

# CONCURSO PÚBLICO UFMG

## EDITAL Nº 3428/2025

### ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

### PROVA TEÓRICO-PRÁTICA

**ABRA APENAS QUANDO AUTORIZADO.**

#### Antes de começar a fazer as provas:

- Verifique se este caderno contém PROVA de: Conhecimentos Específicos do Cargo, com 15 questões. Cada uma dessas questões, sequencialmente numeradas de **01 a 15**, possui 04 alternativas.

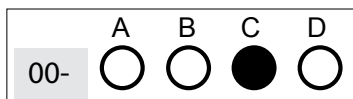
Caso haja algum problema, solicite a substituição do seu caderno de provas.

#### Na Folha de Respostas:

- Confira seu nome e número de inscrição.
- Assine, A TINTA, no espaço indicado.

Ao transferir as respostas para a Folha de Respostas:

- USE SOMENTE CANETA AZUL ou PRETA para preencher a área reservada à letra correspondente a cada resposta, conforme o modelo:



Sua resposta **NÃO** será computada, se houver marcação de mais de uma alternativa.

**NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

A FOLHA DE RESPOSTAS não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

Sua prova somente poderá ser entregue após o **TÉRMINO DO** Período de Sigilo. Levante o braço, para que o fiscal possa recolhê-la.

Você deverá aguardar o fiscal se aproximar para, então, entregar o **CADERNO DE PROVAS** e a **FOLHA DE RESPOSTAS**.

Você **NÃO** poderá levar consigo o Caderno de Provas.

**O rascunho de gabarito, localizado no verso da capa deste Caderno de Provas, só poderá ser destacado pelo fiscal.**

Recolha seus objetos, deixe a sala e, em seguida, o prédio. A partir do momento em que sair da sala e até a saída do prédio, continuam válidas as proibições do uso de aparelhos eletrônicos e celulares, bem como não lhe é mais permitido o uso dos sanitários.

**Duração total das provas, incluindo transcrição da FOLHA DE RESPOSTAS: DUAS HORAS E TRINTA MINUTOS.**

# CONCURSO PÚBLICO UFMG – EDITAL Nº 3428/2025

## PROVA TEÓRICO-PRÁTICA CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO

01-  A  B  C  D

06-  A  B  C  D

11-  A  B  C  D

02-  A  B  C  D

07-  A  B  C  D

12-  A  B  C  D

03-  A  B  C  D

08-  A  B  C  D

13-  A  B  C  D

04-  A  B  C  D

09-  A  B  C  D

14-  A  B  C  D

05-  A  B  C  D

10-  A  B  C  D

15-  A  B  C  D

# PROVA TEÓRICO-PRÁTICA

## ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

### INSTRUÇÃO:

Leia o texto a seguir, para responder às questões de 01 a 04.

### CASO 1: O programa “Campus Conectado”

O Conselho Superior de uma Universidade Federal aprovou o programa “Campus Conectado”, uma escolha estratégica com o objetivo de digitalizar 100% dos processos acadêmicos e oferecer Wi-Fi de alta performance em todas as unidades. A execução técnica da política ficou a cargo da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), que iniciou o mapeamento de necessidades e a elaboração dos editais de licitação.

Durante a fase de implementação, a Auditoria Interna da instituição identificou que os critérios de seleção das empresas eram excessivamente restritivos, o que poderia limitar a concorrência e ferir a isonomia. Simultaneamente, o Tribunal de Contas da União (TCU) notificou a Reitoria para o envio imediato de relatórios sobre o emprego das verbas federais destinadas ao projeto. Visando mitigar riscos e elevar a confiança pública, a universidade disponibilizou um painel de “Dados Abertos”, para que a comunidade acadêmica e a sociedade civil pudessem fiscalizar, em tempo real, os gastos e o cronograma das obras.

### QUESTÃO 01

Com base na distinção entre governabilidade e governança e nas funções de Estado, assinale a alternativa **correta**.

