



Transição Digital para um Agroturismo Acessível

Ação 101167990

D3.1 Conjunto de Ferramentas para a Formação de Formadores

Módulo 7: Desenvolvimento do Plano de
Desenvolvimento Digital Individual (PDDI) para as PME
do Setor do Agroturismo

Apoio na Conceção, Desenvolvimento
e Implementação de Ferramentas Digitais

Design de Serviços

Declaração de exoneração de responsabilidade

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e opiniões expressos são, no entanto, da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da União Europeia ou da Agência de Execução do Conselho Europeu da Inovação e das PME (EISMEA). Nem a União Europeia nem a autoridade concedente podem ser responsabilizadas por tais pontos de vista e opiniões.

Índice

1.	<i>Finalidade e âmbito de aplicação</i>	4
2.	<i>O que é o Design de Serviços?</i>	4
2.1.	Por que razão o <i>Design</i> de Serviços é importante para o agroturismo	4
3.	<i>Funções e responsabilidades numa microequipa</i>	5
3.1.	Papel do formador nos exercícios de <i>Design</i> de Serviços.....	5
4.	<i>Listas de verificação das fases do Diamante Duplo</i>	6
4.1.	Descobrir – compreender as necessidades e o contexto dos hóspedes	6
4.2.	Definir – decidir qual é exatamente o problema e definir o objetivo	6
4.3.	Desenvolver – criar opções e protótipos	7
4.4.	Entregar – piloto, formação e lançamento.....	7
5.	<i>Modelos de plano de serviço e de jornada (linguagem simples)</i>	8
5.1.	Exemplo de plano de serviço para um fluxo de reservas de turismo rural	8
6.	<i>Ferramentas para cada fase (compatíveis com as normas da UE e sensíveis à acessibilidade)</i>	8
6.1.	Sugestões rápidas sobre ferramentas	9
7.	<i>Portões de decisão e métricas</i>	9
8.	<i>Notas legais e de acessibilidade (UE)</i>	10

1. Finalidade e âmbito de aplicação

Este guia ajuda os formadores a orientar pequenas equipas de turismo rural ao longo do *Design* de Serviços, criando e melhorando ferramentas digitais (por exemplo: funcionalidades de reserva direta, navegação áudio QR/NFC, atualizações de acessibilidade, *chatbots*). Fornece uma teoria simples, listas de verificação faseada, modelos e ferramentas em conformidade com as normas da UE, para que as equipas possam passar da ideia ao serviço com baixo risco.

2. O que é o *Design* de Serviços?

O *Design* de Serviços é um método prático para moldar a experiência de um hóspede em todos os pontos de contacto. Alinha as interações com o cliente (*website*, *e-mails*, *check-in*) com os processos nos bastidores (tarefas do pessoal, sistemas, políticas). Utilizamos o «Diamante Duplo»: descobrir o problema real → definir a oportunidade → desenvolver opções → entregar uma solução testada. Para o agroturismo, isto significa mapear uma jornada como «encontrar e reservar uma cabana» e eliminar o atrito com a ferramenta digital adequada.

2.1. Por que razão o *Design* de Serviços é importante para o agroturismo

O *Design* de Serviços ajuda as microempresas a garantir que as ferramentas digitais não são apenas tecnicamente funcionais, mas também fáceis de usar pelos hóspedes e inclusivas. No turismo rural, onde o passa-palavra e a reputação são cruciais, cada ponto de atrito (reservas lentas, instruções pouco claras, conteúdo inacessível) pode resultar na perda de visitantes. Os serviços bem concebidos melhoram a:

- Confiança – os hóspedes sentem-se seguros ao fazer reservas e partilhar dados.

- Acessibilidade – todos os visitantes, incluindo aqueles com deficiências, podem interagir sem problemas.
- Eficiência – menos horas de trabalho do pessoal gastas a corrigir erros ou a responder a perguntas repetitivas.
- Sustentabilidade – ferramentas digitais que reduzem o uso de papel, as deslocações para *check-ins* e os processos redundantes.

