

# EXAMES NACIONAIS

## RESUMO DA NORMA 02 / EB /2009

O presente documento é um resumo da norma 02/EB/2009, no que diz respeito às instruções a ter em conta pelos alunos durante a realização dos exames nacionais. A leitura e explicação deste documento, não invalida a consulta de toda a legislação, que se encontra à disposição na biblioteca da escola e no site do agrupamento.

Estas normas são válidas para:

- Os exames nacionais do Ensino Básico;
- Os exames a nível de escola equivalentes aos exames nacionais, a realizar pelos alunos com necessidades educativas especiais de carácter permanente;
- Os exames de equivalência à frequência com as devidas adaptações.

### **4. Material específico autorizado**

4.1. Na disciplina de Matemática do 3.º ciclo do ensino básico as respostas são dadas no próprio enunciado.

4.1.1. Na disciplina de Língua Portuguesa do 3.º ciclo do Ensino Básico as respostas não são dadas no enunciado, mas em folhas de prova enviadas pela Editorial do Ministério da Educação.

4.2. As folhas de prova a utilizar nos exames de equivalência à frequência, que não sejam realizados no próprio enunciado, podem ser requisitadas à Editorial do Ministério da Educação.

4.3. O papel de rascunho (formato A4) é fornecido pela escola devidamente carimbado, e é datado e rubricado por um dos professores responsáveis pela vigilância. O papel de rascunho não pode ser entregue ao examinando antes da distribuição dos enunciados.

4.4. As Informações - Exame de Língua Portuguesa e de Matemática, emanadas do GAVE, devem ser afixadas, com a devida antecedência, para conhecimento dos alunos.

### **ATENÇÃO**

Sempre que um aluno se apresente a exame com calculadora com funções diferentes das permitidas na Informação-Exame n.º 2/2009, do mês de Novembro, do GAVE, a máquina é retirada e o aluno realiza a prova sem máquina calculadora.

Nesta situação, é preenchido obrigatoriamente o modelo 03/JNE/EB, que fica arquivado na escola para eventual consulta.

4.5. O Secretariado de Exames, em conjunto com o professor coadjuvante, define os procedimentos para verificação do material específico

a usar pelos alunos. Compete ao professor coadjuvante proceder a essa verificação, antes do início da prova, salvaguardando o caso dos alunos referidos em 10.1. em que essa verificação decorre com a maior brevidade, após a sua entrada na sala de exames.

## **5. Salas e vigilância**

5.6. Para a realização das provas de exame os alunos não podem levar para a sala quaisquer suportes escritos não autorizados (exemplo: livros, cadernos, folhas), nem quaisquer sistemas de comunicação móvel (computadores portáteis, nem aparelhos de vídeo ou audio, incluindo telemóveis, bips, etc.). Os demais objectos não estritamente necessários para a realização da prova (mochilas, carteiras, estojos, etc.) devem ser colocados junto à secretária dos professores vigilantes.

## **8. Convocatória dos alunos**

8.1. Os alunos devem apresentar-se no estabelecimento de ensino 30 minutos antes da hora marcada para o início da prova.

8.2. A chamada faz-se 15 minutos antes da hora marcada para o início da prova, pela ordem constante nas pautas referidas no n.º 3.

## **9. Identificação dos alunos**

9.1. Os alunos não podem prestar provas sem serem portadores do seu Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão ou de documento que o substitua, desde que contenha fotografia.

O Bilhete de Identidade ou o documento de substituição deve estar em condições que não suscitem quaisquer dúvidas na identificação do aluno.

9.2. Os alunos nacionais ou estrangeiros que não disponham de Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão emitido pelas autoridades portuguesas podem, em sua substituição, apresentar ou título de residência ou passaporte ou documento de identificação utilizado no país de que são nacionais ou em que residem. Neste caso, devem ser igualmente portadores do documento emitido pela escola com o número interno de identificação que lhes foi atribuído pelo programa ENEB.

9.3. Os alunos que se apresentarem com total falta de documentos de identificação podem realizar a prova, devendo o Secretariado de Exames elaborar no final da mesma um auto de identificação do aluno perante duas testemunhas, utilizando para o efeito o modelo 01/JNE/EB.

