



## **LÍNGUA PORTUGUESA**

### **Cresce o número de golpes digitais**

Um estudo da OLX, uma das maiores plataformas de compra e venda on-line do país, e do AllowMe, plataforma de prevenção à fraude e proteção de identidades digitais, mapeou os principais golpes e dados sobre esses crimes no país em 2022. O relatório, divulgado esta semana, aponta que o prejuízo estimado chegou a R\$ 551 milhões no ano passado, sendo eletrônicos a categoria mais visada, com os smartphones ocupando o topo da lista dos produtos.

O levantamento aponta que o golpe da Compra Confirmada — que cresceu 75% em 2022 — lidera a lista das fraudes digitais, com 65% dos casos, seguido pelo do Anúncio Falso, com 30%. Roubo de Dados fecha a lista em terceiro lugar, com 5%. Apesar do baixo percentual, em 2022 ocorreu uma tentativa de roubo de contas por minuto.

De acordo com o levantamento, a maioria dos brasileiros que caíram em fraudes em 2022 é composta por homens (74%). Cerca de 72% das vítimas têm até 31 anos. A região Sudeste é a que teve mais fraudes confirmadas, com São Paulo liderando com 37%, seguido por Rio de Janeiro (14%) e Minas Gerais (8%). “Os fraudadores atuam principalmente na falta de conhecimento dos usuários sobre os processos de compra e venda on-line para aplicar a engenharia social e enganá-los” afirma a diretora de Produto da OLX, Beatriz Soares.

O estudo mostra ainda que os golpes são praticados por associações criminosas que se articulam em rede, criam contas falsas e tentam atrair o maior número de vítimas, seja com anúncios falsos ou com abordagens para a compra de produtos anunciados por clientes legítimos. Em 2022, mostra a pesquisa, 70% das tentativas de fraude aconteceram em horário comercial, sendo a quinta-feira o dia da semana com maior incidência. A cada hora, foram mapeadas, em média, 17 tentativas de fraude realizadas com dispositivos comprometidos, sejam eles celulares ou computadores. “No estudo assinado em parceria com a OLX, direcionamos o nosso olhar para as transações junto a sites, apps e contas digitais relacionadas ao e-commerce “explica Diana Herrera, head de Growth do AllowMe.

O estudo analisou dados do mercado digital brasileiro, incluindo sites, aplicativos e contas digitais, de janeiro a dezembro de 2022, em uma base de cerca de 20 milhões de contas abertas em plataformas on-line. Em grande parte dos golpes digitais, os criminosos usam a prática conhecida como “phishing” — um trocadilho com a palavra “fishing”, que, traduzindo, significa “pesca”. Assim como a “pesca”, o golpe de

phishing consiste em jogar uma isca (um e-mail fraudulento, por exemplo) esperando que as vítimas “mordam” e caiam no golpe.

Fonte: Jornal Extra, Rio de Janeiro. Edição de 11 de fevereiro de 2023, página 10.

**01) Com base nas informações do texto e nas relações existentes entre as partes que o compõem, assinale a alternativa INCORRETA:**

- (A) Um estudo da OLX mapeou os principais golpes digitais aplicados no Brasil em 2022.
- (B) Com a incidência de uma tentativa por minuto, o golpe com maior número foi o do roubo de dados.
- (C) Segundo o estudo, os homens são a maioria dos brasileiros que caíram em fraudes.
- (D) Os golpes são aplicados com maior incidência no horário comercial e nas quintas-feiras.
- (E) Segundo o estudo, os golpes são praticados por associações criminosas.

**02) Assinale alternativa cuja palavra apresente dígrafo:**

- (A) Plataforma.
- (B) Principal.
- (C) Passado.
- (D) Produtos.
- (E) Mostra.

**03) Assinale a alternativa cuja palavra NÃO seja paroxítona:**

- (A) Eletrônicos.
- (B) Vítimas.
- (C) Número.
- (D) Prática.
- (E) Relatório.

**04) Assinale a alternativa que apresente a justificativa adequada para o emprego da crase no período: Um estudo da OLX, uma das maiores plataformas de compra e venda on-line do país, e do AllowMe, plataforma de prevenção à fraude e proteção de identidades digitais, mapeou os principais golpes e dados sobre esses crimes no país em 2022.**

- (A) Locução Adverbial.
- (B) Regência Verbal.
- (C) Locução Prepositiva.
- (D) Regência Nominal.
- (E) Locução Conjuntiva.

