



DigAccess
AGROTOURISM

Quadro de Referência para a Transição Digital Acessível e Inclusiva no Setor de Agroturismo



Financiado pela
União Europeia

O utilizador é livre de:

Partilhar – copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato;

Adaptar – adaptar, transformar e desenvolver o material;

De acordo com os seguintes termos:

Atribuição – Deve fazer referência aos créditos do material, disponibilizando um link que permita aceder à licença, com indicação das alterações realizadas (se aplicável);

Condições da Partilha – Em caso de proceder a adaptações, transformações ou desenvolvimento do material, deverá integrar os seus contributos nos termos da licença “Creative Commons Attribution-Non Commercial – ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)”;

Não comercialável – Este material não pode ser utilizado para fins comerciais.

Para aceder a uma cópia desta licença, clique no seguinte link de acesso:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

- O Quadro de Referência para a *Transição Digital Acessível e Inclusiva no Setor de Agroturismo* encontra-se disponível nos seguintes idiomas: inglês, polaco, grego, italiano e português e pode ser acedido [aqui](#).

Índice

1. Glossário.....	4
2. Introdução.....	6
2.1 Âmbito e Contexto da UE.....	6
3. Quadro Metodológico	10
4. Análise Comparativa do Contexto Nacional vs. Transnacional.....	12
5. Acessibilidade: Necessidades & Oportunidades	18
5.1 Categorias de Apoio para os OE e as PME	20
6. Transição digital: Necessidades e oportunidades	28
6.1 Categorias de Apoio para Organizações Facilitadoras (OE e PME)	29
7. Matriz de Resultados da Inovação.....	41

1. Glossário

Organizações Facilitadoras (OE): Uma OE no setor do turismo em áreas rurais é um grupo ou entidade que apoia o desenvolvimento de PME's cujo papel é revelante para o setor, fornecendo recursos, formação, advocacy e trabalho em rede. Estas organizações podem ser governamentais ou não governamentais e trabalham para promover um ecossistema de apoio local, regional e nacional na área do agroturismo sustentável e socialmente responsável e, em geral, ao turismo existente nas zonas rurais.

PME na Economia Social: A economia social no setor do turismo em zonas rurais refere-se a pequenas e médias empresas (PME) e cooperativas que combinam práticas agrícolas e outras práticas de turismo relevantes, ao mesmo tempo que, priorizam objetivos sociais como a sustentabilidade, desenvolvimento comunitário e inclusão. Estas PME funcionam frequentemente como cooperativas sem fins lucrativos, empresas sociais ou agrupamentos (clusters) que reinvestem os lucros para apoiar o emprego local, preservar o património cultural e promover práticas sustentáveis. As entidades da economia social, no setor do turismo em zonas rurais, contribuem para o fortalecimento das economias locais, capacitam os pequenos produtores e proporcionam aos turistas, experiências autênticas ligadas à cultura e à agricultura locais.¹

Prestadores de Serviços na Área Digital: com conhecimentos especializados e experiência reconhecida no desenvolvimento de ferramentas digitais que possam

¹ Para efeitos do presente documento, a definição de PME foi alargada de forma a incluir a diversidade de pequenas e médias empresas que integram a economia social e que operam em zonas rurais, nomeadamente no setor do turismo. Esta definição baseia-se no conceito de "entidade de economia social", conforme estabelecido no Plano de Ação para a Economia Social, desde que estas entidades se enquadrem nos critérios da definição de PME da União Europeia.

ser dimensionadas e adaptadas às necessidades de acessibilidade dos beneficiários e utilizadores finais (por exemplo, empresas de TI, startups, etc.).

Decisores Políticos: a nível nacional, regional e local, com foco nas normas de acessibilidade, auditorias de acessibilidade e acessibilidade digital na economia social do setor do turismo, em áreas rurais.

2. Introdução

O **DigAccessAgrotourism** é um projeto financiado pela União Europeia no âmbito do Programa Single Market (Mercado Único) que visa apoiar as organizações da economia social que operam nos setores do agroturismo e do turismo rural, ajudando-as a tornar-se mais acessíveis para pessoas com deficiência através de meios digitais, impulsionando simultaneamente, a sua transição digital.

O Quadro de Referência para a *Transição Digital Acessível e Inclusiva no Setor de Agroturismo*, contextualiza assim, as necessidades das Organizações de Apoio à Economia Social (OAs) e das PMEs que operam no setor do turismo em zonas rurais, no âmbito das políticas e regulamentações da EU em matéria de acessibilidade e considera as soluções digitais, como fundamentais para a sua promoção.

O documento estabelece ainda, as bases para a conceção e desenvolvimento de sessões de capacitação destinadas às Organizações Facilitadoras de forma que estas possam apoiar os seus membros, no reforço das suas práticas de acessibilidade, e prevê apoio personalizado para a introdução, adaptação, desenvolvimento de novos processos, serviços ou produtos digitais e implementação de IT que melhorem o seu respetivo desempenho organizacional, sempre com o foco na acessibilidade.

2.1 Âmbito e Contexto da UE

O presente quadro de referência baseia-se na necessidade existente, a nível da EU, de apoiar as organizações do setor do agroturismo a tornarem-se mais acessíveis a pessoas com deficiência, bem como, no desenvolvimento de um turismo universalmente acessível e sem barreiras, considerado possível por via do desenvolvimento de soluções, abordagens e ferramentas digitais ancoradas em

soluções digitais inovadoras na área da economia social (ex. Internet das Coisas (IoT), soluções baseadas em dados e inovações sociais digitais).

Focado nas ambições digitais que constam do documento “Bússula Digital 2030”, e no cumprimento da Lei da Acessibilidade, o presente quadro de referência procura abordar as prioridades nacionais que facilitem e permitam às PME alcançar maior acessibilidade, através do desenvolvimento de soluções digitais inclusivas. O objetivo consiste em permitir uma análise comparativa entre as necessidades identificadas, por meio da aplicação de um instrumento de recolha de dados especificamente desenvolvido para esse fim, e as boas práticas sinalizadas pelos diferentes parceiros. Esta análise visa estabelecer as bases para a definição dos requisitos de capacitação das Organizações Facilitadoras (EOs), bem como, para a elaboração dos Planos Individuais de Desenvolvimento Digital dirigidos às PME.

Para além da fundamentação e do seu âmbito, o presente quadro de referência foi desenvolvido tendo como pano de fundo, as múltiplas políticas e estratégias da UE, entre outras, nomeadamente:

Plano de Ação para a Economia Social (SEAP, 2021)²

O Projeto Digital Transition for Accessible Agroturism ao promover a inovação social através da capacitação local, apoia também, os objetivos do Plano de Ação para a Economia Social (SEAP). Pode ainda, dotar as PME com estratégias digitais inclusivas, que permitam envolver grupos vulneráveis. Por último, contribui para o

² Comissão Europeia, *Construir uma Economia ao Serviço das Pessoas: um plano de ação para a economia social*, Comissão Europeia, 2021 ([ligação](#)).

reforço da resiliência da economia social rural, através da promoção de ações de mentoria entre pares e da capacitação digital.

Digital Compass 2030³

O Projeto DigAccess Agrotourism contribui diretamente para as metas digitais da União Europeia na medida em que, visa capacitar as PME rurais com meios que lhes permitam proceder à adoção de ferramentas digitais básicas, desenvolver competências digitais para a força de trabalho do turismo em áreas de menor acessibilidade e apoiar o turismo inclusivo, através da criação de conteúdos e serviços inclusivos.

Lei Europeia da Acessibilidade (Diretiva 2019/882)⁴

O projeto DigAccess Agrotourism encontra-se igualmente alinhado com os requisitos normativos legais, ao capacitar as PME para responderem às futuras obrigações legais em matéria de acessibilidade. Para tal, promove formação prática em design digital inclusivo, posicionando a acessibilidade não apenas como uma exigência legal, mas como uma vantagem competitiva estratégica no setor do agroturismo e turismo rural.

³ Comissão Europeia, *Década Digital da Europa*, Última atualização: março de 2025 ([ligação](#)).

⁴ Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços (Texto relevante para efeitos do EEE) ([ligação](#)).