9.3.1. O auto é assinado por um elemento do Secretariado de Exames, pelas testemunhas e pelo aluno que nele deve apor, igualmente, a impressão digital do indicador direito. A situação deve ser comunicada de imediato ao encarregado de educação, o qual toma conhecimento da ocorrência assinando o respectivo auto

9.3.2. O encarregado de educação deve, no prazo de cinco dias a seguir ao da realização da prova, apresentar na escola o documento de identificação, sob pena de aplicação de procedimentos legais.

## **10. Atraso na comparência de alunos**

10.1. O atraso na comparência dos alunos às provas não pode ultrapassar 15 minutos após a hora do início da mesma, estabelecida no calendário geral de exames. A estes alunos não é concedido nenhum prolongamento especial, pelo que terminam a prova ao mesmo tempo dos restantes.

10.2. Após os 15 minutos estabelecidos no ponto anterior, um dos professores responsáveis pela vigilância deve assinalar na pauta os alunos que não compareceram à prova.

## **12. Preenchimento do cabeçalho do papel de prova**

12.1. Nas provas cujas respostas são dadas no enunciado, o aluno deve inscrever no cabeçalho:

- a) Na parte destacável:
- o seu nome completo, de forma legível e sem abreviaturas;
  - o número do Cartão do Cidadão/ Bilhete de Identidade e respectivo local de emissão;
  - assinatura, conforme Cartão do Cidadão /Bilhete de Identidade;
  - designação da prova de exame e respectivo código;
  - ano de escolaridade;
  - a chamada respectiva;
  - o nome do estabelecimento de ensino em que se encontra a realizar a prova.
- b) Na parte fixa:
- designação da prova de exame e respectivo código;
  - ano de escolaridade;
  - a chamada respectiva
  - no final da prova, o nº de páginas utilizadas.

12.2. Os alunos referidos em 9.2. devem registar, no local destinado ao número do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão, o número interno de identificação que lhes foi atribuído, indicando como local de emissão a referência “número interno”.

### **13. Advertências aos alunos – Exames Nacionais de Língua Portuguesa e Matemática e de Equivalência à Frequência**

13.1. Os professores responsáveis pela vigilância, após a chamada dos alunos, devem proceder à leitura das instruções emanadas do GAVE, no caso das provas de exames nacionais de Língua Portuguesa e de Matemática (3.º ciclo do ensino básico).

13.1.1 Devem ainda avisar os alunos de que:

a) Não podem escrever comentários fora do contexto da prova, nem mesmo referir que a matéria não foi leccionada;

b) Não podem abandonar a sala antes de terminado o tempo regulamentar da prova.

13.2. Exames de equivalência à frequência do 2.º e 3.º ciclos

13.2.1. Os professores responsáveis pela vigilância, após a chamada dos alunos, devem avisar os alunos de que:

a) Não podem escrever o seu nome em qualquer outro local das folhas de resposta, para além do cabeçalho;

b) Não podem também escrever comentários fora do contexto da prova, nem mesmo referir que a matéria não foi leccionada;

c) Só podem usar caneta/esferográfica de tinta azul ou preta que não se apague;

d) Não podem utilizar fita ou tinta correctora para correcção de qualquer resposta. Em caso de engano, devem riscar;

e) A utilização do lápis só é permitida nas provas para as quais está expressamente previsto, devendo, mesmo nestas provas, ser utilizada caneta/esferográfica nos textos escritos;

f) Devem utilizar a língua portuguesa para responder às questões das provas de exame. Exceptuam-se, obviamente, as disciplinas de Língua Estrangeira;

g) Não podem abandonar a sala antes de terminado o tempo regulamentar da prova.

13.3. Aos alunos deve também ser dado a conhecer o disposto nesta Norma 02//EB/2008, nos números 19 (Desistência da resolução de prova), 21 (Irregularidades), 22 (Fraudes) e 24.2. (Não aceitação de folhas de rascunho para classificação).

