



CONCEITOS BÁSICOS DE SEGUROS

- 1) ANALISE SE AS PROPOSIÇÕES SÃO VERDADEIRAS OU FALSAS E DEPOIS MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA

A finalidade específica do seguro é:

- Indenizar o segurado que sofreu um sinistro, mesmo que isso venha a significar a possibilidade de lucro.
- Proteger os indivíduos, a família e a própria sociedade, podendo, assim, ser dita de natureza particular, mas que atinge, consequentemente, objetivo de ordem social ao preservar condições de sustento individual ou familiar.
- Ser agente de promoção da ordem pública.
- restabelecer o equilíbrio econômico perturbado, sendo vedada, por lei, a possibilidade de se revestir do aspecto de jogo ou de dar lucro ao segurado.

Agora assinale a alternativa correta:

- (a) V,F,V,V
- (b) V,V,V,F
- (c) F,F,F,V
- (d) F,V,F,V
- (e) F,F,V,F

- 2) MARQUE A ALTERNATIVA QUE PREENCHA CORRETAMENTE A(S) LACUNA(S)

Chamamos de _____ documento jurídico emitido pela seguradora, que dispensa a obrigatoriedade da proposta e substitui a apólice.

- (a) averbação
- (b) endosso
- (c) certificado de seguro
- (d) proposta
- (e) bilhete de seguro

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

3) MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA

O processo de comunicação é composto por três elementos fundamentais, que são:

- (a) Decodificação, mensagem e recepção.
- (b) Emissão, decodificação e "feedback".
- (c) Recepção, tradução e análise.
- (d) Recepção, mensagem e "feedback".
- (e) Codificação, decodificação e "feedback".

4) ANALISE AS PROPOSIÇÕES A SEGUIR E DEPOIS MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA

É preciso muito cuidado com as palavras. Saber falar é fundamental para o processo de comunicação. Sobre a forma correta de falar podemos afirmar que:

- I) Precisamos falar rapidamente para não receber argumentos.
- II) Precisamos ter cuidado com o tom de voz, que envolve altura, qualidade, inflexão e modo de se expressar.
- III) É necessário demonstrar interesse na conversa ao utilizar entonações variadas.
- IV) Deve-se evitar colocar objetos entre os lábios quando estiver falando.

Agora assinale a alternativa correta:

- (a) Somente I e II são proposições verdadeiras.
- (b) Somente I e III são proposições verdadeiras.
- (c) Somente II e III são proposições verdadeiras.
- (d) Somente II, III e IV são proposições verdadeiras.
- (e) I, II, III e IV são proposições verdadeiras.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

5) ANALISE AS PROPOSIÇÕES A SEGUIR E DEPOIS MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA

De acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, é correto afirmar que:

- I) Somente é considerado consumidor pessoa física, nele não se enquadrando as pessoas jurídicas.
- II) Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- III) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- IV) Consumidor não poderá ser o destinatário final do produto ou serviço.

Agora assinale a alternativa correta:

- (a) Somente I é proposição verdadeira.
- (b) Somente I e II são proposições verdadeiras.
- (c) Somente II e III são proposições verdadeiras.
- (d) Somente II e IV são proposições verdadeiras.
- (e) I, II, III e IV são proposições verdadeiras.

6) MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA

O denominado fato do serviço é o defeito na prestação do serviço, que resulta o chamado:

- (a) Serviço regular.
- (b) Atendimento irregular.
- (c) Acontecimento imprevisto.
- (d) Acidente de consumo.
- (e) Evento súbito.

ÉTICA PROFISSIONAL

7) **MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA**

É inegável o fortalecimento de um movimento de ética nos negócios corporativos, o qual se demonstra em alguns conceitos e atitudes como responsabilidade social, atendimento ao consumidor e:

- (a) **Autoridade.**
- (b) **Capacidade técnica.**
- (c) **Sustentabilidade.**
- (d) **Diversidade.**
- (e) **Qualidade.**

8) **MARQUE A ALTERNATIVA QUE PREENCHA CORRETAMENTE A(S) LACUNA(S)**

Cada grupo social possui o seu sistema moral baseado em sua própria _____, em sua própria _____, o que denota uma série de valores que cada grupo elegeu como importantes.

- (a) **vontade / determinação**
- (b) **ética / vida**
- (c) **verdade / conceituação**
- (d) **história / tradição**
- (e) **conduta / sociedade**

SEGURO DPVAT

9) **MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA**

Sobre o Seguro DPVAT, podemos afirmar que é um seguro obrigatório que tem como objetivo cobrir:

- (a) Danos pessoais resultantes de radiações ionizantes.**
- (b) Multas e fianças impostas ao condutor ou proprietário do veículo.**
- (c) Danos causados aos bens da pessoa.**
- (d) Danos pessoais causados por veículos automotores de via terrestre, ou por suas cargas, a pessoas transportadas ou não.**
- (e) Acidentes fora do território nacional.**

10) **MARQUE A ALTERNATIVA CORRETA**

Para dar entrada na documentação do Seguro DPVAT, é preciso dirigir-se a:

- (a) Uma agência bancária.**
- (b) Pontos de atendimento autorizados, disponíveis no "site" www.seguradoralider.com.br.**
- (c) Um procurador.**
- (d) Um intermediário.**
- (e) Um posto médico.**