

NORMA 02/JNE/2023 Instruções para Realização Classificação | Reapreciação Reclamação: Provas e Exames do Ensino Básico e Ensino Secundário



meios considerados mais eficazes em utilização na escola.

2.3. O conteúdo essencial destas instruções deve ser divulgado, com razoável antecedência, pelos

- 2.4. Da informação a divulgar aos alunos e encarregados de educação deve constar o disposto nos n.ºs 4., 9., 10., 11., 12., 13., 18., 19., 20., 23., 26.23., 26.25. e Capítulo III Reapreciação das Provas e Exames.
 - 2.5. Os Modelos JNE números 02, 09, 10, 11, 11-A, 14 e 14-A são para utilização por parte dos alunos/encarregados de educação interessados e encontram-se disponíveis, em formato digital, para preenchimento em computador, no sítio do JNE, em:

https://www.dge.mec.pt/modelos





4. MATERIAL ESPECÍFICO AUTORIZADO

- 4.1. Nas provas de equivalência à frequência dos 1.º, 2.º e 3.º ciclos, as respostas são preferencialmente dadas no próprio enunciado da prova ou em modelo próprio da EMEC, de acordo com decisão da escola.
- 4.2. As provas finais do 3.º ciclo do ensino básico e o exame final nacional do ensino secundário de PLNM (839) são realizados no próprio enunciado da prova.
- 4.3. As folhas de prova a utilizar nos exames finais nacionais e nas provas de equivalência à frequência do ensino secundário são de modelo próprio da EMEC, sendo quadriculadas nas provas de Matemática A (635), Matemática B (735) e MACS (835).
- 4.4. As folhas de prova para os exames finais nacionais do ensino secundário são enviadas às escolas pela EMEC, em quantidade adequada ao número de alunos que aí prestam provas.
- 4.5. As folhas de prova a utilizar nas provas de equivalência à frequência são requisitadas à EMEC.
- 4.6. O papel de rascunho (formato A4) é fornecido pela escola devidamente carimbado, sendo datado e rubricado por um dos professores vigilantes. O papel de rascunho não pode ser entregue ao examinando antes da distribuição dos enunciados.
- 4.7. Durante a realização das provas e exames os alunos apenas podem usar o material autorizado nas Informações-Prova da responsabilidade da escola e do Instituto de Avaliação Educativa, I.P. (IAVE), respetivamente.
- 4.8. As Informações referidas no número anterior devem ser afixadas, com a devida antecedência, para conhecimento dos alunos e encarregados de educação e divulgadas pelos meios que as escolas considerem mais adequados.
- 4.9. Relativamente à utilização de máquinas de calcular, deve ter-se em atenção o seguinte:
 - Na prova final de ciclo da Matemática (92) e no exame final nacional de Economia A (712) não é permitida a utilização de calculadoras gráficas. Só são autorizadas as calculadoras que respeitem as características técnicas previstas no Ofício Circular 36520/2022/DGE-DSDC-DES, ou seja, apenas calculadoras não alfanuméricas e não programáveis, as quais se caracterizam por não terem visível no teclado todo o abecedário inscrito, possuindo apenas teclas com algumas letras que permitem ter acesso a memórias numéricas que funcionam como constantes;
 - b) No exame final nacional de Física e Química A (715), os alunos deverão ser portadores de calculadoras gráficas com a funcionalidade modo de exame (cf. Ofício Circular S-DGE/2017/3040, de 11 de setembro e Ofício Circular 36520/2022/DGE-DSDC-DES);
 - c) Nos exames finais nacionais de **Matemática A (635)**, **Matemática B (735)** e **Matemática Aplicada às Ciências Sociais (835)**, os alunos deverão ser portadores de calculadoras





gráficas com a funcionalidade de *modo de exame* (Cf. Ofício Circular 36520/2022/DGE-DSDC-DES);

- d) As escolas deverão comunicar, pelo meio mais expedito, a todos os alunos inscritos nos exames nacionais de Física e Química A (715), Matemática A (635), Matemática B (735) e Matemática Aplicada às Ciências Sociais (835) que devem ser portadores de calculadoras gráficas com a funcionalidade *modo de exame*. Neste sentido, deverão as escolas orientar os alunos para que estes possam aceder a toda a informação que lhes permita saber colocar a sua máquina calculadora com esta funcionalidade ativa;
- e) Só são autorizadas as calculadoras que respeitem as características técnicas previstas no ofício-circular 36520/2022/DGE-DSDC-DES. As escolas divulgam atempadamente o referido ofício circular pelos meios que considerem mais adequados, já que tem por objetivo informar os alunos e os professores coadjuvantes, dos modelos mais comuns existentes em Portugal, que satisfazem as condições exigidas;
- f) As escolas deverão solicitar junto das marcas os procedimentos específicos para colocar as máquinas calculadoras em modo de exame e adotar medidas organizativas para que no dia do exame os procedimentos de verificação das máquinas de calcular, de ativação da funcionalidade modo de exame e da limpeza da memória, caso se justifique, decorram com a celeridade e normalidade requeridas;
- g) Na eventualidade de ocorrer, durante a verificação das calculadoras, qualquer situação que suscite dúvidas, deverá o secretariado de exames da escola contactar de imediato o agrupamento do JNE a que pertence. Na impossibilidade de ver esclarecida alguma eventual dúvida em tempo útil, deverá ser garantido aos alunos a realização do seu exame, sendo que, caso se justifique, a ocorrência poderá ser reportada ao agrupamento do JNE, nos termos habituais.





ATENÇÃO - UTILIZAÇÃO DE CALCULADORAS

PROVAS E EXAMES

Sempre que os alunos se apresentem a uma prova ou a um exame com uma calculadora cujas características técnicas não se enquadrem nas condições previstas, levantando dúvidas quanto à legitimidade da sua utilização, é-lhes permitido o seu uso, devendo obrigatoriamente ser preenchido o **Modelo 04/JNE.**

Excecionalmente, a escola pode proceder ao empréstimo de uma calculadora, quando possível, na situação referida ou no caso de avaria, devendo o examinando preencher igualmente o **Modelo 04/JNE,** para arquivo na escola.

Na situação em que a calculadora suscite dúvidas, é preenchido também obrigatoriamente o **Modelo 04-A/JNE**, o qual é enviado, após o termo da prova, à Comissão Permanente do JNE, com conhecimento à respetiva delegação regional e ao agrupamento do JNE.