**05) Assinale a alternativa que apresente a circunstância estabelecida pelos termos em destaque no período: O estudo analisou dados do mercado digital brasileiro, incluindo sites, aplicativos e contas digitais, de janeiro**

**a dezembro de 2022**, em uma base de cerca de **20 milhões de contas abertas em plataformas on-line**.

- (A) Tempo.
- (B) Lugar.
- (C) Dúvida.
- (D) Modo.
- (E) Negação.

**06) Assinale a alternativa que apresente palavra sem sufixo:**

- (A) Fraudadores.
- (B) Produto.
- (C) Criminosos.
- (D) Diretora.
- (E) Brasileiros.

**07) Assinale a alternativa cuja letra c na palavra NÃO represente o mesmo fonema representado pela letra c na palavra compra:**

- (A) Categoria.
- (B) Praticados.
- (C) Percentual.
- (D) Clientes.
- (E) Mercado.

**08) Assinale a alternativa que apresente a classe morfológica da palavra em destaque no período: Em grande parte dos golpes digitais, os criminosos usam a prática conhecida como “phishing” — um trocadilho com a palavra “fishing”, que, traduzindo, significa “pesca”.**

- (A) Verbo.
- (B) Conjunção.
- (C) Substantivo.
- (D) Advérbio.
- (E) Adjetivo.

**09) Assinale a alternativa que apresente a função sintática exercida pelos termos em destaque no período: O estudo analisou dados do mercado digital brasileiro.**

- (A) Sujeito.
- (B) Vocativo.
- (C) Objeto direto.
- (D) Predicativo do sujeito.
- (E) Objeto indireto.

**10) Assinale a alternativa que apresente a circunstância estabelecida pelos termos em destaque no período: Apesar do baixo percentual, em 2022 ocorreu uma tentativa de roubo de contas por minuto.**

- (A) Oposição.
- (B) Comparação.
- (C) Alternância.
- (D) Concessão.
- (E) Causalidade.

### **CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO**

**11) Dentre as mesorregiões geográficas do Paraná abaixo, a qual delas pertence o município de Cruzeiro do Iguaçu? Assinale a alternativa correta:**

- (A) Norte Central.
- (B) Norte Pioneiro.
- (C) Sudoeste.
- (D) Oeste.
- (E) Centro-Oeste.

**12) Algumas áreas do município de Cruzeiro do Iguaçu são banhadas pelo lago formado no \_\_\_\_\_ após a construção da \_\_\_\_\_. Com o passar dos anos e investimentos públicos e privados, também se tornou um ponto turístico para atividades de lazer da população, chamada de praia artificial municipal, e localizada no distrito de \_\_\_\_\_. Analise as assertivas e assinale aquela que preenche as lacunas corretamente:**

- (A) Rio Iguaçu/Usina de Salto Santiago/Dois Vizinhos.
- (B) Rio Chopim/Usina de Salto Caxias/Pato Branco.
- (C) Rio Iguaçu/Usina de Salto Segredo/Clevelândia.
- (D) Rio Chopim/Usina de Salto Santiago/Francisco Beltrão.
- (E) Rio Iguaçu/Usina de Salto Caxias/Foz do Chopim.

**13) Recentemente, um escândalo financeiro atingiu uma das maiores marcas do setor varejista no país. Segundo as notícias, existiria um rombo contábil de até 43 bilhões de reais, e os efeitos atingiram toda a cadeia econômica da empresa, desde acionistas, franqueados, fornecedores até funcionários. Qual das opções abaixo se refere a esta empresa? Assinale a alternativa correta:**

- (A) Lojas Americanas.
- (B) Casas Pernambucanas.
- (C) Carrefour.
- (D) Magazine Luiza.
- (E) Casas Bahia.

14) Na história do município nos anos 1930, é central a figura de Atanásio da Cruz Pires. Segundo registros, ele teria partido de Santa Catarina em busca de terras para trabalhar com sua família na agricultura. Viajando de canoa pelos rios da região, encontrou seu lugar de morada, que durante muitos anos também foi a principal via de comunicação para o que se tornaria a cidade de Cruzeiro do Iguaçu. Qual das opções abaixo se refere ao nome como ficou conhecida aquela localidade? Assinale a alternativa correta:

- (A) Porto Fluvial do Cruz Pires.
- (B) Alambique do Atanásio.
- (C) Canavial do Chopim.
- (D) Laranjal do Pires.
- (E) Porto das 12 antas.