O Quadro de Referência para a Transição Digital Acessível e Inclusiva no Setor de Agroturismo encontra-se estruturado da seguinte forma:

- Apresentação de uma breve visão geral sobre a abordagem metodológica utilizada para recolher as necessidades das Organizações Facilitadoras (EOs) e das PME na Polónia, Chipre, Grécia, Itália e Portugal;
- Exposição das necessidades identificadas relacionadas com a acessibilidade e a transição digital das EOs e PME, nos cinco países acima referidos;
- Identificação de soluções digitais regionais, nacionais e globais, classificadas como boas práticas, com potencial de escalabilidade na promoção da acessibilidade;
- Matriz de Resultados da Inovação que define o roteiro para as sessões de capacitação e para os Planos Individuais de Desenvolvimento Digital.

3. Quadro Metodológico

Para a conceção e desenvolvimento do Quadro de Referência para a Transição Digital Acessível e Inclusiva no Setor de Agroturismo, foi adotada uma estratégia de investigação triangulada, com recurso a métodos mistos. Esta abordagem assegurou a recolha de dados mensuráveis, tanto quantitativos como qualitativos. As ferramentas metodológicas aplicadas incluíram questionários e entrevistas, direcionadas à avaliação das práticas de acessibilidade, do nível de literacia digital, das necessidades de capacitação e sinalização de lacunas nos mecanismos de apoio aos grupos-alvo. O Quadro de Referência incide nas necessidades comuns identificadas entre 22 Organizações Facilitadoras (EOs) e 113 Pequenas e Médias Empresas (PMEs) dos setores do agroturismo e turismo rural, entrevistadas na Polónia, Chipre, Grécia, Itália e Portugal. O documento incorpora ainda adaptações específicas por país, respeitando as particularidades de cada um dos cinco países participantes, com o objetivo de permitir uma futura aplicação em larga escala no contexto da União Europeia.

Adicionalmente, foi realizada uma investigação aprofundada com o objetivo de identificar ferramentas e soluções digitais disponíveis a nível regional, nacional e internacional. O Quadro de Referência estrutura-se em duas vertentes complementares: (1) avaliação das práticas atuais de acessibilidade, do grau de sensibilização, das ferramentas digitais em uso e das necessidades de apoio identificadas para a adoção de soluções tecnológicas; e (2) análise da capacidade de resposta das Organizações Facilitadoras (EOs) na promoção da acessibilidade através de soluções digitais, com especial enfoque na sua competência formativa e nos instrumentos habitualmente utilizados no apoio à transformação digital.

Todos os elementos acima referidos serviram de base para contextualizar e interpretar os dados recolhidos em campo, contribuindo de forma decisiva para delinear o roteiro de capacitação das EOs, bem como, para o desenvolvimento de ações de formação e apoio individualizado às PME, ajustados às suas necessidades específicas. Todos os dados – quantitativos e qualitativos – foram sistematicamente consolidados e analisados com os seguintes propósitos: identificar padrões nacionais e barreiras contextuais, definir resultados de aprendizagem adequados às EOs e PME, apoiar a seleção de ferramentas digitais eficazes e abordagens de acessibilidade, e estabelecer as bases metodológicas para a prestação de apoio técnico personalizado às pequenas e médias empresas que integram o setor.

4. Análise Comparativa do Contexto Nacional vs. Transnacional

Em todos os cinco países participantes: Polónia, Chipre, Portugal, Itália e Grécia, a investigação revelou vários desafios e necessidades comuns, relacionados com a transição digital e a acessibilidade no setor agroturismo e do turismo rural:

Baixo nível de sensibilização para a acessibilidade, especialmente para a acessibilidade digital: As PME dos vários países revelaram ter um conhecimento limitado sobre as normas de acessibilidade, como por exemplo, sobre o uso das tecnologias de apoio - com algumas exceções notáveis registadas entre as PME italianas. Além disso, a acessibilidade foi frequentemente entendida apenas como a eliminação de barreiras físicas para pessoas com mobilidade reduzida denotando-se pouca sensibilização para a adoção de medidas de inclusão digital e outras estratégias e ferramentas, que promovam a acessibilidade para pessoas com outros tipos de deficiência.

Constrangimentos à melhoria da acessibilidade relacionados com os RH:

Excetuando as PME e as Organizações Facilitadoras (OE) cuja missão está diretamente ligada ao apoio a pessoas com deficiência, verifica-se uma disponibilidade limitada para a participação em ações de formação e outras iniciativas de capacitação de recursos humanos. No caso das OE, este constrangimento decorre, sobretudo, da reduzida dimensão das equipas, que se encontram fortemente concentradas nas suas funções operacionais de apoio, dispondo de pouca margem para atividades complementares. Sempre que são desenvolvidas ações relacionadas com acessibilidade, estas tendem a depender

de financiamento externo e são geralmente executadas por entidades prestadoras de serviços.

As PME do setor do agroturismo e do turismo rural enfrentam limitações semelhantes. No entanto, a sazonalidade do setor pode, em alguns casos, criar janelas de oportunidade para a participação em ações formativas. Ainda assim, a elevada rotatividade dos trabalhadores – característica frequente num setor historicamente marcado por baixos níveis de remuneração e qualificação – representa um fator de desincentivo ao investimento contínuo na formação de recursos humanos.

Constrangimentos à melhoria da acessibilidade relacionados com o capital e financiamento:

Devido à sua natureza e dos seus estatutos, as PME da Economia Social no setor do turismo rural dispõem de capital reduzido e de acesso limitado ao crédito, o que restringe a sua capacidade de investir para além das atividades essenciais, mantendo o foco na rentabilidade dos investimentos e na sustentabilidade a longo prazo da organização/empresa.

Por conseguinte, estas entidades tendem a demonstrar ceticismo face a investimentos em medidas e estratégias de acessibilidade, sobretudo quando a sua experiência em receber pessoas com deficiência é residual ou inexistente, não reconhecendo um retorno evidente sobre os possíveis investimentos. A questão é, no entanto, objeto de debate pois tal como referiram algumas PME que têm a acessibilidade como foco, as pessoas com deficiência podem optar por não visitar determinados locais precisamente por não terem garantias quanto à sua acessibilidade. Assim, investir em acessibilidade e divulgá-la de forma clara e

visível pode constituir uma estratégia de marketing eficaz e com retorno positivo, tanto em termos de visibilidade, como de captação de novos públicos.

Capacidade limitada para atualização e inovação digital:

Tanto as PME como as organizações facilitadoras não dispõem, na maioria dos casos, de conhecimentos técnicos que lhes permita avaliar as suas necessidades digitais, designadamente no que diz respeito à acessibilidade da sua presença no espaço digital, bem como, para introduzir e rever melhorias de forma consistente. Entre os principais obstáculos identificados, estão as limitações orçamentais e a ausência de recursos humanos especializados em Tecnologias da Informação (TI).

Nestes contextos, as atualizações significativas e a introdução de inovações digitais não seguem um processo contínuo, dependendo frequentemente de acessos pontuais e imprevisíveis a financiamentos externos.

Necessidade de formação básica e personalizada em acessibilidade e ferramentas digitais de apoio:

Tanto as Pequenas e Médias Empresas (PME) como as Organizações Facilitadoras (OE) manifestaram, de forma consistente, a necessidade de aceder a programas de formação acessíveis e práticos. Foi igualmente valorizada, a realização de workshops com enfoque operacional, que proporcionem competências funcionais no uso de ferramentas digitais de apoio à acessibilidade. Em Itália, destacou-se particularmente, a importância de desenvolver uma compreensão aprofundada das necessidades das pessoas com deficiência, de forma a promover um acolhimento genuinamente inclusivo — evidenciando a relevância de uma abordagem antropocêntrica nos conteúdos formativos sobre acessibilidade.

Desejo de aprendizagem entre pares a nível regional: verificou-se, de forma transversal a todos os países, um forte interesse em partilhar as melhores práticas e aprender com os pares, através da criação e dinamização de redes transnacionais, kits de ferramentas e eventos de demonstração. Embora as tendências gerais sejam semelhantes, o contexto nacional influencia a profundidade e a natureza das necessidades identificadas. No caso de Chipre, a maioria das PME carece de infraestruturas básicas no que respeita à acessibilidade física devido ao facto de muitas aldeias cipriotas se encontrarem construídas de forma anfiteátrica. Constata-se, no entanto, que algumas aldeias adotam medidas de acessibilidade que visam facilitar o acesso a pessoas com outro tipo de deficiência que não apenas, as pessoas com mobilidade reduzida.