### **19. Desistência de resolução da prova**

19.1. Em caso de desistência de resolução da prova não deve ser escrita pelo aluno qualquer declaração formal de desistência, nem no papel da prova nem noutro suporte qualquer.

19.2. O aluno não pode abandonar a sala antes do fim do tempo regulamentar da prova.

19.3. As provas de Língua Portuguesa e de Matemática do 3.º ciclo são sempre enviadas para classificação no Agrupamento de Exames, ainda que tenha só os cabeçalhos preenchidos.

## **20. Abandono não autorizado da sala**

20.1. Se, apesar de advertido em contrário, algum aluno abandonar a sala antes do fim do tempo regulamentar da prova, os professores responsáveis pela vigilância devem comunicar imediatamente o facto ao Presidente /Director.

20.2. O Presidente/Director toma as providências adequadas para impedir a divulgação da prova por parte dos alunos referidos no ponto anterior, nomeadamente não permitindo que estes levem consigo o enunciado, a folha de resposta e o papel de rascunho, assegurando que o aluno em nenhum caso volte a entrar na sala de exame.

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

## **21. Irregularidades**

21.1. A ocorrência de quaisquer situações anómalas durante a realização de qualquer prova deve ser comunicada de imediato ao Presidente/Director, o qual decide do procedimento a adoptar, devendo ser posteriormente elaborado relatório da situação para comunicação ao JNE.

21.2. A indicação no papel de prova de elementos susceptíveis de identificarem o examinando implica a anulação da prova pelo JNE.

21.3. A utilização de expressões despropositadas ou desrespeitosas no papel da prova de exame pode implicar a anulação da mesma por decisão do JNE.

21.4. Os procedimentos anteriormente referidos são adoptados sem prejuízo de ulterior procedimento criminal.

## **22. Fraudes**

22.1. Aos professores vigilantes compete suspender imediatamente as provas dos examinandos e de eventuais cúmplices que no decurso da realização da prova de exame cometam ou tentem cometer inequivocamente qualquer fraude, não podendo esses examinandos abandonar a sala até ao fim do tempo de duração da prova.

22.2. A situação referida no número anterior deve ser imediatamente comunicada ao Presidente/Director a quem compete a anulação da prova, quer se trate de exame nacional ou exame de equivalência à frequência, mediante relatório devidamente fundamentado, ficando em arquivo na escola a prova anulada, bem como outros elementos de comprovação da fraude, para eventuais averiguações.

22.3. A suspeita de fraude levantada em qualquer fase do processo de exames ou que venha a verificar-se posteriormente implica a interrupção da eventual eficácia dos documentos entretanto emitidos, após a elaboração de um relatório fundamentado em ordem à possível anulação da prova, na sequência das diligências consideradas necessárias.

22.4. A anulação da prova, no caso a que se alude no número 22.3, é da competência do Presidente do JNE, qualquer que seja a modalidade de exame.

22.5. Qualquer anulação de prova produz os efeitos consignados no n.º 46 do Despacho Normativo n.º 1/2005, de 5 de Janeiro, com as alterações introduzidas pelo Despacho Normativo n.º 18/2006, de 14 de Março.

### **23. Prestação de esclarecimentos**

São rigorosamente interditos aos professores responsáveis pela vigilância quaisquer procedimentos que possam ajudar os alunos a resolver a prova.

### **24. Recolha das folhas de resposta**

24.2. As folhas de rascunho não são recolhidas, já que em caso algum podem ser objecto de classificação.

### **30. Admissão à realização de exame na 2.ª Chamada (3.º Ciclo – Língua Portuguesa e Matemática)**

30.1. A 2.ª chamada destina-se apenas a situações excepcionais devidamente comprovadas (números 5.2. e 5.3. do Regulamento dos Exames do Ensino Básico);

30.2. Os serviços de administração escolar devem proceder ao levantamento dos candidatos cuja justificação da falta à 1.ª chamada foi deferida pelo órgão de gestão, para a elaboração da pauta da 2.ª chamada, recorrendo para este efeito ao programa ENEB.