- A) A superintendência técnica (STI), ao realizar os editais e mapear necessidades, exerce a função de governo, visto que detém a autonomia técnica sobre o projeto.
- B) A decisão estratégica do Conselho Superior de priorizar a digitalização reflete a governabilidade, compreendida como a legitimidade e o suporte político para estabelecer diretrizes.
- C) No modelo de administração contemporânea, a função administrativa é soberana e não se submete às diretrizes políticas estabelecidas pelos conselhos superiores.
- D) A aprovação do programa pelo Conselho Superior representa a governança, pois refere-se estritamente à capacidade operacional de entrega do serviço.

### QUESTÃO 02

Sobre o sistema de controle de prestação de contas e de responsabilidade, ou *accountability*, apresentado no caso, é **correto** afirmar que

- A) o questionamento feito pela Auditoria Interna sobre as restrições nos editais é um mecanismo de *accountability* horizontal, caracterizado pela fiscalização mútua entre órgãos e instituições de controle.
- B) o monitoramento feito pelos alunos e pela sociedade através do painel de dados abertos é um exemplo de *accountability* horizontal, pois ocorre entre entes de mesma hierarquia.
- C) a fiscalização exercida pelo TCU sobre a universidade configura a *accountability* vertical, pois o Tribunal atua como representante da vontade popular direta.
- D) a *accountability* social (exercida pela comunidade acadêmica) é desprovida de valor jurídico, servindo apenas como sugestão consultiva à administração.

### QUESTÃO 03

Considerando as normas que regem o sistema de controle na Administração Pública, é **incorreto** afirmar que

- A) o Tribunal de Contas é um órgão técnico que auxilia o Congresso Nacional na fiscalização contábil e orçamentária, não havendo subordinação hierárquica entre eles.
- B) o controle interno da universidade tem o dever de apoiar o controle externo, devendo informar ao TCU qualquer irregularidade detectada, sob pena de responsabilidade solidária.
- C) o sistema de controle interno deve focar na correção de erros formais, sendo-lhe vedada a avaliação da eficiência ou dos resultados das políticas públicas.
- D) o controle externo, exercido pelo Poder Legislativo sem auxílio do TCU, tem competência para fiscalizar a legalidade, a legitimidade e a economicidade dos atos da universidade.

### QUESTÃO 04

Sobre os desafios e tendências da gestão pública contemporânea abordados, analise os itens abaixo e classifique-os como (V) verdadeiro ou (F) falso:

- ( ) O conceito de “Estado Inteligente” defende que a Administração deve reduzir a transparência, para evitar que o controle social interfira na celeridade dos processos técnicos.
- ( ) Um dos grandes desafios atuais é a transição da *accountability* burocrática, focada apenas no cumprimento de normas, para uma *accountability* de resultados, focada no impacto real do serviço na vida do cidadão.
- ( ) A transparência ativa, como o Portal da Transparência, é uma perspectiva que fortalece a legitimidade democrática e atua como ferramenta de prevenção à corrupção.

Assinale a sequência **correta**.

- A) V, F, F.
- B) V, V, F.
- C) F, F, V.
- D) F, V, V.

### INSTRUÇÃO:

Leia o seguinte texto para responder às questões de 05 a 08.

#### CASO 02: O incidente no Almojarifado Central

Ricardo é um servidor público federal ocupante do cargo de Assistente em Administração na Universidade Federal “Z”. Devido à vacância no cargo de chefia, Ricardo foi designado para responder temporariamente pelo Almojarifado Central. No exercício de suas funções, ele percebeu que um fornecedor entregou materiais de escritório com qualidade inferior à licitada.

Ricardo, agindo como agente público, decidiu por conta própria emitir uma “Ordem de Suspensão de Pagamento” (um ato administrativo) contra a empresa, sem antes instaurar um processo administrativo para permitir a defesa da contratada. A norma de organização interna da Universidade estabelece que atos de suspensão de pagamentos são de competência exclusiva do Pró-Reitor de Administração, e não de assistentes administrativos, mesmo que em substituição de chefia imediata.

### QUESTÃO 05

Considerando a classificação de agentes públicos, assinale a alternativa **correta** sobre a situação de servidor.

