



## Benefícios exclusivos para filiados e associados

Cursos e assessoria são oferecidos de forma gratuita para as empresas.

Sempre pensando na capacitação contínua dos profissionais das empresas de lavanderia, bem como na preservação dos direitos e deveres das instituições, o Sindilav inicia 2019 mantendo benefícios exclusivos para filiados e associados ao sindicato. Vale lembrar, no entanto, que apenas empresas que mantêm seus pagamentos em dia podem usufruir dessas vantagens.

### ASSESSORIA JURÍDICA

Um grande benefício oferecido pelo Sindilav é a assessoria jurídica. Por meio desse serviço, as empresas de lavanderia podem usufruir de consultas jurídicas gratuitas oferecidas pelos escritórios de advocacia parceiros do Sindilav. A defesa e o acompanhamento em processos judiciais, no entanto, são gratuitos apenas aos associados.

A assessoria jurídica pode ser na área cível, atendendo lavanderias em questões referentes ao direito do consumidor, ou na área trabalhista - auxiliando as empresas em suas rotinas diárias e promovendo a defesa nas reclamações trabalhistas.



### AGENDA DE CURSOS

Como já acontece há vários anos, o Sindilav segue com sua agenda anual de cursos para 2019. A cada evento, diversos profissionais se capacitam e/ou atualizam seus conhecimentos, a fim de promover um atendimento cada vez mais eficaz e contribuir para o sucesso de suas lavanderias.

Em 2018, as inscrições passaram a ser feitas diretamente no site do Sindilav, onde, inclusive, é possível verificar a programação completa dos cursos para o ano. São vários os temas abordados, sempre ministrados por profissionais experientes nos assuntos e com formação apropriada.

Alguns cursos são exigidos pelo Ministério do Trabalho, outros são fundamentais para todo e qualquer tipo de lavanderia. Em 2019, o Sindilav espera contribuir ainda mais para o desenvolvimento das empresas do setor, seja capacitando os profissionais de lavanderias ou fazendo com que seus direitos sejam preservados. Confira a seguir os cursos já confirmados para este ano. Acompanhe a programação atualizada no site: [sindilav.com.br/agenda](http://sindilav.com.br/agenda):

13 de Março de 2019 - quarta-feira	Excelência no Atendimento, com Francisca Bruzzi
20 de Março de 2019 - quarta-feira	Gestão Orientada a Resultados, com Rui Torres
24 de Abril de 2019 - quarta-feira	Liderança Empreendedora, com Rui Torres
25 de Abril de 2019 - quinta-feira	Prevenção e Combate Incêndio, com Asserel
23 de Maio de 2019 - quinta-feira	Saúde e Segurança no Trabalho, com Asserel
29 de Maio de 2019 - quarta-feira	Gestão Financeira, com Rui Torres
26 de Junho de 2019 - quarta-feira	Gestão Operacional (Metodologias Ágeis), com Rui Torres
22 de Agosto de 2019 - quinta-feira	Primeiros Socorros, com Asserel
17 de Outubro de 2019 - quinta-feira	Designado da CIPA, com Asserel

# Sindilav indica



## A MAGIA DO ATENDIMENTO

**AUTORES:** Roberto Meir e Daniel Domeneghetti

**EDITORA:** Alta Books

Misturando sabedoria e histórias interessantes, Lee revela o que aprendeu em seus mais de 40 anos de experiência no setor hoteleiro e de entretenimento atendendo clientes com tamanha eficiência e criatividade. O resultado em sua empresa será clientes encantados e resultados financeiros que também encantarão a todos, pois, no fim das contas, o sucesso nos negócios depende de conquistar e manter os clientes.

Esses princípios têm se provado eficazes em corporações multinacionais e em pequenas lojas; em produtos básicos e em produtos de alta tecnologia; em corporações centenárias e em startups. Além disso, possui também valor inestimável em todos os níveis de uma empresa, desde os gestores responsáveis pela contratação e treinamento de funcionários até o pessoal da linha de frente, que lida diretamente com os clientes.

*E você, recomenda algum livro que considera essencial para a gestão dos serviços em lavanderia? Envie sugestões por e-mail para: [sindilav@sindilav.com.br](mailto:sindilav@sindilav.com.br), com o assunto "Indicação de Livro para o Sindilav Notícias". Quem sabe publicamos sua sugestão por aqui?*



EDITORIAL

## 2019

Começou o ano, e as esperanças estão de volta. Um novo presidente, que já encaminhou ao Congresso a proposta de reforma da Previdência, principal reforma para a melhoria da economia do país.