Nota: Os alunos autopropostos dos 2.º e 3.º ciclos realizam os exames em chamada única. Excepcionalmente o aluno do 3.º ciclo que esteja impedido de comparecer na 1.ª chamada dos exames nacionais de Língua Portuguesa e Matemática, por motivos devidamente comprovados, pode ser admitido à 2.ª chamada, devendo o encarregado de educação ou o aluno, em caso de maioria, no prazo de dois dias úteis a contar da data de realização do exame da 1.ª chamada, apresentar a respectiva justificação ao órgão de gestão da escola.

## **CAPÍTULO III**

### **REAPRECIÇÃO DAS PROVAS DE EXAME**

#### **55. Competência para a reapreciação de provas**

55.1. É da competência do JNE a reapreciação das seguintes provas de exame:

- exames das disciplinas referidas nos Quadros I e II do Anexo II do Despacho Normativo n.º 19/2008, de 19 de Março, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Despacho Normativo nº 10/2009, de 19 de Fevereiro.
- exames a nível de escola equivalentes aos exames nacionais.

#### **56. Possibilidade de reapreciação das provas**

56.1. É admitida a reapreciação de todas as provas de exame de cuja resolução haja registo em papel ou produção de trabalho tridimensional.

56.2. Quando a prova, para além da resolução registada em papel, incluir a observação do desempenho de outras competências, só é passível de reapreciação a parte escrita

#### **57. Efeitos da apresentação do pedido de reapreciação**

57.1. A formalização do pedido de reapreciação de uma prova implica a suspensão da classificação que fora inicialmente atribuída.

57.2. 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 ponto seguinte.

57.3. Se a reapreciação implicar a reprovação do aluno que já obtivera aprovação com base na classificação da correcção, é atribuída a classificação mínima que possibilite a aprovação do aluno.

#### **58. Fases do processo de reapreciação**

No processo de reapreciação, há a considerar duas fases distintas:

- a) A da 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 da 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

#### **59. Pedido de consulta da prova**

59.1. O requerimento de consulta da prova (Modelo 10/JNE/EB ), feito pelo Encarregado de Educação ou pelo próprio examinando quando maior, deve ser sempre dirigido ao Presidente/Director do estabelecimento de ensino onde foram afixados os resultados do exame.

59.2. O requerimento é apresentado no prazo de dois dias úteis após a publicação da respectiva classificação, em duplicado, servindo este de recibo a devolver ao requerente.

## **60. Realização da consulta**

60.1. No prazo máximo de dois dias úteis após a entrega do requerimento devem ser facultados aos alunos o enunciado da prova com as cotações, os critérios de classificação e a fotocópia da prova realizada (mediante o pagamento dos encargos), devendo assegurar-se a ocultação da assinatura do professor corrector/classificador pelos meios adequados (não usar fita ou tinta correctora no original da prova), no sentido de preservar o seu anonimato.

60.2. A consulta do original da prova só pode ser efectuada na presença de um elemento do órgão de gestão da escola ou de um membro do Secretariado de Exames, sempre com salvaguarda do anonimato do professor corrector/classificador.

## **61. Formalização do pedido de reapreciação**

Se, após a consulta da prova, o requerente considerar que existem motivos para solicitar a reapreciação da mesma, deve apresentar, nos serviços de administração escolar, requerimento, nos dois dias úteis seguintes à data em que a prova lhe foi facultada, em impresso próprio Modelo 11/JNE/EB dirigido à Presidente do JNE.

61.1. No requerimento, feito em duplicado, devem ser indicados o nome da disciplina e o código da prova a que respeita o pedido de reapreciação.

61.2 Os serviços administrativos procedem à cobrança da quantia de € 5, emitindo o correspondente recibo (número 25.1 do Regulamento dos exames do ensino básico).

61.3. O pedido de reapreciação é acompanhado de alegação justificativa, a apresentar no Modelo 12/JNE/EB (eventualmente também em folhas de continuação de Modelo 12-A/JNE/EB), a qual indica os motivos que justificam o pedido de reapreciação, podendo ainda o aluno anexar pareceres e relatórios que melhor o fundamentem, tendo em conta o anonimato da autoria destes pareceres e relatórios.

61.4 Quando forem apresentados documentos de alegação noutra suporte, o Modelo 12/JNE/EB serve de rosto da demais documentação.

