

# Protegendo a população de baixa renda

## Um compêndio de microsseguro



# Protegendo a população de baixa renda

## Um compêndio de microsseguro

Editado por  
Craig Churchill



International  
Labour  
Office  
Geneva

A edição original desta obra foi publicada pela Secretaria Internacional do Trabalho, Genebra, sob o título “Protecting the Poor. A microinsurance compendium” © 2006 Organização Internacional do Trabalho.

Tradução para o português copyright © 2009 Escola Nacional de Seguros – Funenseg.

Traduzido e reproduzido de acordo com autorização.

**Tradução para o português:**

João Carlos Maria de Rezende Martins

Sandra Machado

Maurílio José de Freitas Leite Costa

**Editoração Eletrônica:**

Info Action Editoração Eletrônica Ltda. ME

**Coordenação da edição brasileira:**

Escola Nacional de Seguros – Funenseg

Diretoria de Pesquisa e Desenvolvimento

Catálogo da ILO em Dados da Publicação: microsseguro, seguro de vida, seguro saúde, baixa renda, países em desenvolvimento. 11.02.3

As designações empregadas nas publicações da OIT, segundo a praxe adotada pelas Nações Unidas, e a apresentação de material nela incluída não significam, da parte da Secretaria Internacional do Trabalho ou Munich Re Foundation, qualquer juízo com referência à situação legal de qualquer país ou território citado ou de suas autoridades, ou à delimitação de suas fronteiras.

A responsabilidade pelas opiniões expressas em artigos assinados, estudos e outras contribuições recai exclusivamente sobre seus autores, e sua publicação não significa endosso por parte da Secretaria Internacional do Trabalho ou Munich Re Foundation às opiniões ali constantes.

Referências a firmas e produtos comerciais e a processos não implicam qualquer aprovação pela Secretaria Internacional do Trabalho ou Munich Re Foundation, e o fato de não se mencionar uma firma em particular, produto comercial ou processo não significa qualquer desaprovação.

Virginia Thomé – CRB-7/3242  
Responsável pela elaboração da ficha catalográfica

---

P157 Protegendo a população de baixa renda: um compêndio de microsseguro/organizado por Craig Churchill ... /et al/; tradução de João Carlos Maria de Rezende Martins, Sandra Machado, Maurílio José de Freitas Leite Costa. – Rio de Janeiro: Funenseg, 2009. 662 p.; 29 cm

Tradução do inglês: “*Protecting the Poor. A microinsurance compendium*”. A edição original foi publicada pela Secretaria Internacional do Trabalho, Genebra e Munich Re Foundation, em 2006.

ISBN do livro em inglês: 978-92-2-119254-1 (ILO)

ISBN da tradução: 978-85-7052-513-0

1. Microsseguro. 2. Seguro de vida e microsseguro. 3. Seguro saúde e microsseguro. 4. Baixa renda e microsseguro. 5. Marketing e microsseguro. I. Churchill, Craig. II. Martins, João Carlos Maria de Rezende. III. Machado, Sandra. IV. Costa, Maurílio José de Freitas Leite. V. Título: Um compêndio de microsseguro. VI. Título.

09-0857 CDU 368-058:334.722

---

Foto da capa: M. Crozet, ILO

---

# Conteúdo

|   |           |
|---|-----------|
| Agradecimentos  | xvi       |
| Tabela de acrônimos   | xix       |
| Introdução  | 1         |
| <hr/>   |           |
| <b>Parte 1 Princípios e Práticas</b>  | <b>11</b> |
| <hr/>   |           |
| <b>1.1 O que é seguro para os pobres? (Craig Churchill)</b>   | <b>12</b> |
| 1 Definindo o microsseguro  | 12        |
| 2 As duas faces do microsseguro   | 15        |
| 3 Três palavras que fazem grande diferença  | 22        |
| <hr/>   |           |
| <b>1.2 A demanda por microsseguro (Monique Cohen e Jennifer Sebstad)</b>  | <b>25</b> |
| 1 Lidando com riscos  | 26        |
| 2 A importância de entender a demanda por microsseguros   | 29        |
| 3 Estratégias correntes: pontos fortes e pontos fracos  | 30        |
| 4 Oportunidades para os microsseguros   | 37        |
| 5 Conclusão   | 44        |
| <hr/>   |           |
| <b>1.3 O aspecto da proteção social nos microsseguros (Christian Jacquier, Gabriele Ramm, Philippe Marcadent e Valérie Schmitt-Diabate)</b> | <b>45</b> |
| 1 Introdução  | 45        |
| 2 O que é seguridade social? O que é proteção social?   | 47        |
| 3 O que é microsseguro?   | 52        |
| 4 Potencial e limitação do microsseguro como um mecanismo de proteção social  | 53        |
| 5 Como se poderá usar o microsseguro para ampliar a proteção social?  | 55        |
| 6 Conclusão   | 62        |
| <hr/>   |           |
| <b>Parte 2 Produtos e Serviços de Microsseguro</b>  | <b>65</b> |
| <hr/>   |           |
| <b>2.1 Desafios e estratégias para estender aos pobres o seguro-saúde (Ralf Radermacher, Iddo Dror e Gerry Noble)</b>                       | <b>66</b> |
| 1 Formatação dos produtos   | 67        |
| 2 Venda dos produtos  | 81        |
| 3 Pós-venda do produto  | 86        |
| 4 Manutenção da estabilidade a longo-prazo  | 89        |
| 5 Conclusão   | 93        |

