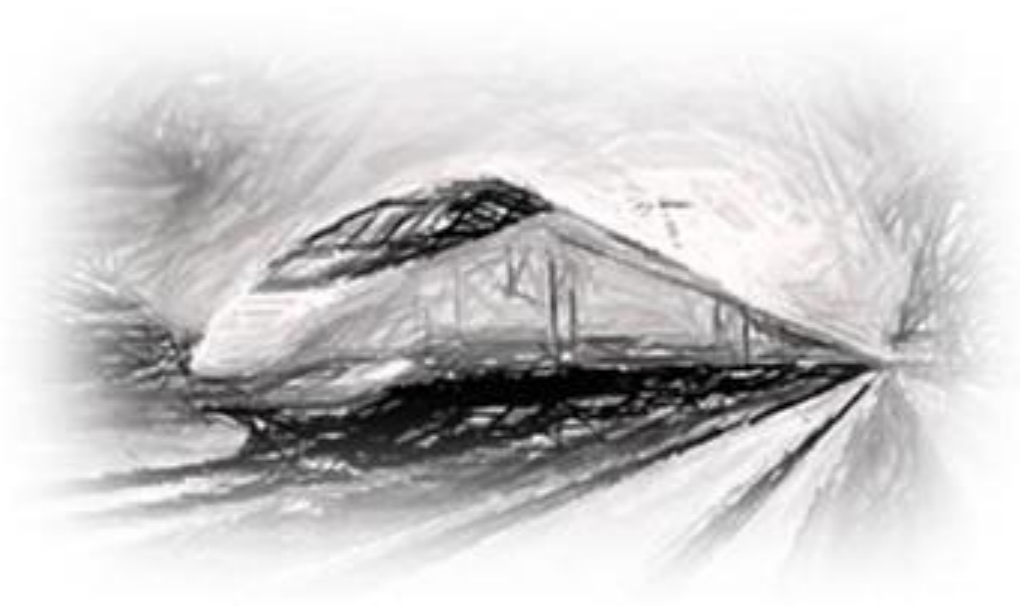


LINHA FERROVIÁRIA DE ALTA VELOCIDADE ENTRE PORTO (CAMPANHÃ) E LISBOA

TROÇO PORTO (CAMPANHÃ) A OIÃ

SUBTROÇO STA4 E SUBTROÇO STA5



PROJETO DE EXECUÇÃO

V10 – AMBIENTE

Tomo 10.02.04 – RECAPE – ANEXOS TÉCNICOS

Anexo 3.4 – Plano de Comunicação

PLANO DE COMUNICAÇÃO 2026

CONCESSÃO DA LINHA DE ALTA VELOCIDADE PORTO – OIÃ

29/01/2026



Referência do Documento	PL-03_2025_0003
Revisão	A
Data	29/01/2026
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2026
Distribuição	Interna e Externa

REGISTO DE REVISÕES			
Revisão	Data	Capítulos revistos	Descrição da revisão
A	29/01/2026	n.a.	Criação do documento
B	16/04/2026	4,6	Atualização do Público-Alvo e da Calendarização

ELABORADO POR	REVISTO POR	APROVADO POR
Francisca Passos	Álvaro Fonseca	Álvaro Fonseca
_____ Comunicação 29-01-2026	_____ COO 29-01-2026	_____ COO 29-01-2026

Índice

1. Sumário Executivo	4
2. ADN da AVAN.....	4
Definição	4
Perfil Operacional.....	5
Missão, Visão e Valores.....	5
Designação Social e Marca	6
Posicionamento.....	6
Competências Distintivas	7
3. Princípios orientadores da comunicação	7
4. Diagnóstico	8
Análise SWOT – Comunicação da AVAN	8
5. Público-alvo	9
6. Plano de comunicação	19
Objetivos de comunicação	19
Estratégia de comunicação	19
Calendarização	32
7. Recursos.....	33
Equipa de comunicação	33
Orçamento	33
8. Monitorização e Avaliação.....	33
9. Anexos.....	34
Anexo 1 - Política de Comunicação com o Concedente Infraestruturas de Portugal (IP)	34
Anexo 2 - Política de Comunicação com subcontratados e fornecedores	36
Anexo 2.1 - Lista de endereços para envio de comunicações	38
Anexo 3 – Política de Comunicação com órgãos de administração pública e/ou reguladores	38

1. Sumário Executivo

O Plano de Comunicação define a estratégia da AVAN para garantir uma gestão integrada e eficaz da informação ao longo da execução da Concessão da Linha de Alta Velocidade Porto-Oiã. O documento estabelece princípios, objetivos e ações que asseguram:

- **Transparência e proximidade** com o concedente, reforçando a confiança e a colaboração institucional.
- **Relacionamento contínuo** com as comunidades locais, autarquias e demais partes interessadas, promovendo diálogo construtivo e mitigando impactos.

- **Gestão proativa da comunicação social**, garantindo mensagens claras, consistentes e alinhadas com os valores do projeto.
- **Monitorização e avaliação** das iniciativas comunicacionais, assegurando eficácia e capacidade de resposta a desafios emergentes.
- **Compromisso com o cumprimento do serviço público**, garantindo que as obrigações contratuais da Concessão são respeitadas e que o projeto contribui para o interesse geral.
- **Esclarecimento permanente das populações**, assegurando informação acessível, clara e tempestiva sobre o desenvolvimento da obra e os seus impactos.
- **Alinhamento com as melhores práticas europeias**, adotando padrões de transparência, sustentabilidade e inovação reconhecidos internacionalmente.

Este plano é um instrumento estratégico, que decorre das obrigações previstas na Cláusula 69.^a do Contrato de Concessão, que garantirão a efetiva informação, participação e acompanhamento das comunidades ao longo de todas as fases do projeto.

2. ADN da AVAN

DEFINIÇÃO

[Versão completa]

A AVAN é a primeira empresa portuguesa criada com a missão de implementar a Linha de Alta Velocidade ferroviária em Portugal, assumindo um papel central na construção e gestão de infraestruturas de transporte ferroviário. No troço Porto–Oiã, é responsável por todas as fases da concessão, abrangendo conceção, projeto, construção, financiamento, manutenção e disponibilização da nova infraestrutura, garantindo elevados padrões de qualidade, segurança e sustentabilidade.

[Versão curta]

A AVAN é a concessionária responsável pela implementação da Linha de Alta Velocidade Porto–Oiã, assegurando todas as fases do projeto com rigor, segurança e compromisso com a mobilidade sustentável.

PERFIL OPERACIONAL

Mais do que construir uma linha ferroviária, a AVAN tem como missão criar valor para as comunidades, aproximando pessoas, cidades e regiões. O projeto contribuirá para uma mobilidade mais sustentável, para o desenvolvimento económico e para a melhoria da qualidade de vida das populações, ao reduzir tempos de viagem e reforçar a coesão territorial.

Constituída pelas empresas Mota-Engil, Serena, Teixeira Duarte, Casais, Alves Ribeiro, Conduril e Gabriel Couto, a AVAN reúne experiência e recursos técnicos altamente especializados, com uma visão de futuro orientada pelos mais elevados padrões de engenharia, inovação e responsabilidade ambiental.

Com a AVAN, Portugal dá um passo decisivo para a modernização do transporte ferroviário com um projeto transformador que reforça a qualidade de vida das populações e integra o país na rede europeia de alta velocidade.

A concessão contempla dois períodos distintos: o período de desenvolvimento e o período de disponibilidade, que implicam, necessariamente, estratégias de comunicação e abordagens diferentes junto dos público-alvo. Numa primeira fase, a comunicação estará mais orientada para uma fase de construção, de dar conhecimento do projeto à comunidade e de apoiar o processo expropriativo; numa segunda fase, a comunicação estará mais orientada para a fase de exploração.

A comunicação da empresa terá exigências diferentes nas várias fases, e obrigará aos ajustamentos necessários, em função das decisões e desenvolvimentos do processo.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

1. Visão

Aproximar Portugal do futuro através de um projeto que liga pessoas, cidades e regiões. A AVAN ambiciona construir um país mais conectado, moderno e sustentável, onde menos distância significa mais progresso económico, maior coesão territorial e melhor qualidade de vida — sempre guiada pelo compromisso e pelo impacto positivo nas gerações futuras.

2. Missão

Impulsionar o desenvolvimento ferroviário em Portugal, promovendo uma mobilidade moderna, sustentável e eficiente, através da gestão integral da concessão da Linha de Alta Velocidade Porto–Lisboa (Troço Porto–Oiã), conduzida pela AVAN com rigor, qualidade e responsabilidade em todas as fases do projeto.

