

MAIORES INFORMACOES

Em parceria, a ADA, BRS, GIZ e o Microinsurance Network (Grupo de Trabalho “Indicadores de Desempenho”), lançaram a iniciativa “Indicadores de Desempenho”, com o objetivo de:

- Fortalecer a consciência na análise de desempenho e monitoramento;
- Compartilhar informações e conhecimentos necessários para monitorar o desempenho e, conseqüentemente, aumentar a transparência;
- Desenvolver ferramentas que ajudem os provedores a visualizar a sustentabilidade.

Para maiores informações, vá para o Grupo de Trabalho “Indicadores de Desempenho” em www.microinsurance-network.org ou visite a página www.micropact.org

MICROSSEGURO: INDICADORES DE DESEMPENHO FINANCEIRO

A avaliação de desempenho pressupõe a disponibilidade de dados quantitativos, os quais possam ser analisados e interpretados, permitindo uma visão geral do programa do microsseguro em questão. A precisão destes dados, bem como os princípios sólidos na prospecção dos mesmos, são requisitos básicos para a obtenção de uma análise e interpretação representativa e eficaz.

PRINCIPIOS BASICOS

Antes de calcular indicadores de desempenho do microsseguro, é importante que seja definida a integração de um conjunto de princípios. Estes princípios não devem ser confundidos com os princípios do seguro, mas sim como os princípios básicos para uma boa gestão e a garantia de condições prévias para uma medição de desempenho precisa. Os nove princípios-fundamentais são agrupadas em três categorias.

CONTABILIDADE

1. Seleção de dados
2. Coleção de dados relevantes e precisos

GESTÃO DE SEGUROS

3. Produção de demonstrativos financeiros
4. Cálculo e definição das reservas para prêmios e sinistros
5. Monitoramento eficiente de sinistros
6. Política de investimentos objetiva e transparente

PRÁTICAS OPERACIONAIS

7. Perícia técnica em direito de seguros
8. Transparência
9. Foco no cliente

INDICADORES FUNDAMENTAIS DE DESEMPENHO

Se os princípios fundamentais forem seguidos, o cálculo de índices e dos indicadores de desempenho tornam-se mais fáceis, fornecendo um panorama preciso do desempenho do esquema de microsseguro.

Este conjunto de indicadores não é, necessariamente, exaustivo, mas deve ser considerado fator central para a análise de desempenho nos regimes de microsseguro. Neste conjunto de indicadores não estão inclusos os índices de desempenho social. Os dez indicadores podem ser agrupados em quatro categorias.

1. VALOR DO PRODUTO

Relação do lucro líquido
Lucro líquido / Prêmio ganho

Esta razão demonstra a rentabilidade de um programa do microsseguro: Um dos indicadores mais importantes é o resultado financeiro líquido do microssegurador, ou lucro líquido, o qual reflete um resumo de todas as atividades no período analisado. Para medir o lucro líquido, há que ser produzida uma demonstração de resultados financeiros precisa, fundamentada em uma base contábil do exercício, a qual reflita exaustivamente todos os custos na gestão do regime, incluindo a depreciação de equipamentos, mudanças de reserva, e assim por diante.

Relação das despesas realizadas
Despesas realizadas / Prêmio ganho

Este indicador demonstra o quão eficiente é a entrega do microsseguro. O valor do “bom produto”, somente pode ser alcançado, com uma relação de baixo custo, a qual é demonstrada na proporção do prêmio ganho em um determinado período, consumido pelos gastos realizados neste mesmo período.

Relação de sinistros incorridos
Sinistros incorridos / Prêmio ganho

Este indicador demonstra o valor do programa do microsseguro para o beneficiário. Esta relação é definida a partir da totalidade dos sinistros incorridos, divididos pelos prêmios ganhos em um determinado período.

2. PERCEPÇÃO DO PRODUTO E A SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

Proporção de renovação
Número de renovações / Número de renovações em potencial

Esta proporção ajuda a determinar o grau de satisfação do beneficiário. É a proporção dos beneficiários que renovaram, em relação aos que poderiam renovar ou eram potencialmente elegíveis à renovação. A taxa de renovação aplica-se, especificamente, aos produtos de duração fixa (produtos com prazo de cobertura fixo, por exemplo de um ano). Ela é definida através da porcentagem dos clientes beneficiários no ano anterior e que estão renovando o período de sua cobertura, em relação aos beneficiários que ainda são elegíveis para uma renovação. Esta taxa reflete, entre outros aspectos, a satisfação do beneficiário, tão logo o produto de duração fixa tenha sido adquirido. Para produtos de longo prazo, a taxa de retenção é expressa por meio de uma razão similar.

Índice de cobertura
Número de beneficiários ativos / População-alvo

O Índice de Cobertura serve como um indicador da eficácia do marketing e refere-se a proporção entre os participantes ativos no programa microsseguro, em relação aos membros elegíveis de uma população-alvo, em um determinado espaço de tempo. Ele representa a proporção da população-alvo efetivamente abrangida pelo regime do microsseguro, nesse período específico de tempo.

Taxa de crescimento
(Número de segurados_n - Número de segurados_{n-1}) / Número de segurados_{n-1}

Este índice representa o crescimento da atividade na comparação entre um determinado período e o período imediatamente anterior. O crescimento pode ser medido de diversas maneiras, sendo um dos métodos a medição do aumento do número de beneficiários no sistema.

3. QUALIDADE DO SERVIÇO

Pontualidade no pagamento de sinistros

Este índice demonstra o tempo gasto com a resolução de sinistros, ou o tempo decorrido entre a data do evento ocorrido e o pagamento dos benefícios. O tempo de pagamento refere-se ao período de tempo necessário para que um segurado receba o benefício, após a ocorrência de um evento.

O cálculo da porcentagem de sinistros pagos, dentro de cada intervalo de tempo, é obtido conforme quadro abaixo:

Período	Número de sinistros	% de sinistros
0 a 7 dias	___	___%
8 a 30 dias	___	___%
31 a 90 dias	___	___%
Mais de 90 dias	___	___%
	Número total de sinistros	100%

Índice de rejeição de sinistros
Número de sinistros rejeitados / Total dos sinistros apresentados

Este indicador destaca a proporção de pedidos rejeitados, do total de sinistros declarados e reflete três aspectos: Como a organização transmitiu (comunicou) as informações sobre o produto? Quão razoável é a política de pagamento de sinistros do microsseguro? Quão eficaz é o design do produto?

4. PRUDÊNCIA FINANCEIRA

Índice de solvência
Ativos elegíveis / Passivos

Este índice demonstra a força do programa de seguro. Ele relaciona os Ativos elegíveis aos Passivos, dividindo-se os ativos do regime do microsseguro por seu passivo total. É evidente que o resultado tem que ser maior que a unidade (um) para que o sistema seja tecnicamente solvente.

Índice de liquidez
Disponibilidade de caixa ou equivalentes de caixa / Contas a pagar de curto prazo (3 meses)

O índice de liquidez é a relação da disponibilidade de caixa e equivalentes de caixa, em proporção às obrigações de curto prazo do programa. Ele determina a capacidade do programa em honrar os sinistros, ou seja, saídas e responsabilidades no curto prazo.