Economistas de instituições financeiras reduziram a projeção para a inflação em 2019 e mantiveram a expectativa de crescimento do PIB. A meta oficial de inflação do governo para 2019 é 4,25%, com tolerância de 1,5 ponto percentual para mais ou para menos.

Em 2018, o IPCA fechou o ano com avanço de 3,75%, sendo que o centro da meta era de 4,5%. O importante é que o setor de serviços parou de cair, e conta com boa perspectiva em relação a uma pequena alta para o segundo semestre deste ano. Parece que a maior e a mais prolongada crise já verificada nos últimos anos está próxima de seu fim.

No entanto, permanece a grande preocupação. Com a retomada dos negócios, será que as empresas estão preparadas para uma demanda maior, ou estão com estoques baixos, mão de obra em níveis mínimos, resultando em um pequeno recrudescimento da inflação?

Períodos de turbulência na economia colocam as empresas em situação de risco, cabendo ao empresário ter flexibilidade para acompanhar o mercado e organização para atravessar a crise.

O segmento de lavanderias está bastante otimista, pois tem como absorver uma maior demanda e voltar a trabalhar com perspectivas animadoras.

**José Carlos Larocca**  
Presidente do Sindilav

# Crescimento do setor de serviços é esperado para 2019

Segmento está desde 2014 sem avanços, e expectativa é que haja aumento de 2,1% nas receitas.

Boa notícia para os empresários do setor de serviços. Segundo previsão da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o segmento deve registrar o primeiro aumento em suas receitas desde 2014. Se as perspectivas se confirmarem, o crescimento nas receitas do setor será de 2,1% no balanço de 2019.

Outro fator que evidenciou o provável progresso do segmento neste ano é o Índice de Confiança de Serviços (ICS), medido mensalmente pelo Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (FGV IBRE). O indicador do mês de novembro de 2018 atingiu seu melhor patamar desde abril de 2014, com 93,4 pontos - apesar de ainda continuar abaixo dos 100 pontos.

Ainda de acordo com o FGV IBRE, as perspectivas de melhora também estão presentes no que diz respeito aos empregos. Segundo o índice, o percentual de empreendimentos que informaram planejar cortes nos próximos três meses foi reduzido, apresentando o menor nível desde setembro de 2014.

Representando mais de 70% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, o setor de serviços é considerado, de acordo com Fabio Bentes (chefe da divisão econômica da CNC), "o último vagão da locomotiva" da economia. Justamente por isso, o segmento leva mais tempo para se recuperar de uma crise, como a que ainda estamos vivenciando.

Um exemplo disso é a Pesquisa Mensal de Serviços (PMS), que mostrou, pelo quarto ano seguido, queda no volume de receitas em 2018. Para Fabio Bentes, a crise de investimentos foi uma das grandes responsáveis por esse declínio, quadro que não conseguiu ser transformado no ano passado. Segundo Bentes, o destreamento de investimentos seria uma das formas de melhorar esse cenário.

Quem compartilha da mesma opinião é o primeiro vice-presidente da Confederação Nacional de Serviços (CNS), Luigi Nese. Para ele, será bastante positivo se o governo realizar uma política de apoio aos setores de turismo, transporte, logística e serviços às pessoas físicas - além de mudar o sistema tributário. Segundo o primeiro vice-presidente da CNS, a expectativa nesse sentido é favorável.

Esperamos e torcemos para que todas as boas perspectivas apresentadas nesta matéria se concretizem em 2019, o que, certamente, trará novos investimentos e mais desenvolvimento para as empresas do setor.

Fonte: [goo.gl/nDXWnX](https://goo.gl/nDXWnX)



# Taxa de desemprego no Brasil deve cair em 2019 e 2020

Contudo, segundo a OIT, criação de postos de trabalho será lenta.

Mais uma boa notícia para a economia brasileira. De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), as taxas de desemprego no país cairão nos próximos dois anos (2019 e 2020).

O crescimento na geração de empregos está ligado à recuperação da economia, que vem dando plenos sinais de melhora. Segundo a OIT, no ano passado a expansão foi de apenas 0,7%; contudo, para 2019, as perspectivas da entidade são bem melhores, e espera-se que o crescimento atinja 2,4%.

A OIT divulgou os dados em seu informe anual. Segundo a agência, a taxa de desemprego no Brasil, ao final de 2018, foi de 12,5%. Em 2019, o índice deve cair, chegando em 12,2%; já em 2020, essa queda seria ainda maior, chegando a 11,7%.

