



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RESPOSTA AO RECURSO

Processo Seletivo Simplificado nº 01/2026 – PROCON de Pará de Minas

Cargo: Advogado

Recorrente: Leonardo Silva Leite

1. RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto por Leonardo Silva Leite contra a pontuação atribuída na etapa de entrevista pessoal, na qual requer a revisão das notas atribuídas às questões 1 a 4, sob o argumento de que suas respostas estariam em conformidade com o gabarito oficial e as orientações previstas no edital.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

A análise do recurso foi realizada com base no gabarito oficial da entrevista pessoal e nos critérios objetivos estabelecidos no edital, notadamente aqueles previstos no item 7.18.1 e 71.19, que avaliam conhecimento, desenvoltura, análise crítica, postura no atendimento ao público e adequação às atribuições do cargo.

Pergunta 1

O gabarito estabelece que a resposta esperada deveria contemplar não apenas a apresentação pessoal e a motivação do candidato, mas também a compreensão do papel institucional do PROCON, compreendido como órgão de acolhimento, orientação, equilíbrio das relações de consumo e suporte tanto ao consumidor quanto ao fornecedor.

O candidato se apresentou de forma adequada, demonstrando experiência profissional e interesse na função pública, bem como destacou, com acerto, aspectos relevantes do atendimento ao consumidor, tais como empatia, linguagem acessível e necessidade de informação qualificada. Assim, presente adequada compreensão do atendimento ao público e a desenvoltura esperada, justifica-se o aumento da nota.

Conclusão: majora-se a nota para 5,0.

Pergunta 2

Nos termos do gabarito, esperava-se que o candidato apresentasse visão ampla e crítica acerca dos maiores desafios dos PROCON's (falta de estrutura, servidores, fiscalização e capacitação) e dos principais problemas enfrentados pelos consumidores (fraudes, abusos bancários, golpes, preços abusivos, desinformação, entre outros).



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

O candidato destacou como principal problema a desinformação do consumidor, apontando, inclusive, aspectos atuais como influência de publicidade digital e indução ao erro, o que demonstra capacidade de análise e percepção da realidade contemporânea.

Entretanto, a resposta não se mostrou condizente com o esperado. A falta de informação, por si só, não representa desafio para os PROCON's. O candidato não mencionou os problemas relevantes e recorrentes, como falta de estrutura, falta de servidores, falta de capacitação e equipamentos de fiscalização. Da mesma forma como deixou de abordar as fraudes, golpes, abusos bancários e práticas abusivas de mercado.

Dessa forma, embora haja coerência e clareza na exposição, não houve atendimento integral ao conteúdo esperado no gabarito, especialmente quanto à amplitude da análise, justificando a manutenção da nota.

Conclusão: mantém-se a nota.

Pergunta 3

No que se refere à utilização de plataformas digitais, como o consumidor.gov.br, o gabarito exige que o candidato reconheça tais ferramentas como meios complementares, céleres e eficazes, integrados à atuação do PROCON, além de destacar o papel do órgão na educação para o consumo.

O candidato, por sua vez, enfatizou a dificuldade de acesso de parte dos consumidores às plataformas digitais e a importância de canais alternativos de atendimento, como telefone e aplicativos de mensagens.

Embora tal abordagem revele sensibilidade social e preocupação com a universalização do acesso ao direito pelos consumidores, a resposta mostrou-se insuficiente. O candidato valorizou as plataformas digitais como instrumentos relevantes de solução de conflitos. Reconheceu, de certa forma, o papel da comunicação facilitada entre fornecedor e consumidor por meio do telefone e Whatsapp, mas não evidenciou a integração entre os meios digitais e a atuação do PROCON.

Assim, por não ter abordado a dimensão educativa inserida no papel do PROCON, limitando-se à perspectiva de atendimento, e havendo apontado parcialmente a importância de meios de contato direto entre consumidor e fornecedor, justifica-se a reforma parcial da nota.

Conclusão: majoração da nota para 4,5.

Pergunta 4

No tocante à situação prática apresentada, o gabarito exige que o candidato demonstre capacidade de atuação em cenário de tensão, com postura calma,



PODER EXECUTIVO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

equilíbrio emocional, clareza na comunicação, explicação do papel do PROCON como mediador e orientação adequada quanto às alternativas disponíveis ao consumidor.

O candidato, em sua resposta, limitou-se a afirmar que, estando a informação clara para o consumidor e, no minuto 4:32, “que uma vez que esteja tudo transparente para o consumidor eu não vejo como haver esse questionamento por parte dele”, o que evidencia insuficiente percepção da dinâmica de conflito e da necessidade de acolhimento em situações de insatisfação, revelando postura inicial pouco compatível com o atendimento ao público em ambiente de mediação.

Apenas após intervenção da entrevistadora é que o candidato passou a desenvolver resposta mais adequada, mencionando a possibilidade de orientação ao consumidor quanto às medidas administrativas e judiciais cabíveis, bem como os limites de atuação do PROCON.

Todavia, mesmo com a complementação, a resposta permaneceu parcialmente incompleta, pois não destacou de forma clara a necessidade de manutenção da calma e do controle emocional e não evidenciou o papel do PROCON como órgão imparcial de mediação, sobretudo ao afirmar que o PROCON não teria competência para a solução desse hipotético conflito, recomendando as vias judiciais.

Assim, embora haja demonstração de conhecimento técnico acerca dos encaminhamentos possíveis, não restou plenamente claro para a Comissão Julgadora o comportamento exigido para a função, especialmente no que se refere à condução de situações de conflito com o consumidor.

Conclusão: mantém-se a nota.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, a Comissão Julgadora decide por CONHECER do recurso e **DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO**, exclusivamente para majorar a nota da pergunta 1 para 5,0 pontos e a pergunta 3 para 4,5 pontos, mantendo-se inalteradas as demais notas atribuídas às perguntas 2 e 4, por ausência de elementos que justifiquem sua revisão.

Pará de Minas, 27 de março de 2026.

THIAGO SANTOS OLIVEIRA
Membro da Comissão Julgadora

GRAZIELE CRISTIANE FELIPES
Membro da Comissão Julgadora

BRUNO SOARES DE SOUZA
Presidente da Comissão Julgadora

Assinantes

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:

V1L

J16

DGJ

Y7Y