3. Funções e responsabilidades numa microequipa

- Proprietário do serviço (geralmente o anfitrião/gerente): define o objetivo, é responsável pelo *backlog* e pelas decisões finais.
- Líder da pesquisa junto dos hóspedes: realiza as entrevistas e o mapeamento das jornadas com consentimento, captura perceções de forma acessível.
- *Designer* de serviços/criador de protótipos: cria protótipos de baixa fidelidade de páginas, formulários e *scripts*, garante a conformidade básica com as WCAG.
- Líder de operações: verifica a carga de trabalho do pessoal, a transferência de responsabilidades e o impacto dos POP, planeia as necessidades de formação.
- «Campeão da acessibilidade e privacidade»: verifica as WCAG 2.2 e o RGPD em cada fase, armazenando as provas numa pasta na nuvem na UE.

3.1. Papel do formador nos exercícios de *Design de Serviços*

Além das funções da equipa, o formador deve orientar o processo:

- Enquadrando o desafio em linguagem simples e relacionando-o com as experiências reais dos hóspedes.
- Moderando as discussões para que cada membro da microequipa contribua.
- Fornecendo exemplos de ferramentas acessíveis e protótipos de baixo custo.
- Ajudando as PME a priorizar os pontos críticos que precisam de ser resolvidos, em vez de tentar resolver tudo de uma vez.

4. Listas de verificação das fases do Diamante Duplo

4.1. Descobrir – compreender as necessidades e o contexto dos hóspedes

- Definir uma jornada que precisa de ser corrigida (por exemplo, «pesquisar → reservar → chegar»).
- Recrutar 5-8 hóspedes recentes que correspondem a um segmento (famílias, ciclistas, trabalhadores remotos).
- Obter o consentimento para a utilização dos dados, organizar o armazenamento na UE e definir o tempo de conservação, evitar os detalhes pessoais desnecessários.
- Recolher provas – gravações de ecrã do fluxo atual das reservas, exemplos de *e-mails*, registos telefónicos de perguntas sobre direções.
- Mapear a jornada atual com pontos de contacto, emoções e dores, marcar os obstáculos à acessibilidade (contraste, bloqueios de teclado, legendas em falta).
- Acessibilidade – fornecer materiais impressos com letras grandes, diapositivos com alto contraste e chamadas remotas com legendas.

4.2. Definir – decidir qual é exatamente o problema e definir o objetivo

- Resumir as conclusões numa ficha de constatações de uma página: principais dificuldades, causas de fundo, impacto nas receitas ou no tempo.
- Escrever uma descrição clara do problema (Quem • Que problema • Onde • Por que razão é importante).
- Definir um objetivo mensurável (por exemplo, «reduzir o abandono do formulário de reservas de 40 % para 25 % em 30 dias»).
- Escolher métricas de sucesso que abranjam a experiência e a taxa de conversão de acesso, a taxa de erros para utilizadores de teclado e o número de chamadas para obter direções.
- Verificar o fundamento jurídico para todos os campos de dados planeados, redigir o texto atualizado da declaração de privacidade.

4.3. Desenvolver – criar opções e protótipos

- Esboçar pelo menos três opções: melhorar o *widget* atual, adicionar ajuda por *chatbot*, fornecer sinalização de áudio QR à chegada.
- Criar protótipos de baixa fidelidade (papel, quadros Miro ou páginas *no-code*) com cabeçalhos e etiquetas acessíveis.
- Realizar testes rápidos com 3 a 5 hóspedes por cada opção; recolher comentários estruturados (clareza, esforço, acessibilidade).
- Selecionar uma opção usando um pequeno quadro de pontuação: impacto, esforço, prontidão de acessibilidade, esforço em termos de RGPD.
- Preparar as alterações operacionais: lista de verificação do pessoal, e-mails automáticos, processo de tratamento de erros para casos extremos.

4.4. Entregar – piloto, formação e lançamento

- Configurar a ferramenta escolhida numa região de dados da UE, ativar a autenticação de dois fatores para as contas do pessoal.
- Executar as verificações WCAG 2.2: análise WAVE/axe, navegação por tabulação, teste de contraste de cores, alternativas em texto e PDF com etiquetas.
- Executar um piloto com uma pequena coorte (5-10 reservas ou uma cabana) durante duas semanas, evitar mudanças no meio do piloto.
- Treinar a equipa com um vídeo legendado de 3 a 5 minutos e um POP de uma página, fornecer folhetos impressos com letras grandes.
- Monitorizar as métricas diariamente, guardar os comentários dos hóspedes, definir o apagamento automático dos registos de teste ao fim de 90 dias.
- Portão de decisão: verde (objetivo atingido → escalar), amarelo (fechar → refinar e voltar a testar mais uma vez), vermelho (falha → voltar a Desenvolver).