15) Qual dos rios abaixo estão dentro da área territorial do município de Cruzeiro do Iguaçu? Analise as assertivas e assinale a alternativa correta:

- I - Rio Iguaçu.
- II - Rio Tibagi.
- III - Rio Chopim.
- IV - Rio Ivaí.

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas I e III.
- (C) Apenas II e III.
- (D) Apenas II e IV.
- (E) Apenas III e IV.

16) O lateral Daniel Alves, que já foi capitão da seleção brasileira de futebol e um dos mais destacados atletas brasileiros dos últimos anos no exterior, teve seu nome associado a um crime já associado a outras personalidades como o atacante Robinho e o técnico Cuca, e que poderia leva-lo à prisão na Espanha. Por seu currículo vencedor, a denúncia rapidamente se tornou uma notícia internacional. Qual das opções abaixo se refere à esta denúncia? Assinale a alternativa correta:

- (A) Estupro e assédio sexual.
- (B) Sonegação Fiscal e lavagem de dinheiro.
- (C) Acidente de trânsito sem prestar socorro.
- (D) Tráfico de drogas ilícitas.
- (E) Racismo, calúnia e difamação.

17) A última Copa do Mundo de futebol masculino foi realizada em fins de 2022, com sede num país chamado \_\_\_\_\_, que apesar de ter uma extensão territorial pequena, possui enormes reservas de

\_\_\_\_\_, o que garantiu enorme riqueza e várias críticas por suspeitas de suborno e corrupção no processo de escolha da sede do torneio. Analise as assertivas e assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas:

- (A) Arábia Saudita/gás natural.
- (B) Qatar/petróleo.
- (C) Emirados Árabes Unidos/Sílica.
- (D) Iraque/Alumínio.
- (E) Líbano/Ouro.

18) Um país nórdico europeu esteve no centro de uma polêmica ambiental nos últimos anos. Apesar de ser um líder de discussões sobre mudanças climáticas, ter um cuidado ambiental impecável em seu próprio território e vultuosos aportes financeiros ao Fundo Amazônia, investigações do Ministério Público Federal acusaram uma mineradora, da qual o país é acionista majoritário, de estar contaminando diversos rios e municípios no Pará amazônico. Qual das opções abaixo se refere a este país? Assinale a alternativa correta:

- (A) Rússia.
- (B) Inglaterra.
- (C) Noruega.
- (D) Espanha.
- (E) Itália.

19) No início de 2023, uma grave crise humanitária ocorrida com a população indígena no extremo-norte brasileiro reascendeu um debate sobre geopolítica, soberania alimentar e cidadania nacional, o que incluiu diversas notícias falsas tentando desqualificar os problemas ao dizer que aqueles indígenas não seriam brasileiros e sim estrangeiros. Qual das opções abaixo se refere a um país com fronteira internacional na área da Terra Indígena Yanomami? Assinale a alternativa correta:

- (A) Guatemala.
- (B) Equador.
- (C) Bolívia.
- (D) Venezuela.
- (E) Peru.

**20) Segundo dados divulgados pelo governo brasileiro, qual dos países abaixo foi o maior parceiro comercial geral do Brasil em 2022? Assinale a alternativa correta:**

- (A) Alemanha.
- (B) Portugal.
- (C) França.
- (D) Argentina.
- (E) China.

### **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**21) A palavra ética é de origem grega, *ethos*, e significa *costume*, a ética deve ser entendida como um conjunto de princípios básicos que visa disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas. Em sentido mais específico, a ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo, no desempenho de suas atividades profissionais e em seu relacionamento com clientes, usuários e demais pessoas.**

**São posturas éticas ao servidor público:**

- (A) Utilizar-se de informações e influências obtidas na posição para conseguir vantagens pessoais.
- (B) Prestar ajuda aos colegas de trabalho.
- (C) Delegar a outras pessoas a execução de trabalhos que em forma estritamente confidencial lhe tenha sido solicitada.
- (D) Prestar serviço de forma deficiente, demorar injustamente sua execução ou abandonar sem motivo algum o trabalho que lhe foi solicitado.
- (E) Fomentar a discórdia no ambiente de trabalho.