- A) Pelo fato de estar substituindo uma chefia, Ricardo passa a ser considerado um agente honorífico, perdendo temporariamente sua característica de servidor estatutário.
- B) Ricardo é classificado como um agente político, pois exerce funções de comando e direção dentro de uma unidade administrativa da Universidade.
- C) Ricardo é um agente administrativo (servidor público em sentido estrito), possuindo vínculo estatutário com a União e ocupando cargo público de provimento efetivo.
- D) Ricardo é um empregado público, uma vez que as Universidades Federais, por serem autarquias, devem obrigatoriamente contratar seu pessoal pelo regime da CLT.

### QUESTÃO 06

Sobre a “Ordem de Suspensão de Pagamento” emitida por Ricardo e os elementos do ato administrativo, assinale a alternativa **correta**.

- A) O ato apresenta um vício de Competência, pois foi praticado por agente que não detinha o poder legal para tal decisão, o que gera a nulidade do ato.
- B) O ato é plenamente válido, uma vez que Ricardo, na condição de substituto da chefia, possui competência plena para praticar qualquer ato administrativo.
- C) O ato é válido devido ao atributo da Imperatividade, que obriga o fornecedor a aceitar a decisão independentemente da autoridade que a assinou.
- D) O único vício presente é o de Finalidade, já que Ricardo agiu para proteger o patrimônio da Universidade, o que é proibido por lei.

### QUESTÃO 07

Ao suspender o pagamento do fornecedor sem a abertura de processo prévio, Ricardo violou princípios fundamentais do processo administrativo.

Em relação a essa situação, é **incorreto** afirmar que

- A) o princípio da Verdade Real obriga a Administração a buscar os fatos como ocorreram, não podendo Ricardo decidir apenas com base em sua percepção pessoal.
- B) no processo administrativo, a observância do contraditório e da ampla defesa é obrigatória antes da aplicação de qualquer sanção que afete direitos de terceiros.
- C) no âmbito administrativo, vigora o princípio da Informatização, que desobriga a Administração de seguir qualquer rito ou formalidade na aplicação de sanções contratuais.
- D) pelo princípio da Oficialidade, a Universidade deveria ter instaurado o processo de ofício, assim que a irregularidade nos materiais foi detectada.

## QUESTÃO 08

Analise as afirmações a seguir sobre a conduta ética e os deveres do agente público no exercício da função administrativa, classificando-as como (V) verdadeiras ou (F) falsas:

- ( ) A ética no serviço público exige que o agente decida não apenas entre o legal e o ilegal, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, visando sempre ao bem comum.
- ( ) O agente público que pratica um ato, sem ter competência legal para tal, não comete infração ética, desde que sua intenção tenha sido ajudar a instituição.
- ( ) A gestão de pessoas contemporânea nas universidades federais deve pautar-se pelo princípio da transparência e pela motivação dos atos, permitindo o controle social das decisões dos servidores.

Assinale a sequência **correta**.

- A) V, F, F.
- B) F, V, F.
- C) F, V, V.
- D) V, F, V.

### INSTRUÇÃO:

Leia o texto a seguir, para responder às questões de 09 a 11.

#### CASO 3: Aquisição de sistema com agentes virtuais

O Departamento de Inovação (DI/UFMG) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), encaminhou à Central de Compras (CI/UFMG) do Departamento de Material e Patrimônio um processo cujo objetivo é a aquisição de um Sistema de Atendimento ao Público, baseado em Inteligência Artificial (IA) que responda automaticamente a consultas, resolva problemas e interaja com usuários.

O Sistema deverá ser capaz de entender, interpretar e gerar a linguagem humana (texto e voz) e fornecer respostas em tempo real. O DI/UFMG havia feito uma vasta pesquisa de mercado, à procura de produtos que atendessem a demanda por soluções tecnológicas avançadas e adaptáveis às suas necessidades específicas, porém não obteve êxito. Sendo assim, a (CI/UFMG) anunciou suas necessidades e convidou empresas interessadas a colaborar na busca da melhor solução. A ideia era que um contato prévio entre o setor público e os fornecedores, antes de definir o objeto da contratação, definisse os requisitos técnicos específicos do sistema, mas que também trouxesse benefícios para quem fosse oferecer o produto diferenciado. Sendo assim, cada licitante apresentou um produto, explicando configurações, integrações e recursos potenciais.