|         |   |     |
|---------|---|-----|
| <hr/>   |   |     |
| 2.2     | <b>Poupança a longo-prazo e seguros</b> ( <i>James Roth, Denis Garand and Stuart Rutherford</i> )   | 94  |
| 1       | Ajudando os pobres a economizar   | 94  |
| 2       | Seguros e poupança a longo-prazo  | 97  |
| 3       | Aspectos principais para uma oferta de poupança a longo-prazo e seguro  | 103 |
| 4       | Conclusão   | 108 |
| <hr/>   |   |     |
| 2.3     | <b>Seguros vinculados a poupança e crédito</b> ( <i>Sven Enarsson, Kjell Wirén e Gloria Almeyda</i> )   | 111 |
| 1       | Produtos vinculados a empréstimos   | 112 |
| 2       | Seguro vinculado a poupança   | 124 |
| 3       | A questão da formatação e distribuição dos produtos   | 126 |
| 4       | Conclusão   | 128 |
| <hr/>   |   |     |
| 2.4     | <b>Atendendo às necessidades especiais de mulheres e crianças</b> ( <i>Mosleh Ahmed e Gabriele Ramm</i> )   | 130 |
| 1       | Riscos especiais que afetam as mulheres e as crianças (meninos e meninas)   | 130 |
| 2       | Microseguro para as necessidades especiais de mulheres e crianças   | 134 |
| 3       | Medidas para melhorar a posição estratégica de mulheres e crianças  | 142 |
| 4       | Conclusão   | 144 |
| <hr/>   |   |     |
| Parte 3 | <b>Operações de microseguro</b>   | 145 |
| <hr/>   |   |     |
| 3.1     | <b>Desenho do produto e gerenciamento de risco do seguro</b> ( <i>John Wipf, Dominic Liber e Craig Churchill</i> )  | 146 |
| 1       | Pesquisa de mercado   | 147 |
| 2       | Elegibilidade   | 150 |
| 3       | Opções de prazos e pagamento  | 154 |
| 4       | Benefícios  | 159 |
| 5       | Gerenciamento de risco e controles de sinistros   | 168 |
| 6       | Conclusões  | 173 |
| <hr/>   |   |     |
| 3.2     | <b>Marketing do microseguro</b> ( <i>Craig Churchill e Monique Cohen</i> )  | 175 |
| 1       | Principais mensagens de marketing   | 176 |
| 2       | Técnicas de marketing   | 182 |
| 3       | Serviço pós-venda   | 193 |
| 4       | Marketing e seguro obrigatório  | 195 |
| 5       | Conclusão   | 197 |
| <hr/>   |   |     |
| 3.3     | <b>Cobrança de prêmio: Minimizar os custos de operação e maximizar o atendimento ao cliente</b> ( <i>Michael J. McCord, Grzegorz Buczkowski e Pryanka Saksena</i> ) | 199 |
| 1       | Formas de cobrança do prêmio  | 199 |
| 2       | Frequência e momento da cobrança  | 207 |
| 3       | Pagamentos do cliente   | 209 |
| 4       | Controles de cobrança do prêmio   | 215 |
| 5       | Conclusão   | 216 |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>3.4</b> | <b>Processamento de Sinistros</b> ( <i>Michael J. McCord e Richard Lefley</i> )                   | <b>218</b> |
| 1          | Introdução  | 219        |
| 2          | Aviso de sinistros  | 222        |
| 3          | Liquidação  | 228        |
| 4          | Controles   | 233        |
| 5          | Considerações sobre sinistros no desenho do produto   | 237        |
| 6          | Conclusões  | 239        |
| <b>3.5</b> | <b>Precificação dos produtos de microsseguro</b> ( <i>John Wipf e Denis Garand</i> )              | <b>240</b> |
| 1          | Exigências de banco de dados para precificação (e gestão segura do microsseguro)                  | 241        |
| 2          | Componentes do preço, fatores chave e metodologia   | 247        |
| 3          | Técnicas de Modelagem   | 254        |
| 4          | Conclusões  | 255        |
| <b>3.6</b> | <b>Gestão de risco e financeira</b> ( <i>Denis Garand e John Wipf</i> )                           | <b>256</b> |
| 1          | Os riscos inerentes aos produtos de seguro  | 256        |
| 2          | Exigências de capital   | 263        |
| 3          | Reservas  | 263        |
| 4          | Resseguro   | 265        |
| 5          | Gestão do investimento  | 267        |
| 6          | Distribuição do Lucro   | 269        |
| 7          | Conclusão   | 271        |
| <b>3.7</b> | <b>Desenvolvimento organizacional no microsseguro</b> ( <i>Craig Churchill e Richard Lefley</i> ) | <b>272</b> |