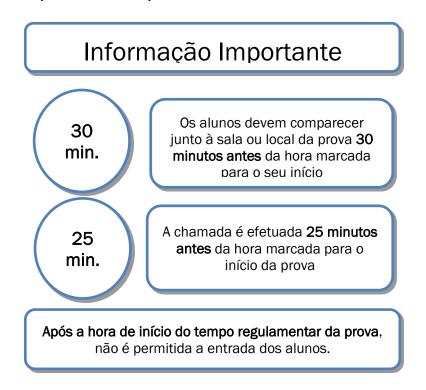
Caso se venha a confirmar o uso de calculadora com características técnicas diferentes das previstas, a prova é anulada.

Os alunos só podem levar para a sala de prova/exame **uma única** calculadora.

- 4.10. Os alunos do 3.º ciclo e do ensino secundário que realizem provas e exames e possuam uma calculadora suscetível de levantar dúvidas relativamente às suas características deverão, até 31 de maio, solicitar na escola a confirmação da possibilidade de utilização da mesma. Nesta situação, o diretor deve emitir declaração, a ser entregue aos alunos, ficando uma cópia arquivada na escola.
- 4.11. É permitido o uso de dicionários, nos termos definidos no artigo 32.º do Regulamento das Provas de Avaliação Externa e das Provas de Equivalência à Frequência dos Ensinos Básico e Secundário.
- 4.12. O secretariado de exames, em conjunto com o professor coadjuvante, define os procedimentos para verificação do material a usar pelos alunos. Tal verificação deve ocorrer antes do início da prova.

9. CONVOCATÓRIA DOS ALUNOS

- 9.1. Os alunos devem apresentar-se na escola, junto à sala ou local da prova, 30 minutos antes da hora marcada para o seu início.
- 9.2. A chamada faz-se pela ordem constante nas pautas referidas no n.º 3., 25 minutos antes da hora marcada para o início da prova e devem ser seguidos os procedimentos referidos no n.º 6.10..
- 9.3. Na eventualidade de algum aluno se apresentar para a realização de provas ou exames sem constar da pauta, deve ser admitido à prestação da prova, a título condicional, desde que haja indícios de erro administrativo.
- 9.4. Os alunos que se apresentam na sala de realização da prova após o início do tempo regulamentar **não podem realizar a prova ou exame**.







10. IDENTIFICAÇÃO DOS ALUNOS

- 10.1. Os alunos não podem prestar provas sem serem portadores do seu cartão de cidadão ou de documento que legalmente o substitua, desde que este apresente fotografia. O cartão de cidadão ou o documento de substituição devem estar em condições que não suscitem quaisquer dúvidas na identificação do aluno.
- 10.2. Para fins de identificação dos alunos, não são aceites os recibos de entrega de pedidos de emissão ou revalidação de cartão de cidadão. Os alunos que apresentem esse recibo são considerados indocumentados, devendo efetuar os procedimentos referidos no n.º 10.4..
- 10.3. Os alunos nacionais ou estrangeiros que não disponham de cartão de cidadão emitido pelas autoridades portuguesas podem, em sua substituição, de acordo com o n.º 10.1., apresentar título de residência, passaporte ou documento de identificação utilizado no país de que são nacionais ou em que residem e que utilizaram no ato de inscrição. Neste caso, devem ser igualmente portadores do documento emitido pela escola com o número interno de identificação que lhes foi atribuído.
- 10.4. Os alunos que não apresentem qualquer documento de identificação podem realizar a prova, devendo um elemento do secretariado de exames elaborar um auto de identificação utilizando, para o efeito, os Modelos 03/JNE, 03-A/JNE e 03-B/JNE, para os alunos que frequentam a escola e para os alunos externos à escola ou que, apesar de frequentarem a escola, não possam ser identificados por duas testemunhas.
- 10.5. No caso dos alunos que frequentam a escola, o auto (Modelo O3/JNE) é assinado por um elemento do secretariado de exames, pelas testemunhas e pelo aluno. No caso de um aluno menor, a situação deve ser comunicada de imediato ao encarregado de educação, o qual tem de tomar conhecimento da ocorrência, assinando também o respetivo auto, mediante agendamento.
- 10.6. No caso dos alunos externos à escola ou que, apesar de frequentarem a escola, não possam ser identificados por duas testemunhas, o auto (Modelo O3-A/JNE e O3-B/JNE) é assinado pelo coordenador do secretariado de exames e pelo aluno, que deve apor, igualmente, a impressão digital do indicador direito. No caso de um aluno menor, a situação deve ser comunicada de imediato ao encarregado de educação, o qual toma conhecimento da ocorrência, assinando também o respetivo auto.
- 10.7. Nos dois dias úteis seguintes ao da realização da prova, os alunos referidos no número anterior, acompanhados dos respetivos encarregados de educação, quando menores, devem comparecer na escola, com o documento de identificação, e apor novamente a sua impressão





- digital do indicador direito sobre o auto elaborado no dia da prova, sob pena de anulação da mesma.
- 10.8. Qualquer dúvida que surja no processo de identificação dos alunos deve o diretor da escola contactar de imediato a Comissão Permanente do JNE.
- 10.9. No caso de não se verificar a confirmação da identidade do aluno no prazo estabelecido e se a prova já tiver sido enviada ao agrupamento do JNE, para classificação, o diretor deve informar o respetivo responsável do agrupamento do JNE.

11. DISTRIBUIÇÃO DAS FOLHAS DE RESPOSTA

- 11.1. Terminada a chamada e atribuídos os lugares, os professores responsáveis pela vigilância devem distribuir o papel de prova nas disciplinas em que a prova não é resolvida no próprio enunciado.
- 11.2. Aos alunos não é permitido escrever nas folhas de resposta, antes da distribuição dos enunciados das provas, à exceção do preenchimento do respetivo cabeçalho.
- 11.3. Nos exames finais nacionais das disciplinas de Desenho A (706) e de Geometria Descritiva A (708), deve ter-se em conta que, em cada folha de prova, apenas pode ser resolvido um único exercício, não devendo, em caso algum, ser utilizado o verso da respetiva folha. Estas provas são realizadas em folhas de prova específicas (Modelos 0401 e 0411, da EMEC), apresentando, no topo das mesmas, a designação da respetiva disciplina.
- 11.4. Nos exames finais nacionais referidos no n.º 11.3. têm de ser distribuídas folhas de prova correspondentes ao número de itens da respetiva prova, tendo os alunos de preencher o cabeçalho de todas as folhas que lhes foram entregues, sendo remetido ao agrupamento do JNE todas as folhas de prova, incluindo as folhas que têm apenas o cabeçalho preenchido pelos alunos.