3. Valores

- **Ambição**
Ser uma empresa de excelência, que procura mais e melhor, procurando alargar novos horizontes de atuação, com ousadia e confiança nas competências que contribuam para o crescimento da empresa.
- **Integridade**
Comportamento coletivo enquanto organização empresarial, promotor dos princípios de honestidade, verdade, lealdade, retidão e justiça, na conduta diária de todos.
- **Coesão**
Sentido de compromisso na concretização dos objetivos comuns, com sentido de lealdade institucional e perseverança coletiva nos desafios da organização.
- **Inovação**
Ser um farol de inovação, atuando na vanguarda tecnológica e de gestão.
- **Segurança**
Atuar com segurança em todos os processos e atividades, com o princípio de que o valor da vida é inegociável.

DESIGNAÇÃO SOCIAL E MARCA

A designação social da empresa é AVAN NORTE, Gestão da Ferrovia de Alta Velocidade, S.A., sendo esta utilizada em todos os documentos e comunicações formais.

No âmbito da comunicação do projeto de Alta Velocidade Porto–Oiã, a marca AVAN é utilizada comercialmente em todas as ações de marketing e comunicação dirigidas aos seus públicos, não se destacando o termo “Norte”.

POSICIONAMENTO

A AVAN posiciona-se como uma entidade de referência na concretização de projetos de infraestrutura de elevada complexidade, alicerçada na experiência e solidez das empresas portuguesas que a constituem. Esta base, aliada à complexidade e sensibilidade dos impactos associados ao projeto da Linha de Alta Velocidade, exige uma comunicação tão rigorosa quanto próxima e positiva, orientada para a construção de confiança e para o reforço da relação com os seus públicos nos diferentes suportes.

COMPETÊNCIAS DISTINTIVAS

A AVAN distingue-se por ser a primeira concessionária com responsabilidade atribuída para a conceção, projeto, construção, financiamento, manutenção e disponibilização da nova infraestrutura ferroviária em Portugal – a Linha de Alta Velocidade.

Distingue-se ainda por ser uma empresa que tem na sua estrutura acionista um conjunto de empresas portuguesas de referência no setor, que assumem o projeto como um projeto de orgulho nacional, transformador do panorama de mobilidade sustentável no país.

3. Princípios Orientadores da Comunicação

A comunicação será conduzida com base nos seguintes princípios:

- **Transparência** – disponibilizar informação rigorosa e verificável.
- **Acessibilidade** – assegurar linguagem clara, utilização de múltiplos suportes e inclusão de públicos com necessidades especiais.
- **Proximidade** – garantir presença física e canais de contacto permanentes junto das populações.
- **Rapidez e antecipação** – Prestar informação antes da ocorrência de impactes e responder com celeridade em caso de imprevistos.
- **Participação e diálogo** – Envolver os cidadãos e entidades na vida do projeto, promovendo espaços de interação e escuta ativa.
- **Adaptabilidade** – ajustar as ações às diferentes fases: Período de Desenvolvimento e Período de Disponibilidade.

4. Diagnóstico

ANÁLISE SWOT – COMUNICAÇÃO DA AVAN

PONTOS FORTES

- Projeto da Linha de Alta Velocidade constitui uma obra estruturante para o país, de elevada relevância e orgulho nacional.
- Enquadramento numa concessionária composta por empresas portuguesas de referência nacional e internacional no setor da construção, permitindo beneficiar de sinergias em diversas áreas, ampliar o alcance da marca e reforçar a reputação institucional.
- Existência de uma relação prévia e de diálogo contínuo com os municípios abrangidos pelo projeto da Linha de Alta Velocidade, facilitando a articulação institucional e a implementação das ações de comunicação.

OPORTUNIDADES

- Desenvolver e consolidar, desde a fase inicial do projeto, a comunicação da AVAN com base em princípios, práticas e procedimentos estruturados, assegurando coerência e alinhamento estratégico ao longo de toda a Concessão.
- Criar fluxos estruturados de comunicação interna e de partilha de informação entre as diferentes equipas e entidades envolvidas no projeto, definindo desde o início boas práticas que promovam alinhamento interno
- Afirmar a AVAN como referência na comunicação de projetos de obras públicas em Portugal, através da adoção de práticas de comunicação digitais, interativas e inovadoras, complementando os modelos tradicionais de comunicação

PONTOS FRACOS

- Orçamento condicionado à abrangência de soluções definidas, que não previam soluções digitais e/ou interativas de relação com o cidadão na sua génese.
- Necessidade de comunicação de temas sensíveis, como expropriações, constrangimentos temporários e impactos no território, potenciadoras de crises de comunicação.
- Envolvimento de múltiplas equipas, entidades e públicos, o que aumenta a complexidade da articulação interna e pode impactar os tempos de resposta aos contactos recebidos.

AMEAÇAS

- Contestação social com ampla cobertura mediática, com potencial impacto negativo na perceção pública da Concessionária e da Linha de Alta Velocidade.
- Reações negativas, mediatizadas, por parte das populações afetadas por expropriações, constrangimentos temporários e alterações ao território, atendendo ao elevado impacto emocional que estas situações têm na vida dos cidadãos envolvidos.
- Dependência de decisões externas, nomeadamente licenciamentos e pareceres de entidades reguladoras suscetíveis de gerar impactos na reputação da empresa e do projeto.

5. Público-Alvo

A comunicação da AVAN terá como destinatários principais:

Públicos internos

- Infraestruturas de Portugal (IP) – Departamento de Comunicação e pontos de contacto definidos como interlocutores quanto às ações de comunicação a desenvolver.
- Entidades e Grupos de Trabalho que fazem parte do projeto e com os quais é necessário articular ações e iniciativas:

- Concessionária AVAN NORTE: Mota-Engil, Serena, Teixeira-Duarte, Casais, Alves Ribeiro, Conduril, Gabriel Couto
- Subcontratados AVEXP e AVACE: Mota-Engil, Teixeira-Duarte, Casais, Alves Ribeiro, Conduril, Gabriel Couto
- Entidades Financiadoras: Caixa Geral de Depósitos, Novo Banco, Millennium BCP, Deutsche Bank, BBVA, Natixis, La Banque Postale, MetLife, MEAG, LBPAM, Canada Life, Manulife, Banco Europeu de Investimento.

Públicos externos

- População residente nos municípios abrangidos pelo traçado, com especial enfoque nas freguesias mais impactadas.

TABELA 1 - POPULAÇÃO POR MUNICÍPIO

Município	População (nº)
Oliveira do Bairro	23.132
Aveiro	80.954
Albergaria-a-Velha	24.840
Estarreja	26.213
Ovar	54.953
Espinho	31.043
Santa Maria da Feira	136.674
Vila Nova de Gaia	303.824
Porto	231.800

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE) - População residente (N.º) por Local de residência à data dos Censos [2021] (NUTS - 2024 - geografia 2025)

TABELA 2 - POPULAÇÃO POR FREGUESIA

Freguesia	População (nº)
Oiã	7.862
União das freguesias de Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz	4.361
União das freguesias de Eixo e Eirol	6.159
Angeja	1.875
São João de Loure e Frossos	11.058
Branca	5.427
Veiros	2.311
União das freguesias de Canelas e Fermelã	2.673
Salreu	3.673
Bebuído	7.592
Avanca	5.732
Loureiro	3.638
Maceda	3.380
São Vicente de Pereira Jusã	2.141
Válega	6.474
Arada	3.100

São João	6.042
Ovar	18.148
Cortegaça	3.746
Esmoriz	11.922
Paramos	3.127
Silvade	6.108
Anta	10.104
Guetim	1.272
Mosteirô	1.988
São Miguel do Souto	4.493
Nogueira da Regedoura	5.723
Rio Meão	4.813
São Paio de Oleiros	3.661
União das freguesias de Santa Maria da Feira, Travanca, Sanfins e Espargo	19.788
Grijó	10.626
Sermonde	1.392
Perosinho	6.142
Serzedo	7.603
Canelas	13.918
Vilar do Paraíso	13.985
Oliveira do Douro	22.615
Mafamude	38.859
Campanhã	29.666
Bonfim	22.978

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE) - População residente (N.º) por Local de residência à data dos Censos [2021] (NUTS - 2024 - Geografia 2025)

- Pessoas singulares ou coletivas afetadas pelos processos de expropriação, pelas atividades de construção ou pela exploração da LAV
- Autarquias do território abrangido pelo traçado:

TABELA 3 - CÂMARAS MUNICIPAIS E EXECUTIVO

Município	Executivo
Oliveira do Bairro	Presidente: Duarte Almeida Novo Vice-Presidente: Jorge Pato
Aveiro	Presidente: Luís Souto de Miranda Vice-Presidente: Rui Manuel Santos
Albergaria-a-Velha	Presidente: José Carlos Coelho Vice-Presidente: Henrique Caetano
Estarreja	Presidente: Isabel Simões Pinto Vice-Presidente: José A. Marques
Oliveira de Azeméis	Presidente: Joaquim Jorge Vice-Presidente: Rui Luzes Cabral
Ovar	Presidente: Domingos M. Silva Vice-Presidente: Alexandre Rosas

Santa Maria da Feira	Presidente: Amadeu Albergaria Vice-Presidente: Mário Jorge Reis
Espinho	Presidente: Jorge Manuel Ratola Vice-Presidente: José Pinho
Vila Nova de Gaia	Presidente: Luís Filipe Menezes Vice-Presidente: Firmino Pereira
Porto	Presidente: Pedro Duarte Vice-Presidente Catarina Araújo

TABELA 4 - JUNTAS DE FREGUESIA E EXECUTIVO

Município	Freguesia	Executivo
Oliveira do Bairro	Oiã	Presidente: Bruno Seabra
Aveiro	União das freguesias de Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz	Presidente: Miguel António Silva
	União das freguesias de Eixo e Eirol	Presidente: Sara Alexandra Rocha
Albergaria-a-Velha	São João de Loure e Frossos	Presidente: Ana Maria Bastos Silva
	Angeja	Presidente: Hélder A. Brandão
	União das freguesias de Albergaria-a-Velha e Valmaior	Presidente: Rúben Coelho
	Branca	Presidente: Sandra Marcelino
Estarreja	União das freguesias de Canelas e Fermelã	Presidente: António T. Costeira
	Veiros	Presidente: Vítor Lacerda
	Salreu	Presidente: António Marques
	Beduído	Presidente: Pedro Sérgio Silva
	Avanca	Presidente: Paulo Nuno Barbosa
Oliveira de Azeméis	Loureiro	Presidente: José da Silva Queirós
Ovar	Válega	Presidente: Raúl Fonseca Teixeira
	São Vicente de Pereira Jusã	Presidente: Filipe Mesquita
	São João de Ovar	Presidente: Raúl Fonseca Teixeira
	Ovar	Presidente: Jorge Maia
	Arada	Presidente: Nuno Sousa
	Maceda	Presidente: Óscar Gomes Silva
	Cortegaça	Presidente: Paulo Pinheiro
	Esmoriz	Presidente: António Sá
Espinho	Paramos	Presidente: Manuel Oliveira Dias
	Silvade	Presidente: Francisco M. Moreira
	União das freguesias de Anta e Guetim	Presidente: Nuno Almeida
Santa Maria da Feira	São Miguel de Souto	Presidente: António Feliciano Pinho
	Mosteirô	Presidente: Luís Filipe

	União das freguesias de Santa Maria da Feira, Travanca, Sanfins e Espargo	Presidente: Cristina M. Tenreiro
	Rio Meão	Presidente: Filipe Dias
	São Paio de Oleiros	Presidente: Maximino Costa
	Nogueira da Regedoura	Presidente: Rui Alves Rios
Vila Nova de Gaia	Grijó	Presidente: Jorge Castro
	Sermonde	Presidente: Manuel Félix
	Perosinho	Presidente: Manuel Jorge Silva
	Serzedo	Presidente: João Morais de Sousa
	Canelas	Presidente: Ana Luísa Ferreira
	Vilar do Paraíso	Presidente: Sara Raquel Magalhães
	Oliveira do Douro	Presidente: Filinto dos Ramos Lima
	Mafamude	Presidente: Gustavo Leite Gama
Porto	Campanhã	Presidente: Paulo Ribeiro
	Bonfim	Presidente: João Luís Ferreira

- Entidades públicas e privadas com responsabilidade ou interesse direto no projeto (APA, CCDR, operadores ferroviários, forças de segurança, serviços de emergência)
 - ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde
 - AdP – Águas de Portugal (inclui Águas e Energia do Porto e Águas da região de Aveiro)
 - AD&C – Agência para o Desenvolvimento e Coesão
 - AEP - Associação Empresarial de Portugal
 - APA - Agência Portuguesa do Ambiente
 - APDL – Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo
 - AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
 - AMN – Autoridade Marítima Nacional / Capitánias dos Portos de Aveiro e Leixões
 - ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil
 - ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações
 - ANEPC - Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil
 - BioRia (Projeto ambiental do Município de Estarreja)
 - CAP - Confederação dos Agricultores de Portugal
 - CCDR Norte - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte
 - CNE – Conselho Nacional de Educação
 - CVB - Comissão Vitivinícola da Bairrada
 - Corpos de Bombeiros (Sapadores e Voluntários)
 - CP – Comboios de Portugal
 - Cruz Vermelha Portuguesa
 - DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia (inclui E-REDES)
 - DGPC – Direção-Geral do Património Cultural
 - DGT – Direção Geral do Território
 - DGADR - Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural – inclui RAN (Reserva Agrícola Nacional)
 - DRAP's – Direções Regionais de Agricultura e Pescas
 - ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
 - EMP - Estrutura de Missão Portugal Digital (corredor LAV 5G)
 - GNR - Guarda Nacional Republicana

- ICNF – Instituto de Conservação da Natureza e Florestas
 - IGESPAR / DGPC (Entidades de Património)
 - IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes
 - IP - Infraestruturas de Portugal
 - IP - Património Cultural
 - LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil
 - MDN – Ministério da Defesa Nacional (através da DGREDN)
 - Metro do Porto
 - PSP - Polícia de Segurança Pública
 - REN's – Redes Energéticas Nacionais
 - SMPC - Serviços Municipais de Proteção Civil
 - TdC - Tribunal de Contas
 - Turismo de Portugal
 - ZERO - Associação Sistema Terrestre Sustentável
- Comunicação social, nacional, regional e local:

TABELA 5 - COMUNICAÇÃO SOCIAL

Classificação	Área de Cobertura	Órgão de Comunicação	Tipo
Nacional	Nacional	Agência Lusa	Agência de notícias
		Antena 1	Rádio
		CMTV	Televisão/Online
		CNN Portugal	Televisão/Online
		Correio da Manhã	Imprensa/Online
		Diário de Notícias	Imprensa/Online
		Dinheiro Vivo	Online
		ECO	Online
		Expresso	Imprensa/Online
		Executive Digest	Online
		Green Savers	Online
		Idealista News	Online
		Jornal Económico	Imprensa/Online
		Jornal de Negócios	Imprensa/Online
		Notícias ao Minuto	Online
		Observador	Online/Rádio
		Público	Imprensa/Online
		Renascença	Rádio
		RTP	Televisão/Online
		SIC	Televisão
		SIC Notícias	Televisão/Online
		SAPO Notícias	Online
		TSF	Rádio/Online
		TVI	Televisão/Online
		Portugal News	Imprensa/Online
		Now Portugal	Online
Regional	Aveiro	Diário de Aveiro	Imprensa / Online
	Aveiro	Notícias de Aveiro	Online
	Aveiro	Beira-Vouga	Imprensa / Online
	Porto	Porto Canal	Televisão/ Online

Local	Oliveira do Bairro	Jornal da Bairrada	Imprensa / Online
	Albergaria-a-Velha	Jornal de Albergaria	Imprensa / Online
	Albergaria-a-Velha	Correio de Albergaria	Imprensa
	Estarreja	Jornal de Estarreja	Online
	Oliveira de Azeméis	Correio de Azeméis	Online
	Oliveira de Azeméis	A Voz de Azeméis	Online
	Oliveira de Azeméis	Azméis.net	Online
	Ovar	OvarNews	Online
	Ovar	Praça Pública	Imprensa / Online
	Espinho	Defesa de Espinho	Imprensa / Online
	Espinho	EspinhoTV	Online / TV local
	Espinho	Maré Viva	Imprensa / Online
	Santa Maria da Feira	A Voz da Feira	Online
	Santa Maria da Feira	Rádio Clube da Feira	Rádio
	Vila Nova de Gaia	O Gaiense	Imprensa / Online
	Vila Nova de Gaia	Terras de Gaia	Online / TV local
	Porto	Viva! Porto	Online

- Associações da sociedade civil, incluindo associações de moradores, ambientais, empresariais e culturais:

TABELA 6 - ASSOCIAÇÕES POR MUNICÍPIO

Município	Associações
Oliveira do Bairro	• Associação Comercial e Industrial da Bairrada (ACIB) • Comissão Vitivinícola da Bairrada (CVB) • Incubadora de empresas via EIRA (Pólo de Oliveira do Bairro) • Associação de moradores de Oiã
Aveiro	• Quercus – Núcleo Regional de Aveiro • GEOTA – Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente (ONGA) • ASPEA – Associação Portuguesa de Educação Ambiental – Aveiro • ACAVEIRO – Associação Comercial e Empresarial do Distrito de Aveiro • AIDA – Associação Industrial do distrito de Aveiro • HERADA – Associação de moradores de Arada
Albergaria-a-Velha	• Associação BioLiving (ONGA) • AJEAV – Associação de Jovens Empreendedores de Albergaria-a-Velha • Associações de moradores: Albergaria-a-Velha e Branca • Associação Cultural e Recreativa de Albergaria • Grupo informal ligados ao novo Parque da Cidade – Corredor Verde
Estarreja	• SEMA – Associação Empresarial (Estarreja e Murtosa) • BioRia • AMUPB – Associação de Moradores da Urbanização da Póvoa de Baixo • Associação de moradores de Bebuído • Associação de moradores de Avanca • Associação Cultural do Carnaval de Estarreja

Oliveira de Azeméis	• ADUM - Associação Dona Urraca Moreira - defesa e conservação da natureza e do património histórico • AEOCA – Associação Empresarial do Concelho de Oliveira de Azeméis • Fóruns e Comissões de Moradores (Informais): UI, Loureiro e Macinhata da Seixa • AFUL - Associação da Freguesia de UI
Ovar	• Associação Comercial de Ovar • HERADA – Comissão de Melhoramentos: Sediada em Arada • Associação Cultural de Ovar • Movimento Cívico 2030 • Associação de moradores de Esmoriz
Santa Maria da Feira	• Associação Empresarial do Concelho de Santa Maria da Feira (AEF) • ADRITEM – Associação de Desenvolvimento Regional Integrado das Terras de Santa Maria • Comissão informal de moradores de Canedo
Espinho	• GEDAPE - Grupo de Estudos para a Defesa do Ambiente e do Património Cultural • Associação Comercial de Espinho • Associação informal de moradores de Silvade e Anta
Vila Nova de Gaia	• Movimento Gaia Verde • OnGaia - Associação de Defesa do Ambiente • Agrobio • Onda Verde • Associação Comercial e Industrial de Gaia • Associação Empresarial de Gaia • Associação das Empresas da Zona Industrial de São Caetano • Associação Recreativa de Laborim • Associação de moradores de Mafamude • Associação de moradores de Canelas • Associação informal de moradores: Grijó, Sermonde, Serzedo e Perosinho
Porto	• Associação Comercial do Porto • A Soalheira – Associação Social de Cultura Ambiental • ZERO • Associação Nun'Alvares - Campanhã • Quercus – Núcleo Regional do Porto • Associação Empresarial de Portugal (AEP) • Movimento Terra Solta (atuação urbana e ambiental) • GARRA – Grupo de Ação para a Reabilitação do Ramal da Alfândega • Associação de Moradores da Lomba – Bonfim • Associação informal de moradores da Rua do Freixo e Bairro da Estação

- Utilizadores futuros e público em geral interessado na modernização ferroviária
- Futuros Operadores Ferroviários (CP e outros)

6. Plano de Comunicação

OBJETIVOS DE COMUNICAÇÃO

1. **Cumprir as obrigações contratuais de comunicação com as populações e partes interessadas (Cláusula 69.ª do Contrato de Concessão) – objetivo a cumprir em todo o período de concessão.**

Objetivos específicos 2026

2. Promover compreensão do projeto e dos seus impactos, reforçando uma perceção positiva da AVAN e da Linha de Alta Velocidade junto dos públicos-alvo identificados.
3. Cumprir as obrigações contratuais de comunicação com o Concedente, Subcontratados, Fornecedores e órgãos de administração pública e/ou reguladores.
4. Dar robustez tecnológica à estrutura de comunicação, alinhando-a com os padrões mais elevados de qualidade, pelos quais se pautam as empresas que constituem o AVAN.
5. Implementar uma comunicação interna regular e eficaz junto das várias partes interventivas.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

Perante os objetivos definidos segue-se a estratégia e ações propostas.

1. **Cumprir as obrigações contratuais de comunicação com as populações e partes interessadas (Cláusula 69.ª do Contrato de Concessão) – objetivo a cumprir em todo o período de concessão.**

a. Planeamento, Coordenação e Avaliação

- Elaboração do Plano de Comunicação Anual, atualizado e adaptado à fase de evolução das obras na fase de desenvolvimento, com definição das ações específicas a realizar junto dos públicos-alvo definidos.
- Coordenação das atividades a realizar, em estreita articulação com as partes interessadas e as entidades com responsabilidades nas áreas de atuação.
- Definição de indicadores e implementação de métricas de avaliação, que se vão traduzir num relatório anual da atividade de comunicação.

b. Comunicação Institucional

- Sítio de Internet oficial da Concessão, atualizado em permanência com informações sobre a evolução das obras, impactes previstos, medidas de minimização, respostas a perguntas frequentes, formulários de contacto e relatórios públicos. Será dado particular ênfase no sítio a FAQs, Q&As, textos e conteúdos de media explicativos sobre o projeto e com notícias informando o ponto de situação do projeto.

- Redes sociais oficiais da Concessão (Linkedin, Facebook e Instagram) atualizado em permanência. Serão produzidos e divulgados nas redes sociais (que permitem uma elevada proliferação da informação) conteúdos simples e curtos que expliquem questões-chave para a apresentação e compreensão do projeto da LAV.
- Centros de atendimento ao público:
 - **Centro fixo** na Estação de Campanhã, com exposição permanente sobre o projeto, atendimento presencial e materiais informativos.
 - **Centro itinerante**, deslocando-se de forma programada às sedes de concelho atravessadas pelo troço Porto – Oíã, assegurando proximidade a todas as comunidades locais.
- Garantir a resposta a pedidos de informação telefónica e por email através do contacto do centro fixo de atendimento da Estação de Campanhã e do email comunicacao@avan.pt

c. Comunicação Proativa

- Promoção de sessões de esclarecimento sobre o projeto, em locais públicos de cada concelho abrangido, permitindo contacto direto com materiais informativos e técnicos. Nestas sessões estarão presentes representantes da Concessionária e dos empreiteiros que possam explicar aos interessados o âmbito deste projeto e questões práticas relacionadas com as obras: localização, o que vai ser feito, como vão ter impacto na vida das pessoas, as vistorias que serão feitas, calendarização e eventuais afetações à população, designadamente a afetação das acessibilidades.
- Promoção de sessões de esclarecimento porta-a-porta sobre o projeto expropriativo, informando as pessoas afetadas atempadamente dos timings do processo e esclarecendo todas as dúvidas sobre as metodologias de avaliação, os prazos de expropriação e as alternativas de realojamento.
- Campanhas de informação prévias às obras: antes do início de atividades com potencial de incómodo, será garantida a divulgação antecipada através de correio direto, anúncios na comunicação social local e nacional e publicações digitais.
- Edição de um jornal trimestral online durante o Período de Desenvolvimento, com informação sobre a evolução dos trabalhos e medidas de minimização.
- Edição e produção de folhetos sobre o projeto a disponibilizar em locais de atendimento ao público como comércio, serviços públicos, estações, Câmaras e Juntas de Freguesia envolvidas.
- Promover e facilitar visitas à obra por parte de partes interessadas, em grupos organizados e em modelo pré-definido e agendado, de acordo com o plano de atividades definido e sempre que os momentos da obra o justifiquem.