| 1          | Estrutura organizacional: Onde o microsseguro se encaixa?   | 273        |
| 2          | Recrutamento: Onde buscar experiência adequada  | 276        |
| 3          | Treinamento   | 281        |
| 4          | Remuneração   | 282        |
| 5          | Cultura institucional   | 287        |
| 6          | Conclusões  | 288        |
| <b>3.8</b> | <b>Governança</b> ( <i>Zahid Qureshi</i> )  | <b>290</b> |
| 1          | Governança no microsseguro  | 290        |
| 2          | Composição e experiência do conselho diretor  | 292        |
| 3          | A infra-estrutura   | 295        |
| 4          | Governança do microsseguro na prática   | 297        |
| 5          | Conclusões  | 307        |
| <b>3.9</b> | <b>Controle de sinistros</b> ( <i>Zahid Qureshi e Gerry Noble</i> )                               | <b>309</b> |
| 1          | Uma retrospectiva sobre prevenção de sinistro   | 309        |
| 2          | Interesses convergentes   | 310        |
| 3          | Melhorar a prevenção  | 312        |
| 4          | Praticar a prevenção  | 314        |
| 5          | Minimização: Uma precaução tomada a tempo   | 317        |
| 6          | Avaliando o retorno sobre o investimento em prevenção   | 319        |
| 7          | Conclusões  | 322        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>3.10 Indicadores de desempenho e benchmarking</b> ( <i>Denis Garand e John Wipf</i> )  | <b>323</b> |
| 1 Marketing e distribuição  | 324        |
| 2 Gestão financeira e viabilidade   | 329        |
| 3 Eficiência e preço cobrado ao cliente   | 331        |
| 4 Gestão do investimento  | 334        |
| 5 Conclusões  | 335        |
| <hr/>   |            |
| <b>Parte 4 Opções institucionais</b>  | <b>337</b> |
| <hr/>   |            |
| <b>4.1 Cooperativas e seguro: A vantagem mútua</b> ( <i>Klaus Fischer e Zahid Qureshi</i> )   | <b>338</b> |
| 1 Introdução  | 338        |
| 2 O que é uma seguradora mútua?   | 343        |
| 3 A diferença cooperativa   | 344        |
| 4 Modelos e estágios do desenvolvimento do seguro   | 346        |
| 5 Produtos de seguro oferecidos no modelo rede cooperativa  | 347        |
| 6 Por que organizações mútuas desenvolvem redes, e como elas funcionam  | 349        |
| 7 Vantagens e desvantagens do modelo  | 353        |
| 8 Conclusão   | 358        |
| <hr/>   |            |
| <b>4.2 O modelo sócio-agente: Desafios e oportunidades</b> ( <i>Michael J. McCord</i> )   | <b>359</b> |
| 1 Por que um modelo sócio-agente?   | 360        |
| 2 Como funciona o modelo sócio-agente   | 361        |
| 3 O bom e o ruim  | 372        |
| 4 Vantagens e desvantagens  | 374        |
| 5 Conclusões  | 378        |
| <hr/>   |            |
| <b>4.3 O modelo baseado na comunidade: Organizações mútuas de saúde na África</b><br>( <i>Bénédicte Fonteneau e Bruno Galland</i> ) | <b>380</b> |
| 1 O que é um modelo baseado na comunidade?  | 381        |
| 2 Por que esta abordagem era/é implementada na África Ocidental?  | 384        |
| 3 Qual é o grupo alvo do modelo baseado na comunidade?  | 386        |
| 4 As MHOs funcionam (bem) e causam um impacto significativo?  | 387        |
| 5 Quais são as origens dos problemas?   | 395        |
| 6 Qual é o valor agregado deste modelo?   | 400        |
| 7 Conclusão   | 401        |
| <hr/>   |            |
| <b>4.4 Opções institucionais para vender microseguro saúde</b><br>( <i>Ralf Radermacher e Iddo Dror</i> )                           | <b>403</b> |
| 1 Opções institucionais   | 403        |
| 2 Valor, interesses e conflitos no processo comercial de seguro   | 417        |
| 3 Conclusão   | 424        |
| <hr/>   |            |
| <b>4.5 Além de MFIs e modelos baseados na comunidade: Alternativas institucionais</b><br>( <i>Richard Leftley e James Roth</i> )    | <b>426</b> |
| 1 Alternativas para aceitação de riscos   | 427        |
| 2 Alternativas administrativas  | 430        |
