



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:** Natiele Raíssa Oliveira Matos

#### 1. RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto por Natiele Raíssa Oliveira Matos contra a pontuação atribuída na etapa de entrevista pessoal, na qual requer a revisão das notas atribuídas às questões 1 a 5, 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

A candidata afirmou, no minuto 0:53 da gravação, que o papel do PROCON consiste em receber consumidores e fornecedores para fins de orientação e registro de reclamações, bem como na possibilidade de aplicação de sanções, resposta que se mostra, em conteúdo, alinhada ao objetivo da pergunta 1.

No entanto, a avaliação não se restringe ao conteúdo da resposta, abrangendo também critérios como desenvoltura, clareza e segurança na comunicação, considerados de forma global ao longo da entrevista, nos termos do edital. Nesse ponto específico da resposta, a candidata demonstrou segurança e confiança na exposição de suas ideias, justificando a majoração da nota.

Conclusão: pela majoração da nota para 5,0.

##### Pergunta 2

A pergunta formulada exigia da candidata a identificação distinta e objetiva de dois eixos: (a) os principais desafios enfrentados pelos PROCON's no Brasil e (b) os maiores problemas enfrentados atualmente pelos consumidores, conforme parâmetros do gabarito oficial.



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

---

Em sua resposta, a candidata mencionou que um dos desafios seria “quando o consumidor tenta se eximir da responsabilidade”, bem como apontou a dificuldade de contato com o fornecedor. Essas condutas, contudo, não se mostram compatíveis com o padrão de resposta esperado, uma vez que não representam, de forma técnica e estruturada, os principais desafios institucionais enfrentados pelos PROCON’s, os quais estão mais diretamente relacionados à falta de estrutura, insuficiência de servidores, carência de capacitação e limitações nos mecanismos de fiscalização.

Da mesma forma, no que se refere aos problemas enfrentados pelos consumidores, a resposta não contemplou aspectos centrais como fraudes bancárias, golpes, superendividamento, aumento de preços, desinformação e práticas abusivas por fornecedores, limitando-se a apontamentos genéricos e dissociados do núcleo da questão.

Ressalte-se, ainda, que a candidata não realizou de forma clara a diferenciação entre os desafios institucionais dos PROCON’s e os problemas vivenciados pelos consumidores, o que compromete a completude e a adequação da resposta ao comando da pergunta.

Diante disso, considerando a ausência de aderência substancial ao gabarito oficial e a insuficiência da resposta quanto à delimitação dos dois eixos propostos, não há fundamento para revisão da nota atribuída.

Conclusão: mantém-se a nota.

### **Pergunta 3**

A questão proposta exigia da candidata não apenas a demonstração de conhecimento sobre o funcionamento da plataforma consumidor.gov.br, mas, sobretudo, a análise crítica acerca do papel institucional dos PROCON’s, destacando sua atuação complementar aos meios digitais, bem como sua relevância na mediação de conflitos e na promoção da educação para o consumo, conforme previsto no gabarito oficial.

Em sua resposta, a candidata concentrou-se na explicação do funcionamento da plataforma, mencionando que o fornecedor responde às demandas e que há um sistema de avaliação relacionado à qualidade da solução apresentada. Ademais, buscou relacionar esse mecanismo à ideia de educação para o consumo, ao afirmar que a postura das empresas poderia servir como exemplo para os demais agentes.

Todavia, a resposta apresentada não enfrentou adequadamente o núcleo da pergunta, uma vez que deixou de abordar, de forma clara e objetiva, o papel dos PROCON’s nesse contexto, especialmente quanto à sua atuação como órgão mediador, fiscalizador e promotor de políticas públicas de educação consumerista.

Além disso, não houve a demonstração de que as plataformas digitais constituem instrumentos complementares à atuação dos PROCON’s, inexistindo qualquer antagonismo entre tais meios, aspecto central esperado na resposta.



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

---

Ademais, a candidata apresentou insegurança na condução da resposta, inclusive com a necessidade de intervenção do entrevistador para retomada do enunciado, culminando na manifestação final: “não sei se seria nesse sentido ou se estou viajando”, o que evidencia fragilidade na desenvoltura, critério expressamente previsto no edital.

Dessa forma, embora se reconheça uma compreensão inicial e superficial acerca do funcionamento da plataforma digital, a resposta não atingiu o nível de profundidade, clareza e análise crítica exigidos, tampouco atendeu de forma satisfatória aos critérios de avaliação estabelecidos.

Conclusão: mantém-se a nota.

#### **Pergunta 4**

A questão proposta exigia da candidata a demonstração de capacidade prática de atuação diante de situação de conflito, notadamente quanto à manutenção da calma, postura profissional, mediação entre as partes, esclarecimento do papel institucional do PROCON e condução do atendimento de forma respeitosa e eficaz, conforme previsto no espelho avaliativo.

Em sua resposta, a candidata indicou que buscaria orientar o consumidor com base no Código de Defesa do Consumidor e em entendimentos jurisprudenciais, além de afirmar que o PROCON não atua de forma parcial, devendo seguir o que está previsto na legislação.

Embora se reconheça que a candidata tenha identificado corretamente a natureza imparcial da atuação do PROCON, a resposta apresentada não enfrentou adequadamente todo o núcleo da situação proposta, uma vez que deixou de abordar aspectos essenciais relacionados à condução prática do atendimento diante de consumidor exaltado, tais como a necessidade de manutenção da calma, escuta ativa, postura acolhedora ou técnicas de mediação, justificando a modificação da nota.

Conclusão: majoração da nota para 4,8.

#### **Pergunta 5**

A questão proposta exigia do candidato a correta identificação da natureza jurídica da relação estabelecida entre advogado e cliente, bem como a análise da aplicabilidade, ou não, do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, especialmente para fins de inversão do ônus da prova.

Nos termos do espelho avaliativo, a resposta esperada consistia no reconhecimento de que a relação entre advogado e cliente é regida por legislação própria, notadamente o Estatuto da Advocacia (Lei nº 8.906/94), o que afasta, como regra, a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Consequentemente, não se mostra cabível a inversão do ônus da prova com fundamento no CDC nesse contexto específico.



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

---

Em sua resposta, a candidata apresentou considerações gerais acerca do conceito de consumidor, mencionando a teoria finalista mitigada e a noção de vulnerabilidade técnica. Todavia, ao final, concluiu pela possibilidade de inversão do ônus da prova, sob o argumento de que o cliente seria parte vulnerável na relação.

Ocorre que tal conclusão não se coaduna com o entendimento esperado, uma vez que parte de premissa equivocada, consistente na aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação entre advogado e cliente, o que não se verifica no caso concreto.

Ademais, a candidata não enfrentou o ponto central da questão, qual seja, a distinção entre relações de consumo e relações de natureza advocatícia, tampouco realizou a diferenciação entre os contextos judicial e administrativo mencionados no enunciado.

Assim, embora se reconheça a demonstração de conhecimento teórico acerca de institutos do direito do consumidor, a resposta apresentada incorre em erro no núcleo jurídico da questão, comprometendo sua adequação ao gabarito e aos critérios avaliativos estabelecidos.

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 4 para 4,8 pontos, mantendo-se inalteradas as demais notas atribuídas às perguntas 2, 3 e 5, 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](https://verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud)** e insira o código abaixo:

**E8G****DR1****54N****QP2**