d. Comunicação de Crise

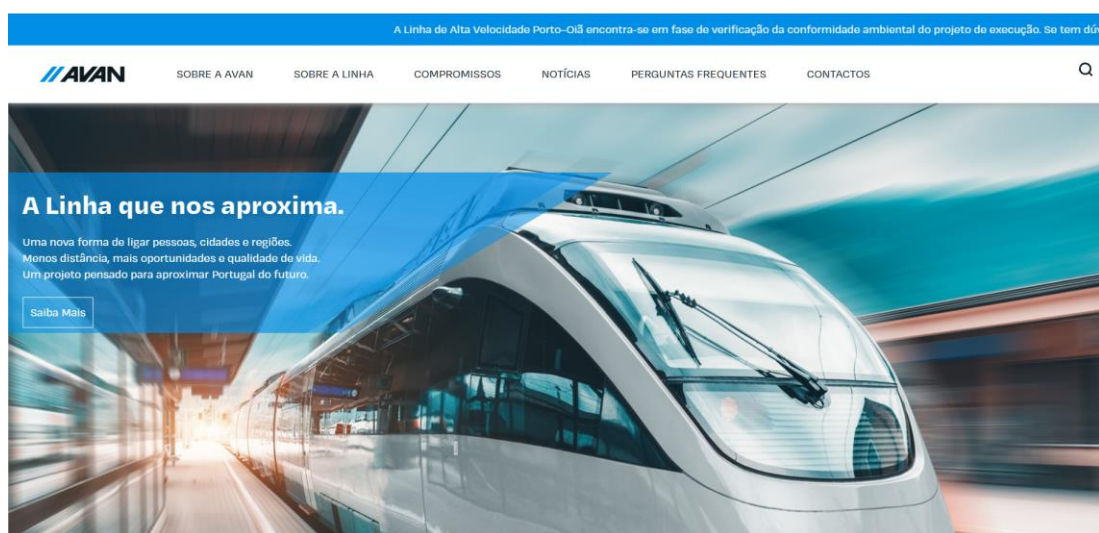
- Definição e implementação de um Manual de Crise, definindo responsabilidades, procedimentos, mensagens-chave e mecanismos de articulação com o Concedente, operadores ferroviários e autoridades competentes.
- Formação interna preventiva para conhecimento e implementação de procedimentos, suportados pelo Manual;

- Definição e implementação de um Q&A para comunicação de crise, a ser utilizado pelos interlocutores com os media em algum cenário de crise identificado;
- Constituição e gestão de gabinete de crise, em caso de necessidade, e interlocução/gestão das comunicações neste período com as entidades oficiais e media;
- Monitorização de notícias e redes sociais em contexto de crise e respetivo apoio à decisão com base na informação recolhida.

Objetivos específicos 2026

2. Promover compreensão do projeto e dos seus impactos, reforçando uma perceção positiva da AVAN e da Linha de Alta Velocidade junto dos públicos-alvo identificados.

I. Lançar Website AVAN com informação dedicada ao projeto e à Linha de Alta Velocidade em Portugal



Legenda: Homepage Website

- Pré-lançamento do Website e Redes Sociais (LinkedIn, Facebook e Instagram):
 - Fase 1: divulgação interna para todas as entidades que atuam como AVAN no terreno, com possibilidade de integração de pequenas correções, caso necessárias.
 - Fase 2: divulgação com IP, para conhecimento prévio das mesmas informações.
 - Website disponível ao público e redes sociais

II. Manter atualizado o website institucional da AVAN

- O website será a principal fonte de informação sobre o projeto – a mais fiável e atualizada, de forma a oferecer aos cidadãos, autarquias e entidades a possibilidade de consultar informação oficial sobre a concessionária, o traçado, fases da obra, constrangimentos, medidas de minimização/compensação, documentação oficial e contactos garantindo comunicação contínua e próxima ao longo do desenvolvimento do projeto. Este website terá disponível um mapa do traçado com informação atual com todas as informações relevantes e atualizadas para consulta pela população.

- Planear e implementar um calendário de conteúdos mensal global (redes sociais, newsletter e website), assegurando alinhamento com os objetivos estratégicos e consistência na comunicação. Para a secção dinâmica do website “Notícias”, este calendário deve garantir atualização semanal e diversidade de conteúdos, com três rúbricas principais:
 - Atualizações da Obra: Informações sobre progresso, condicionamentos e medidas de minimização.
 - Eventos: Divulgação prévia e resumo pós-evento das iniciativas promovidas pela AVAN ou parceiros.
 - Inovação e Sustentabilidade: Artigos sobre soluções tecnológicas, práticas ambientais e impactos positivos do projeto.

III. Gerir redes Sociais Oficiais da AVAN

- Criar e gerir os perfis oficiais da AVAN no LinkedIn, Facebook e Instagram, garantindo uma presença ativa e consistente com conteúdos simples e curtos que expliquem questões-chave para a compreensão do projeto. Numa fase inicial, os comentários permanecerão fechados, posicionando as redes como canais informativos e não de diálogo.
- Definir e executar um plano mensal de conteúdos, com periodicidade prevista de 1 a 2 publicações por semana em cada plataforma, adaptado às características de cada rede social:
 - LinkedIn: Configuração do Perfil de LinkedIn do Presidente. Página Oficial da AVAN para comunicação institucional, notícias oficiais e marcos relevantes do projeto.
 - Facebook e Instagram: Atualizações regulares sobre o progresso da obra, avisos de condicionamentos e conteúdos úteis para os residentes, funcionando como um diário visual do projeto com publicações curtas e registos audiovisuais.

IV. Garantir proximidade e acompanhamento através de múltiplos canais de Atendimento ao Público

- Estabelecer um Centro Fixo de atendimento na estação de Campanhã como principal ponto presencial de atendimento ao cidadão, totalmente alinhado com a identidade visual da AVAN. O espaço deve confortável e preparado para garantir um atendimento individual e de qualidade, realizado por marcação. Disponibilizará materiais informativos sobre o projeto e contará com um colaborador dedicado para contacto presencial, telefónico e digital.
- A disponibilização deste centro será definida em articulação com a IP, em função do local e espaço estabelecidos, e deverá iniciar o atendimento ao público após a aprovação do RECAPE para os trechos 4 e 5 do projeto.
- Implementar um Centro Itinerante através de uma carrinha decorada com a identidade visual da AVAN e stand desmontável, garantindo presença regular nas freguesias abrangidas pela Linha de Alta Velocidade. Serão realizadas sessões de esclarecimento em colaboração com as Juntas de Freguesia, com distribuição de materiais e apoio na marcação de atendimentos no Centro Fixo em Campanhã. Para o efeito será definido um guião de apoio e materiais de suporte a distribuir aos cidadãos presentes.
 - Cronograma previsto:
 - Lotes 1,2,3,6 aprovados – inicia em janeiro

- Lotes 4 e 5 não aprovados – a definir

TABELA 7 – CRONOGRAMA CENTRO DE ATENDIMENTO ITINERANTE

Município	Freguesia	Data de Início
Oliveira do Bairro	Oiã	Janeiro 2026
Aveiro	União das freguesias de Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz	Janeiro 2026
	União das freguesias de Eixo e Eirol	Fevereiro 2026
Albergaria-a-Velha	São João de Loure e Frossos	Fevereiro 2026
	Angeja	Março 2026
	União das freguesias de Albergaria-a-Velha e Valmaior	Março 2026
	Branca	Março 2026
Estarreja	União das freguesias de Canelas e Fermelã	Abril 2026
	Veiros	Abril 2026
	Salreu	Abril 2026
	Beduído	Abril 2026
	Avanca	Abril 2026
Oliveira de Azeméis	Loureiro	Abril 2026
Ovar	Válega	Maió 2026
	São Vicente de Pereira Jusã	Maió 2026
	São João de Ovar	Maió 2026
	Ovar	Maió 2026
	Arada	Maió 2026
	Maceda	Maió 2026
	Cortegaça	Maió 2026
	Esmoriz	Maió 2026
Santa Maria da Feira	São Miguel de Souto	Junho 2026
	Mosteirô	Junho 2026
	União das freguesias de Santa Maria da Feira, Travanca, Sanfins e Espargo	Junho 2026
	Rio Meão	Junho 2026
	São Paio de Oleiros	A definir
	Nogueira da Regedoura	A definir
Espinho	Paramos	A definir
	Silvade	A definir
	União das freguesias de Anta e Guetim	A definir
Vila Nova de Gaia	Grijó	A definir
	Sermonde	A definir
	Serzedo	A definir
	Perosinho	A definir
	Canelas	A definir
	Vilar do Paraíso	A definir
	Mafamude	A definir

	Oliveira do Douro	A definir
Porto	Campanhã	A definir
	Bonfim	A definir

- Disponibilizar canais digitais e telefónicos de apoio aos cidadãos e garantir resposta atempada a todos os pedidos de informação e reclamações. Estes canais incluem linha telefónica gratuita, formulário no website com anexos e email dedicado. Todos os pedidos serão registados e tratados no software de CRM Hubspot Service para assegurar registo e tratamento rigoroso dos pedidos de informação. A divulgação destes contactos ocorrerá no dia de divulgação do website.