| 3 Alternativas de distribuição  | 435        |
| 4 Conclusões  | 440        |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| <hr/>   |  |     |
| 4.6     | <b>Varejistas como canais de distribuição de microsseguro</b> ( <i>James Roth e Doubell Chamberlain</i> )                        | 441 |
| 1       | Por que varejistas? Quais varejistas?  | 441 |
| 2       | Distribuição de microsseguro/combinções de produtos para varejistas  | 443 |
| 3       | Conclusões   | 451 |
| <hr/>   |  |     |
| 4.7     | <b>Microsseguro: Oportunidades e armadilhas para as instituições de microfinanças</b> ( <i>Craig Churchill e James Roth</i> )    | 454 |
| 1       | Acordos institucionais   | 455 |
| 2       | O tipo de seguro   | 462 |
| 3       | Conclusões   | 469 |
| <hr/>   |  |     |
| Parte 5 | <b>O papel das outras partes interessadas</b> ( <i>stakeholders</i> )  | 471 |
| <hr/>   |  |     |
| 5.1     | <b>O papel das organizações doadoras</b> ( <i>Alexia Latortue</i> )  | 472 |
| 1       | Uma análise estrutural   | 473 |
| 2       | Características necessárias de uma Organização Doadora para um apoio eficaz ao microsseguro                                      | 474 |
| 3       | Diferentes tipos de apoio ao microsseguro proporcionado por doadores   | 482 |
| 4       | Conclusão  | 489 |
| <hr/>   |  |     |
| 5.2     | <b>Um ambiente regulatório propício para o microsseguro</b> ( <i>Martina Wiedmaier-Pfister e Arup Chatterjee</i> )               | 490 |
| 1       | Histórico  | 491 |
| 2       | Barreiras e dificuldades nas regulamentações existentes  | 496 |
| 3       | A experiência em diversos países – um exame preliminar   | 502 |
| 4       | Conclusões   | 506 |
| <hr/>   |  |     |
| 5.3     | <b>O papel promocional dos governos</b> ( <i>Sabine Trommershäuser, Roland Lindenthal e Rüdiger Krech</i> )                      | 510 |
| 1       | Estabelecimento de uma política, participação e construção de um consenso  | 511 |
| 2       | Criando um ambiente favorável  | 513 |
| 3       | Fortalecendo as instituições   | 518 |
| 4       | Fornecendo assistência financeira  | 521 |
| 5       | Observações Finais   | 524 |
| <hr/>   |  |     |
| 5.4     | <b>O papel das seguradoras e das resseguradoras no apoio ao seguro para os pobres</b> ( <i>David M. Dror e Thomas Wiechers</i> ) | 526 |
| 1       | O benefício do resseguro   | 527 |
| 2       | O envolvimento de seguradoras e resseguradoras no microsseguro   | 530 |
| 3       | Como podem as seguradoras e as resseguradoras adicionar valor ao microsseguro?   | 535 |
| 4       | Recomendações  | 542 |
| 5       | Conclusão  | 545 |
| <hr/>   |  |     |
| 5.5     | <b>Obtendo assistência técnica</b> ( <i>Richard Lefley e Richard Lacasse</i> )   | 547 |
| 1       | Por que a assistência técnica é necessária?  | 548 |
| 2       | O que faz um fornecedor de AT?   | 549 |
| 3       | Quem pode prestar assistência técnica ao microsseguro?   | 552 |
| 4       | Conclusão: provendo assistência técnica de qualidade   | 558 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Parte 6 Conclusões</b>   | <b>565</b> |
| <b>6.1 Estratégias para a sustentabilidade</b> ( <i>Craig Churchill e Denis Garand</i> )                        | <b>566</b> |
| 1 Limitar benefícios  | 567        |
| 2 Foco na eficiência  | 572        |
| 3 Diversificar as fontes de receita   | 578        |
| 4 Estabelecer um bom gerenciamento  | 582        |
| <b>6.2 O futuro do Microseguro</b> ( <i>Felipe Botero, Craig Churchill, Michael J. McCord e Zahid Qureshi</i> ) | <b>585</b> |
| 1 Os futuros clientes do microseguro  | 587        |
| 2 Os futuros provedores do microseguro  | 590        |
| 3 O panorama regulatório  | 597        |
| 4 O ambiente para o microseguro   | 599        |
| 5 Abraçando o futuro  | 602        |
| <b>Apêndice I: Descrição dos provedores de microseguro</b>  | <b>606</b> |
| <b>Apêndice II: Sobre os autores</b>  | <b>622</b> |
| <b>Bibliografia</b>   | <b>630</b> |