61.5. A alegação deve indicar as razões que fundamentam o pedido de reapreciação, as quais só podem ser de natureza científica ou de juízo sobre a aplicação dos critérios de classificação ou a existência de vício processual. A alegação não pode conter elementos identificativos do aluno ou referências à sua situação escolar ou profissional, nestes se incluindo a referência a qualquer estabelecimento de ensino frequentado, sob pena de indeferimento liminar do processo de reapreciação (n.º 25.3 do Regulamento dos exames do ensino básico).

61.6. Sempre que se verificar que a alegação não se baseia em argumentos de natureza científica ou de juízo sobre a aplicação dos critérios de classificação, o indeferimento dos processos de reapreciação é liminar, sendo da competência do Responsável do Agrupamento.

61.7. Se a reapreciação incidir exclusivamente sobre erro na soma das cotações, o requerente deve apresentar o modelo 11-A/JNE/EB devidamente preenchido. Neste caso, não há lugar a alegação nem é devido o depósito de qualquer quantia (n.º 25.5 do Regulamento dos exames do ensino básico).

## **62. Organização do processo de reapreciação na escola**

62.1. Cada pedido de reapreciação dá origem à organização de um processo constituído por:

a) modelo 11-B/JNE/EB;

b) alegação justificativa (Mod.12/JNE/EB);

c) original da prova prestada pelo aluno, sem o talão destacável, que fica guardado na escola;

d) enunciado da prova e critérios de classificação (tanto nos exames nacionais como nos exames a nível de escola), tendo em atenção a existência de enunciados e respectivos critérios de classificação de provas adaptadas para alunos com necessidades educativas especiais;

62.2. O processo é organizado de forma a garantir rigorosamente o anonimato do aluno.

62.3. O original do requerimento da reapreciação fica arquivado no estabelecimento de ensino.

## **63. Envio dos processos ao Agrupamento**

Os processos, depois de organizados, devem ser agrupados por prova código/disciplina e entregues pelo Presidente/Director, no dia útil imediatamente a seguir, na sede do Agrupamento, em envelopes separados que, no exterior, são identificados com a etiqueta do Modelo 08/JNE/EB e vão acompanhados da guia de entrega Modelo 13/JNE/EB.

## **64. Gestão da bolsa de professores relatores**

Os professores relatores são designados de entre os professores constantes da bolsa de relatores. A designação é apresentada pelo Responsável de Agrupamento ao Director Regional de Educação, o qual propõe a sua nomeação à Presidente do Júri Nacional de Exames.

## **65. Apreciação das provas pelos professores relatores**

65.1. A reapreciação incide sobre toda a prova, independentemente das questões identificadas na alegação justificativa.

65.2 As provas de exame nacional e dos exames elaborados a nível de escola que sejam objecto de pedido de reapreciação são submetidas à análise de um professor relator, o qual não pode ter corrigido nem classificado essas mesmas provas.

65.3. Ao professor relator compete antes de mais proceder à correcção de eventuais erros que verifique na soma das cotações da totalidade dos itens da prova.

65.4. Ao professor relator compete propor e fundamentar a nova classificação (inferior, igual ou superior à inicial) a atribuir à prova, justificando nomeadamente as questões alegadas pelo aluno e aquelas que foram sujeitas a alteração por discordância com a classificação atribuída pelo corrector/classificador.

65.5. A proposta do professor relator e a sua fundamentação assumem a forma de parecer, o qual deve ser objectivo, completo e circunstanciado.

65.6. Do não cumprimento destas condições resulta a ineficácia do parecer e sua consequente anulabilidade.

65.7. Os professores relatores devolvem as provas reapreciadas e restante documentação ao Agrupamento, dentro do prazo definido pelo respectivo Responsável.

## **66. Determinação do resultado da reapreciação**

66.1. Caso se verifique diferença igual ou superior a 15 pontos percentuais entre a classificação resultante da incorporação da classificação proposta pelo professor relator e a classificação inicial da prova, o Responsável de Agrupamento remete todo o processo ao Coordenador da Delegação Regional do JNE, para as diligências prescritas no n.º 26.7 do Regulamento dos exames do ensino básico.

