



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

GABARITO ENTREVISTA PESSOAL – CARGO DE ADVOGADO (PROCON)

Critérios de avaliação

7.18.1 Na entrevista pessoal serão analisadas as condições relacionadas às atribuições do cargo, tais como conhecimento, desenvoltura, objetividade, análise crítica sobre temas relacionados ao Direito do Consumidor e atendimento ao público, cuja pontuação pode variar entre 1 (um) a 30 (trinta) pontos.

7.19 A entrevista pessoal versará, entre outros temas, sobre:

- noções de atendimento ao público e relação com o consumidor;
- princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor;
- organização administrativa, rotinas e procedimentos administrativos;
- capacidade de interpretação e solução de situações práticas relacionadas ao atendimento e à instrução de demandas administrativas;
- compreensão, raciocínio, desenvoltura e conhecimento técnico sobre tema do Direito do Consumidor, teses do STJ e doutrina consumerista.

• Pergunta 1: (2 min) / Nota (de 1 a 5 pontos)

Apresente-se brevemente e explique por que deseja trabalhar no PROCON de Pará de Minas e qual você acredita ser o papel do PROCON em Pará de Minas.

Resposta esperada: apresentação (nome, ocupação, interesse, desafios, visão de futuro) e (papel de acolhimento e auxílio dos consumidores e fonte de informação e respaldo para os fornecedores)

Critérios observados: clareza e segurança na comunicação, visão institucional, interesse pela função pública, compreensão do papel do PROCON [conhecimento, desenvoltura, análise crítica: 2 pontos] [atendimento ao público: 1 ponto] [condições relacionadas ao cargo: 2 pontos]

• Pergunta 2: (2 min) / Nota (de 1 a 5 pontos)

Na sua opinião, quais são hoje os maiores desafios enfrentados pelos PROCON's no Brasil e os maiores problemas enfrentados hoje pelos consumidores?

Resposta esperada: PROCON: falta de estrutura, falta de servidores, falta de capacitação e equipamentos de fiscalização. Consumidor: aumento no preço de combustíveis, fraudes e abusos dos bancos, falta de informação, desrespeito de fornecedores, empréstimos consignados, golpes em geral.



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

Critérios avaliados: visão crítica com clareza e segurança na resposta, compreensão do cenário atual do consumo [conhecimento, desenvoltura, análise crítica: **3 pontos**] [atendimento ao público: **1 ponto**] [condições relacionadas ao cargo: **1 ponto**]

• **Pergunta 3: (2 min) / Nota (de 1 a 5 pontos)**

Com o surgimento de plataformas digitais de reclamação, como o consumidor.gov.br, como você avalia o papel dos PROCON's na solução de conflitos e na promoção da educação para o consumo?

Resposta esperada: enaltecer, com clareza e segurança, a plataforma digital e os meios alternativos disponíveis ao consumidor para a solução dos seus conflitos, não havendo confronto entre a atuação do PROCON e os sites que promovem meios de contato direto com empresas, cômodo (de casa mesmo resolve) e ágil (celular, computador) entre consumidor e fornecedor.

Critérios observados: visão do papel ao PROCON e da importância das plataformas digitais no auxílio aos consumidores [conhecimento, desenvoltura, análise crítica: **3 pontos**] [atendimento ao público: **1 ponto**] [condições relacionadas ao cargo: **1 ponto**]

• **Pergunta 4: (2 min) / Nota (de 1 a 5 pontos)**

Durante uma tentativa de acordo com a empresa, o consumidor se exalta ao perceber que o fornecedor não fará uma proposta de acordo e começa a acusar o PROCON de estar do lado da empresa. Como o advogado do PROCON deve agir nesta situação?

Resposta esperada: manter a postura calma, explicar o funcionamento do atendimento, esclarecer o papel de mediador do órgão, buscar o diálogo respeitoso e direcionar a conversa para os próximos passos legais, como buscar a via judicial, caso o impasse permaneça.

Critérios avaliados: capacidade de lidar com situações de tensão, postura profissional / equilíbrio emocional / clareza e segurança na comunicação, capacidade de mediação [conhecimento, desenvoltura, análise crítica: **2 pontos**] [atendimento ao público: **2 pontos**] [condições relacionadas ao cargo: **1 ponto**]

• **Pergunta 5: (2 min) / Nota (de 1 a 10 pontos)**

Um cliente contrata um advogado para atuar em uma causa contra uma companhia aérea. O processo foi julgado improcedente. O cliente, alegando que o advogado foi negligente ao



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

não apresentar uma prova documental específica, ajuíza uma ação de indenização por danos materiais e morais e pede a inversão do ônus da prova baseado no CDC, alegando ser hipossuficiente. Nesse exemplo se mostraria cabível a inversão do ônus da prova no processo administrativo diante da hipossuficiência técnica do cliente perante o saber jurídico do advogado?

Resposta esperada: opção 1: Responder que não é cabível. O candidato deve explicar que a relação entre advogado e cliente é regida por norma estatutária própria (EAOAB), o que afasta a incidência do CDC. Como o CDC não se aplica, o instituto da inversão do ônus da prova é inaplicável.

Opção 2: Responder que, neste exemplo, num ambiente judicial, a inversão do ônus da prova baseada no CDC não seria possível por não se tratar de relação de consumo.

Opção 3: Responder que, num processo administrativo do PROCON, quando se tratar de relação de consumo, é admitida a inversão do ônus da prova.

Critérios avaliados: desenvolvimento de raciocínio diante da situação narrada e conhecimento, desenvoltura e objetividade na argumentação (podendo ser aceita respostas que contenham raciocínio jurídico adaptável a algum desses detalhes contidos na pergunta, com maior peso a primeira opção, sendo: (1) noção de que o CDC não se aplica à relação entre cliente e advogado; (2) a percepção de que no processo administrativo, no âmbito do PROCON, também é admitida a inversão do ônus da prova; e (3) .identificar na pergunta a noção de processo judicial e inserção de processo administrativo na narrativa. [\[conhecimento, desenvoltura, análise crítica: 10 pontos\]](#)