Em números absolutos, os desempregados no país passarão de 13,5 milhões de pessoas em 2017 para 13,3 milhões ao final de 2018. Em 2019, o total será de 13,1 milhões; e, em 2020, o número cairá ainda mais, com 12,7 milhões de desempregados no Brasil.

Sem dúvida alguma, trata-se de uma ótima notícia. No entanto, é preciso muita cautela no momento, uma vez que a criação de novos empregos no país deve seguir um ritmo lento. Exatamente por isso, um retorno às taxas praticadas no Brasil antes da recessão pode (e deve) demorar anos.

Só para se ter uma ideia, a taxa de desemprego no Brasil antes de 2014 era de 7%. O departamento de pesquisa da OIT estima que um retorno a índices como esse não deve ocorrer no curto prazo. A taxa de desemprego em nosso país é mais de duas vezes superior à média mundial, que é de aproximadamente 5% em 2019.

## ÍNDICES DO G-20

Apesar das perspectivas de queda nas taxas de desemprego, os índices brasileiros continuam entre os mais elevados do G-20 (grupo que reúne as maiores economias do mundo). Para efeito de comparação, acompanhe as taxas, em 2019, de alguns países do grupo:

- México: 3,4%;
- Estados Unidos: 3,9%;
- Canadá: 6,1%;
- Japão: 2,4%;
- Coreia: 3,7%;
- Austrália: 5,3%;
- Indonésia: 4,4%;
- Alemanha: 3,2%;
- Reino Unido: 3,8%;
- Rússia: 4,5%

Repare que quase todos os países citados possuem taxas menores que a média mundial (5%). Além desses, temos ainda França, Itália e Turquia, com índices de desemprego bem maiores - variando entre 9% e 11%. Contudo, esses países ainda possuem taxas abaixo da média brasileira dos últimos anos.

De forma geral, a Organização Internacional do Trabalho estima que, ao final do ano passado, mais de 172 milhões de pessoas estavam desempregadas, o que equivale a uma taxa de 5%. Para 2019 e 2020, a previsão é que esse índice global permaneça inalterado.

Fonte: [goo.gl/xto4pK](https://goo.gl/xto4pK)



# 4 tendências tecnológicas para adotar em sua empresa

Saiba como a tecnologia pode contribuir para o sucesso do seu negócio.

Independentemente se a sua empresa é pequena, média ou grande, a tecnologia faz ou fará parte dela. E a boa notícia é que, diferente do que muitos pensavam há alguns anos, os recursos tecnológicos estão cada vez mais acessíveis para os empreendedores, tornando-se grandes aliados dos empresários.

Atualmente, essas tecnologias auxiliam as empresas em várias áreas, desde a produção e gestão financeira até o atendimento e a experiência do cliente. Não há o que fazer, a não ser aproveitar o quanto antes os benefícios trazidos por esses recursos e implantá-los em seu negócio.

Neste texto, destacamos quatro tendências tecnológicas que podem ser utilizadas em sua empresa. Acompanhe!

## INTERNET DAS COISAS

Provavelmente, você se depara diariamente ou já se deparou com objetos físicos capazes de coletar e transmitir dados por meio da internet. São câmeras controladas pela web, contratos automatizados, cartão de ponto virtual, iluminação inteligente, entre vários outros recursos.

Tudo isso é o que chamamos de internet das coisas. E se sua empresa ainda não utiliza nenhum desses objetos, saiba que você pode estar perdendo dinheiro. A economia gerada por esses recursos é considerável, além de o trabalho se tornar otimizado e ágil.

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Trata-se de outra grande novidade tecnológica e até já bastante presente em algumas empresas. Na área de vendas e atendimento ao cliente, por exemplo, os chatbots constituem elementos de inteligência artificial capazes de substituir até quatro pessoas na operação, o que, sem dúvida alguma, torna o negócio muito mais rentável.

Os chatbots são programas de computador que simulam conversas humanas em um chat, de acordo com o que é programado. Assim, diversas tarefas repetitivas e burocráticas, comuns em muitas empresas, podem ser automatizadas.

## BIG DATA

Você saberia dizer qual foi o retorno sobre o investimento de



determinada venda de sua empresa? Saberá dizer também quantas vezes um cliente faz novas aquisições ao longo de um ano, ou quais produtos ele compra? Com o big data, enormes volumes de dados, de grande variedade, podem ser analisados e interpretados em alta velocidade.