12. PREENCHIMENTO DO CABECALHO DA PROVA

- 12.1. No cabeçalho das folhas de resposta, o aluno deve escrever:
 - a) Na parte **destacável**:
 - > 0 seu nome completo, de forma legível e sem abreviaturas;
 - ∨ O número do cartão de cidadão ou número interno;
 - Assinatura, conforme o cartão de cidadão ou documento de identificação equivalente;
 - ➤ A designação e o código da prova que se encontra a realizar como, por exemplo, prova





de Português (639) ou prova de Matemática B (735);

↘ Ano de escolaridade e fase.

b) Na parte fixa:

- ➤ Novamente, a designação e o código da prova que se encontra a realizar;
- > 0 ano de escolaridade e fase;
- Versão 1 ou 2, no caso das provas do quadro referido no n.º 6.4., conforme enunciado distribuído;
- No final da prova, o número de páginas utilizadas na sua realização.
- 12.2. Caso haja rasura no preenchimento dos itens referidos no número anterior, especialmente nas situações em que o aluno já tenha registado respostas a questões da prova, a folha não deverá ser substituída, sendo a alteração registada de modo legível. Esta alteração deve também ser claramente identificada no reverso da parte destacável do cabeçalho, sendo neste local apostas as assinaturas de, pelo menos, um professor vigilante e do aluno. Por exemplo: Rasurei o número de cartão de cidadão, devendo ler-se......, a que se seguem as assinaturas.
- 12.3. Nas provas de equivalência à frequência realizadas no próprio enunciado da prova, este deverá estar preparado para garantir o respetivo anonimato, sendo necessário introduzir um cabeçalho e um talão destacável.
- 12.4. Nas provas finais de ciclo realizadas no próprio enunciado da prova, os alunos devem preencher os dados identificados no 12.1. com as devidas adequações.





Folha de prova dos exames finais nacionais do ensino secundário

	REPÚBLICA PORTUGUESA EDUCAÇÃO		L NACIONAL	
ī	A PREENCHER PELO ALUNO			
	NOME COMPLETO			
	CARTÃO DE CIDADÃO Nº VAL	JDADE://		
	NÚMERO INTERNO			
	ASSINATURA DO ALUNO		A PREENCHER PELA ESCOLA	4
	PROVA DE CÓDIC	go 🔲	N.º CONVENCIONAL	\neg
4	ANO DE ESCOLARIDADE	FASE		
	PROVA DE CÓDIO	go 🔲	N.º CONVENCIONAL	
		FASE		
	N.º TOTAL DE PÁGINAS UTILIZADAS	VERSÃO 🗌		
	A PREENCHER PELO PROFESSOR CLASSIFICADOR			
	CLASSIFICAÇÃO DE PONTOS ()
	CORRESPONDENTE A VALORES () POR	ARREDONDAMENTO ÀS UNIDA	ADES
	CÓDIGO DO PROFESSOR CLASSIFICADOR			
	OBSERVAÇÕES			
			<u> </u>	
	DATA//			
	A PREENCHER PELA ESCOLA		A PREENCHER PELO AGRUPAME	NTO
			N.º CONFIDENCIAL DA ESCO	
	CLASSIFICAÇÃO ALTERADA EM SEDE DE REAPREDIAÇÃO CONFORME	DESPACHO EM	N.º CONFIDENCIAL DA ESCO	_
	ANEXO _			
	ATENÇÃO: NÃO ESCREVA O SEU MOMP OU QUÂLQUÊN ELEMENTO QU SOB PENA DE ESTA SER ANL	JLADA.	JIHO LOCAL DA PHOVA,	СОТА





Folha de prova dos exames finais nacionais de Matemática A (635), Matemática B (735) e MACS (835)

	6	•	RE. PO	PÚ! RT	BLI UG	CA UE	SA		EDUC	nção										ME I										
1	F		ENCH																											
NOME COMPLETO																														
Ш	ASSINATURA DO ALUNO											A PREENCHER PELA ESCOLA																		
Ш	H		/A DE													νάρι	eo.	П	T	H		N	l.º C	ONV	/EN	CION	\AL			
Ц			DE E													,00														
			/A DE													-An						N.º CONVENCIONAL								
			DE E													~		SE_		1		Ī		Z	7	_				
			OTAL								1								- F	i		Ļ	4	7		4	-			
			UINE		7101		0112				,									_			٦		4			À		_
		A PR	ENCH	ER PE	LO PF	ROFES	SOR	CLAS	SIFIC	ADOR	1										4			N			4	Z		
		CLAS	SIFIC	AÇÃ(DE			PC	ONTO	S (_	/			_	Ü	\mathbf{Z}			_)
		COR	RESP	OND	ENTE	Α	Τ	V	ALOR	ES (4		POR	ARI	ED	ONE	AM	ENT	ολ	s u	NIDADE	s
		CÓD	GO D	O PF	ROFE	SSOF	R CL	ASSI	FICAL	OOR									7			`								
		OBSI	ERVA	ŌES													_	1					V	•						
															4	4	D		7		7									
		DATA		,		,													_	7										
												4						-1		_	_	_				D.F.				_
A PREENCHER PELA ESCOLA A PREE											EENCHER PELO AGRUPAMENTO																			
CLASSIFICAÇÃO ALTERADA EM SEDE DE REAPREPIAÇÃO CONFORME DESPACHO EM																														
		CLAS	SIFIC	AÇÃO) ALT	TERA	DA E	EM S	EDE	DE F	REAF	REC	(AÇĂ	â	NFC	RMI	DE	SPA	сно	ЕМ		N	l.º C	ONF	IDE	NCL	AL D	A ES	COLA	
			SIFIC) ALT	TERA	DA E	EM S	EDE	DE F	REAP	REC	(AÇĂ	à	NFC	AME	DE	SPA	СНО	ЕМ		[l.º C	ONF	IDE	NCL	AL D	A ES	SCOLA	
		ANE]									Z		_	•					E NO								SCOLA	
		ANE	(0 []									Z		_	•					E NX									
		ANE	(0 []									Z		_	•					E N									
		ANE	(0 []									Z		_	•					E NX									
		ANE	(0 []									Z		_	•					E NO									
		ANE	(0 []									Z		_	•					E NO									
		ANE	(0 []									Z		_	•					ENK									
		ANE	(0]									Z		_	•					E NO									
		ANE	(0]									Z		_	•					EN									
		ANE	(0]									Z		_	•					E NO									
		ANE	(0]									Z		_	•					E NX									
		ANE	(0]									Z		_	•					ENK									
		ANE	(0]									Z		_	•					EN									
		ANE	(0]									Z		_	•					ENK									
		ANE	(0]									Z		_	•					ENK									DTAÇ