Adicionalmente, as PME cipriotas apresentaram uma presença digital básica (ex. websites e páginas no Facebook) sem conteúdos estruturados sobre acessibilidade, constatando-se que a principal necessidade identificada diz respeito à formação sobre estratégias de comunicação que permitam às entidades disponibilizar informações sobre acessibilidade, de forma clara, no meios digitais.

Na Polónia, embora a maioria das PME demonstre familiaridade com os regulamentos de acessibilidade e demonstre ter presença digital, identificou-se a necessidade de formações adicionais, orientações estruturadas, apoios financeiros e assistência técnica, bem como, um reforço da sensibilização nesta área.

Em Portugal, e devido à dispersão geográfica das PME e existência de infraestruturas digitais limitadas, verificou-se a necessidade de implementar soluções móveis e ferramentas acessíveis que funcionem com baixa largura de

banda. Adicionalmente, atribui-se prioridade à acessibilidade sensorial (para pessoas com deficiências visuais e auditivas), tendo em conta a demografia envelhecida dos turistas.

Em Itália, onde uma parte significativa das PME inquiridas foram Cooperativas Sociais, constatou-se uma maior consciência dos princípios de sustentabilidade e acessibilidade, em linha com os valores cooperativos. No entanto, verifica-se que, muitas destas entidades, continuam a carecer de integração digital, limitando-se frequentemente à existência de websites pouco atualizados e fraca presença nas redes sociais.

As Organizações Facilitadoras (EOs) italianas encontram-se bem estruturadas e algumas, prestam já formação e apoio técnico nas áreas da digitalização e acessibilidade digital (nomeadamente ao nível dos websites). Ainda assim, constata-se que, estas entidades enfrentam dificuldades em acompanhar a evolução tecnológica ao nível da acessibilidade e inovação digital, o que leva o consórcio do projeto a acreditar que beneficiariam do material de formação - Train the Trainer.

Por fim, na Grécia, a acessibilidade é considerada importante devido ao aumento da procura turística, contudo, constata-se que as práticas implementadas são inconsistentes. Existe um elevado interesse na integração de soluções baseadas na Internet das Coisas (IoT), mas a capacidade limitada para implementar essas práticas digitais revela-se um verdadeiro entrave. Uma das principais necessidades identificada, é a mentoria a realizar por parte de profissionais da área tecnológica, integrada em esquemas de apoio às Organizações Facilitadoras (EOs).

De forma geral, os resultados transnacionais demonstram uma procura clara e partilhada pela capacitação digital e um interesse crescente por acessibilidade e inclusão, tendo apontado a formação e a mentoria como os mecanismos mais adequados para responder às necessidades sinalizadas. No entanto, constata-se também, que as condições específicas de cada país – tais como a qualidade das infraestruturas, as políticas nacionais, a coordenação entre as partes interessadas e o grau de preparação das PME para incorporar transições digitais – influenciam diretamente a forma como estas estratégias de capacitação se concretizam a nível local.

Neste sentido, e como forma de criar soluções ajustadas e eficazes, o Projeto DigAccess Agrotourism propõe-se a adotar uma dupla abordagem: (1) A nível transnacional, serão desenvolvidas metodologias essenciais, kits de ferramentas e normas, através de sessões de capacitação dirigidas às Organizações Facilitadoras (EOs) e às PME mais desenvolvidas no que respeita às condições de acessibilidade e utilização de ferramentas digitais; (2) A nível nacional, é prevista formação e apoio individualizado, personalizado de acordo com as necessidades específicas de cada PME participante, a ser implementado em colaboração entre os peritos do projeto e o pessoal recém-formado e pertencente às OE envolvidas.

5. Acessibilidade: Necessidades & Oportunidades

Na seção seguinte, serão analisadas as necessidades e lacunas relacionadas com a acessibilidade, tanto no que diz respeito à acessibilidade das infraestruturas físicas, como à presença acessível no espaço digital. Esta análise tem como objetivo, desenvolver as oportunidades de aprendizagem que irão orientar as sessões de capacitação das organizações Facilitadoras (EOs) e os programas de formação e apoio dirigidos às PME.

Conforme constatámos, verificou-se que as necessidades relacionadas com a acessibilidade são, em grande medida, convergentes entre os dois grupos-alvo analisados. O ponto comum reside no interesse demonstrado em promover uma abordagem mais ampla da acessibilidade, que vá além da mera eliminação de barreiras físicas. No entanto, essa intenção é acompanhada por uma limitada experiência prática e por um baixo nível de sensibilização relativamente às soluções existentes, em particular, às ferramentas e abordagens digitais que possibilitam a concretização desse objetivo de forma eficaz e sustentável.

As EOs demonstram falta de experiência com abordagens inovadoras na área da acessibilidade, incluindo o uso de ferramentas e plataformas digitais orientadas para a inclusão, sendo necessário um reforço na aquisição de conhecimento e instrumentos para avaliar a acessibilidade, propor melhorias alinhadas com os princípios do design universal, e acompanhar os desenvolvimentos tecnológicos neste domínio.

As PME, para além das limitações de conhecimento, enfrentam obstáculos à conceção e à experiência na ótica do utilizador, bem como, restrições financeiras. Estas limitações abrangem ainda a falta de clareza relativamente ao retorno do investimento em acessibilidade, aspeto que dificulta a tomada de decisão. Outro

desafio relevante das PME do setor do agroturismo e turismo em zonas rurais é a elevada rotatividade do pessoal, que torna dispendiosa a formação contínua de novos colaboradores sobre medidas de acessibilidade, físicas e digitais.

De modo geral, as PME do setor do agroturismo e turismo rural evidenciam uma atitude positiva face à promoção da acessibilidade, tendo já implementado algumas adaptações físicas nos seus espaços. No entanto, abordagens mais holísticas e integradas, especialmente no que se refere à acessibilidade digital e sensorial, permanecem numa fase incipiente de desenvolvimento. Estas dimensões requerem uma atenção redobrada e investimentos específicos, uma vez que representam fatores estratégicos essenciais para a diversificação da oferta e ampliação da base de clientes, incluindo pessoas com deficiência.

5.1 Categorias de Apoio para os OE e as PME

Para apoiar os esforços das PMEs do Setor do Agroturismo e Turismo Rural na melhoria das suas condições de acessibilidade, é fundamental recorrer a soluções e abordagens consideradas economicamente viáveis e estruturalmente exequíveis que tenham sido previamente testadas e validadas pelos utilizadores finais, nomeadamente pessoas com deficiência e, em alguns casos, pelos seus cuidadores.

Neste sentido, as soluções orientadas para a comunidade, alinhadas com as iniciativas de turismo local, revelam-se particularmente promissoras para o aumento da competência técnica das Organizações Facilitadoras (Eos) e das PME, minimizando as barreiras à acessibilidade e, em particular, à acessibilidade digital, à falta de sensibilização e conhecimento técnico. Através de dinâmicas de aprendizagem entre pares e com o apoio das respetivas Organizações Facilitadoras (Eos), as PME poderão aceder a metodologias e ferramentas inovadoras que lhes permitam tornar as suas infraestruturas e atividades mais acessíveis, incluindo a aplicação e utilização de soluções e serviços digitais.

Apresenta-se abaixo, uma lista de ferramentas e abordagens específicas que podem ajudar a responder às necessidades de acessibilidade das estruturas e atividades do Setor do Agroturismo e Turismo Rural, acompanhadas dos resultados esperados e exemplos de boas práticas existentes, que as integraram com sucesso.

Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência

Esta categoria abrange ações de formação, redes de cooperação e oportunidades de assistência técnica, destinadas a melhorar a acessibilidade das infraestruturas. Embora não estejam, estritamente, associadas à adoção de

ferramentas digitais, utilizam o meio digital como suporte para orientação e sensibilização, promovendo uma maior consciencialização sobre a temática da acessibilidade.

1. Auditoria à acessibilidade das instalações (Formação)

Resultado Esperado 1: Os formandos adquirem a capacidade de avaliar a acessibilidade das estruturas de turismo rural, tendo em consideração as necessidades específicas dos diferentes tipos de deficiência.