66.2. O segundo relator reaprecia de novo a prova nos termos referidos no nº 65 desta Norma, com conhecimento do parecer/proposta e da grelha elaborados pelo primeiro relator, cujo anonimato deve ser devidamente garantido.

66.3. A classificação resultante da incorporação da proposta do segundo professor relator passa a constituir a classificação final da prova, após homologação pela Presidente do JNE.

66.4. A decisão da reapreciação é definitiva para todos os efeitos legais, sem prejuízo da possibilidade de reclamação prevista no n.º 27 do Regulamento dos exames do ensino básico.

## **67. Procedimentos a adoptar pela escola após a reapreciação**

67.1. O Presidente/Director ou seu delegado devidamente credenciado faz o levantamento, na sede do Agrupamento de exames, das provas reapreciadas, das alegações justificativas, dos pareceres dos relatores, das grelhas de classificação e dos despachos de homologação.

67.2. Desvendado o anonimato das provas, o Presidente/Director afixa os resultados da reapreciação nas datas fixadas no despacho do calendário de exames - 8 de Agosto, constituindo este o único meio oficial de comunicação aos interessados.

67.3. Compete ainda ao Presidente/Director, através do Secretariado de Exames, assegurar a repetição dos procedimentos definidos no n.º 54 desta Norma de forma a actualizar os dados em função das classificações da reapreciação e ordenar o envio dos dados correspondentes ao JNE - Programa ENEB, por correio electrónico.

## **68. Reclamações ao resultado da reapreciação**

68.1. Do resultado da reapreciação pode ainda haver reclamação a dirigir à Presidente do JNE, mediante requerimento a apresentar pelo Encarregado de Educação ou pelo examinando, quando maior, no prazo de quatro dias úteis a contar da data da afixação dos resultados da reapreciação, na escola onde foi realizado o exame.

68.2. O requerimento da reclamação deve ser formulado no Modelo 14/JNE/EB e a fundamentação deve ser exarada nos Modelos 15/JNE/EB e 15-A/JNE/EB (folha de continuação).

68.3. Apenas constituem fundamento de reclamação a discordância na aplicação dos critérios de classificação das provas 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 escola/agrupamento que tenha frequentado.

68.4. A reclamação apenas pode incidir sobre as questões que foram objecto 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.

68.5. Para efeitos de reclamação, devem ser facultadas ao interessado (mediante pagamento dos encargos) fotocópias das diferentes peças do processo – nomeadamente do(s) parecer(es) do(s) professor(es) relator(es) e da(s) grelha(s) de classificação -, devendo proceder-se, na escola, à ocultação das assinaturas do professor corrector/classificador e do(s) professor(es) relator(es) pelos meios adequados (não usar fita ou tinta correctora no original da prova) no sentido de preservar o seu anonimato.

## **69. Organização do processo de reclamação**

69.1. Compete ao Presidente/Director enviar à Presidente do JNE (Avenida 24 de Julho, n.º 140, 6.º andar, 1399-025 LISBOA) as reclamações apresentadas ao resultado da reapreciação, no dia seguinte ao da respectiva entrada nos serviços administrativos da escola.

69.2. Do processo de reclamação do resultado da reapreciação devem constar:

- a) o requerimento do interessado devidamente preenchido (e sem ocultação dos dados identificativos);
- b) a fundamentação da reclamação;
- c) o original da prova (incluindo o talão destacável);
- d) o enunciado da prova e os critérios de classificação;
- e) a alegação justificativa da reapreciação;
- f) a(s) grelha(s) e o(s) parecer(es) do(s) professor(es) relator(es);
- g) a acta de homologação do resultado de reapreciação.

### **70. Conclusão do processo de reclamação**

Devolvido o processo de reclamação à escola pela Presidente do JNE, a ocorrer no prazo máximo de trinta dias úteis contados a partir da data da apresentação da reclamação na escola, o Presidente/Director nomeia responsáveis pela repetição dos procedimentos definidos no n.º 54 desta Norma, de forma a actualizar os dados em função do resultado da reclamação.