Logo após, a Administração, por sua vez, expôs os detalhes sobre restrições orçamentárias e requisitos de segurança, refinando cada proposta até chegar à ideia mais viável. A seguir, com a demanda clara, passou-se à competição para definir valores e prazos.

### QUESTÃO 09

A Administração da UFMG utilizou o Diálogo Competitivo, para contratar uma solução de IA. Segundo a Lei nº 14.133/2021, em qual situação esta modalidade é especificamente indicada?

- A) Para a compra de materiais de escritório padronizados e de pronta entrega.
- B) Quando a Administração visa contratar inovação tecnológica ou técnica.
- C) Apenas para obras de engenharia civil de baixa complexidade.
- D) Alienação de bens imóveis ou de bens móveis inservíveis ou legalmente apreendidos.

### QUESTÃO 10

Durante as reuniões com os licitantes para definir o sistema de IA, qual dever de conduta a Administração deve observar em relação às informações trocadas, conforme a Lei nº 14.133/2021?

- A) Interromper o diálogo, se qualquer empresa apresentar uma dúvida técnica sobre o orçamento.
- B) Manter o sigilo das soluções propostas e de informações sigilosas comunicadas pelos licitantes, salvo consentimento.
- C) Garantir que apenas empresas sediadas em Minas Gerais participem das reuniões.
- D) Divulgar a todos os licitantes as soluções propostas pelos seus concorrentes, para incentivar o menor preço.

### QUESTÃO 11

Para a condução do processo de Diálogo Competitivo visando à aquisição do sistema de Inteligência Artificial pela UFMG, a Lei nº 14.133/2021 estabelece regras rígidas quanto à equipe responsável. Sobre a Comissão de Contratação nessa modalidade, assinale a alternativa **correta**.

- A) A comissão deve ser composta por, no mínimo, 3 (três) servidores efetivos ou empregados públicos pertencentes aos quadros permanentes da Administração.
- B) A comissão poderá ser composta por apenas um servidor, desde que este seja ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.
- C) É vedada, em qualquer hipótese, a contratação de profissionais externos para assessoramento técnico da comissão, devendo o conhecimento ser estritamente interno.
- D) A comissão deve ser formada obrigatoriamente por 5 (cinco) membros, sendo permitida a participação majoritária de estagiários da área de TI.

## QUESTÃO 12

Leia o texto a seguir.

### *Jovem com deficiência visual relata despreparo no atendimento em universidade pública*

Mariana, estudante cega em uma universidade pública, declarou ao jornal local que enfrentou dificuldades ao buscar atendimento presencial no colegiado de seu curso. Segundo ela, ao se dirigir ao setor para solicitar uma declaração escolar, foi orientada a aguardar atendimento em uma fila comum.

A estudante conta que estava desacompanhada e permaneceu em pé por cerca de quinze minutos, enquanto os atendimentos de outros estudantes, sem prioridade, eram concluídos. A espera era grande, pois havia apenas um servidor disponível para atender a todos.

Ela informa que, quando chegou sua vez, o servidor não se identificou e apenas pediu, de longe, que ela se aproximasse e se sentasse. Como havia muitas pessoas aguardando na fila, o servidor falava rapidamente na tentativa de agilizar o atendimento.

Enquanto era atendida, ela relata que tentou esclarecer dúvidas sobre o trancamento de matrícula, mas foi orientada a retornar no dia seguinte, pois a pessoa responsável não estava presente e o servidor não tinha conhecimento sobre o assunto.

Mariana conta ainda que, durante a conversa, percebeu que o servidor digitava no computador, manuseava documentos e atendia a chamadas telefônicas.