Exemplo de boa prática: TrentinoPerTutti (HandiCrea) [IT], que disponibiliza guias em vídeo com acessibilidade multilingue, assegurando a inclusão de todos os tipos de deficiência. Esta boa prática integra-se na abordagem da HandiCrea, que visa fornecer informação objetiva, de forma que cada pessoa, com base na sua situação individual, possa avaliar autonomamente se determinado local é visitável sem assistência, se será necessário apoio, e quais os possíveis obstáculos que irá enfrentar. De forma semelhante, a plataforma AccessiblePortugal [PT] disponibiliza serviços de consultoria em acessibilidade, bem como, ações de formação e sensibilização. Destaca-se ainda o Multiformat Kit, uma solução versátil e prática que transmite a mesma mensagem através de diferentes formatos, promovendo a inclusão de públicos com diversas necessidades comunicacionais.

2. Auditoria de acessibilidade à distância (Assistência técnica)

Resultado Esperado 2: As instalações são avaliadas remotamente, através de vídeos realizados segundo diretrizes específicas, com o objetivo de verificar a acessibilidade em função das necessidades de diferentes tipos de deficiência.

Exemplo de boa prática: Plataforma TUR4all [PT], que permite a qualquer pessoa, reportar informações sobre estabelecimentos turísticos, recursos e serviços com características de acessibilidade para todos. Iniciada em 2012, em Espanha, a partir de 2016 contou com a participação da Accessible Portugal. Com uma abordagem objetiva e informativa, a TUR4all disponibiliza informação essencial sobre a acessibilidade de locais turísticos, abrangendo desde alojamentos até atividades culturais, e fornecendo ainda, dados relevantes sobre necessidades de acessibilidade física, visual, auditiva, cognitiva, entre outras.

3. Vídeos tutoriais para profissionais do setor, realizados por pessoas com deficiência (assistência técnica)

Resultado esperado 3: Produção de vídeos curtos que demonstrem como acolher adequadamente pessoas com diferentes tipos de deficiência, fornecendo aos profissionais desta área, informações rápidas e diretas sobre a forma mais adequada de adaptar a sua abordagem a clientes com deficiência.

Exemplo de boa prática: A aplicação GuestAccess [PT] disponibiliza conteúdos formativos sobre os diferentes perfis de limitações funcionais das pessoas e as características dos espaços em unidades de alojamento turístico. O seu principal objetivo é promover o conhecimento sobre comportamentos e atitudes adequadas a cada situação, contribuindo para um atendimento mais inclusivo e consciente.

4. Intercâmbios com Organizações da Sociedade Civil (OSC) focadas na deficiência (oportunidades de networking).

Resultado esperado 4: Os participantes adquirem informações em primeira mão sobre como acolher adequadamente pessoas com deficiência e estabelecem relações com vista ao estabelecimento de possíveis futuras colaborações.

Exemplos de boas práticas: Tanto a aplicação GuestAccess, pelas razões anteriormente referidas, como o projeto Azores for All, destacam-se como iniciativas relevantes na promoção da acessibilidade no Setor do Turismo. O Projeto Azores for All oferece um leque diversificado de serviços e atividades inclusivas, incluindo consultoria em acessibilidade, visitas turísticas em veículos adaptados para cadeiras de rodas, passeios de jipe, circuitos culturais e religiosos acessíveis, entre outras opções, que visam tornar as ilhas mais inclusivas e acolhedoras para todos os visitantes.

Atividades Acessíveis

Esta categoria oferece oportunidades para apoiar a organização de atividades ao ar livre acessíveis, bem como, para superar barreiras inevitáveis através da utilização de soluções digitais.

1. Mapeamento da acessibilidade de caminhos e trilhos (assistência técnica)

Resultado esperado 1: Circuitos e partes de trilhos são avaliados para verificar a sua acessibilidade, identificar zonas de maior dificuldade e fornecer sugestões de melhoria.

Exemplo de boa prática: ViaLibera Toscana, da Coopltinera [IT], onde já foram mapeados três percursos pedestres que atravessam a Toscana, com informação detalhada sobre as condições dos percursos, acessibilidade sobre os pontos de interesse, alojamentos rurais, restaurantes, entre outros. Os mapas encontram-se disponíveis para ser descarregados e utilizados também offline. Vídeos e descrições ajudam também a construir "roteiros digitais" dos locais mapeados.

2. Mapeamento online para acessibilidade (Formação)

Resultado esperado 2: Os formandos ficam a conhecer as ferramentas de mapeamento digital mais utilizadas e aprendem a adicionar informações detalhadas sobre acessibilidade.

Exemplo de boa prática: Ver acima, Vialibera Toscana.

3. Pontos de informação multi-acessíveis (Referência a prestadores de serviços)

Resultado previsto 3: Disponibilizar informação acessível e orientações ao longo de trilhos e percursos.

Exemplos de boas práticas: Smart City Accessibility Integration (Pafos) [CY], onde os principais pontos de referência se tornam acessíveis através de métodos físicos de acessibilidade, bem como, de métodos digitais.

Trilho de Santa Rosália (Korai) [IT]: Il Cammino di Santa Rosalia é um percurso pedestre de 185 km entre Palermo e o centro da Sicília. A Korai desenvolveu uma montra acessível do trilho, com ecrã tátil, cheiro, informações em áudio e legendadas.

Oltre l'Arte per l'Accessibilità (Oltre l'Arte) [IT]: em Matera, uma cidade de difícil acesso. A Oltre l'Arte identificou um percurso relativamente acessível para chegar à "igreja rupestre" (chiesa rupestre, em italiano) intervindo na sua acessibilidade física. No local, foram instalados painéis tácteis, dioramas, vídeos em linguagem gestual e áudio-guias traduzidos em 7 idiomas, incluindo informações sobre igrejas menos acessíveis.

4. VR-Tours (Referência a Prestadores de Serviços)

Resultado esperado 4: Proporcionar a todas as pessoas a possibilidade de experienciar locais de difícil acesso.

Exemplo de boa prática: No Trilho de Santa Rosália, a Korai também instalou bicicletas estacionárias no centro de visitas, proporcionando uma experiência virtual imersiva do trilho. Já o projeto *Oltre l'Arte per l'Accessibilità* disponibiliza visitas virtuais (VR) a pontos de interesse, de difícil acesso, na cidade de Matera.

5. Partilha de equipamento para atividades acessíveis (joelettes, bicicletas tandem, esquis, etc.) (Oportunidades de trabalho em rede)

Resultado esperado 5: Organizar a partilha e aluguer de equipamento disponível entre as PME participantes, de forma a promover a sua disponibilidade para pessoas com deficiência.

Exemplo de boa prática: ver acima *Smart City Accessibility Integration* [3] (Pafos).

6. Assistentes de cuidados de saúde em permanência – Teleassistência (oportunidades de trabalho em rede).

Resultado Esperado 6: Permitir que os prestadores de cuidados passem tempo livre assegurando a existência de assistentes de saúde de confiança que assegurem, sempre que necessário, cuidados de saúde às pessoas com deficiência.

Exemplo de boa prática: A cooperativa Le Rais, em Trentino (Itália) tem acordos estabelecidos com cooperativas sociais locais para disponibilizar, mediante solicitação, profissionais na área da saúde.

Promoção da Inovação e Aprendizagem

Esta categoria apresenta oportunidades de formação e de trabalho em rede (networking) destinadas a apoiar o processo de aprendizagem das PME.

1. Produção de vídeos acessíveis (Formação)

Resultado Esperado 1: Os formandos aprendem a integrar considerações relativas à linguagem e à forma de apresentar informações, verbal e/ou visualmente, de modo a garantir que as mensagens são compreensíveis para pessoas com diferentes tipos de deficiências sensoriais e cognitivas.

De facto, é possível desenvolver conteúdos inclusivos para utilizadores com necessidades visuais, auditivas, cognitivas ou mesmo relacionadas com a mobilidade. Os conteúdos inclusivos podem variar desde a demonstração das medidas adotadas pela PME para minimizar barreiras físicas, à disponibilização de legendas em vídeos ou à comunicação de boas práticas de acessibilidade. Esta competência pode ser adquirida através do uso de ferramentas como software de legendagem, plataformas CMS acessíveis, editores de texto alternativos (apresentados na secção seguinte), bem como, através da aplicação de linguagem escrita e oral acessível.

Exemplo de boas práticas: ver acima do Trentino da Esplorare per Tutti (HandiCrea) [1].

2. Visão geral simplificada da Lei de Acessibilidade da UE (Assistência Técnica)

Resultado Esperado 2: Versão simplificada e de fácil acesso da Lei da Acessibilidade da UE que fornece orientações sobre as normas da UE em matéria de acessibilidade. Tornou-se evidente, tal como foi referido anteriormente, a necessidade de uma maior sensibilização relativamente às normas europeias de acessibilidade e de uma melhor compreensão sobre os atuais referenciais (ex. Estratégia da UE para os Direitos das Pessoas com Deficiência).