Modelo 0412 — Exclusivo da Editorial do Ministério da Educação e Crência (2023) Página 1





Folha de rosto das provas finais do ensino básico

Rubricas dos professores vigilantes	REPÚBLICA PORTUGUESA DE AVALIAÇÃO EDUCAÇÃO							
so pro	A PREENCHER PELO ALUNO							
Rubricas do	Nome completo Documento de identificação cc n.º							
	Prova Final de Matemática							
	Prova 92 1.ª Fase 3.º Ciclo do Ensino Básico 2023							
	9 ° Ano de Escolaridade							
	Decreto-Lei n.º 55/2018, de 6 de julho							
	A PREENCHER PELO PROFESSOR CLASSIFICADOR							
	Ciassificação em percentagem I I I (por cento)							
	Correspondente ao nivel							
	Observações							
	Classificação alterada em sede de reapreciação conforme despacho em anexo							
	Classificação alterada em sede de reclamação conforme despacho em anexo							
	Duração da Prova: 90 minutos. Tolerância: 30 minutos. 16 Páginas							
	A prova inclui 12 itens, devidamente identificados no enunciado, cujas respostas contribuem obrigatoriamente para a classificação final. Dos restantes 6 itens da prova, apenas contribuem para a classificação final os 4 itens cujas respostas obtenham melhor pontuação.							
	Todas as respostas são dadas no enunciado da prova. Utiliza apenas caneta ou esferográfica de tinta azul ou preta.							
	Não é permitido o uso de corretor. Risca aquilo que pretendes que não seja classificado.							
	É permitido o uso de régua, compasso, esquadro, transferidor e calculadora.							
	Apresenta apenas uma resposta para cada item.							
	Se o espaço reservado a uma resposta não for suficiente, podes utilizar o espaço que se encontra no final da prova. Neste caso, deves identificar claramente o item a que se refere a tua resposta.							
	As cotações dos itens encontram-se no final da prova.							

Prova 92/1.ª F. • Página 1/ 16





12.5. Os alunos referidos no n.º 10.3. (nacionais ou estrangeiros) devem registar o número interno de identificação que lhes foi atribuído.

<u>ATENÇÃO</u>

Se não for indicada a versão (versão 1 ou versão 2) no cabeçalho da folha de prova são classificadas com zero (0) pontos todas as respostas aos itens de seleção, conforme indicação nas instruções de cada uma das provas.

13. ADVERTÊNCIAS AOS ALUNOS

Os professores responsáveis pela vigilância devem, depois de distribuídos pelos seus lugares e antes do início da prova, avisar os alunos do seguinte:

- a) Não é permitido escrever o nome em qualquer outro local das folhas de resposta, para além do mencionado no n.º 12.;
- b) Não é permitido escrever comentários despropositados ou descontextualizados, nem mesmo invocar matéria não lecionada ou outra particularidade da sua situação escolar;
- c) Só é permitido usar caneta/esferográfica de tinta azul ou preta indelével;
- d) Não é permitido utilizar fita ou tinta corretora para correção de qualquer resposta, devendo riscar, em caso de engano;
- e) Não é permitida a partilha de material durante a realização da prova e exame;
- f) Não é permitido escrever nas margens da prova nem nos campos destinados às cotações;
- g) Na prova final de Matemática (92) do ensino básico, só é permitido utilizar lápis nos itens para os quais está expressamente previsto na Informação-prova do IAVE. Nos exames de Matemática A (635), Matemática B (735) e Matemática Aplicada às Ciências Sociais (835), a utilização do lápis só é permitida nos itens que envolvem construções que impliquem a utilização de material de desenho, devendo o resultado final ser apresentado a tinta;
- h) As provas ou parte de provas realizadas a lápis, sem indicação expressa, não são consideradas para classificação;
- Só é permitida a expressão em língua portuguesa nas respostas às questões das provas e exames, excetuando-se, obviamente, as disciplinas de língua estrangeira;
- j) Só é permitida a consulta de dicionários nos termos definidos no artigo 32.º do





Regulamento das Provas de Avaliação Externa e de Equivalência à Frequência do Ensino Básico e do Ensino Secundário;

- k) Não é permitido abandonar a sala antes de terminado o tempo regulamentar da prova;
- Não é permitida a ingestão de alimentos, à exceção de água, durante a realização das provas e exames (sem prejuízo do determinado para os alunos a quem são aplicadas adaptações nos termos do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 54/2018, de 6 de julho, na sua redação atual, alunos com problemas de saúde, bem como aos alunos com incapacidades físicas temporárias, desde que expressamente autorizadas).

18. SUBSTITUIÇÃO DAS FOLHAS DE RESPOSTA

- 18.1. Os alunos podem riscar respostas ou parte de respostas que não queiram ver consideradas na classificação, sem necessidade de substituição da folha de prova.
- 18.2. As folhas de prova não deverão ser, por princípio, substituídas. Em caso de força maior que possa implicar a transcrição de alguma folha de prova, por exemplo, mancha ou rasgão significativos, deve o facto, de imediato, ser comunicado ao secretariado de exames, sendo os itens transcritos para nova folha, após o final da prova.
- 18.3. As folhas inutilizadas provenientes das situações descritas nos n.ºs 18.1 e 18.2 são entregues no secretariado de exames, conjuntamente com as provas recolhidas, não seguindo, em caso algum, para classificação, ficando arquivadas na escola.

19. DESISTÊNCIA DE REALIZAÇÃO DA PROVA

- 19.1. Em caso de desistência de realização da prova, não deve ser escrita pelo aluno qualquer declaração formal de desistência, nem no papel da prova nem em qualquer outro suporte.
- 19.2. O aluno não pode abandonar a sala antes do final do tempo de duração da prova.
- 19.3. A prova é enviada ao agrupamento do JNE, para classificação, ainda que tenha só os cabeçalhos preenchidos.