**22) Contrato administrativo pode ser conceituado em sentido restrito como o ajuste de vontades firmado entre a Administração Pública e terceiros regido por regime jurídico de Direito público e submetido às modificações de interesse público, assegurados os interesses patrimoniais do contratado. No que se refere às características do contrato administrativo, pode-se afirmar como INCORRETO:**

- (A) Deve ser consensual, ou seja, que deriva de acordo de vontades.
- (B) Há predominio da formalidade que deve ser, via de regra, escrito e obedecer a diversos requisitos formais.
- (C) É necessária a participação do Poder Público ou da Administração Pública como parte contratante.

(D) Sua finalidade é atendimento ao interesse particular, que não gera mutabilidade de contratos.

(E) Obedece ao procedimento prévio de licitação, à exceção dos casos de contratação direta permitida nas hipóteses legais.

**23) A licitação pode ser compreendida como o procedimento administrativo formal pelo qual, sob determinação legal, uma pessoa governamental, com base em condições previamente estipuladas e em observância aos princípios da Administração Pública, busca selecionar a proposta mais vantajosa para a consecução de uma pretensão contratual voluntária. No que se refere a Lei no 14.133/2021, também chamada de nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (NLL), analise as sentenças:**

**I - Quanto às licitações, a maior novidade foi a instituição de uma modalidade denominada diálogo competitivo, com a extinção das modalidades tomada de preços e convite.**

**II - Foram mantidas, como padrão, as modalidades concorrência e pregão, com a introdução de uma modelagem de disputa mais dinâmica e menos estática se comparada com a Lei no 8.666/1993.**

**III - É prevista como regra a tradicional sequência de fases do pregão: primeiro o julgamento de propostas, com fase de lances (inclusive para a concorrência) e somente depois a análise de habilitação apenas do licitante vencedor.**

**IV - A nova norma prevê a possibilidade, a critério da Administração, de inversão de fases do pregão ou seja, primeiro a habilitação e depois o julgamento das propostas.**

**V - Tem-se instrumentos auxiliares que poderão ser acoplados aos procedimentos licitatórios como a pré-qualificação (de licitantes e de produtos), de modo a afastar as distorções e críticas quanto ao rito da modalidade pregão e do regime diferenciado de contratação.**

**Após a análise das sentenças, pode-se afirmar:**

- (A) As sentenças I, II, III, IV e V estão corretas.
- (B) As sentenças I, II, III, IV e V estão incorretas.
- (C) Somente as sentenças I, III e V estão corretas.
- (D) Somente as sentenças I, II e IV estão corretas.

(E) Somente as sentenças III, IV e V estão corretas.

**24) Correspondência é um meio de comunicação escrita entre pessoas; é uma comunicação que se efetiva por meio de papéis, cartas ou documentos. Na redação do texto para correspondência comercial são necessários alguns cuidados, EXCETO:**

- (A) Planejar a estrutura da correspondência a ser feita.
- (B) Dispor de vocabulário adequado à correspondência.
- (C) Usar linguagem de difícil compreensão na correspondência.
- (D) Tratar do assunto redigido com propriedade.
- (E) Ter informações suficientes sobre o fato, e prestar informações precisas e exatas.

**25) Arquivos públicos são conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por órgãos governamentais, em nível federal, estadual, ou municipal, em decorrência de suas atividades administrativas, judiciárias ou legislativas. No que se refere aos arquivos públicos, pode-se afirmar como INCORRETO:**

- (A) Nas instituições públicas predomina um modelo de sistema de organização de arquivos em que o documento público é controlado desde a sua produção.
- (B) Os arquivos públicos podem ser correntes, temporários e permanentes.
- (C) Arquivos correntes são conjuntos de documentos atuais, em curso, que são objeto de consultas e pesquisas frequentes.
- (D) Arquivos temporários são conjuntos de documentos oriundos de arquivos correntes que aguardam remoção para depósitos temporários.
- (E) Arquivos permanentes são conjunto de documento sem valor histórico, científico ou cultural que devem ser destruídos não permanecendo em arquivo.

**26) Sabe-se que o atendimento de excelência ao usuário é importante nas organizações públicas. Quanto à postura do servidor público no atendimento das pessoas, pode-se afirmar como INCORRETO:**

- (A) Deve ser prestativo, dinâmico e demonstrar boa vontade na resolução de problemas.
- (B) Deve ser desagradável, antipático e ineficiente na execução de seu trabalho.
- (C) Deve dedicar respeito e atenção que o público merece e ser paciente.

(D) Deve ser cortês e educado.

(E) Deve conhecer bem seu trabalho e serviços prestados pela organização pública.