Ao final do atendimento, Mariana diz ter recebido a via física da declaração escolar acompanhada de orientações impressas sobre como solicitar a versão digital, que ela também precisava. Segundo ela, o servidor, aparentemente com pressa de encerrar, disse: “Está tudo explicado aí!”, enquanto já chamava a próxima pessoa na fila.

Considerando a situação relatada na reportagem, assinale a alternativa **correta** que avalie a conduta do servidor no atendimento:

- A) O servidor demonstrou eficiência e habilidade ao atender o maior número possível de estudantes de forma ágil, inclusive executando outras tarefas simultâneas. Apesar de estar sozinho e sobrecarregado, a demora no atendimento de Mariana não é de sua responsabilidade, pois cabe à instituição disponibilizar servidores em número adequado, para evitar filas e garantir um atendimento eficiente.
- B) Ao perceber a chegada de Mariana, o servidor deveria ter, imediatamente, ouvido sua demanda e orientado que retornasse em outro momento, acompanhada por alguém que pudesse ajudá-la a receber as informações de forma detalhada. Dessa forma, a estudante não teria ficado tanto tempo esperando na fila.
- C) O servidor deveria ter priorizado o atendimento de Mariana, conduzindo-a até um local para se sentar e prestar atenção às suas dúvidas, sem realizar outras tarefas simultâneas. As orientações não deveriam ser fornecidas apenas por escrito, devendo ser realizadas também por meio de leitura em voz alta ou em outro formato acessível para garantir um atendimento adequado e inclusivo.
- D) O servidor demonstrou domínio de suas atribuições e postura correta, ao manter igualdade de tratamento entre os estudantes e não conceder prioridade não prevista à Mariana. Contudo, ao orientá-la apenas a retornar no dia seguinte para esclarecer dúvidas sobre trancamento de matrícula, deixou de buscar alternativas imediatas que evitariam novo deslocamento da estudante.

### QUESTÃO 13

Observe a imagem:



Figura: Imagem gerada por I.A.

Com base na cena, assinale a alternativa que representa a conduta **correta** para o servidor na situação descrita.

- A) Informar ao cidadão que sua primeira demanda já foi respondida. Caso deseje tentar uma solução alternativa, ele deverá retornar ao final da fila e aguardar sua vez, pois é importante respeitar a ordem de atendimento das demais pessoas presentes.
- B) Informar que não admite gritos e desrespeito. Esclarecer que nem todas as solicitações podem ser atendidas e que a instituição tem normas e procedimentos a serem seguidos. Pedir em tom firme ao cidadão que se retire, para preservar a ordem no local.
- C) Conduzir o cidadão nervoso até uma sala reservada para tranquilizá-lo. Informar que os procedimentos foram seguidos e que o indeferimento da demanda não deve ser levado para o lado pessoal. Permanecer com ele até que se acalme, pausando os atendimentos durante esse período.
- D) Manter a calma e demonstrar sensibilidade à frustração do cidadão, ouvindo suas preocupações com atenção e sem interromper. Explicar de forma clara e objetiva os motivos pelos quais a demanda não pôde ser atendida, apresentando alternativas viáveis para resolver a situação.

## QUESTÃO 14

Observe a situação a seguir:

João e Ricardo são servidores lotados na seção de pessoal de um órgão público e desempenham as mesmas atribuições: receber, analisar e tramitar solicitações referentes à vida funcional dos servidores.

Certo dia, Carlos, servidor aposentado, entra em contato telefônico com o setor e é atendido por João. O objetivo da ligação era obter informações acerca do andamento de um requerimento tramitado por João na semana anterior. O prazo de conclusão estava previsto para aquela data.

Educadamente, João explica que o setor enfrenta alto volume de solicitações, o que poderia impactar o cumprimento dos prazos. Esclarece que o requerimento está em fase de análise, sem previsão de conclusão, e orienta Carlos a acompanhar as notificações de atualização que são encaminhadas ao e-mail cadastrado.

Contudo, devido à sua limitada familiaridade com ferramentas digitais, Carlos não consegue verificar se recebeu alguma comunicação. Sentindo-se inseguro, decide entrar novamente em contato no dia seguinte, na expectativa de ser auxiliado por João.