20. ABANDONO NÃO AUTORIZADO DA SALA

- 20.1. Se, apesar de advertido, algum aluno abandonar a sala antes do final do tempo regulamentar da prova, os professores vigilantes, através do secretariado de exames, devem comunicar imediatamente o facto ao diretor da escola.
- 20.2. O diretor toma as medidas adequadas para impedir a divulgação da prova, não permitindo, nomeadamente, que o aluno leve consigo o enunciado, a folha de resposta e o papel de rascunho e assegurando que aquele, em caso algum, volte a entrar na sala da prova.





20.3. Nesta situação, a prova é anulada pelo diretor, ficando em arquivo na escola, para eventuais averiguações.





23. IRREGULARIDADES E FRAUDES

Na ocorrência de quaisquer irregularidades ou fraudes são aplicáveis os artigos n.ºs 33.º e 34.º do Regulamento das Provas de Avaliação Externa dos Ensinos Básico e Secundário.

26. REALIZAÇÃO DA COMPONENTE ORAL DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS E DE PLNM

Exames finais nacionais

26.23. Os alunos apresentam-se 20 minutos antes do início da sessão junto da sala de espera.

26.25. Os alunos deverão aguardar na sala de espera até que sejam chamados pelo elemento do secretariado de exames, que os acompanhará à sala de realização da componente oral. assinando a sua presenca em documento próprio.





CAPÍTULO III - REAPRECIAÇÃO E RECLAMAÇÃO DAS PROVAS E EXAMES

ATENÇÃO

O Processo de reapreciação é realizado na *Plataforma de Reapreciação de Provas e Exames* (RPE), com exceção dos exames de Desenho A (706) e Geometria Descritiva A (708) e, ainda, das provas de equivalência à frequência de Educação Visual (03 e 14).

45. COMPETÊNCIA PARA A REAPRECIAÇÃO DE PROVAS

- 45.1. É da competência do JNE a reapreciação das seguintes provas e exames:
 - a) Provas finais do ensino básico;
 - b) Exames finais nacionais do ensino secundário;
 - c) Provas de equivalência à frequência;
 - d) Provas a nível de escola.
- 45.2. No âmbito dos processos de reapreciação e de reclamação deve ser observado o determinado no Capítulo VI do Regulamento das Provas de Avaliação Externa e das Provas de Equivalência à Frequência dos Ensinos Básico e Secundário.

46. PROVAS PASSÍVEIS DE REAPRECIAÇÃO

- 46.1. É admitida a reapreciação das provas finais, dos exames finais nacionais, das provas de equivalência à frequência e das provas a nível de escola de cuja resolução haja registo escrito em suporte papel, suporte digital ou produção de trabalho bidimensional ou tridimensional.
- 46.2. Quando a prova, para além da resolução escrita, incluir a observação do desempenho de outras competências, nomeadamente componente prática ou componente de produção e interação orais, só é passível de reapreciação a parte escrita.
- 46.3. Têm legitimidade para requerer a reapreciação das provas o encarregado de educação ou o próprio aluno, quando maior de idade.





47. EFEITOS DA APRESENTAÇÃO DO PEDIDO

- 47.1. A formalização do pedido de reapreciação de uma prova implica a suspensão da classificação que fora inicialmente atribuída, sem prejuízo da sua utilização, a título provisório, para efeitos de apresentação do processo de candidatura ao ensino superior, no caso dos alunos do ensino secundário.
- 47.2. A classificação que resultar do processo de reapreciação é aquela que passa a ser considerada para todos os efeitos, ainda que inferior à inicial, sem prejuízo do estabelecido no número seguinte.
- 47.3. A classificação final da reapreciação pode ser inferior à classificação atribuída aquando da classificação da prova, não podendo, no entanto, implicar em caso algum, a reprovação do aluno quando este já tiver sido aprovado com base na classificação inicial, caso em que a classificação final da reapreciação será a mínima necessária para garantir a aprovação.

48. FASES DO PROCESSO

No processo de reapreciação há a considerar duas fases distintas:

- a) A consulta das provas, que se destina a permitir que o aluno possa conhecer a classificação que foi atribuída a cada questão da prova;
- b) A reapreciação propriamente dita, que tem início quando o aluno, após a consulta da prova, entende prosseguir o processo de reapreciação e, por esse motivo, apresenta o requerimento de reapreciação e a alegação.

49. PEDIDO DE CONSULTA DA PROVA

- 49.1. O requerimento para consulta da prova (Modelo 09/JNE) em formato pdf editável, disponibilizado nas páginas eletrónicas das escolas, deve ser descarregado, preenchido e enviado para o correio eletrónico disponibilizado pela escola, pelo encarregado de educação ou pelo próprio aluno, quando maior, e deve ser dirigido ao diretor da escola.
- 49.2. O requerimento é enviado/apresentado no próprio dia e no dia útil seguinte ao da publicação da respetiva classificação, servindo este de recibo a devolver ao requerente.
- 49.3. Os encarregados de educação dos alunos filhos de profissionais itinerantes, que pretendam solicitar a reapreciação das provas e exames, devem fazê-lo através da escola de matrícula do seu educando.





50. REALIZAÇÃO DA CONSULTA

- 50.1. No prazo máximo de um dia útil, após o prazo referido no número anterior, devem ser facultados aos alunos as cópias da prova realizada, incluindo o documento *classificação de itens de prova*, se aplicável, em suporte digital (formato pdf) ou em suporte papel, mediante o pagamento de encargos que deverão estar em linha com outros habitualmente praticados.
- 50.2. A consulta do original da prova só pode ser efetuada na presença do diretor, subdiretor, adjunto do diretor ou do coordenador do secretariado de exames.

51. FORMALIZAÇÃO DO PEDIDO

- 51.1. Os modelos referentes ao processo de reapreciação devem, preferencialmente, ser preenchidos em formato digital, disponíveis em https://www.dge.mec.pt/modelos, a disponibilizar pelas escolas nas suas páginas eletrónicas, sendo descarregados, preenchidos e enviados para o correio eletrónico disponibilizado pelas escolas, para posteriormente serem assinados para apresentação na escola.
- 51.2. O requerimento deve ser formalizado, nos dois dias úteis seguintes ao prazo mencionado no n.º 50.1., através do Modelo 11/JNE, dirigido ao Presidente do JNE.
- 51.3. A validação do modelo 11/JNE é formalizada mediante assinatura do modelo e respetivo pagamento.
- 51.4. O pedido de reapreciação é acompanhado de alegação justificativa, a apresentar no Modelo 11-A/JNE.
- 51.5. Quando a alegação não for redigida no Modelo 11-A/JNE, deve ser anexada ao referido modelo, o qual serve de folha de rosto.
- 51.6. Se a reapreciação incidir exclusivamente sobre erro na soma das cotações e ou erro na atribuição da classificação aos itens de seleção, o requerente deve apresentar o Modelo 10/JNE devidamente preenchido, não havendo neste caso lugar a alegação nem sendo devido o depósito de qualquer quantia.

52. ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO NA ESCOLA

- 52.1. Cada pedido de reapreciação dá origem à organização de um processo em suporte digital (formato pdf), que deverá ser submetido na plataforma eletrónica Reapreciação de Provas e Exames (RPE), ou em suporte papel, quando aplicável, sendo constituído por:
 - a) Alegação justificativa Modelo 11-A/JNE;





- b) Cópia digital da prova realizada pelo aluno no caso de submissão na Plataforma RPE, sem o talão destacável, que fica guardado na escola, com o número confidencial de escola tapado com tinta preta, de forma a ficar completamente ilegível ou o original da prova realizada pelo aluno, quando aplicável;
- c) Enunciado da prova e critérios de classificação, sem identificação da escola, quando se tratar de provas de equivalência à frequência e provas a nível de escola, incluindo a transcrição de ficheiro áudio, caso se aplique;
- d) É entregue presencialmente no agrupamento do JNE o original das provas de equivalência à frequência de Educação Visual (03 e 14), realizadas no modelo 0406 da EMEC, e o original dos exames finais nacionais de Desenho A (706) e de Geometria Descritiva A (708), realizados nos modelos 0401 e 0411 da EMEC, respetivamente, acompanhados do Modelo 12/JNE.
- 52.2. O processo é organizado de forma a garantir rigorosamente o anonimato do aluno.
- 52.3. O original do requerimento da reapreciação fica arquivado na escola.

53. ENVIO DOS PROCESSOS AO AGRUPAMENTO DO JNE

- 53.1. Os processos devem ser submetidos na Plataforma de Reapreciação de Provas e Exames (RPE), a disponibilizar no link https://area.dge.mec.pt/jnerpcbas/ para as provas do ensino básico e no link https://area.dge.mec.pt/jnerpcsec/ para as provas do ensino secundário, logo que estejam devidamente organizados.
- 53.2. As provas mencionadas na alínea d) do n.º 52.1. deverão ser entregues no agrupamento do JNE pelo diretor da escola ou por professor devidamente credenciado, em envelopes separados, que são identificados, no exterior, com a etiqueta do Modelo 07/JNE e acompanhados da guia de entrega Modelo 13/JNE, extraídos dos programas ENEB/ENES.
- 53.3. A submissão na Plataforma ou a entrega dos processos no agrupamento do JNE deve ser efetuada logo que a sua organização esteja concluída, sempre até ao dia útil seguinte ao prazo referido no n.º 51.2., tendo em consideração os curtos prazos disponíveis para a distribuição das provas pelos professores relatores.

54. PROFESSORES RELATORES

- 54.1. Os professores relatores são designados pelo responsável do agrupamento do JNE de entre os professores classificadores que integram as bolsas.
- 54.2. Os professores relatores devem ter classificado provas da fase a que refere a respetiva





reapreciação, mas não as provas que lhe foram atribuídas.

- 54.3. Sempre que necessário, os professores relatores devem comunicar com um supervisor do IAVE.
- 54.4. O agrupamento do JNE envia as provas aos professores relatores para reapreciação, via plataformas RPE, quando aplicável.
- 54.5. Os professores relatores devolvem as provas reapreciadas e restante documentação ao agrupamento do JNE, via plataformas RPE, quando aplicável, dentro do prazo definido pelo respetivo responsável.

55. PROCEDIMENTOS A ADOTAR PELA ESCOLA APÓS O PROCESSO DE REAPRECIAÇÃO

- 55.1. Os processos de reapreciação submetidos nas plataformas RPE, são devolvidos às escolas pela mesma via, dos quais devem constar as provas reapreciadas, as alegações justificativas, os pareceres dos relatores, as grelhas de classificação e as atas de homologação.
- 55.2. Para as provas mencionadas na alínea d) do n.º 52.1., o diretor da escola ou professor devidamente credenciado faz o levantamento no agrupamento do JNE de todos os processos de reapreciação, dos quais devem constar as provas reapreciadas, as alegações justificativas, os pareceres dos relatores, as grelhas de classificação e as atas de homologação.
- 55.3. Desvendado o anonimato das provas, o diretor da escola autoriza a afixação dos resultados da reapreciação, nas datas fixadas no calendário de provas e exames, constituindo este o único meio oficial de comunicação destas informações aos interessados.
- 55.4. Compete ainda ao diretor da escola, através do coordenador do secretariado de exames, assegurar a repetição dos procedimentos definidos no n.º 44., de forma a atualizar os dados em função das classificações da reapreciação e ordenar o envio, por correio eletrónico, desses dados ao JNE programas ENEB e ENES.

56. RECLAMAÇÃO

- 56.1. O requerimento da reclamação deve ser formulado no Modelo 14/JNE e a fundamentação deve ser exarada no Modelo 14-A/JNE, sendo apresentado na escola onde foi realizada a prova, nos dois dias úteis seguintes ao da afixação dos resultados da reapreciação.
- 56.2. Para efeitos de reclamação, devem ser facultadas ao interessado fotocópias das diferentes peças do processo nomeadamente, dos pareceres dos professores relatores e das grelhas de classificação, em suporte digital (formato pdf) ou em suporte papel, mediante o pagamento de encargos que deverão estar em linha com outros habitualmente praticados.





56.3. Os modelos referidos no n.º 56.1 devem, preferencialmente, ser preenchidos em formato digital, disponíveis em https://www.dge.mec.pt/modelos, sendo depois assinados para apresentação na escola.

57. ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

- 57.1. À exceção do disposto no n.º 57.4., todos os processos de reclamação são submetidos na Plataforma de Reclamação de Provas e Exames (REC), disponível em https://area.dge.mec.pt/jinerec/.
- 57.2. Compete ao diretor da escola submeter na plataforma REC as reclamações do resultado da reapreciação, no próprio dia ou no dia seguinte ao da respetiva entrada nos serviços administrativos da escola.
- 57.3. Cada pedido de reclamação do resultado da reapreciação dá origem à organização de um processo em suporte digital (formato pdf), que deverá ser submetido na plataforma REC, ou em suporte papel, quando aplicável, sendo constituído pelos seguintes documentos:
 - a) O requerimento do interessado devidamente preenchido, sem ocultação dos dados identificativos, Modelo 14/JNE;
 - b) A fundamentação da reclamação, Modelos 14-A/JNE;
 - c) O original da prova;
 - d) O talão destacável (separado da prova);
 - e) O enunciado da prova e os critérios de classificação, no caso de prova de equivalência à frequência e de provas a nível de escola, sem identificação da escola;
 - f) A Informação-Prova de Equivalência à Frequência ou a Informação-Prova a Nível de Escola, quando aplicável, sem identificação da escola;
 - g) Transcrição do teor dos ficheiros áudio da componente de compreensão do oral, no caso de provas elaboradas pela escola;
 - h) A alegação justificativa da reapreciação;
 - i) As grelhas e os pareceres dos professores relatores;
 - j) A ata de homologação do resultado de reapreciação.
- 57.4. São enviadas, por via postal, ao Presidente do JNE (Avenida 24 de Julho, n.º 140, 6.º andar 1399-025 LISBOA) as reclamações do resultado da reapreciação, no próprio dia ou no dia seguinte ao da respetiva entrada nos serviços administrativos da escola, das provas de equivalência à frequência de Educação Visual (03 e 14), realizadas no modelo 0406 da EMEC, e o original dos





exames finais nacionais de Desenho A (706) e de Geometria Descritiva A (708), realizados nos modelos 0401 e 0411 da EMEC, respetivamente, acompanhados de toda a documentação referida no n.º 57.3.

58. CONCLUSÃO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

- 58.1. O Presidente do JNE decide e comunica, via plataforma REC, o resultado do processo de reclamação à escola, a qual deve dar, de imediato, conhecimento ao encarregado de educação ou aluno, quando maior.
- 58.2. Toda a documentação inerente ao processo de reclamação é enviada ao diretor da escola, pelo Presidente do JNE, via plataforma REC, no prazo máximo de trinta dias úteis, contados a partir da data da apresentação da reclamação na escola.
- 58.3. Os processos de reclamação das provas referidas no n.º 57.4. são devolvidos pelo Presidente do JNE, ao diretor da escola, por via postal, com toda a documentação inerente ao processo, no prazo máximo de trinta dias úteis, contados a partir da data da apresentação da reclamação na escola.
- 58.4. O resultado dos processos de reclamação a que se refere o número anterior, são enviados, via e-mail, pelo Presidente do JNE à escola, a qual deve dar, de imediato, conhecimento ao encarregado de educação ou aluno, quando maior.
- 58.5. O diretor nomeia responsáveis pela repetição dos procedimentos definidos no n.º 44., de forma a atualizar os dados em função do resultado da reclamação e **enviar** nova remessa de dados, por correio eletrónico, **com a maior urgência**, **ao responsável do agrupamento do JNE**.

A articulação das escolas com o JNE faz-se, **privilegiadamente**, entre o diretor da escola ou o coordenador do secretariado de exames e o **responsável do agrupamento do JNE**.

Em anexo, apresenta-se a lista dos endereços (telefone, fax e correio eletrónico) dos agrupamentos do JNE, e das delegações regionais do JNE, endereços de utilização exclusiva para o serviço dos exames.





REQUERIMENTO PARA ALTERAÇÃO DE ESCOLA

(ALUNO QUE REALIZA A PROVA/EXAME NUMA ESCOLA DE OUTRO AGRUPAMENTO DO JNE)

(Nome do aluno ou do Encarregado de Educação se aquele for menor, sendo que, neste caso, o
nome do aluno e o n.º do seu documento de identificação têm obrigatoriamente de constar),
portador do Cartão de Cidadão* n.º, válido até//, Encarregado de Educação do aluno,
com o Cartão de Cidadão n.º, válido até// (morada do aluno/ Enc.Edu.) residente em,
(nome do estabelecimento de ensino de inscrição) inscrito no estabelecimento de ensino, do
Agrupamento do JNE de, para realizar prova(s) /exame(s) de; código(s), (EB ou ES), que
terá(ão) lugar no dia de de, vem por este meio solicitar alteração do local de realização da(s)
prova(s) de, código(s), para o estabelecimento de ensino do Agrupamento do JNE de, pelos
seguintes motivos:
()
()
Anexo (páginas)
Pede deferimento (Localidade),/
O Aluno/Encarregado de Educação (quando o aluno for menor)
(Assinatura)

(*) Ou documento de identificação que o substitua.

Nota 1: Requerimento a preencher pelo Enc. de Educação ou pelo aluno, quando maior, e entregar no estabelecimento de ensino onde o aluno se inscreveu até **três semanas antes** do primeiro dia do calendário da primeira fase de provas/exames. Anexar documento comprovativo do motivo invocado.

Nota 2: A escola de inscrição deve, no prazo máximo de **dois dias** após a receção deste requerimento, enviar em formato digital para a Delegação Regional do JNE da área da escola de acolhimento os seguintes documentos:

- a) O requerimento do aluno e respetivos anexos;
- b) O documento comprovativo de inscrição (exportado em formato pdf da PIEPE, com todos os dados de inscrição do aluno) em exames/provas na escola de origem;
- c) Informação da escola de acolhimento com a sua a anuência em receber o aluno;
- d) Informação referente à existência de despacho de autorização de condições especiais (quando aplicável).





REQUERIMENTO PARA CONSULTA DA PROVA

Exm.º Senhor
Diretor de
(Nome do aluno ou do Encarregado de Educação se aquele for menor, sendo que, neste caso, o nome do aluno e o
n.º do seu documento de identificação têm obrigatoriamente de constar), portador do Cartão de Cidadão* n.º
, válido até//, Encarregado de Educação do aluno, com o Cartão de Cidadão* n.º, válido até
/, pretendendo conhecer a classificação que lhe foi atribuída a cada questão da prova de, código, que
realizou nesta Escola no dia de de, solicita a V.ª Ex.ª autorização para a consulta da referida prova.
Pede deferimento.
(Localidade),/
O Aluno/Encarregado de Educação (quando o aluno for menor)
(Assinatura)
*) Ou documento de identificação que o substitua.
y ou documente de lacritinousque que e substitud.