Embora a maioria dos intervenientes tenha um bom conhecimento das regulamentações locais em matéria de acessibilidade, o grau de sensibilização relativamente aos requisitos digitais ainda é significativamente baixo. Este tipo de

medidas, facilitará a identificação das políticas da UE que impactam a prestação de serviços digitais no turismo rural e permitirá apoiar não só as Organizações Facilitadoras (EOs) na capacitação, como formar as PME para a adoção e implementação dos princípios legais e éticos, relacionados com obrigações de acessibilidade e direitos dos utilizadores.

3. Laboratórios de ideias (oportunidades de criação de redes (Networking))

Resultado Esperado 3: Colocar as PMEs em contacto com especialistas para a criação de planos adaptados e personalizados, que apoiem os seus esforços na melhoria da acessibilidade, com recurso a metodologias ágeis, design thinking, soluções digitais e avaliação de risco e impacto.

4. Estratégias de Mentoria (oportunidades de criação de redes - Networking)

Resultado Esperado 5: Melhorar a eficácia da assistência através de intercâmbios e aprendizagem entre pares sobre boas práticas na área da mentoria de adultos, com especial incidência na orientação em matéria de TI e inovação.

6. Transição digital: Necessidades e oportunidades

Antecipando a grande clivagem existente entre as zonas urbanas e rurais, a transição digital das PME e o apoio prestado pelas organizações facilitadoras (EOs) tornaram-se prioridades estratégicas. As PME reconhecem de forma clara, o valor e a urgência da digitalização no entanto, a sua capacidade efetiva para implementar as mudanças necessárias continue limitada. As restrições financeiras, continuam a ser apontadas como o principal obstáculo à transformação digital. Diversas PME referem que, embora reconheçam a importância de manter websites atualizados, integrar plataformas de reservas e utilizar ferramentas inteligentes de comunicação, os recursos financeiros reduzidos e a escassez de pessoal comprometem a adoção de melhorias digitais sustentáveis e a realização de atualizações em tempo útil.

Para enfrentar o fosso digital e os riscos a ele associados, é fundamental que tanto as PME, como as suas Organizações Facilitadoras (EOs) atinjam um nível eficiente de digitalização, compreendendo as ferramentas digitais atualmente disponíveis e identificando as soluções tecnológicas passíveis de aproveitamento e otimização. No domínio da acessibilidade digital, destaca-se a crescente disponibilidade e usabilidade de funcionalidades integradas em navegadores, aplicações e dispositivos, que contribuem significativamente para a redução de custos e da complexidade técnica associada à criação e manutenção de uma presença digital acessível, consistente e orientada para o utilizador.

Contudo, é necessário adotar uma abordagem cautelosa, de forma a evitar soluções digitais que se limitem a cumprir um papel performativo de demonstração de acessibilidade, sem efetiva utilidade para os utilizadores-alvo. Escutar e envolver as pessoas com deficiência constitui, por isso, uma etapa preparatória essencial no desenvolvimento de soluções verdadeiramente inclusivas.

A adesão das PME à transição digital representa, igualmente, um fator-chave para a aceleração da integração efetiva de normas de acessibilidade. Apenas assumindo este compromisso, será possível ultrapassar, de forma sustentada, as barreiras à inovação – sejam elas de ordem técnica, estratégica ou financeira – e reforçar a eficácia dos mecanismos de apoio disponibilizados pelas entidades facilitadoras às empresas associadas.

6.1 Categorias de Apoio para Organizações Facilitadoras (OE e PME)

A compreensão dos resultados e oportunidades de aprendizagem para as Organizações Facilitadoras da Economia Social (EOs) e para as PME do Setor do Agroturismo e Turismo Rural, constitui a base orientadora para as atividades de capacitação, bem como, para os serviços de formação, apoio, mentoria e consultoria a serem prestados. Além disso, o desenvolvimento de percursos formativos direcionados para diferentes funções organizacionais, pode facilitar processos de autoavaliação e planeamento de ações com vista à melhoria da acessibilidade digital.

No que diz respeito às necessidades da transição digital, é fundamental identificar as competências essenciais, técnicas e de suporte necessárias para que as PME e as Organizações Facilitadoras (EOs) possam melhorar a sua acessibilidade

através do uso de ferramentas digitais. Os principais objetivos consistem em capacitar as EOs com o conhecimento e as competências adequadas para apoiar as PME rurais, na adoção de soluções digitais orientadas para a acessibilidade, bem como, habilitar as EOs a atuarem como multiplicadoras de know-how nesta matéria, através da oferta de ações de mentoria e formação.

Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência

As ferramentas e abordagens apresentadas em baixo, complementam a oferta existente para a melhoria da acessibilidade das estruturas, com foco em soluções inovadoras.

1. Serviços de tradução em língua gestual (Referência a prestadores de serviços)

Resultado Esperado 1: Apresentar prestadores de serviços que realizem tradução em língua gestual por videochamada, disponíveis em diferentes idiomas.

Exemplo de Boa Prática: A aplicação Veasyt (utilizada pelo Albergio del Cuore) é um serviço baseado numa subscrição que permite a tradução de língua gestual 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de videochamadas.

2. Navegação áudio das instalações através de NFC ou QR-Code (assistência técnica).

Resultado Esperado 2: Orientar pessoas com deficiência visual através de um audioguia offline, ativado automaticamente no telemóvel do utilizador graças à tecnologia NFC ou através de códigos QR estrategicamente colocados.

Exemplo de Boa Prática: Parco della Chiusa (COPAPS): uma parte dos trilhos que atravessam o parque, foi equipada com painéis inteligentes que, através da tecnologia NFC, ativam um audioguia.

Aplicação BlindTag (utilizada pelo Albergo del Cuore): a aplicação é capaz de reconhecer códigos QR e é ativada para fornecer orientação ao utilizador.

3. Plataforma de formação para profissionais na área do acolhimento de pessoas com deficiência

Resultado Esperado 3: Ferramenta online gratuita que disponibiliza formação ao pessoal das unidades de alojamento, sobre como atender clientes com diferentes tipos de deficiência. Utiliza módulos de formação curtos, questionários e exemplos baseados em cenários reais de interação com clientes.

Exemplo de Boa Prática: GuestAccess App [3] como referido anteriormente.

4. Apoio para obtenção de certificação na área da acessibilidade

Resultado Esperado 4: Ajudar as PME na compreensão e implementação dos requisitos técnicos necessários para a obtenção de certificação que as identifique como acessíveis.

Exemplo de Boa Prática: TrentinoPerTutti (HandiCrea) [1] como referido anteriormente.

Presença Digital Acessível e Auditorias na Área da Acessibilidade

O desenvolvimento de uma presença digital acessível constitui um dos pilares centrais dos resultados de aprendizagem e inovação esperados pelo projeto. Para esse fim, será promovida uma formação intensiva online, de carácter transnacional e com a duração de um dia, dirigida a todas as PME interessadas na área da acessibilidade digital. Esta sessão abordará de forma aprofundada as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), o uso de tecnologias

assistivas e princípios de design centrado no utilizador (UX), com foco específico na acessibilidade. A formação terá, assim, um caráter propedêutico, preparando os participantes para a concretização dos diversos resultados de aprendizagem previstos nesta componente do projeto.

Após a conclusão das atividades de capacitação e desenvolvimento em acessibilidade, serão organizadas duas rondas de demonstração: eventos de um dia em cada um dos países participantes. Nestes encontros serão apresentados os "desafios e soluções digitais" identificados e/ou desenvolvidos a nível nacional, com a colaboração de PME do setor do agroturismo, organizações facilitadoras da economia social, fornecedores de tecnologia, startups, partes interessadas e o público em geral.

1. Literacia digital (formação)

Resultado Esperado 1: Desenvolvimento de Módulos de Formação de Formadores e Cursos Online Abertos (MOOC) para aquisição de competências digitais básicas.