---

#### Lista de Tabelas

|   |     |
|---|-----|
| 1 Provedores de microseguro e seus produtos   | 6   |
| 2 Riscos prioritários em alguns países  | 27  |
| 3 Estratégias usadas frente aos riscos  | 32  |
| 4 Exemplos de sistemas de seguros informais em grupos   | 34  |
| 5 Teste para determinar se um risco é segurável   | 37  |
| 6 Tipologia dos canais para os microsseguros  | 58  |
| 7 Sumário das tarefas envolvidas no desenvolvimento de um produto, com as respectivas características | 81  |
| 8 Sumário das tarefas de vendas e suas características  | 85  |
| 9 Sumário das tarefas relativas a serviços ao produto e suas características                          | 89  |
| 10 Algumas taxas operacionais expressivas das microseguradoras de saúde                               | 92  |
| 11 Sumário das tarefas relativas a manutenção da estabilidade a longo-prazo                           | 93  |
| 12 Duas seguradoras com seguros dotais  | 100 |
| 13 Sistema de proteção de empréstimos e auxílio funeral familiar do CARD MBA                          | 117 |
| 14 Classes de benefícios para prêmios mínimos/máximos na Yasiru                                       | 121 |
| 15 Porção do mercado coberta por alguns programas voluntários de seguro de vida                       | 122 |
| 16 Coberturas e preços (em rúpias) da VimoSEWA  | 138 |
| 17 Benefícios da Janashree Bima Yojana, da LIC  | 160 |
| 18 Benefícios do plano de seguros UniMicro, da UIIC   | 162 |
| 19 Benefícios do produto de microseguro <i>Amparar</i> , da La Equidad                                | 166 |
| 20 Teto do co-seguro e dos pagamentos efetuados por microseguradoras do segmento saúde                | 170 |
| 21 Valores de benefício na MBA do CARD  | 173 |
| 22 Admissões por registro <i>versus</i> campanha anual  | 190 |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 23 | Lista de verificação (checklist) de marketing para gestores de microsseguro                  | 197 |
| 24 | Comparação das formas de cobrança do prêmio  | 206 |
| 25 | Um exemplo do tempo de duração do trâmite das reclamações de sinistros                       | 232 |
| 26 | Evolução da taxa de mortalidade no seguro de vida da VimoSEWA                                | 249 |
| 27 | Experiência de sinistros do benefício infantil da VimoSEWA                                   | 254 |
| 28 | Possível efeito de incompatibilidade do investimento no Fundo Provident do CARD – Um exemplo | 269 |
| 29 | Renda média mensal de funcionários da linha de frente (US\$)                                 | 283 |
| 30 | Comissões (% dos prêmios) sobre apólices de longo prazo na ALMAO e na Tata-AIG               | 284 |
| 31 | Prevenção de sinistros de seguro dos segmentos vida e não-vida                               | 313 |
| 32 | A melhora no serviço aumenta a manutenção de clientes na VimoSEWA (Índia)                    | 328 |
| 33 | Exemplos de receita líquida  | 330 |
| 34 | Coefficientes de despesa e de sinistros de alguns sistemas de microsseguro                   | 333 |
| 35 | Classificação de sistemas de microsseguro – Um exemplo                                       | 336 |
| 36 | Estudos de caso que correspondem ao modelo rede cooperativa                                  | 339 |
| 37 | Produtos de seguro oferecidos pelas redes de SACCO   | 349 |
| 38 | Custo da ASA por apólice (janeiro/2005)  | 369 |
| 39 | Lucro/prejuízo por apólice na ASA (janeiro/2005)   | 370 |
| 40 | Desempenho de quatro sistemas de microsseguro em Zâmbia                                      | 370 |
| 41 | Vantagens e desvantagens do agente em relação ao auto-seguro                                 | 375 |
| 42 | Vantagens e desvantagens para uma seguradora   | 376 |
| 43 | Vantagens e desvantagens para os segurados de baixa renda                                    | 377 |
| 44 | Uma comparação de prêmios e benefícios de algumas MHOs                                       | 390 |
| 45 | Motivações básicas e interesse principal durante o processo comercial                        | 422 |
| 46 | Seguro funeral da HTG  | 448 |
| 47 | O auto-seguro melhora o rendimento por cliente?  | 461 |
| 48 | Definição de Microsseguro na Índia   | 503 |
| 49 | Fatores de parceria para companhias de seguro e de resseguro                                 | 543 |
| 50 | Fatores de parceria para uma instituição do microsseguro                                     | 543 |
| 51 | Vantagens e desvantagens do suporte da AT local a longo prazo                                | 552 |
| 52 | Os desafios que dificultam a expansão do microsseguro  | 586 |
| 53 | A automação dos processos transforma as operações de seguros                                 | 594 |

---

**Lista de Figuras**

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Janus: as duas faces do microsseguro  | 16 |
| 2 | Impacto de choques na renda e nos bens de uma família   | 25 |
| 3 | O impacto dos riscos  | 28 |
| 4 | O entorno do microsseguro   | 46 |
| 5 | Uma abordagem dinâmica do uso do microsseguro como ferramenta de expansão da proteção social      | 63 |
| 6 | Seguro saúde – desenho do produto   | 67 |
| 7 | Prestação de serviços modelo 1 – Seguradora paga o prestador (terceirizado)                       | 75 |
| 8 | Prestação de serviços modelo 2 – Seguradora e prestador integrados (transação financeira interna) | 76 |

|     |   |     |
|-----|---|-----|
| 9   | Prestação de serviços modelo 3 – (Seguradora reembolsa os clientes pelas despesas feitas) | 77  |
| 10  | Plano de seguro de casamento de filha: Delta Seguros de Vida Ltda                         | 177 |
| 11  | Folheto sobre marketing: Yeshasvini   | 178 |
| 12  | Folheto sobre poupança garantida: TUW SKOK  | 180 |
| 13  | Processo de marketing em três etapas  | 182 |
| 14  | Desistências em relação ao microsseguro e acesso ao microcrédito                          | 213 |
| 15  | Processo normal de liquidação de sinistros do produto de microsseguro da Madison          | 220 |
| 16  | O processo de sinistros na UMSGF  | 221 |
| 17  | Formulário de reclamação de sinistro da Microcare e do Opportunity International          | 226 |
| 18  | Momento em que ocorrem os sinistros na MBA do CARD  | 236 |
| 19  | Prêmios por vendas na Kharif Hungama  | 286 |
| 20  | Organograma da Tata-AIG   | 305 |
| 21  | Ilustração de um dos 16 Mandamentos da Grameen  | 315 |
| 22  | A lógica circular para manter o cliente   | 327 |
| 23  | Distribuição de produtos de microsseguro no modelo rede de SACCO                          | 340 |
| 24  | A estrutura de uma rede mútua com sua carteira de subsidiárias funcionais                 | 350 |
| 25  | O sistema MHO   | 398 |
| 26  | Modelos de provedores de seguro saúde   | 404 |
| 27a | O modelo sócio-agente   | 407 |
| 27b | O modelo sócio-agente com administrador terceirizado                                      | 407 |
| 28  | O modelo de seguro beneficente  | 411 |
| 29  | O modelo administrado pelo prestador  | 413 |
| 30  | O modelo mútuo/baseado na comunidade  | 416 |
| 31  | Três componentes do fornecimento de seguro  | 427 |
| 32  | Processo de liquidação de sinistros do Yeshasvini   | 434 |
| 33  | Microagentes, CRIGs e ONGs no processo de cobrança de prêmio                              | 437 |
| 34  | Estrutura analítica para o apoio de doadores ao microsseguro                              | 473 |
| 35  | A Estrela da Eficácia da Ajuda  | 475 |
| 36  | O “que, quem e como” da assistência técnica do microsseguro                               | 485 |
| 37  | O modelo RIMANSI de assistência técnica às MBAs   | 557 |
| 38  | Atingir o equilíbrio: o desafio do microsseguro   | 566 |
| 39  | Perspectivas para o futuro  | 585 |