- Contacto email: comunicacao@avan.pt
- Linha Telefónica Gratuita: aguarda-se atribuição do número por parte da Vodafone

V. Comunicar proactivamente e atempadamente com os cidadãos todas as intervenções suscetíveis de gerar impacto no território

- Disponibilizar um mapa interativo, acessível através do website da AVAN, que permita a consulta acessível de todas as intervenções ao longo do traçado, incluindo visualização das frentes de obra, condicionamentos previstos, datas estimadas, filtros por município e principais infraestruturas do projeto. O mapa será atualizado semanalmente durante toda a fase de desenvolvimento, pelo que será necessário alinhamento entre a equipa de comunicação da AVACE e a equipa de comunicação da AVAN para manter a informação sempre atualizada.
- Enviar newsletter trimestral que comunique por email a informação operacional que permita informar antecipadamente os constrangimentos e intervenções diretamente às entidades oficiais e aos cidadãos inscritos. Em complemento, esta informação será divulgada no próprio website e redes sociais da AVAN. Esta newsletter terá ainda um formato impresso, a disponibilizar nos centros informativos e em pontos estratégicos de informação aos cidadãos.



Notícias



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam cursus, est id interdum scelerisque, sapien massa ornare urna, ut convallis erat mi eget massa. Aenean a egestas nulla. Vestibulum vehicula ac tellus et ornare. Etiam mattis nibh eu magna aliquam, ac blandit velit malesuada. Aenean a ultricies velit. Pellentesque libero, luctus et velit nec, egestas feugiat nisi. Mauris a consectetur ex. Praesent congue eleifend ligula eu finibus.



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam cursus, est id interdum scelerisque, sapien massa ornare urna, ut convallis erat mi eget massa. Aenean a egestas nulla. Vestibulum vehicula ac tellus et ornare. Etiam mattis nibh eu magna aliquam, ac blandit velit malesuada. Aenean a ultricies velit. Pellentesque libero, luctus et velit nec, egestas feugiat nisi. Mauris a consectetur ex. Praesent congue eleifend ligula eu finibus.



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam cursus, est id interdum scelerisque, sapien massa ornare urna, ut convallis erat mi eget massa. Aenean a egestas nulla. Vestibulum vehicula ac tellus et ornare. Etiam mattis nibh eu magna aliquam, ac blandit velit malesuada. Aenean a ultricies velit. Pellentesque libero, luctus et velit nec, egestas feugiat nisi. Mauris a consectetur ex. Praesent congue eleifend ligula eu finibus.

Legenda: Conceito de Design para a Newsletter Trimestral

- Enviar newsletter digital para cidadãos inscritos no website da AVAN: esta será uma newsletter mensal a enviar para toda a base de dados dos inscritos, com os conteúdos mais relevantes do mês: notícias e artigos publicados no website, atualização do mapa da obra, secções do website atualizadas, notícias externas sobre o projeto.

VI. Realizar Campanhas de Informação que promovam compreensão pública do projeto

- Promover sessões de esclarecimento trimestrais em locais públicos de cada concelho abrangido, permitindo contacto direto com materiais informativos e técnicos. Nestas sessões estarão presentes representantes da Concessionária que possam explicar aos interessados questões práticas relacionadas com as obras: localização, o que vai ser feito, como vão ter impacto na vida das pessoas, as vistorias que serão feitas, calendarização e eventuais afetações à população. Este espaço permitirá também o esclarecimento de dúvidas presencialmente.
- Cronograma previsto:
 - Lotes 1,2,3,6 aprovados – inicia março
 - Lotes 4 e 5 não aprovados - a definir

TABELA 8 – CRONOGRAMA SESSÕES DE ESCLARECIMENTO

Município	Local	Data de Início
Oliveira do Bairro	Edifício dos Paços do Concelho	Março 2026
Aveiro	Edifício dos Paços do Concelho	Março 2026
Albergaria-a-Velha	Edifício dos Paços do Concelho	Março 2026
Estarreja	Edifício dos Paços do Concelho	Abril 2026
Oliveira de Azeméis	Edifício dos Paços do Concelho	Abril 2026
Ovar	Edifício dos Paços do Concelho	Maió 2026
Santa Maria da Feira	Edifício dos Paços do Concelho	A definir
Espinho	Edifício dos Paços do Concelho	A definir
Vila Nova de Gaia	Edifício dos Paços do Concelho	A definir
Porto	Edifício dos Paços do Concelho	A definir

- Desenvolver guias impressos e digitais com conteúdos visuais e explicativos para facilitar a compreensão dos principais temas do projeto, incluindo expropriações e medidas de minimização, garantindo formato impresso e digital e distribuição no Centro Fixo, Centro Itinerante e outros pontos estratégicos como comércio local, serviços públicos, estações, câmaras e juntas de freguesia envolvidas. Sugere-se como conteúdos obrigatórios: resumo do projeto, guia de expropriações e medidas de minimização e compensação.
- Promover entrevistas e artigos de opinião nos media, a porta-vozes previamente identificados

VII. Construir Registo Fotográfico e Audiovisual

- Desenvolver um registo fotográfico e audiovisual que acompanhará todas as fases do projeto, documentando a evolução da obra para criar memória futura e fornecer conteúdos para comunicação nos diferentes suportes. Este arquivo multimédia será organizado para consulta no website e servirá de base à produção de um filme documental e de um livro comemorativo, a divulgar na data de entrada em serviço da linha, reforçando a memória do processo de construção e a importância do projeto para a região e para o país. Para garantir este registo, foram adjudicadas sessões mensais em todas as frentes de obra.

VIII. Assegurar a comunicação de crise em projeto de dimensão nacional

- Definir Q&A interno, como ferramenta de suporte à equipa de comunicação AVAN, e definir uma segunda versão, para comunicação interna a todos os Focal Point.
- Definir e implementar um Manual de Crise, definindo responsabilidades, procedimentos, mensagens-chave e mecanismos de articulação com o Concedente, operadores ferroviários e autoridades competentes.
- Formação interna preventiva para conhecimento e implementação de procedimentos, suportados pelo Manual;
- Realizar formação de Media Training, conduzida pela H/Advisors CV&A, para preparar todos os porta-vozes da AVAN e demais intervenientes que possam interagir com a comunicação social, incluindo subcontratados. Esta preparação tem carácter preventivo, visando reduzir riscos e evitar situações de crise, e será obrigatória sempre que houver ocasião para prestar declarações à comunicação social.
- Monitorizar notícias e redes sociais em contexto de crise e respetivo apoio à decisão com base na informação recolhida.

3. Cumprir as obrigações contratuais de comunicação com o concedente, subcontratados, fornecedores, entidades financiadoras e órgãos de administração pública e/ou reguladores.

- Assegurar a divulgação do financiamento da União Europeia em todos os materiais de comunicação do projeto, em conformidade com as regras definidas no [Communication Toolkit](#) do Fundo de Inovação**
 - Utilizar o Emblema da União Europeia em todas as ações de comunicação e afixar em locais estratégicos com visibilidade pública, de acordo com as seguintes diretrizes:



**Financiado pela
União Europeia**

Obras Públicas:

Quando	O que	Como
Antes/durante as obras	Billboard/signage erguido no local	Deve conter a declaração de financiamento e o emblema da UE
Depois das obras	Placa comemorativa permanente ou cartaz/assinatura	Deve conter a declaração de financiamento e o emblema da UE

Fonte: Communication Toolkit

Publicações e Material de Divulgação:

Tipo de comunicação	Colocação do logótipo/orientações para nós
Site & Contas nas redes sociais	• O mesmo local em todas as páginas • Idealmente como parte do quadro do site que aparece em todas as seções • Página de aterragem ou introdução (redes sociais)
Brochura, folheto informativo, ficha informativa, boletim informativo, cartaz	• Canto inferior direito da publicação • Cobertura dianteira ou traseira • Sobre fundo branco (exceto se colocado numa fotografia ou ilustração de grandes dimensões, como num cartaz)
Relatório & publicação interna do projecto	• Cobertura da frente
Power Point ou outra apresentação gráfica	• Primeiro ou último diapositivo de uma apresentação ou no rodapé de cada diapositivo
Vídeo & animação	• Captura de ecrã de introdução ou de encerramento

Fonte: Communication Toolkit

- Inserir em todas as atividades de comunicação relacionadas com o projeto (website, comunicado de imprensa, etc.) a seguinte declaração:
 - “Financiado pela União Europeia. No entanto, os pontos de vista e opiniões expressos são apenas os do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia do Clima, das Infraestruturas e do Ambiente (CINEA). Nem a União Europeia nem a autoridade que concede a subvenção podem ser responsabilizadas por esses atos.”
- Partilhar com o CINEA-COMMUNICATION-IF@ec.europa.eu, com antecedência, as atividades de comunicação relacionadas com os principais marcos do projeto.
- Marcar o @cinea_eu no LinkedIn e utilizar a hashtag #InnovationFund.