2. Listas de verificação simplificadas e kits de ferramentas em conformidade com as WCAG 2.1 (Formação)

Resultado Esperado 2: Os formandos ficam aptos a fornecer orientações sobre a conceção e o conteúdo de Websites com base nos quatro princípios das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG): Percetível, Operável, Compreensível e Robusto. O desenvolvimento de competências em matéria de tecnologia assistiva e criação de conteúdos inclusivos, pode ser alcançada através da implementação de ferramentas de assistência, como leitores de ecrã, geradores de texto alternativo (alt text) e comandos de voz, que trazem valor concreto e constituem o foco dos resultados de aprendizagem subsequentes.

Exemplo de Boa Prática: Azores for All – através do seu serviço de consultadoria em acessibilidade.

3. Compatibilidade com Leitores de Ecrã (Assistência Técnica)

Resultado Esperado 3: Desenvolvimento de Website em conformidade com as normas de acessibilidade da EU, garantindo que toda a informação relevante pode ser acedida através de um leitor de ecrã.

Exemplo de Boa Prática: Azores for All [4], TrentinoPerTutti (HandiCrea) [1] como visto em secções anteriores.

4. Texto Alternativo para Imagens (Assistência Técnica)

Resultado Esperado 4: Website em conformidade com as normas de acessibilidade da EU, assegurando que todas as imagens possuem descrições alternativas adequadas (alt text).

Exemplo de Boa Prática: TrentinoPerTutti (HandiCrea) [1] como analisado nas secções anteriores e considerado pela sua abordagem inclusiva e abrangente da na área da acessibilidade digital.

5. Navegação Fácil (Assistência Técnica)

Resultado Esperado 5: Website em conformidade com os padrões de acessibilidade da União Europeia, incorporando funcionalidades com tamanhos de fonte ajustáveis e uma versão simplificada com recursos de Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA). A experiência do utilizador (UX) nos websites de turismo pode ser significativamente melhorada através de abordagens baseadas na Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA), promovendo uma melhor compreensão dos princípios do design universal e aplicação ao contexto digital do turismo. A estrutura de navegação, contraste e legibilidade, bem como, a

responsividade móvel, são elementos cruciais a considerar no desenvolvimento ou na reformulação do website, de forma a garantir a sua acessibilidade

6. Auditoria à Acessibilidade de Websites (Formação)

Resultado Esperado 6: Os formandos adquirem competências que lhes permitem avaliar a acessibilidade de Websites.

A aprendizagem de metodologias para testar a conformidade de websites com os requisitos de acessibilidade, utilizando ferramentas automáticas e manuais, é extremamente relevante. É, portanto, essencial que as PME saibam como redesenhar os seus websites atuais ou desenvolver novos, em conformidade com os protocolos de acessibilidade. Da mesma forma, é fundamental que as Organizações Facilitadoras (EOs) estejam capacitadas para realizar auditorias de acessibilidade nos websites dos seus membros, garantindo a implementação de boas práticas e o cumprimento das normas aplicáveis.

Exemplo de Boa Prática: A aplicação GuestAccess [3] analisada nas secções anteriores e o AccessMonitor [PT] que é um Website que avalia o grau de acessibilidade dos Websites.

7. Ferramentas de autoavaliação da acessibilidade dos Websites (Ferramentas digitais)

Resultado Esperado 7: Ferramentas de autoavaliação, modelos de relatórios de auditoria e planeamento de ações.

Exemplo de Boa Prática: A plataforma TUR4all [2] e AccessMonitor [6], conforme analisado anteriormente.

Resultado Esperado 8: Avaliar a acessibilidade existente nos Websites das PME e propor recomendações de melhoria.

Facilitar o Planeamento

1. Videoguias de apresentação das instalações. (Assistência técnica)

Resultado Esperado 1: Os potenciais clientes com deficiência têm uma perceção clara das instalações, permitindo-lhes planear adequadamente a composição dos quartos e dormitórios.

Exemplo de Boa Prática: O Hotel Essence Inn Marianos, em Portugal fornece uma visão geral clara das condições de acessibilidade, garantindo que as pessoas com deficiência estejam devidamente informadas.

2. Chatbot com formação em acessibilidade (Referência a Prestadores de Serviços)

Resultado Esperado 2: Apresentar assistentes de IA para reservas, capazes de processar pedidos de informação sobre a acessibilidade das instalações e atividades disponíveis.

Exemplo de Boa Prática: A utilização de Chatbots de IA [PL] proporciona apoio aos hóspedes e potenciais clientes em tempo real, sobre questões relacionadas com condições de acessibilidade do estabelecimento.

Promover a Inovação e Aprendizagem

1. Plataforma de Profissionais – Mostra de boas práticas (oportunidades de trabalho em rede)

Resultado Esperado 1: Promover a consciencialização sobre soluções de acessibilidade escaláveis e transferíveis entre pares, através de uma plataforma digital.

Exemplo de Boa Prática: A plataforma TUR4All [2] conforme analisado anteriormente.

2. Estratégias de Angariação de Fundos (Formação)

Resultado Esperado 2: Os formandos compreendem onde e como se podem candidatar a financiamentos para implementação de soluções digitais orientadas para a acessibilidade.

3. Plataforma de profissionais - Parcerias para acesso ao financiamento da UE. (Oportunidades de Trabalho em Rede)

Resultado Esperado 3: Partilha de informações sobre oportunidades de financiamento específicas do setor e facilitação da criação de consórcios para a submissão de candidaturas.

Exemplo de Boa Prática: A iniciativa *Smart City Accessibility Integration* de Pafos enquadrada na iniciativa ECOSTA da UE. Estar informado e saber como utilizar este tipo de iniciativas financiadas pela EU, pode apoiar significativamente as PME no cumprimento das suas metas de acessibilidade.

4. Apoio na identificação de projetos e elaboração de candidaturas (Assistência Técnica)

Resultado Esperado 4: Apoio personalizado aos consórcios na identificação de oportunidades de financiamento e preparação de propostas relacionadas com a melhoria da acessibilidade.

5. Formação em Gestão de Ciclo de Projeto (GCP) e elaboração de propostas (Formação)

Resultado Esperado 5: Os formandos compreendem a abordagem de gestão do ciclo de projeto (GCP) e são capazes de identificar intervenções e elaborar propostas.

6. Esquema de campeões locais (Oportunidades de criação de redes)

Resultado Esperado 6: Identificar "campeões locais" que atuem como embaixadores da acessibilidade, promovendo o seu papel como pontos de referência nas comunidades e apoio na área da acessibilidade e deficiência.

7. Maratonas inclusivos (oportunidades de trabalho em rede)

Resultado Esperado 7: A hackathon DigAccess Agrotourism impulsionará a inovação contínua e o desenvolvimento de soluções orientadas para a acessibilidade digital das PME no setor do agroturismo e turismo nas zonas rurais.

A realização deste evento competitivo de duração limitada, que tem como principal objetivo, inovar e desenvolver produtos orientados para um problema específico, permitirá reunir PMEs do setor do agroturismo dos países participantes no projeto, bem como, fornecedores de tecnologia/startups, stakeholders e organizações facilitadoras.

Prevê-se que este evento, sendo um evento internacional de âmbito digital, dure entre 12 e 24 horas, promovendo soluções concretas que contribuam para o avanço da acessibilidade através de meios digitais. PME dos países participantes do projeto, em colaboração com fornecedores de tecnologia e startups, terão oportunidade de desenvolver produtos capazes de responder aos desafios previamente definidos, promovendo soluções práticas e aplicáveis à realidade do setor.

8. Compreensão dos desafios digitais para o modelo de negócio das PME (Formação, Serviço de Consultoria)

Resultado Esperado 8: Todas as PMEs ficam conscientes dos desafios digitais que enfrentam e de como estes impactam o seu modelo de negócio.

9. Apoio no processo de conceção, desenvolvimento e implementação de ferramentas digitais (Formação, Consultoria e Mentoria)

Resultado Esperado 9: Os formandos compreendem o processo de conceção, desenvolvimento e incorporação de soluções digitais nas suas empresas; os formandos sabem como planear o processo.

10. Experiências Empresariais (Formação, Serviço de Consultoria)

Resultado Esperado 10: Os formandos compreendem a importância das experiências empresariais e sabem como implementá-las. As experiências empresariais são essenciais para a inovação e tomada de decisões informadas pois permitem, que as empresas testem novas ideias em ambiente controlado antes da sua aplicação em larga escala.