---

#### Lista de Quadros

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Microseguros e as MDG                                       | 14 |
| 2 | Aplicando os “Doze Princípios” de Pralahad ao Microseguro   | 17 |
| 3 | Impactos em ricos e pobres no Vietnã                        | 27 |
| 4 | Os riscos e seu tratamento no Maláui                        | 31 |
| 5 | Estratégias para lidar com riscos no Vietnã                 | 31 |
| 6 | Gerenciamento de risco e endividamento excessivo na Geórgia | 33 |
| 7 | Associação a várias sociedades de funeral                   | 35 |

| Conteúdo  | xiii |
|---|------|
| 8 O alto custo dos funerais em Zâmbia   | 36   |
| 9 Buscando entender a demanda por microsseguros no Sri Lanka  | 41   |
| 10 Queremos saber mais...   | 42   |
| 11 A extensão da proteção social através do microsseguro na Colômbia  | 56   |
| 12 Canais nas Filipinas   | 58   |
| 13 Desenvolvendo canais equilibrados no Senegal   | 59   |
| 14 O Sindicato Social Global (Global Social Trust)  | 59   |
| 15 O Plano Mestre do Camboja  | 60   |
| 16 Uma abordagem integrada para a proteção social no Senegal  | 62   |
| 17 Serviços de Saúde da BRAC – uma abordagem em três frentes  | 76   |
| 18 A experiência do CARD com anuidades  | 98   |
| 19 O programa de pensões da Grameen   | 102  |
| 20 Vendas mal feitas na África do Sul   | 105  |
| 21 Seguro de vida como alternativa para proteção de empréstimo  | 115  |
| 22 Cobertura para doença num seguro de vida-prestamista?  | 118  |
| 23 O Fundo Sugam da Shepherd  | 136  |
| 24 O alcance da Yeshasvini  | 140  |
| 25 Cobertura familiar da UMSGF  | 141  |
| 26 Desistências na Delta Life   | 156  |
| 27 Precificação com base em taxa fixa na Shepherd   | 159  |
| 28 Casamentos em massa  | 163  |
| 29 Definição de família em Uganda, de acordo com a UHC  | 164  |
| 30 Criar conscientização: A experiência da Associação de Seguros da África do Sul                                   | 183  |
| 31 Três etapas da estratégia de marketing da UMSGF  | 185  |
| 32 Diferenças regionais em Zâmbia   | 188  |
| 33 Desafios de vendas na TUW SKOK   | 191  |
| 34 Plano de associar prêmios de seguro a empréstimos  | 200  |
| 35 Pagamentos flexíveis do prêmio de seguro funeral na África do Sul  | 208  |
| 36 Pagamento dos prêmios em leite no Yeshasvini   | 210  |
| 37 Delta Seguros de Vida Ltda. – combinação de microcrédito e microsseguro  | 213  |
| 38 Recusa de sinistro: Um caso de documentação incompleta em Zâmbia   | 224  |
| 39 Frustração do beneficiário   | 225  |
| 40 Exigências para um pagamento adiantado na Columna  | 228  |
| 41 A grande quantidade de conferências durante o processo de liquidação de sinistros na Delta Cia. de Seguros Ltda. | 231  |
| 42 Eficiências no seguro informal   | 233  |
| 43 Regulação e liquidação dos sinistros e HIV/AIDS  | 234  |
| 44 Problemas de precificação  | 241  |
| 45 Problemas no desenho do banco de dados   | 242  |
| 46 A importância do Sistema de Informações Gerenciais no seguro saúde: A experiência da AssEF                       | 244  |
| 47 Índices de renovação da VimoSEWA   | 245  |
| 48 Processamento dos sinistros da VimoSEWA  | 246  |
| 49 Definição de reservas atuariais e capital  | 257  |
| 50 Exemplos de gestão de risco  | 262  |
| 51 Desenvolvimento organizacional: O que não deve ser feito   | 276  |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 52 | Critérios na seleção de microagentes na Tata-AIG   | 277 |
| 53 | Funcionários da linha de frente da MBA do CARD   | 278 |
| 54 | Modelo de terceirização da TUV SKOK  | 279 |
| 55 | O que é governança corporativa?  | 291 |
| 56 | Os quatro pilares da governança  | 292 |
| 57 | Responsabilidades do conselho diretor  | 294 |
| 58 | Confiar é bom, mas controlar é melhor  | 299 |
| 59 | Antever os acontecimentos fatais   | 302 |
| 60 | Adotando a perspectiva de sociedade  | 311 |
| 61 | Promoção do bem-estar  | 314 |
| 62 | Prevenção por intermédio de organizações irmãs: VimoSEWA   | 316 |
| 63 | Enfrentando o desastre: A experiência japonesa   | 318 |
| 64 | Microcare: Utilizar mosquiteiro de cama tratado com inseticida para reduzir sinistros de Malária | 319 |
| 65 | O grande valor dado do seguro  | 326 |
| 66 | O que acabou com a Confederação Vida do Canadá?  | 331 |
| 67 | Por que o seguro cooperativo é adequado aos mercados de baixa renda?                             | 340 |
| 68 | Administração de cancelamentos por prêmios não pagos e de sinistros: A diferença da mútua        | 355 |
| 69 | Vendendo um conceito de seguro em Gana   | 362 |
| 70 | Lista de verificação para cobrança de prêmio no modelo sócio-agente                              | 365 |
| 71 | A relação de vai-e-vem da ASA com o modelo sócio-agente  | 372 |
| 72 | Perfis de MHOs principiantes   | 383 |
| 73 | Uma variedade de perfis de associação  | 386 |
| 74 | A população alvo de MHOs rurais  | 387 |
| 75 | União Técnica de Mutualidade do Mali   | 391 |
| 76 | Coordenação Regional das Organizações Mútuas de Saúde de Thiès                                   | 392 |
| 77 | Rede de Saúde Aliança, Benim   | 392 |
| 78 | Desempenho de MHO: Algumas tendências  | 394 |
| 79 | O poder da ação coletiva   | 401 |
| 80 | Plano de Seguro Saúde da Comunidade de Nkoranza  | 414 |
| 81 | Fideicomisso Zambuko, Zimbábue   | 429 |
| 82 | Comitê de sinistros da VimoSEWA  | 431 |
| 83 | Os varejistas e as áreas rurais  | 449 |
| 84 | Sistema de Privilégio para Sindicatos do AFL-CIO   | 450 |
| 85 | Reduzir a vulnerabilidade do pobre: O caso da Shepherd, Índia                                    | 463 |
| 86 | Desencadeando o papel de catalisador do setor privado com subsídio público                       | 478 |
| 87 | Fornecendo sustentação através das garantias dos doadores  | 479 |
| 88 | As pesquisas da FinScope: Conhecendo o mercado   | 483 |
| 89 | As lições aprendidas duramente: Ilustrações da Índia   | 486 |
| 90 | O seguro informal na África do Sul   | 492 |
| 91 | Formalização da ALMAO  | 494 |
| 92 | Cooperativas de seguros em Maláui  | 495 |
| 93 | Exigências de capital no Peru  | 497 |
| 94 | Exigências para agentes e corretores   | 499 |
| 95 | AIG Uganda   | 500 |