II. Assegurar o cumprimento de todas as restantes obrigações contratuais de comunicação

- Para assegurar o cumprimento de todas as restantes obrigações contratuais de comunicação com estes públicos, foram desenvolvidas políticas de comunicação que definem os procedimentos a adotar e as obrigações contratuais aplicáveis. Estes documentos serão partilhados com toda a equipa da AVAN, de forma a garantir consistência, alinhamento interno e conhecimento partilhado dos procedimentos de comunicação a seguir. As referidas políticas encontram-se detalhadas nos seguintes anexos ao presente plano:
 - Anexo 1 – Política de Comunicação com o Concedente - Infraestruturas de Portugal,
 - Anexo 2 – Política de Comunicação com Subcontratados e Fornecedores

- Anexo 3 – Política de Comunicação com órgãos da administração pública e/ou reguladores

4. Dar robustez tecnológica à estrutura de comunicação, alinhando-a com os padrões mais elevados de qualidade, pelos quais se pautam as empresas que constituem a AVAN.

Apesar de já terem sido identificados e ativados diversos canais e ferramentas de comunicação digital, pretende-se, com este objetivo, incluir ações que aproximarão a estrutura de comunicação prevista para a AVAN da robustez tecnológica existente nas empresas portuguesas que fazem parte do consórcio, visando uma melhoria conjunta das ferramentas tecnológicas utilizadas. Para tal sugere-se:

- Assegurar a recolha de dados do website da AVAN e a sua integração no software PowerBI;
- Desenvolvimento de Mapa Interativo, acessível através do website da AVAN, que permita a consulta acessível de todas as intervenções ao longo do traçado, incluindo visualização das frentes de obra, condicionamentos previstos, datas estimadas, filtros por município e principais infraestruturas do projeto.
- Utilizar a plataforma de automação de marketing Mailchimp para a gestão da base de dados e envio de newsletters, em articulação com outras contas, fomentando a partilha de fluxos de automação e de boas práticas de gestão.
- Plataforma Hubspot Service para gestão de apoio ao cliente permitindo o registo e tratamento rigoroso de emails, formulários e chamadas telefónicas dentro de um único sistema.

5. Implementar uma comunicação interna regular e eficaz junto das várias partes interventivas.

Sendo a AVAN uma empresa muito recente, com uma equipa central reduzida e múltiplas empresas subcontratadas no âmbito do projeto da Linha de Alta Velocidade, é de extrema importância criar e consolidar, ao longo de 2026, boas práticas de comunicação interna que permitam a harmonização de procedimentos e a construção de fluxos de informação eficazes, assegurando que o Gabinete de Comunicação consegue atingir os objetivos estratégicos de comunicação externa. Deste modo, estão previstas as seguintes ações:

- Desenvolver um Manual de Procedimentos simples e de fácil aplicação, que defina princípios orientadores, responsabilidades do Gabinete de Comunicação, fluxos de informação internos, pontos de contacto e mecanismos de articulação com as entidades envolvidas no projeto.
- Realizar sessões informativas regulares para divulgação de boas práticas de comunicação interna, fluxos de informação a respeitar e novidades a partilhar entre as partes.
- Assegurar a divulgação regular de clipping relevante para contactos designados.
- Assegurar a utilização correta da MARCA AVAN:
 - Preparar, produzir e distribuir Kit Institucional em PT e EN (capa, brochura, apresentação)
 - Produzir estacionário com identidade visual da marca
 - Acompanhar o processo de registo da marca
 - Assegurar consistência de perfis oficiais das redes sociais

- Marcar reuniões regulares com o focal point definido para a comunicação sobre matérias relacionadas com a AVACE e a AVEXP, com o objetivo de esclarecer dúvidas, alinhar mensagens e criar uma relação de proximidade

CALENDARIZAÇÃO

Ação	Data de início	Periodicidade
Lançamento Website e Redes Sociais	Janeiro	Permanente
Manual de Procedimentos de comunicação interna	Janeiro	Permanente
Reuniões regulares com os focal points da AVACE e AVEXP	Janeiro	Permanente
Monitorização de Notícias e divulgação de clipping	Janeiro	Permanente
Canais de atendimento (Email, Telefone, Formulário)	Janeiro	Permanente
Centro itinerante pelas sedes de concelho	Janeiro	Permanente
Manutenção Website	Fevereiro	Semanal
Manutenção Redes Sociais	Fevereiro	Semanal
Q&A interno	Fevereiro	Permanente
Produzir estacionário com identidade visual da marca	Fevereiro	Permanente
Preparar, produzir e distribuir Kit Institucional em PT e EN (capa, brochura, apresentação)	Fevereiro	Permanente
Sessões públicas de esclarecimento	Março	Trimestral
Mapa Interativo	Março	Permanente
Folhetos, painéis e guias temáticos (projeto, obras, impactos, expropriações, sustentabilidade)	Março	Permanente

Definição e implementação de Manual de Crise	Março	Permanente
Newsletter digital para os inscritos	Abril	Mensal
Sessões porta-a-porta	Abril	Permanente
Jornal impresso e digital	Maio	Trimestral
Recolha de dados do Website e integração no PowerBi	Maio	Permanente
Formação interna Manual de Crise	Maio	Permanente
Centro fixo em Campanhã com exposição permanente	A definir	Permanente
Promover entrevistas e artigos de opinião nos media	A definir	A definir
Registo fotográfico e audiovisual	A definir	Mensal
Formação Media Training	A definir	A definir

7. Recursos

EQUIPA DE COMUNICAÇÃO

A Concessionária constituiu uma Equipa de Comunicação dedicada, composta por:

- Consultora de Comunicação:
Responsável pela coordenação e execução das atividades diárias de comunicação
- Colaborador Local
Focado no atendimento direto ao público nos centros fixos e itinerantes
- Contacto: comunicacao@avan.pt

ORÇAMENTO

(a definir)

8. Monitorização e Avaliação

O sucesso do plano será avaliado através de indicadores de desempenho, nomeadamente:

- Avaliação qualitativa do cumprimento das obrigações contratuais de comunicação
- Visitas ao website institucional e número de conteúdos publicados
- Número de newsletters enviadas, subscritores e taxa de abertura
- Publicações nas redes sociais, crescimento de seguidores
- Número de atendimentos presenciais e itinerantes
- Número e natureza dos contactos recebidos e respetiva resolução
- Número de ações de comunicação realizadas (campanhas, sessões de esclarecimento)

Será produzido um relatório de avaliação anual da atividade de comunicação desenvolvida.

9. Anexos

ANEXO 1 - POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO COM O CONCEDENTE INFRAESTRUTURAS DE PORTUGAL (IP)

Todas as comunicações e notificações efetuadas entre a Concessionária e o Concedente, no âmbito da execução do Contrato de Concessão, devem ser realizadas obrigatoriamente por escrito. Consideram-se válidos, para esse efeito, os meios de comunicação previstos no Contrato de Concessão, designadamente correio registado com aviso de receção, entrega presencial mediante protocolo e correio eletrónico.

Conforme definido no Contrato de Concessão, as comunicações dirigidas ao Concedente devem ser efetuadas para:

1. Infraestruturas de Portugal, S.A.
2. Morada: Praça da Portagem, 2809-013 Almada, Portugal, A/C Departamento de Alta Velocidade
3. Email: ppp.portooia@infraestruturasdeportugal.pt

A Concessionária compromete-se a comunicar ao Concedente, ao longo de toda a vigência do Contrato de Concessão, as seguintes informações:

Eventos, factos ou situações que prejudiquem, impeçam ou tornem mais oneroso ou mais difícil, ou que possam potencialmente prejudicar, impedir ou dificultar, o cumprimento das obrigações emergentes do Contrato de Concessão, bem como situações suscetíveis de conduzir à aplicação de medidas contratuais excecionais, ao sequestro da concessão ou à rescisão do contrato;

Situações que alterem ou possam alterar o normal desenvolvimento dos trabalhos de construção, do regime de manutenção, da disponibilização ou da segurança da infraestrutura, bem como a existência de anomalias estruturais, operacionais ou funcionais;

Litígios com contrapartes de subcontratos relevantes para a execução da concessão, bem como informação relevante sobre a respetiva evolução;

Informação financeira e contabilística necessária ao acompanhamento económico-financeiro da concessão, incluindo o reporte periódico e a atualização do modelo financeiro, nos prazos previstos no Contrato de Concessão;

Informação anual circunstanciada sobre os estudos realizados e os trabalhos de construção e manutenção desenvolvidos;

Todas as informações complementares ou adicionais que sejam solicitadas pelo Concedente ou pelo Gestor do Contrato, no exercício das respectivas funções;

A instauração de qualquer procedimento judicial ou a apresentação de qualquer reclamação cujo valor ou responsabilidade potencial seja superior a 1.000.000 € (um milhão de euros), valor atualizado nos termos previstos no Contrato de Concessão;

A informação necessária ao registo da infraestrutura ferroviária, nos termos da regulamentação europeia aplicável;

Informação e articulação em matéria de acompanhamento ambiental, comunicação institucional com populações e partes interessadas e financiamento público ou europeu, sempre que aplicável e nos termos contratualmente previstos.

