

## REQUISITOS LEGAIS

O QUE AFIXAR NO  
ESTABELECIMENTO COMERCIAL



A documentação relevante que comprova a legítima capacidade para exercer a atividade é a que se encontra depositada junto do T.P (via RNAVT).

Além dos elementos publicamente divulgados no RNAVT, e a nível de atividade da agência de viagens, realçamos a necessidade de possuir o livro de reclamações físico e online.

### DÍSTICOS OBRIGATÓRIOS:

1. Identificação do estabelecimento: nome, morada com indicação do código postal, telefone, RNAVT;
2. Livro de reclamações: Deve ser afixado no estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor, a seguinte mensagem:  
Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações. Entidade Competente: TURISMO DE PORTUGAL, IP; Morada: Rua Ivone Silva, Lote 33 - Lisboa
3. Horário de funcionamento: Em cada estabelecimento deve estar afixado o mapa de horário de funcionamento em local bem visível do exterior;
4. Resolução Alternativa de Litígios: afixado ou disponível em local bem visível para que o consumidor final possa ter fácil acesso à informação com informação referente ao Provedor do Cliente e à Comissão Arbitral do Turismo de Portugal (moradas e emails).
5. Tabaco – Proibição de fumar: Este dístico deverá estar afixado em local bem visível do exterior do estabelecimento;
6. Símbolo internacional de acessibilidades (apenas se tiverem instalações preparadas para receber pessoas com mobilidade condicionada): o símbolo internacional de acessibilidade deve ser afixado em local bem visível nos estabelecimentos. Para assegurar a sua legibilidade deverá, também, possuir as seguintes características: estar localizada de modo a ser facilmente visto, lido e entendido por um utente de pé ou sentado; figura em branco sobre um fundo azul, em tinta refletora; ter uma superfície anti-reflexo; possuir caracteres e símbolos com cores que contrastem com o fundo; e conter caracteres ou símbolos que proporcionem o adequado entendimento da mensagem.
7. Sistema de videovigilância (apenas se aplicável). Os estabelecimentos que disponham de videovigilância, para além do dístico devem ainda afixar a seguinte informação: «Para sua proteção, este local é objeto de videovigilância», bem como a referência à existência e

localização das câmaras de vídeo; a menção do nome da entidade de segurança privada autorizada a operar o sistema e alvará ou licença. Deve ainda constar o nome do responsável pelo tratamento dos dados recolhidos perante quem os direitos de acesso e retificação podem ser exercidos.

8. Dístico opcional: obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário. No entanto, de modo a evitar possíveis prejuízos, é aconselhável a afixação da informação ao consumidor sobre a forma de dístico ou placa de sinalização, podem consultar o seguinte site para verificar os dísticos aplicáveis (<https://www.comunicarconsumidor.gov.pt/>).

## MATÉRIA LABORAL

Relativamente a matéria de **laboral**, as informações obrigatórias são as seguintes:

1. Divulgação do código de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho;
2. Afixação de mapas de horário de trabalho das empresas, estabelecimentos ou serviços que desenvolvam, simultaneamente, atividade no mesmo local de trabalho;
3. Alteração do horário de trabalho (se for de duração superior a 1 semana);
4. Conteúdo do regulamento interno da empresa;
5. Despacho e decisão do tribunal arbitral que definem os serviços mínimos, a assegurar em período de greve;
6. Disposições legais relativas a direitos e obrigações do sinistrado (mera nota informativa);
7. Indicação de Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho (IRCT) aplicáveis;
8. Informação relativa à existência de postos de trabalho permanentes que estejam disponíveis na empresa ou estabelecimento (se e enquanto existirem);
9. Informação relativa aos direitos e deveres do trabalhador em matéria de igualdade e não discriminação;
10. Informação sobre a legislação referente ao direito de parentalidade;
11. Mapa de férias;
12. Mapa de horário de trabalho;
13. Utilização de meios eletrónicos de vigilância à distância.

Salientamos ainda que no caso de utilização de computadores devem possuir cópia do Licenciamento de Software. Verificou-se fiscalização da ASAE onde foram solicitados CDs de instalação ou documentos comprovativos do licenciamento de software e/ ou dos antivírus.”