administrativa, e Cleber Rubio, responsável pela parte técnica.

*"Que seja o início de uma longa jornada em favor do desenvolvimento da categoria. A lavanderia saiu do fundo de quintal e agora trabalhamos dia a dia para que ela se desenvolva cada vez mais".*

**José Carlos Larocca, presidente do Sindilav**

*"Muitos achavam que esta união era improvável, mas hoje o improvável aconteceu. É uma oportunidade em que todos estão reunidos por um mesmo objetivo".*

**Marcos Toledo, presidente da Abraseco**

*"Unir os objetivos da Anel, do Sindilav e da Abraseco é trabalhar para melhoria do setor debatendo problemas comuns, como é o caso falta de mão de obra qualificada".*

**Adriano de A. Gonçalves, presidente da Anel**

*"Precisamos ter em mente que, tão importante quanto formar mão de obra, é melhorar a gestão do dono da lavanderia".*

**Alaor Chiodin, diretor do Sindilav**

*"Para desenvolver o setor, precisamos qualificar mão de obra e, também, conseguir atrair mais usuários. Esta reunião pode ser o ponto de partida para isso. Muitos ainda enxergam lavanderia como um luxo. Evoluímos até agora, mas precisamos de mais, precisamos revolucionar".*

**Nelcindo Nascimento, diretor da Abraseco**

## Trabalhando pelas micro e pequenas empresas

No dia 19 de maio, o deputado federal Guilherme Campos (PSD/SP), representante da Frente Parlamentar Mista da Micro e Pequena Empresa em São Paulo, compareceu à reunião realizada na Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP). Também participaram do encontro o presidente do Sindilav, José Carlos Larocca, e o seu vice-presidente, Edson Di Nardi.

O deputado federal falou sobre o projeto do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Ele afirmou que o mesmo trará importantes mudanças para essas empresas, como, por exemplo, a ampliação das categorias beneficiadas com o Simples Nacional, a simplificação da abertura e fechamento de empresas e o fim da substituição tributária, criada para garantir o acesso a um regime com impostos reduzidos.



José Carlos Larocca, Guilherme Campos e Edson Di Nardi

O Sindilav sempre participou de ações para discussão sobre a modificação das regras do Simples Nacional, e aproveita cada oportunidade para colocar em pauta assuntos de interesse do setor. Nessa última reunião, por exemplo, José Carlos Larocca perguntou ao deputado pela multa de 10% sobre o FGTS na dispensa imotivada do trabalhador, e qual é a expectativa em relação ao cancelamento deste pagamento. O deputado Guilherme afirmou que a luta pela causa continua. O presidente do Sindilav também aproveitou a oportunidade para entregar um memorial que destaca a importância da aprovação do Projeto de Lei que obriga as empresas a lavarem os uniformes de seus trabalhadores em lavanderias especializadas.

## SQS certifica mais duas lavanderias com bronze

A certificação de lavanderias, oferecida pelo Sindilav em parceria com a Anel, é um importante passo para a lavanderia que deseja se consolidar no mercado. A lavanderia que propõe como meta a obtenção do Selo de Qualidade e Sustentabilidade (SQS) só tem a ganhar. Foi o caso de mais duas lojas da rede **Lavasecco**, que possui 21 unidades em todo país. As lojas Paraíso e Aclimação, localizadas em São Paulo, capital, acabam de conquistar o selo Bronze emitido pela certificadora internacional, Rina. Essas unidades são as primeiras da franquia a receberem o SQS. Anteriormente outras quatro unidades próprias haviam recebido o selo Prata. A meta da rede é ampliar a certificação para todas as lojas.

Rui Torres, dono das duas franquias certificadas afirmou que está muito feliz. "É uma conquista muito importante, que certamente nos ajudará ainda mais a impulsionar a qualidade dos nossos serviços. Foi um passo fundamental no objetivo de oferecer aos clientes um serviço de alta qualidade, com equipe comprometida, respeitando o meio ambiente", comemora.



### SOBRE O SQS

O selo certifica que o estabelecimento segue um conjunto de normas de qualidade, segurança e sustentabilidade, em prol do trabalhador e do meio ambiente. São três níveis: Bronze, Prata e Ouro. Como referenciais para essa certificação estão os selos ISO 9001 (Gestão de Qualidade), ISO 14001 (Gestão Ambiental) e OHSAS 18001 (Gestão de Segurança no Trabalho).

Para ser certificada, a lavanderia precisa passar por uma consultoria especializada. A partir do estudo de cada lavanderia, constrói-se um processo rigoroso com normas a serem seguidas para a mudança dos procedimentos, até a obtenção do selo.

O Sindilav parabeniza o Sr. Rui Torres pelo empenho e pela conquista. E se você, caro leitor, também tem o desejo de ver a sua lavanderia certificada com o SQS, acesse, na web, o endereço: [www.sindilav.com.br/SQS](http://www.sindilav.com.br/SQS) e obtenha mais informações.

# Eleições FecomercioSP

## Sindilav continua na direção



Abram Szajman e José Carlos Larocca

No dia 22 de maio, 249 executivos - entre presidentes e delegados de sindicatos patronais filiados à Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo - elegeram os dirigentes que estarão à frente da Federação nos próximos quatro anos. A eleição foi realizada na própria entidade.

A novidade, que muito nos orgulha, é que o Sindilav continuará fazendo parte da diretoria, representado pelo seu presidente, José Carlos Larocca, que foi reeleito para o cargo de Diretor 2º Secretário.

O Sr. Abram Szajman também foi reeleito para o cargo de presidente da FecomercioSP, o que mostra que o mandato anterior

deixou a confiança e o compromisso como heranças para os que o reelegeram.

“Sempre caminhamos lado a lado, representando e defendendo os direitos e os interesses do comércio, dos serviços e do turismo sindicalizados paulistas, além da solidificação de um setor dinâmico e moderno”, afirma Szajman.

A FecomercioSP representa cerca de um terço dos empresários brasileiros e do setor de serviços - excluídos desses índices estão apenas os segmentos financeiros e do setor de transportes. Isso representa 11% do PIB paulista e 4% do PIB brasileiro, gerando cinco milhões de empregos.

### 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 de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo - FecomercioSP**

Editora e jornalista responsável:

**Rute Faria** - MTB: 16835

rutemariapf@gmail.com

Periodicidade: **Bimestral**

Tiragem: **3.800 exemplares**

Projeto gráfico:

**Occa mPL branding & design**

www.occa.com.br