Sempre que se verifique qualquer uma das situações relativas a ocorrências relevantes, a Concessionária compromete-se a:

Enviar um relatório preliminar no prazo máximo de 48 horas após o conhecimento da ocorrência, contendo a descrição da situação e das medidas adotadas ou a adotar;

Enviar um relatório circunstanciado e fundamentado no prazo máximo de 30 dias, complementando a informação anteriormente prestada.

Segue tabela resumo com prazos previstos no contrato:

O que comunicar / enviar	Prazo	Periodicidade
Eventos ou situações que prejudiquem ou possam prejudicar o cumprimento do contrato ou conduzam a medidas contratuais excepcionais	Imediatamente após conhecimento	Por evento
Situações que alterem ou possam alterar o normal desenvolvimento da construção, manutenção, disponibilização ou segurança; anomalias estruturais, operacionais ou funcionais	Imediatamente após conhecimento	Por evento
Relatório preliminar sobre as situações acima	Até 48 horas após conhecimento	Por evento
Relatório circunstanciado e fundamentado sobre as situações acima	Até 30 dias após conhecimento	Por evento
Procedimento judicial ou reclamação com valor ou responsabilidade potencial acima do montante definido	Imediatamente após conhecimento	Por evento

Informação financeira e contabilística do projeto (prestação de contas anual, informação semestral e atualização do modelo financeiro)	Até 31 de maio/ Até 30 de setembro	Anual
Relatório anual de estudos e trabalhos do ano anterior	Até final do 1.º trimestre	Anual

Todas as comunicações efetuadas ao abrigo do Contrato de Concessão serão registadas e arquivadas de modo a garantir a sua rastreabilidade e prova de cumprimento, em conformidade com o Procedimento de Gestão de Documental (PD-12_2025_0001) da AVAN. A Concessionária compromete-se igualmente a assegurar o cumprimento do dever de confidencialidade relativamente à informação abrangida pelo Contrato de Concessão, por si e pelas entidades envolvidas, durante e após a vigência do contrato.

O presente conjunto de procedimentos visa assegurar que a comunicação entre a Concessionária e o Concedente decorra de forma formal, transparente e eficaz, garantindo o cumprimento rigoroso das obrigações de comunicação previstas no Contrato de Concessão ao longo de todas as fases do projeto.

ANEXO 2 - POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO COM SUBCONTRATADOS E FORNECEDORES

A comunicação oficial entre a Concessionária e os seus subcontratados e fornecedores deve ser realizada obrigatoriamente por escrito. Consideram-se válidas as seguintes modalidades de transmissão: o envio por correio registado com aviso de receção para o endereço disponibilizado no Anexo 2.1, por protocolo ou por outro meio que permita comprovativo de entrega.

Complementarmente, deverá ser enviada uma cópia da comunicação por correio eletrónico. Importa salientar que o envio exclusivo por correio eletrónico não constitui comunicação válida para efeitos contratuais. As comunicações consideram-se efetivadas na data da respetiva receção. Quando recebidas após as 18h00, produzem efeitos no início do dia útil seguinte.

As ordens, instruções, diretivas, pareceres e decisões apenas produzem efeitos quando transmitidos por escrito. Excetuam-se as instruções relacionadas com higiene e segurança, que podem ser comunicadas oralmente, devendo, contudo, ser confirmadas por escrito no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

A Concessionária compromete-se a comunicar, de forma clara e atempada, aos representantes da ACE as seguintes informações:

Nomeação do(s) representante(s) da Concessionária, para cada fase do projeto (Expropriações, Empreitada e Manutenção), bem como qualquer alteração dessa nomeação. O representante pode ser uma pessoa singular ou uma entidade.

Designação de assistentes do representante, incluindo identificação nominal, deveres e âmbito de poderes delegados.

Demais informações relevantes para o cumprimento das obrigações contratuais.

Todas as comunicações serão efetuadas de modo a garantir o seu registo e rastreabilidade. Atualmente, os representantes da Concessionária AVAN são:

- A/C: Eduardo Pimentel | Vladimir Ponte
- Morada: Rua do Rego Lameiro, nº 38, 4300-454 Porto, Portugal
- Email: eduardo.pimentel@avan.pt | vladimir.ponte@avan.pt

Durante a fase de Construção, a Concessionária responsabiliza-se adicionalmente pela comunicação atempada de ocorrências excecionais, nomeadamente a necessidade da elaboração de Planos de Recuperação de Atrasos, com indicação dos prazos aplicáveis ou informação sobre a existência de direitos, interesses, restrições ou onerações que possam condicionar a execução dos trabalhos.

As determinações emitidas pelo Concedente (Infraestruturas de Portugal, SA) e comunicadas aos subcontratados prevalecem sobre quaisquer ordens ou instruções da Concessionária, ainda que divergentes. Em caso de discordância relativamente a comunicações recebidas, o subcontratado poderá submeter a questão ao representante da Concessionária, fundamentando devidamente a sua posição. A resposta será fornecida no prazo máximo de sete dias úteis. A ausência de resposta no prazo estabelecido implicará a aceitação da posição apresentada pelo subcontratado.

O presente conjunto de procedimentos visa assegurar que a comunicação entre a Concessionária e os subcontratados e fornecedores decorra de forma formal, transparente e eficaz, promovendo o alinhamento estratégico e o cumprimento rigoroso das obrigações contratuais em todas as fases do projeto. Todas as comunicações realizadas serão geridas e arquivadas em conformidade com o Procedimento de Gestão de Documental (PD-12_2025_0001) da AVAN.

ANEXO 2.1 - LISTA DE ENDEREÇOS PARA ENVIO DE COMUNICAÇÕES

ACE Expropriações:

- A/C: Rui Ribeiro | Hugo Saleiro
- Morada: Rua do Rego Lameiro, nº 38, 4300-454 Porto, Portugal
- Email: rribeiro@mota-engil.pt | hugo.saleiro@avexpnorte.pt

ACE Empreitada:

- A/C: Carlos Martins | Pedro Brandão
- Morada: Rua do Rego Lameiro, nº 38, 4300-454 Porto, Portugal
- Email: carlos.martins@mota-engil.pt | pedro.brandao@avacenorte.pt

ACE Manutenção:

- A/C: Álvaro Fonseca
- Morada: Rua do Rego Lameiro, nº 38, 4300-454 Porto, Portugal
- Email: alvaro.fonseca@avan.pt

ANEXO 3 – POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E/OU REGULADORES

A comunicação entre a Concessionária e órgãos da administração pública, tais como a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), rege-se por princípios de formalidade, transparência e cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis. A comunicação oficial deve ser realizada obrigatoriamente por escrito, através de modalidades que garantam comprovativo de entrega e receção. Consideram-se válidas as seguintes formas de transmissão:

- Correio registado com aviso de receção.
- Entrega presencial nas instalações da entidade destinatária.
- Plataformas eletrónicas oficiais das entidades, quando disponíveis.
- Outros meios formais estabelecidos pelas entidades no âmbito das suas competências.

A Concessionária compromete-se a reportar aos organismos governamentais, nos prazos legais e regulamentares estabelecidos, as informações necessárias ao exercício das suas competências. Mais informação sobre a comunicação com entidades reguladoras e governamentais pode ser encontrada nos Planos de Gestão desenvolvidos no decorrer do projeto.

Todas as comunicações realizadas serão geridas e arquivadas em conformidade com o Procedimento de Gestão de Documental (PD-12_2025_0001) da AVAN.