Além das boas práticas mencionadas anteriormente, que respondem diretamente aos resultados esperados do apoio prestado a Organizações Facilitadoras (EOs) e PME, existe, naturalmente, um conjunto mais amplo de ferramentas e práticas que podem ser aplicadas. Alguns exemplos incluem:

Vacayit (Austrália): Embora não seja uma iniciativa da UE, esta plataforma apresenta elevadas condições de replicabilidade. Oferece guias de viagem imersivos em formato áudio, compatibilidade com leitores de ecrã e pesquisa baseada em transcrições. Com uma arquitetura escalável, estabelece um padrão de referência para a criação de conteúdos inclusivos, que as PME europeias poderão adaptar localmente. A principal diferença desta plataforma reside na sua abordagem específica para desenvolver guias de áudio detalhados com base na experiência no terreno.

City Sound Trail (Polónia): " in the footsteps of city rights and burgher traditions " é um percurso criado com gravações de áudio acessíveis por aplicação móvel. Os itinerários incluem não apenas a narração de histórias, mas também, sons de fundo que reproduzem os ambientes sonoros que existem em vários locais da cidade, permitindo que turistas ou residentes sintam a atmosfera da antiga fortaleza. A trilha utiliza localização GPS, guiando os utilizadores do aplicativo

através de um mapa até aos monumentos, com notificação automática da disponibilidade das gravações ao chegar ao destino (número de paragens: 10).

O Trilho dos Monumentos Inexistentes (Polónia): Consiste na recriação de monumentos já inexistentes por meio da tecnologia da realidade aumentada (AR). Permite realizar uma visita virtual à icónica igreja paroquial de São Miguel Arcanjo e à torre de água na antiga Praça Bernardyński. É possível aceder ao modelo 3D através da leitura de um marcador (tracker) instalado em placas próprias no espaço urbano.

A aplicação gera uma imagem virtual tridimensional sobreposta ao ambiente real captado pela câmara do smartphone, em modo de visualização aumentada. Esta funcionalidade em tecnologia AR está disponível para dispositivos móveis com suporte ao AR Core.

Aplicação da Reserva Natural de Beki (Polónia): A aplicação móvel da Reserva Natural BEKI fornece informação abrangente sobre o território protegido, com destaque para as espécies de aves existentes na área. Para além de fotografias, descrições e mapas de distribuição, os utilizadores podem ouvir os sons emitidos por estas aves, que se encontram categorizadas de acordo com as áreas onde podem ser encontradas. O módulo de mapa, indica com precisão os locais integrados na reserva. A aplicação inclui ainda, uma funcionalidade de leitura de códigos QR, permitindo o acesso a conteúdos complementares. Para facilitar o acompanhamento das atividades em curso, a aplicação possibilita ligação direta às redes sociais que se lhe encontram associadas.

La Petite Cantine (Grécia): Funciona como um restaurante social e espaço inclusivo, oferecendo workshops de culinária acessíveis, eventos educativos, atividades culturais e ações de sensibilização digital. Funciona como um centro de

acolhimento para pessoas de diversas origens e capacidades, promovendo inclusão social por meio da gastronomia e do intercâmbio comunitário.

Museu Chios Mastic (Grécia): Melhorou significativamente o acesso à cultura para visitantes com deficiência e grupos educativos. A sua conceção acessível, exposições táteis e materiais audiovisuais inclusivos, permitem a plena participação de pessoas com deficiências visuais, motoras ou cognitivas na experiência museológica. Tais medidas, resultaram em melhores resultados de aprendizagem, maior satisfação dos visitantes e consolidação do museu como uma referência nacional na área do turismo cultural inclusivo.

7. Matriz de Resultados da Inovação

Este quadro de competências e resultados de aprendizagem, constitui o ponto de partida para as atividades de capacitação, elaboração e divulgação de materiais de formação e apoio individual às PME e tem como principal objetivo, contribuir para promover o setor de agroturismo, tornando-o mais inclusivo e digitalmente capacitado.














As informações contidas neste quadro são posteriormente analisadas através da Matriz de Resultados de Inovação. Juntamente com os resultados e a metodologia definidos para cada categoria de apoio, são igualmente identificadas uma série de boas práticas potencialmente inspiradoras. O ponto crucial do Quadro reside nas necessidades identificadas e nas oportunidades de aprendizagem que emergem tanto para os OE como para as PME. As competências-chave e os resultados de aprendizagem acima mencionados são mais pormenorizadas na Matriz de Resultados de Aprendizagem que se apresenta seguidamente.


A Matriz fornece informações sobre as oportunidades específicas que o Projeto DigAccessAgrotourism oferece às OE e PME participantes, especificando, para cada uma delas, o tipo de apoio a disponibilizar (formação, assistência técnica, mentoria, etc.), e se este será fornecido através do programa de capacitação das Eos, do programa de formação e apoio individual para PME, ou ambos.

















A Matriz de Resultados de Inovação, na sua versão final, responde a todas as necessidades identificadas até o momento. No entanto, o consórcio do DigAccess Agrotourism compromete-se a abordar necessidades emergentes que possam surgir durante a implementação das ações de capacitação, formação e apoio, de forma ad hoc.

Assim, a matriz servirá de instrumento orientador para a capacitação das EOs, de modo que estas possam aprimorar os seus conhecimentos e competências sobre metodologias e ferramentas inovadoras que coloquem as soluções digitais ao serviço da melhoria da acessibilidade. Paralelamente, a Matriz apoiará o desenvolvimento de planos personalizados para as PME, com vista ao reforço da sua acessibilidade através do uso de ferramentas digitais.

Tabela 1: Matriz de Resultados da Inovação (vide pág. Abaixo)

Categoria de Apoio	Ferramentas & Abordagens Específicas	Resultados Esperados	Tipo de Apoio	Fluxo de Trabalho		Deficiência Específica Apoiada
				Fortalecimento das competências do grupo	Plano de Apoio Individual	
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Serviços de Tradução em Língua Gestual	Apresentar prestadores de serviços que realizem tradução em língua gestual por videochamada, disponíveis em diferentes idiomas.	Formação			Auditiva
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Auditoria à acessibilidade das instalações	Os formandos adquirem a capacidade de avaliar a acessibilidade de estruturas de turismo rural, considerando as necessidades específicas dos diferentes tipos de deficiência.	Formação			Múltipla
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Auditoria de Acessibilidade à Distância	As instalações são avaliadas remotamente, através de vídeos realizados segundo diretrizes específicas, com o objetivo de verificar a acessibilidade em função de diferentes tipos de deficiência.	Assistência Técnica			Múltipla
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Navegação Audio das instalações através de NFC	Orientar pessoas com deficiência visual por meio de um audioguia offline, ativado automaticamente no telemóvel do utilizador através da tecnologia NFC.	Assistência Técnica			Visual
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Navegação Audio das instalações através de Qr-code	Orientar pessoas com deficiência visual por meio de um audioguia offline, ativado automaticamente no telemóvel do utilizador através de códigos QR estrategicamente colocados.	Assistência Técnica			Visual
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Plataforma de formação para profissionais na área do acolhimento de pessoas com deficiência	ferramenta online gratuita que disponibiliza formação ao pessoal das unidades de alojamento, sobre como atender clientes com diferentes tipos de deficiência. Utiliza módulos de formação curtos, questionários e exemplos baseados em cenários reais de interação com clientes.	Software & Apps			Múltipla
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Video tutoriais para profissionais do setor realizados por pessoas com deficiência	Vídeos curtos de demonstração como acolher pessoas com diferentes tipos de deficiência em situações específicas, disponibilizando aos profissionais informações rápidas e diretas sobre como adaptar sua abordagem a clientes com deficiência.	Assistência Técnica			Múltipla
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Intercâmbios com Organizações da Sociedade Civil (OSC) focados na área da deficiência	Os participantes adquirem informações em primeira mão sobre como acolher adequadamente pessoas com deficiência e estabelecem relações com vista ao estabelecimento de possíveis futuras colaborações.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			Múltipla
1. Estruturas de Acolhimento para Pessoas com Deficiência	Apoio para obtenção de certificação na área da acessibilidade	Ajudar as PME na compreensão e implementação dos requisitos técnicos necessários para a obtenção de certificação que as identifique como acessíveis.	Assistência Técnica			Múltipla
2. Atividades Acessíveis	Mapeamento da acessibilidade de caminhos e trilhos	Circuitos e partes de trilhos são avaliados para verificar a sua acessibilidade, identificar zonas de maior dificuldade e fornecer sugestões de melhoria.	Assistência Técnica			Múltipla

