



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: Técnico em Administração (Atendente do PROCON)

Recorrente: Viviane Rodrigues Ribeiro

1. RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto por Viviane Rodrigues Ribeiro 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 7.22.1 e 7.23, que avaliam conhecimento, desenvoltura, análise crítica, postura no atendimento ao público e adequação às atribuições do cargo.

Pergunta 1

Embora a candidata tenha apresentado elementos relacionados ao papel institucional do PROCON, verificou-se, a partir da gravação da entrevista, que não demonstrou a desenvoltura esperada para o exercício da função.

No minuto 1:21 da gravação, a candidata expressamente afirmou: “é...também,.. é... é... tô nervosa”, evidenciando insegurança na comunicação, aspecto diretamente relacionado aos critérios de clareza, segurança e postura exigidos para o atendimento ao público e, por consequência, para o cargo de atendente.

Considerando que a desenvoltura e a segurança na comunicação constituem elementos essenciais da avaliação, especialmente para função que envolve contato direto com o consumidor, não há elementos suficientes para revisão da nota atribuída.

Conclusão: mantém-se a nota.

Pergunta 2

A candidata apontou como desafios, no minuto 2:03, “a alta demanda



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

em relação a..., supor... ao invés de procurar o PROCON ele já vai direto para as vias judiciais...”, ou seja, a busca pelo Judiciário por parte dos consumidores não se coaduna com o padrão esperado de resposta. Nos termos do gabarito oficial, os desafios enfrentados pelos órgãos de defesa do consumidor estão relacionados, em princípio, com a falta de estrutura, falta de pessoal e de equipamentos, que seriam úteis no enfrentamento do aumento do preço dos combustíveis, fraudes bancárias, empréstimos, dentre tantos outros. A judicialização, por sua natureza, não configura desafio do órgão, mas sim uma via alternativa de resolução de conflitos, muitas vezes decorrente da postura da empresa, e não da utilização dos mecanismos administrativos pelos órgãos de defesa do consumidor.

Conclusão: mantém-se a nota.

Pergunta 3

A candidata demonstrou parcialmente compreensão da situação apresentada, ao indicar a necessidade de coleta de informações e adoção de postura acolhedora, o que está em consonância com o gabarito oficial.

Entretanto, também afirmou, no minuto 3:52, que buscaria apoio por se tratar de “empréstimo”, o que revela certa limitação na autonomia para condução do atendimento, além de indicar insegurança no enfrentamento de situações práticas típicas da rotina do PROCON.

Essa postura demonstra certa ausência de proatividade e de confiança na própria capacidade de atendimento, aspectos relevantes para o desempenho da função.

Conclusão: mantém-se a nota.

Pergunta 4

A candidata demonstrou, em sua resposta, a compreensão adequada quanto à necessidade de atuação imparcial do atendente do PROCON ao afirmar que ouviria as duas partes, elemento essencial para a mediação de conflitos entre consumidor e fornecedor.

A imparcialidade, aliada ao respeito às partes e à busca de solução consensual, constitui requisito fundamental da atuação do órgão, conforme previsto no gabarito oficial. A menção ou demonstração desse aspecto justifica a majoração da nota ante a completude da resposta.

Conclusão: majoração da nota para 5,0 pontos.

CONCLUSÃO



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

Diante do exposto, a Comissão Julgadora decide por CONHECER do recurso e **DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO**, exclusivamente para majorar a nota da questão 4 para 5,0 (cinco) pontos, mantendo-se inalteradas as demais notas atribuídas às perguntas 1, 2 e 3, 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:

8X3**M8M****KQ2****M30**