|     |   |     |
|-----|---|-----|
| 96  | O ouvidor de seguros no Sri Lanka   | 514 |
| 97  | Prestadores de serviços de saúde e as organizações mútuas de saúde (MHOs) em Mali | 516 |
| 98  | Supervisão na Guiné-Bissau  | 518 |
| 99  | Facilitando as ligações da UNDP na Índia  | 519 |
| 100 | Subsidiando o <i>Yeshasvini Trust</i>   | 522 |
| 101 | Africa Re   | 524 |
| 102 | O que as microseguradoras ganham com o resseguro?                                 | 528 |
| 103 | Um resumo do modelo de resseguro social   | 540 |
| 104 | Análises atuariais de programas de microsseguro                                   | 551 |
| 105 | Os 7 “C”s da assistência técnica  | 559 |
| 106 | Parcerias de assistência técnica: DID e CIF                                       | 562 |
| 107 | Ferramentas de gerenciamento para microseguradoras                                | 591 |
| 108 | Avanços tecnológicos nos serviços bancários para os pobres                        | 595 |

---

## Agradecimentos

---

Esta publicação se beneficiou das experiências de pioneiros do microsseguro em todo o mundo. Sem a visão e a ousadia deles, não teríamos experiências ou lições para compartilhar. Sob o risco de omitir algum nome que tenha sido de valia, gostaria de reconhecer particularmente os esforços de Vijay Athreye, Mirai Chatterjee, Sathianathan Deveraj, Peter Palanisamy e dr. Devi Shetty (Índia), dr. Gerry Noble (Uganda), Aris Alip e John Wipf (Filipinas), Shafat Ahmed Chaudhuri e dr. Zafarullah Chowdhury (Bangladesh), Julio Medrano e Martha Bohorquez (Colômbia), Grzegorz Buczkowski (Polônia), William Bojórquez (Peru), Denis GARand (Canadá) e Ted Weihe, Michael McCord e os especialistas da CUNA Mutual (EUA). Eles estão entre os muitos pioneiros do campo, que têm procurado ou estão procurando um perfeito equilíbrio entre controles e custos, cobertura e preço, acessibilidade e capacidade para aquisição, para que os pobres possam ter seguros.

Este livro foi preparado sob os auspícios do Grupo de Trabalho sobre Microseguros, parte do Grupo Consultivo de Assistência à Pobreza (CGAP).<sup>1</sup> Este Grupo de Trabalho foi uma iniciativa da ILO (OIT – Organização Internacional do Trabalho) que ocorreu durante o encontro do CGAP de 2000, em Edimburgo, e inclui organizações doadoras, seguradoras, e outras organizações e pessoas interessadas na coordenação de doações destinadas ao desenvolvimento e proliferação dos serviços de seguros para famílias de baixa renda em países em desenvolvimento. As principais atividades do Grupo de Trabalho incluem a compilação de diretrizes para as doações, contratação de pesquisas sobre aspectos-chave, publicação de um boletim trimestral sobre microsseguros e o gerenciamento do conteúdo do website chamado *Microinsurance Focus*.

