



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

**GABARITO ENTREVISTA PESSOAL – CARGO DE TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO
(ATENDENTE DO PROCON)**

Critérios de avaliação

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

7.23 A entrevista pessoal versará, entre outros temas, sobre: a) noções de atendimento ao público e relação com o consumidor; b) princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor; c) organização administrativa, rotinas e procedimentos administrativos; d) capacidade de interpretação de situações práticas relacionadas ao atendimento e à instrução de demandas administrativas; e) compreensão, raciocínio, desenvoltura e conhecimento técnico sobre tema do Direito do Consumidor.

• 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 órgão na defesa dos consumidores.

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 avaliados: clareza e segurança na comunicação, visão institucional, interesse pela função pública [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 órgãos de defesa do consumidor no Brasil?

Resposta esperada: falta de estrutura, falta de pessoal e equipamentos, aumento do preço dos combustíveis, problemas com fraudes bancárias, empréstimo, superendividamento, e desinformação

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



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

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

Um consumidor idoso procura o PROCON dizendo que descobriu descontos em sua conta bancária que não reconhece, mas tem dificuldade para explicar a situação. Como você conduziria esse atendimento?

Resposta esperada: usando linguagem simples, informar que precisar coletar mais informações e documentos, e, mantendo uma postura acolhedora, dar prioridade no atendimento por ser idoso; notificar a instituição para dar esclarecimentos.

Critérios avaliados: raciocínio prático, clareza e segurança na comunicação, correção na orientação, noção de atendimento ao público idoso e proatividade na busca de solução de problemas [conhecimento, desenvoltura, análise crítica: **2 pontos**] [atendimento ao público: **2 pontos**] [condições relacionadas ao cargo: **1 ponto**]

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

No atendimento ao público podem surgir conflitos entre consumidor e empresa. Qual deve ser a postura de um atendente do PROCON nessas situações?

Resposta esperada: imparcialidade, respeito às partes, buscar uma solução amigável e observar o cumprimento do CDC

Critérios avaliados: capacidade de lidar com situações de tensão, postura profissional, clareza e segurança na comunicação, capacidade de mediação e proatividade na busca de solução de problemas [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)**

Explique a diferença entre vício aparente, vício de fácil constatação e vício oculto, e os prazos que o consumidor tem para reclamar de cada um deles.

Resposta esperada: Vício aparente e de fácil constatação são sinônimos previstos no caput do art. 26 e o prazo é de 30 dias para produtos não duráveis ou 90 dias para produtos duráveis. Já o vício oculto é aquele que não é perceptível facilmente e o prazo para reclamar é também de 30 ou 90 dias a partir de quando ficar evidenciado o defeito.

Opção 2: Vício aparente é aquele perceptível a olho nu, enquanto que o de fácil constatação se nota com pouco ou nenhum esforço, podendo ficar evidenciado pelo manuseio ou pela percepção de funcionamento incorreto do produto ou da execução do serviço.



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

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, sendo: (a) entender que vício aparente e de fácil constatação são sinônimos ou possível sutil diferença, citando exemplos e (b) identificar que os prazos são os mesmos para todos os três exemplos de vícios. [\[conhecimento, desenvoltura, análise crítica: 10 pontos\]](#)