5. Modelos de plano de serviço e de jornada (linguagem simples)

Camadas do plano de serviço a mapear numa página: ações do hóspede • interação com o cliente (*website*, *e-mail*, chamada) • bastidores (pessoal, sistemas) • processos de suporte • provas (capturas de ecrã, recibos).

Elementos essenciais do mapa da jornada: etapas, emoções, dores, oportunidades, notas de acessibilidade e métricas por etapa.

Sugestão: manter os ícones com alto contraste; escrever etiquetas com frases completas para maior clareza dos leitores de ecrãs; exportar para PDF com etiquetas.

5.1. Exemplo de plano de serviço para um fluxo de reservas de turismo rural

- **Ações do hóspede:** pesquisa → seleciona as datas → insere a informação → confirma o pagamento → recebe as direções.
- **Interação com o cliente:** calendário do *website*, *widget* de reservas, *e-mail* de confirmação, mapa com código QR.
- **Bastidores:** sincronização da disponibilidade, processador de pagamentos, automatização de *e-mails*, registo RGPD.
- **Suporte:** trabalhador independente local de TI em serviço de piquete, fornecedor de alojamento com sede na UE.
- **Provas:** capturas de ecrã do formulário, cópia do *e-mail* de confirmação, resultados da análise de acessibilidade.

6. Ferramentas para cada fase (compatíveis com as normas da UE e sensíveis à acessibilidade)

Descobrir e definir

Inquéritos e agendamento: Google Forms, Typeform (consentimento, definições de processamento na UE).

Mapeamento: Modelos de alto contraste Miro/FigJam, Lucidchart para *swimlanes*, exportação de PDF com etiquetas.

Armazenamento de provas: OneDrive/Google Drive na região da UE, pasta partilhada para cada projeto.

Desenvolver

Prototipagem: Canva, Figma, Glide, Softr Bubble; usar componentes acessíveis e hierarquia de cabeçalhos.

Conteúdo: Word/Docs para PDF com etiquetas; YouTube Studio para edição de legendas (descarregar .srt).

Testes: Maze, Useberry ou *scripts* de tarefas simples + temporização no Sheets.

Entregar

Motores de reservas e *widgets*: Amenitiz, Cloudbeds, Sirvoy; verificar o teclado e as etiquetas ARIA.

Automatização: Zapier/Make para passar apenas os campos necessários; manter os dados no EEE.

Monitorização: Plausible/Matomo (UE) para conversão; WAVE/axe para verificações de regressão.

6.1. Sugestões rápidas sobre ferramentas

- Utilizar modelos preparados acessíveis do Figma/Canva para economizar tempo.
- Preferir os serviços baseados na UE (por exemplo, Matomo para análise, Plausible para monitorização).
- Executar sempre um teste apenas com o teclado antes do lançamento.

7. Portões de decisão e métricas

Exemplos de objetivos:

- Conversão de reservas + 5 % dentro de 30 dias.
- Taxa de conclusão do formulário de reserva apenas com o teclado ≥ 95 %.

- Perguntas sobre direções na receção -30 % após a implementação de QR/NFC.
- Utilidade das respostas do *chatbot* ≥ 80 % para as 20 perguntas mais frequentes.

8. Notas legais e de acessibilidade (UE)

RGPD: Registrar o fundamento jurídico de cada campo de dados, manter registos de consentimento, armazenar os dados no EEE e apagar no prazo previsto. Acessibilidade: Visar obter o Nível AA das WCAG 2.2 em toda a Web, documentos e meios de comunicação – etiquetas adequadas, ordem do foco, contraste, alternativas em texto, PDF etiquetados e legendas. Publicar uma breve declaração de privacidade e uma declaração de acessibilidade; atualizar ambas quando for lançado ou alterado um serviço.