DESPACHO
(Localidade),/
O DIRETOR (Assinatura)





REQUERIMENTO PARA RETIFICAÇÃO DAS COTAÇÕES

Exmo. Senhor
Presidente do Júri Nacional de Exames
(Nome do aluno ou do Encarregado de Educação se aquele for menor, sendo que, neste caso, o nome do aluno e o n.º do seu documento de identificação têm obrigatoriamente de constar), portador do Cartão de Cidadão* n.º, válido até//, Encarregado de Educação do aluno, com o Cartão de Cidadão* n.º, válido até//, solicita a V.ª Ex.ª mande proceder à retificação das cotações da prova de, código, que realizou no dia de de, na Escola, por razões de se ter verificado:
erro de soma
eno de soma
erro de classificação nos itens de seleção
Pede deferimento.
(Localidade),/
O Aluno/Encarregado de Educação (quando o aluno for menor)
(Assinatura)
*) Ou documento de identificação que o substitua.





REQUERIMENTO PARA REAPRECIAÇÃO DE PROVA

Exmo. Senhor
Presidente do Júri Nacional de Exames
(Nome do aluno ou do Encarregado de Educação, se aquele for menor, sendo que, neste caso, o nome do aluno
e o n.º do seu documento de identificação têm obrigatoriamente de constar), portador do Cartão de Cidadão*
n.º, válido até// Encarregado de Educação do aluno, com o Cartão de Cidadão* n.º, válido até// solicita a V.ª Ex.ª mande proceder à reapreciação da prova de, código, que realizou no dia dede
, na Escola,
com a fundamentação que apresenta em anexo (páginas).
Declara expressamente ter conhecimento do disposto no Regulamento das Provas de Avaliação Externa e de
Equivalência à Frequência dos Ensinos Básico e Secundário, sobre o processo de reapreciação das provas.
Pede deferimento.
(Localidade),//
(2564114445),,
O Aluno/Encarregado de Educação (quando o aluno for menor)
(Assinatura)
(*) Ou documento de identificação que o substitua.





MODELO 11-A	ALEGAÇÃO JI IDENTIFICAÇÃO D	JSTIFICATIVA DE REAF A PROVA	PRECIAÇÃO DE PROVA
Prova /Cód	igo		
Ensino Básico: 1.ª FASE 2.ª FA	SE	Ensino Secundário: 1.ª FAS (A preenche	SE 2.ª FASE 2.er pelo Agrupamento do JNE)
Número Convencional da Prova		Número Suposto da	Prova
N.º total de páginas			
A alegação deve indicar as razões que fur contesta. Os motivos invocados apenas por classificação ou existência de vício proces sua situação escolar ou profissional, neste ao número de disciplinas em falta para com como à classificação necessária para con ensino superior, sob pena de indeferimento	odem ser de natureza sual, não podendo co s se incluindo a referê pletar a sua escolarid clusão de ciclo e, no o liminar do processo	científica ou de juízo sobre nter elementos identificativo ncia a qualquer estabelecimade, às classificações obtida caso dos alunos do ensino de reapreciação.	a aplicação dos critérios de os do aluno ou referências à nento de ensino frequentado, as nas várias disciplinas, bem
FUNDA	MENTAÇÃO DO PEDID	O DE REAPRECIAÇAO	





MODELO 11-A	ALEGAÇÃO JUSTIFI	CATIVA DE REAPRECIAÇÃO (CONTINUAÇÃO) (A preencher pelo Agrupamento do JNE)
Número Convencional o	da Prova	Número Suposto da Prova
	FUNDAMENTAÇÃO DO PEDIDO	DE REAPRECIAÇÃO (CONTINUAÇÃO)





REQUERIMENTO PARA RECLAMAÇÃO DE PROVA

Exmo. Senhor Presidente do Júri Nacional de Exames
(Nome do aluno ou do Encarregado de Educação se aquele for menor, sendo que, neste caso, o nome do aluno e o n.º do seu documento de identificação têm obrigatoriamente de constar), portador do Cartão de Cidadão* n.º, válido até//, Encarregado de Educação do aluno, com o Cartão de Cidadão* n.º, válido até//, vem junto de V.ª Ex.ª apresentar reclamação da classificação final atribuída na reapreciação da prova de, código, que realizou no dia de de, na Escola, com a fundamentação que apresenta em anexo (páginas).
Declara expressamente ter conhecimento do disposto no Regulamento das Provas de Avaliação Externa e de Equivalência à Frequência dos Ensinos Básico e Secundário, sobre o processo de reclamação das provas.
Pede deferimento.
(Localidade),/
O Aluno/Encarregado de Educação (quando o aluno for menor)
(Assinatura)
(*) Ou documento de identificação que o substitua.





ALEGAÇÃO JUSTIFICATIVA DE RECLAMAÇÃO DE PROVA MODELO 14-A IDENTIFICAÇÃO DA PROVA Prova / Código _ Ensino Secundário: 1.ª FASE 2.ª FASE Ensino Básico: 1.ª FASE 2.ª FASE Processo de Reclamação N.º Número Suposto da Prova (A preencher pelo JNE) N.º total de páginas A reclamação deve refutar os argumentos apresentados pelo professor relator, constituindo apenas fundamento desta a discordância na aplicação dos critérios de classificação e a existência de vício processual, sendo indeferidas liminarmente as reclamações baseadas em quaisquer outros fundamentos, e, ainda, aquelas que, na sua fundamentação, contenham elementos identificativos do aluno ou referências à sua situação escolar ou profissional, nestes se incluindo a referência a qualquer estabelecimento de ensino frequentado, ao número de disciplinas em falta para completar a sua escolaridade, às classificações obtidas nas várias disciplinas, bem como à classificação necessária para conclusão de ciclo e, no caso dos alunos do ensino secundário, para acesso ao ensino superior. A reclamação apenas pode incidir sobre as questões que foram objeto de reapreciação, quer aquelas que foram alegadas pelo aluno quer aquelas que, não tendo sido alegadas, mereceram alteração da classificação por parte do professor relator. FUNDAMENTAÇÃO DO PEDIDO DE RECLAMAÇÃO





MODELO 14-A	ALEGAÇÃO JUSTIFICATIVA DE RECLAMAÇÃO (CONTINUAÇÃO)
Número Suposto da Prova	Processo de Reclamação N.º 🔲 🔲 🔲 🔲 🔲 🔲 🔲 (A preencher pelo JNE)
FUNDAMENTAÇÃO	DO PEDIDO DE RECLAMAÇÃO (CONTINUAÇÃO)