**27) A finalidade básica da redação oficial é comunicar com objetividade e máxima clareza, para tanto impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua. A redação oficial deve caracterizar-se por: clareza e precisão; objetividade; concisão; coesão e coerência; impessoalidade; formalidade e padronização; e uso da norma padrão da língua portuguesa. Referindo-se a impessoalidade como atributo da redação oficial, é INCORRETO:**

(A) A impessoalidade decorre de princípio constitucional e seu significado remete a dois aspectos: o primeiro é a obrigatoriedade de que a administração pública proceda de modo a não privilegiar ou prejudicar ninguém, de que o seu norte seja, sempre, o interesse público; o segundo, a abstração da pessoalidade dos atos administrativos, pois, apesar de a ação administrativa ser exercida por intermédio de seus servidores, é resultado tão-somente da vontade estatal.

(B) A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal.

(C) Através da impessoalidade tem-se padronização redação oficial, que permite que as comunicações elaboradas em diferentes setores da administração pública guardem entre si certa uniformidade.

(D) Há lugar na redação oficial para impressões pessoais, como as que, por exemplo, constam de uma carta a um amigo, ou de um artigo assinado de jornal, ou mesmo de um texto literário.

(E) A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade de quem a elabora. A concisão, a clareza, a objetividade e a formalidade contribuem para elaborar os expedientes oficiais e para que seja alcançada a necessária impessoalidade.

**28) No que se refere aos atos oficiais e suas características, pode-se afirmar como INCORRETO:**

(A) Ofício é texto proveniente de uma autoridade, que consiste em comunicação de qualquer assunto de ordem administrativa, ou estabelecimento de uma ordem.

(B) Ata é documento em que se registram, resumidamente, mas com clareza, as ocorrências

de uma reunião de pessoas para determinado fim.

(C) Certidão é aviso oficial de uma instituição pública ou privada, transmitido por escrito ou oralmente.

(D) Edital indica o ato pelo qual se publica pela imprensa, ou nos lugares públicos, certa notícia ou ordenança que deve ser divulgada para conhecimento das pessoas nele mencionadas e de outras tantas que possam ter interesse no assunto.

(E) Requerimento é petição por escrito feita com fórmulas legais, na qual se solicita algo que é permitido por lei ou que como tal se supõe. É todo pedido que se encaminha a uma autoridade do serviço pública.

**29) Referindo-se a navegação e internet é INCORRETO:**

(A) Para navegar na internet através do seu computador é dispensável a utilização de software específico do tipo navegador web.

(B) Existem hoje no mercado várias opções de fabricantes diferentes de navegadores.

(C) São exemplos de navegadores web: Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge.

(D) Para navegar na internet é necessário procurar pelo ícone do navegador preferido, que pode ser encontrado na barra de tarefas, no menu iniciar ou mesmo na tela, caso tenha sido adicionado como um atalho.

(E) Ao executar o navegador, o programa abrirá a página de navegação, que normalmente é carregada em branco, aguardando que o usuário, digite o endereço correspondente para navegação ou pesquisa.

**30) A comunicação interpessoal é fundamental nas organizações públicas, quando não adequada, pode dificultar o entendimento do que deve ser feito pelo servido público. No que se refere à comunicação interpessoal, é INCORRETO:**

(A) É pela capacidade de ouvir que se inicia uma comunicação adequada nas organizações.

(B) É dispensável saber interpretar o que o outro deseja comunicar.

(C) É importante saber se calar no momento certo e estar disponível para escutar o interlocutor dando-lhe atenção.

(D) É necessário compreender o que o outro deseja comunicar.

(E) É fundamental conhecer o interlocutor ou público alvo para uma comunicação com objetividade nas organizações.

**31) É fundamental que a organização seja capaz de promover um ambiente de trabalho em que o servidor seja valorizado pelo trabalho em equipe. São ações que facilitam o trabalho em equipe, EXCETO:**

(A) Cumprimentar a todos.

(B) Tratar as pessoas pelo nome.

(C) Não elogiar as realizações dos servidores.

(D) Manter a calma.

(E) Ter cuidado com gestos e expressões, mesmo sem palavras, pode-se magoar as pessoas.