Dessa vez, porém, o atendimento é realizado por Ricardo, que informa que o colega se encontrava em período de férias.

Ao perceber a aflição do aposentado, Ricardo adota uma postura acolhedora, buscando tranquilizá-lo e demonstrando disposição para auxiliá-lo. Ao consultar o sistema de processos, Ricardo identifica que o requerimento não foi concluído em razão da ausência de um documento essencial que João não anexou.

Apesar de perceber a falha, Ricardo opta por não corrigir o erro, considerando que a conferência da documentação era responsabilidade exclusiva de João. Para não expor o colega e evitar constrangimentos, limita-se a informar a Carlos que o requerimento permanece em análise, abstendo-se de revelar a causa do atraso.

Como forma de demonstrar sua preocupação, Ricardo fornece o telefone pessoal de João, sugerindo que o aposentado entre em contato diretamente com ele para esclarecer suas dúvidas.

Analise o caso apresentado e assinale a alternativa que representa, na prática, os conceitos de *tratar bem* e *atender bem*, com base nas condutas adotadas pelos servidores João e Ricardo no atendimento a Carlos:

- A) João tratou bem o aposentado, ao demonstrar cordialidade e fornecer orientações claras; enquanto Ricardo atendeu bem, ao identificar a falha processual e decidir por não a corrigir, para preservar a hierarquia institucional e a responsabilidade individual.
- B) João e Ricardo atenderam bem a Carlos, pois prestaram informações dentro das possibilidades do setor e mantiveram uma postura cortês, sendo irrelevante a resolução efetiva da demanda para caracterizar a qualidade no atendimento.
- C) Ricardo tratou bem o servidor aposentado, ao manter uma postura empática; contudo, deixou de atender bem, uma vez que, embora tenha identificado a falha, preferiu não adotar providências possíveis para a solução da demanda, limitando-se à transferência de responsabilidade.
- D) Nenhum dos servidores trataram bem o aposentado, pois nenhum deles apresentou novos prazos ou encaminhamentos para a conclusão da demanda de Carlos.

## QUESTÃO 15

Examine a situação relatada a seguir:

Manuel comparece a uma instituição pública e se dirige ao setor de atendimento ao público, para solicitar informações sobre um processo administrativo que envolve seu vizinho.

Ao ser chamado, Manuel explica ao atendente que o vizinho é uma pessoa idosa, mora sozinho e não possui familiares na cidade. Por isso, sempre que necessário, se disponibiliza a ajudá-lo e a tratar de assuntos em seu nome.

Ao consultar os registros, o atendente constata a existência de um processo em andamento. No entanto, as informações contidas nele são confidenciais.

O atendente questiona Manuel se ele possui procuração ou autorização formal para representá-lo, mas ele responde:

- Não tenho documento, mas é só uma informação rápida! Prometo que é só para ajudá-lo, nada além disso.

Assinale a alternativa que representa a postura que o atendente deve adotar na situação apresentada.

- A) Explicar, de forma clara e respeitosa, a impossibilidade de acesso ao processo, devido à ausência de autorização formal. Em seguida, orientar os meios adequados para que o próprio interessado ou seu representante legal obtenha as informações.
- B) Prestar esclarecimentos gerais a Manuel sobre o processo, considerando que ele demonstrou conhecer o caso e afirmou ter autorização verbal de seu vizinho para representá-lo.
- C) Liberar acesso parcial ao processo, compartilhando com Manuel apenas as informações mais relevantes, com a justificativa de que se trata de uma informação rápida, sem necessidade de formalidades.
- D) Negar o fornecimento de qualquer tipo de informação e acionar a equipe de segurança, mesmo sem comprovação concreta, como forma de se resguardar diante de uma possível fraude.

Questões desta prova podem ser reproduzidas para uso pedagógico, sem fins lucrativos, desde que seja mencionada a fonte: **Concurso Público UFMG – EDITAL Nº 3428/2025**. Reproduções de outra natureza devem ser previamente autorizadas pela COPEVE/UFMG.