Assim, perguntas como as que foram feitas no início deste tópico podem ser respondidas com precisão. O big data é fundamental para entender a jornada de compra do consumidor e, dessa forma, trabalhar em uma comunicação personalizada e mais direcionada para as necessidades do consumidor.

## MEIOS DE PAGAMENTOS DIGITAIS

Uma das tecnologias que mais evoluíram nos últimos anos foram os meios de pagamentos digitais. Por exemplo, a Near Field Communication (NFC) permite que o consumidor pague as suas compras ou serviços somente aproximando seus relógios, pulseiras ou smartphones das máquinas que já estejam preparadas para essa tecnologia.

A novidade vem se tornando cada vez mais popular, proporcionando comodidade ao cliente e tornando as vendas mais rápidas, o que é excelente para o negócio. Afinal, tempo é dinheiro, não é mesmo?

E a sua empresa, já trabalha com alguma dessas tecnologias? Seja qual for o tamanho do seu empreendimento, certamente há recursos que podem trazer inúmeros benefícios para o seu negócio, como o que vimos neste texto. Informe-se e incorpore a tecnologia em sua empresa!

Fonte: [goo.gl/ZKYw4Q](https://goo.gl/ZKYw4Q)

# PMEs buscam cada vez mais eficiência nos negócios

Pesquisa mostrou que empresários estão mais preocupados com a qualidade dos produtos e serviços do que com preços.



Optar por produtos e serviços de fornecedores levando em consideração, prioritariamente, o preço é uma prática cada vez mais ultrapassada das pequenas e médias empresas (PMEs). De acordo com a pesquisa “Escolha PME 2018”, os empresários desses segmentos estão valorizando muito mais a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

O estudo realizado no ano passado contou com a participação de 1.445 PMEs de todo o Brasil – a maior parte delas concentrada na região Sudeste. O resultado mostrou que as pequenas e médias empresas do país estão buscando mais eficiência nos negócios, focando principalmente em desenvolvimento profissional, inovação de produtos e capacitação.

Aquele tradicional perfil de empreendedor que prioriza e compra sempre o “mais barato” vem desaparecendo, segundo a pesquisa. Agora, as PMEs estão considerando que receber bons produtos e serviços de fornecedores é cada vez mais relevante, numa clara ideia de que qualidade vale mais do que preço.

A preocupação com a excelência e a qualidade dos serviços prestados, em muitas situações, tem a ver com o perfil dos empre-

endedores em questão. Muitos deles são ex-executivos de grandes organizações que decidiram dar início a um negócio próprio e que sabem a importância de contar com produtos e serviços eficientes, que garantirão a satisfação de seus clientes.

E isso tem a ver também com outro ponto bastante relevante: a ocorrência de problemas. Os empresários das PMEs estão compreendendo que qualidade e eficiência eliminam ou reduzem consideravelmente a existência de problemas, garantindo assim um melhor custo-benefício.

Resumidamente, o perfil dos empreendedores de pequenas e médias empresas vem mudando nos últimos anos. Maior foco em capacitação profissional, produtos e serviços de qualidade e inovações tecnológicas têm sido o norte para essas empresas, o que vem garantindo desenvolvimento, satisfação e a certeza de que eficiência nos negócios não é privilégio de grandes organizações.

Fonte: [goo.gl/2iFG1z](http://goo.gl/2iFG1z)

# Saiba como controlar melhor as contas do seu negócio

**O sucesso do seu empreendimento depende, também, de atitudes diárias e boas práticas de gestão financeira.**

Controle de vendas, de estoques, de fluxo de caixa... são tantos os itens que precisam ser observados na gestão financeira de uma empresa, que esse trabalho se torna ainda mais importante (e necessário!). Por isso, ter o controle de todas as informações da empresa é crucial para o cumprimento dessas tarefas.

Para tanto, mais uma vez surge a tecnologia como um importante recurso para a realização das atividades. Aliadas a isso, algumas outras boas práticas periódicas também contribuirão para melhor gestão financeira do seu negócio. Confira!

## USE AS TECNOLOGIAS A SEU FAVOR

Preencher planilhas do Excel manualmente é coisa do passado. Atualmente, existem vários softwares gratuitos que facilitam e muito essa tarefa. Com isso, o tempo dedicado a essas atividades diminui consideravelmente, possibilitando que você se ocupe com outras demandas da gestão.