**32) No que se refere aos métodos de arquivamento, analise as sentenças:**

**I - Pode-se definir arquivamento como o conjunto das operações destinadas ao acondicionamento e ao armazenamento de documentos.**

**II - O método de arquivamento corresponderá à forma em que os documentos serão armazenados, visando a sua localização futura.**

**III - Pode-se dividir os métodos de arquivamento em dois grandes sistemas: diretos e indiretos.**

**IV - Método de arquivamento direto é aquele em que a busca do documento é feita diretamente no local onde ele se encontra arquivado. São exemplos: método alfabético e geográfico.**

**V - Método de arquivamento indireto é aquele em que para se localizar um documento, necessita-se antes consultar um índice ou um código. É o caso, por exemplo da utilização de fichários.**

**VI - No método alfabético tem-se a ordenação de documentos a partir de nomes existentes nos documentos.**

**VII - No método numérico, que se divide em numérico simples (ordenação de acordo com um número relativo ao documento), cronológico (ordenação de acordo com a data do documento) ou dígito-terminal (ordenação principal de acordo com os dois últimos dígitos de um número de documento).**

**VIII - O método geográfico tem-se a ordenação de acordo com o local de produção do documento.**

**IX - O método ideográfico tem-se a ordenação de acordo com o assunto do documento.**

**Após a análise das sentenças, pode-se afirmar:**

(A) Somente as sentenças I, II, III, V, VI, VIII e IX estão corretas.

- (B) Somente as sentenças I, III, IV, VI, VII e IX estão corretas.
- (C) Somente as sentenças II, III, V, VI, VII e IX estão corretas.
- (D) As sentenças I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII e IX estão corretas.
- (E) As sentenças I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII e IX estão incorretas.

**33) No que se refere ao padrão ofício, pode-se afirmar como INCORRETO:**

- (A) O cabeçalho é utilizado apenas na primeira página do documento, centralizado na área determinada pela formatação.
- (B) Os documentos oficiais devem ser identificados da seguinte maneira: nome do documento: tipo de expediente por extenso, com todas as letras maiúsculas; indicação de numeração: abreviatura da palavra “número”, padronizada como N<sup>o</sup>; informações do documento: número, ano (com quatro dígitos) e siglas usuais do setor que expede o documento.
- (C) Na grafia de datas em um documento, o conteúdo deve constar da seguinte forma: composição: local e data do documento; informação de local: nome da cidade onde foi expedido o documento, seguido de vírgula; dia do mês: em numeração ordinal se for o primeiro dia do mês e em numeração cardinal para os demais dias do mês; nome do mês: deve ser escrito com inicial minúscula; pontuação: coloca-se ponto-final depois da data; e alinhamento: o texto da data deve ser alinhado à margem direita da página.
- (D) O endereçamento é a parte do documento que informa quem receberá o expediente. Nele deverão constar os seguintes elementos: vocativo; nome; cargo e endereço.
- (E) Quando o tratamento destinado ao receptor for Vossa Senhoria, o endereçamento a ser empregado é “A Sua Senhoria o Senhor” ou “A Sua Senhoria a Senhora”.

**34) No que se refere a função das teclas no teclado, é incorreto:**

- (A) A tecla “Enter” é utilizada para iniciar parágrafo, quebrar uma linha no texto ou efetuar confirmações.
- (B) A tecla “Shift” é utilizada para iniciar caracteres especiais ou ativar momentaneamente as teclas maiúsculas do teclado (mantendo a tecla Shift pressionada).
- (C) A tecla “Tab” ativa/desativa as letras maiúsculas do teclado.
- (D) A tecla “Esc” ou escape é usada para abandonar uma tela, programa ou menu.
- (E) A tecla “Delete” ou “Del” apaga um

caractere à direita do cursor. No Windows, deleta arquivos ou pastas

**35) Referindo-se à excelência nos serviços públicos, pode-se afirmar como INCORRETO:**

- (A) A excelência no serviço público corresponde ao grau máximo dos serviços prestados, e atribui-se aos programas de qualidade a missão de atingir essa excelência.
- (B) A excelência corresponde a uma visão existente na Administração Pública, segundo a qual a se utilizar ferramentas e técnicas da qualidade para promover melhorias contínuas relacionadas aos serviços oferecidos ao cidadão.
- (C) Na busca pela excelência na prestação de serviços públicos, os servidores públicos é que fazem a diferença.
- (D) O treinamento e motivação dos servidores são fatores dispensáveis à excelência nos serviços públicos.
- (E) No conceito da qualidade, a excelência no serviço público é tida como a satisfação das expectativas e necessidades do cidadão.