2. Atividades Acessíveis	Mapeamento online para a acessibilidade	Os formandos ficam a conhecer as ferramentas de mapeamento digital mais utilizadas e aprendem a adicionar informações detalhadas sobre acessibilidade.	Formação			Múltipla
2. Atividades Acessíveis	Pontos de informação multiacessíveis	Disponibilizar informação acessível e orientações ao longo de trilhos e caminhos.	Referencia a Prestadores de Serviços			Múltipla
2. Atividades Acessíveis	VR-Tours	Proporcionar a todas as pessoas a possibilidade de experienciar locais de difícil acesso.	Referencia a Prestadores de Serviços			Mobilidade
2. Atividades Acessíveis	Partilha de equipamento para atividades acessíveis (joelettes, tandem bikes, skis, etc.)	Organizar a partilha e alugar de equipamento disponível entre as PME participantes, de forma a promover a sua disponibilidade para pessoas com deficiência.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			Múltipla
2. Atividades Acessíveis	Assistentes de cuidados de saúde em permanência - Teleassistência	Permitir que os prestadores de cuidados passem tempo livre assegurando a existência de assistentes de saúde de confiança que assegurem, sempre que necessário, cuidados de saúde às pessoas com deficiência.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			Múltipla
3. Presença Digital Acessível	Literacia Digital	Desenvolvimento de Módulos de Formação de Formadores e Cursos Online Abertos (MOOC) para aquisição de competências digitais básicas.	Formação			n/a
3. Presença Digital Acessível	Listas de verificação simplificadas e kits de ferramentas em conformidade com as WCAG 2.1	Os formandos ficam aptos a fornecer orientações sobre a conceção e o conteúdo de websites com base nos quatro princípios das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo Web (WCAG): Percetível, Operável, Compreensível e Robusto.	Formação			Múltipla
3. Presença Digital Acessível	Compatibilidade com Leitores de Ecrã	Desenvolvimento de website em conformidade com as normas de acessibilidade da EU, garantindo que toda a informação relevante pode ser acedida através de um leitor de ecrã.	Assistência Técnica			Visual
3. Presença Digital Acessível	Texto Alternativo para Imagem	Website em conformidade com as normas de acessibilidade da EU, assegurando que todas as imagens possuem descrições alternativas adequadas (alt text).	Assistência Técnica			Visual
3. Presença Digital Acessível	Navegação Fácil	Website em conformidade com os padrões de acessibilidade da UE: sites com tamanhos de fonte facilmente ajustáveis e versão facilitada com recursos de CAA (Comunicação Aumentativa e Alternativa)	Assistência Técnica			Cognitiva
3. Presença Digital Acessível	Auditoria à acessibilidade de websites	Os formandos adquirem competências que lhes permitem avaliar a acessibilidade dos websites.	Formação			Múltipla

3. Presença Digital Acessível	Ferramentas de autoavaliação da acessibilidade dos Websites	Ferramentas de autoavaliação, modelos de relatórios de auditoria e planeamento de ações.	Ferramentas Digitais			Múltipla
3. Presença Digital Acessível	Auditoria à acessibilidade dos websites e da presença em plataformas e redes sociais.	Avaliar a acessibilidade existente dos sites de PME e propor recomendações.	Assistência Técnica			Múltipla
4. Facilitar o Planeamento	Videoguias de apresentação das instalações	Os potenciais clientes com deficiência têm uma perceção clara das instalações, permitindo-lhes planear adequadamente a composição dos quartos e dormitórios. .	Assistência Técnica			Múltipla
4. Facilitar o Planeamento	Chatbot com formação em acessibilidade	Apresentar assistentes de AI para reservas, capazes de processar pedidos de informação sobre a acessibilidade das instalações e das atividades disponíveis.	Referencia a Prestadores de Serviços			Múltipla
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Produção de videos em formato acessível	Os formandos aprendem a integrar considerações relativas à linguagem e à forma de apresentar informações, verbal e/ou visualmente, de modo a garantir que as mensagens são compreensíveis para pessoas com deficiências sensoriais e cognitivas.	Formação			Múltipla
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Plataforma de Profissionais - Mostra de Boas Práticas	Promover a consciencialização sobre soluções de acessibilidade escaláveis e transferíveis entre pares, através de uma plataforma digital.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Estratégias de Angariação de Fundos	Os formandos compreendem onde e como se podem candidatar a financiamentos para implementação de soluções digitais orientadas para a acessibilidade.	Formação			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Plataforma de profissionais – Parcerias para acesso a financiamentos da União Europeia"	Partilha de informações sobre oportunidades de financiamento específicas do setor e facilitação da criação de consórcios para a submissão de candidaturas.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Apoio na identificação de projetos e na elaboração de propostas	Apoio personalizado aos consórcios na identificação de oportunidades de financiamento e preparação de propostas relacionadas com a melhoria da acessibilidade.	Formação			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Gestão do ciclo de projetos e elaboração de propostas	Os participantes compreendem a abordagem de gestão do ciclo de projetos e são capazes de identificar intervenções e elaborar propostas.	Formação			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Esquema do Campeão Local	Identificar "Campeões Locais" que atuem como embaixadores da acessibilidade, promovendo o seu papel como pontos de referência nas comunidades e apoio na área da acessibilidade e deficiência.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			n/a



5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Ato Europeu de Acessibilidade	Versão de fácil acesso do Ato Europeu de Acessibilidade, que oferece orientações sobre os padrões de acessibilidade da UE.	Assistência Técnica			Múltipla
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Maratonas Inclusivas	Implementação de soluções para desafios específicos das PMEs em termos de acessibilidade, por meio de abordagens inclusivas orientadas para a sua digitalização. PMEs dos países participantes do projeto e prestadores de serviços na área da tecnologia/startups, colaborarão na apresentação de produtos viáveis para problemas	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			Múltipla
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Laboratórios de Ideias	Colocar as PME em contacto com especialistas para a criação de planos adaptados e personalizados, que apoiem os seus esforços na melhoria da acessibilidade, com recurso a metodologias ágeis, design thinking, soluções digitais e avaliação de risco e impacto.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			Múltipla
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Estratégias de Mentoria	Melhorar a eficácia da assistência através de intercâmbios e aprendizagem entre pares sobre boas práticas na área da mentoria de adultos, com especial incidência em matéria de TI e inovação.	Oportunidades de Trabalho em Rede (Networking)			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Compreensão dos desafios digitais para o modelo de negócio das PMEs	Todas as PMEs ficam conscientes dos desafios digitais que enfrentam e de como estes impactam o seu modelo de negócio.	Formação, Serviço de Consultoria			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Apoio no processo de conceção, desenvolvimento e implementação de ferramentas digitais	Os formandos compreendem o processo de conceção, desenvolvimento e incorporação de soluções digitais nas suas empresas; os formandos sabem como planear o processo.	Formação, Serviço de Consultoria, Mentoria			n/a
5. Promoção da Inovação e Aprendizagem	Experiências Empresariais	Os formandos compreendem a importância das experiências empresariais e sabem como implementá-las.	Formação, Serviço de Consultoria			n/a

É um conceito recorrente, mas verdadeiro: a acessibilidade digital não se resume ao cumprimento de normas — trata-se, sobretudo, de estabelecer conexões. As Organizações Facilitadoras (EOs) e as Pequenas e Médias Empresas (PMEs) devem adotar uma compreensão mais ampla da acessibilidade, reconhecendo as oportunidades de a promover por meio da transição digital como um meio para atingir um fim. No entanto, o mais importante é criar uma ligação genuína com as pessoas que se pretende acolher — pessoas com deficiência. Para as apoiar de forma eficaz, é importante compreendê-las, identificar o que as faz sentir-se bem-vindas e confortáveis.

As PMEs localizadas em áreas rurais, juntamente com as EOs, possuem o potencial de liderar a próxima etapa do turismo inclusivo na Europa, oferecendo experiências acessíveis durante todo o ano — e não apenas nas épocas de maior afluência —, contribuindo assim para evitar a sobrelotação. Com as ferramentas digitais adequadas, um conjunto de competências técnicas e conhecimento sobre financiamento, bem como, apoio estruturado, a acessibilidade deixa de ser apenas um requisito formal e transforma-se numa vantagem competitiva, representando um passo concreto e estratégico rumo a um turismo mais inclusivo e sustentável.

www.digaccess-agrotourism.eu



info@digaccess-agrotourism.eu



FUNDACJA
AKADEMII
WSEI