Além disso, também existem outros recursos que realizam a gestão financeira e integram alguns controles, como o fluxo de caixa e a folha de pagamento. Mais uma vez, mais economia de tempo e, conseqüentemente, de dinheiro.

Para as tarefas do dia a dia, o Trello é ideal para quem sente dificuldades em visualizar e gerenciar muitos projetos simultaneamente. O aplicativo possui interface intuitiva e possibilita, para o gestor, uma visão geral do que acontece na empresa.

## ORGANIZE AS ROTINAS DO SEU NEGÓCIO

Muitos empreendedores alegam que não têm tempo para isso, mas organizar as rotinas da empresa é fundamental para ter o controle das contas do seu negócio. Algumas atitudes precisam ser diárias, como o movimento do caixa - tudo o que entra e sai de dinheiro - e as contas a pagar e a receber.

Outras tarefas são semanais, como o controle de estoque (que deve ser feito, pelo menos, uma vez a cada sete dias). Assim, é possível verificar se há material suficiente para a semana seguinte e tomar as devidas providências.

Também existem as atividades que precisam ser desempenhadas mensalmente, como o pagamento correto de impostos.

Ao fechar o fluxo de caixa mensal, é importante verificar se está de acordo com o que foi estabelecido no planejamento. Além disso, ao final do ano, é necessário fechar o exercício anual e preparar documentos de apuração de resultado para pagamento de imposto de renda e outras obrigações tributárias.

## FAÇA UMA ANÁLISE DOS INDICADORES

Muito mais importante do que ter acesso às informações da sua empresa, é usá-las a favor do desenvolvimento do negócio. Para tanto, é crucial fazer a leitura correta dos indicadores, entendê-los e aplicar medidas a fim de que erros sejam corrigidos e melhorias executadas.

Saber controlar as contas do negócio não é uma tarefa simples, e justamente por isso não deve ser deixada de lado. É preciso muita dedicação, disciplina e organização. Como vimos, a tecnologia é uma importante aliada nessa tarefa e deve ser implementada na gestão financeira da empresa.

Fonte: [goo.gl/eH2fu0](http://goo.gl/eH2fu0)



# Maquininhas de cartão se destacam nos pequenos negócios

Segurança e satisfação dos clientes são algumas das vantagens obtidas com o uso dos aparelhos.



Seja na padaria perto da sua casa, na farmácia ou na lavanderia, as maquininhas de cartão vêm sendo cada vez mais utilizadas nos pequenos negócios. Entre os fatores que explicam o crescimento no uso desses aparelhos, estão a segurança e o faturamento proporcionados, além, é claro, da satisfação dos clientes, que possuem mais uma opção de pagamento.

E quem acha que a oscilação na situação econômica do Brasil foi um empecilho para o crescimento da utilização desse meio de pagamento, enganou-se. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Sebrae no ano passado, apesar do momento de crise vivido pelo país, houve um aumento de 19% no uso do aparelho, em relação a 2016.

As maquininhas para pagamento com cartão de crédito ou débito têm sido mais adotadas por empreendedores do comércio, os mais jovens e, mais intensamente, nas microempresas.

Além dos fatores já mencionados como possíveis motivos para o avanço na utilização desses meios de pagamento, um outro ponto chama a atenção: o crescimento da concorrência. Com a expansão de novos operadores no mercado, oferecendo máquinas sem aluguel e com taxas mais baixas, certamente ficou mais fácil adquirir os aparelhos.

Ainda segundo a pesquisa, o número de pequenos negócios que utilizam cartões chegou a 46%. Já entre os Microempreendedores individuais (MEIs), o crescimento foi ainda mais forte: 54% desses empresários passaram a usar as maquininhas nos últimos dois anos.

Fonte: [goo.gl/94Rzb8](https://goo.gl/94Rzb8)

## 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](http://www.sindilav.com.br) - e-mail: [sindilav@sindilav.com.br](mailto:sindilav@sindilav.com.br)

**DIRETORIA EXECUTIVA**  
**Presidente:** José Carlos Larocca  
**Vice-presidente:** Edson Di Nardi  
**2º Vice-presidente:** Emerson Matos de Queiroz  
**Diretor:** Rui Sérgio Torres  
**Gerente Executivo:** Marco Antonio Pires Fernandes

Editora e jornalista responsável:  
**Rute Faria** - MTB: 16835  
[rutemariapf@gmail.com](mailto:rutemariapf@gmail.com)  
Periodicidade: **Bimestral**  
Projeto gráfico:  
**Occa branding & design**  
[www.occa.com.br](http://www.occa.com.br)