<sup>1</sup> CGAP é um consórcio de 33 agências de desenvolvimento, públicas e privadas, trabalhando para expandir o acesso das pessoas pobres de países em desenvolvimento a serviços financeiros. A CGAP foi fundada para criar serviços financeiros permanentes para os pobres em larga escala (chamados de “microcrédito”). A estrutura e a escala global da CGAP fazem dela uma poderosa plataforma para gerar um consenso global em padrões e normas. Desta forma, CGAP é um centro de apoio para todo o setor de microcrédito, incubando e apoiando novas ideias, produtos inovativos, tecnologia de ponta, novos canais para distribuição dos serviços e soluções concretas para os desafios decorrentes da expansão dos serviços (ver o site [www.cgap.org](http://www.cgap.org)).

Este livro, produto de uma das atividades de pesquisa do Grupo de Trabalho, é o resultado de quatro anos de estudo do processo de prover seguro aos mais pobres, para entender as boas e as más práticas envolvidas. Começou como um projeto de pesquisa co-financiado pelo *DFID – Department for International Development* (Departamento para o Desenvolvimento Internacional, do Reino Unido), *GTZ – Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit* (Sociedade para a Cooperação Técnica, da Alemanha), *SIDA – Swedish International Development Cooperation Agency* (Agência Sueca para Cooperação Internacional) e *ILO – International Labour Organization* (Organização Internacional do Trabalho), sob o comando desta última. Graças a estas contribuições, este projeto produziu 25 estudos de casos sobre operações de microsseguros em todo o mundo, que constituem a base sobre a qual o livro se apoia. Em nome do Grupo de Trabalho, quero agradecer à administração e aos funcionários das instituições analisadas nos estudos de casos, que nos permitiram dissecar seus produtos e operações e tornar públicas suas tribulações e dificuldades ao longo do processo de fornecer ao público produtos de boa qualidade.

O Grupo de Trabalho esteve ativamente envolvido no desenvolvimento deste livro, com especial destaque para Michael McCord e Zahid Qureshi, que ajudaram a formatar seu conteúdo, a identificar os autores e a organizar suas contribuições. Além deles, cito Klaus Fischer, Denis Garand, Richard Leftley, Ralf Radermacher, Gaby Ramm, Jim Roth e John Wipf, que deram contribuições significativas ao livro como autores ou revisores de muitos de seus capítulos. Também julgo importante mencionar as valiosas contribuições de Ellis Wohlner, que fez a revisão de vários capítulos e repetidamente desafiou seus autores a refinar suas análises, e de Jeremy Leach, que deu importante assistência conceitual.

Mais de uma centena de pessoas contribuíram para o conteúdo deste livro, direta ou indiretamente, escrevendo ou revisando capítulos, ou redigindo estudos de casos que serviram como fonte principal de informação. Em reconhecimento a suas contribuições, cada capítulo traz os nomes de seus autores e revisores, enquanto o Apêndice I lista os estudos de casos e seus respectivos autores. Muitos colaboradores ofereceram seus esforços devido à sua dedicação ao aperfeiçoamento dos serviços de seguro ao alcance dos pobres. Muitas outras pessoas ajudaram na administração do projeto, na revisão, na diagramação e na editoração.

Este livro não teria sido feito sem o apoio financeiro, técnico e logístico da Fundação Munich Re. Esta Fundação e o Grupo de Trabalho do CGAP sobre microsseguros realizaram uma conferência em 2005, na qual muitas ideias e experiências foram apresentadas a um seleto auditório de especialistas em seguros e microsseguros. Este fórum ofereceu uma oportunidade para se debater ideias e explorar interpretações, melhorando significativamente a qualidade desta obra. A Fundação Munich Re, em especial Dirk Reinhard e Thomas Loster, também trouxe seu apoio à redação, edição, diagramação e impressão deste livro.

Nos bastidores, Priyanka Saskena deu uma significativa assistência administrativa, editorial e técnica. Houve também importantes contribuições de Baldwin Beenackers e Nalina Ganapathi, do Programa Social de Crédito da OIT, Rosemary Beattie, Charlotte Beauchamp e May Hofman Öjermark, das Publicações da OIT, e Andrew Lawson e John Brown do Departamento de Línguas da Munich Re. O Índice foi organizado por John Dawson. Por fim, mas não menos importante, quero agradecer a Bernd Balkenhol e Sarah Labaree, que me permitiram dedicar a este projeto muito mais tempo do que havíamos inicialmente previsto.

*Craig Churchill*  
*Programa Social de Finanças*  
*Setor de Emprego, OIT*  
*Genebra, Suíça*

---

## Tabela de Acrônimos

|         |   |
|---------|---|
| AAC/MIS | Cooperat. “Américas Association”/Sociedade de Seguros Mútuos                  |
| AD&D    | Morte acidental e invalidez   |
| ADB     | Banco de Desenvolvimento da Ásia  |
| AFL-CIO | Federação Americana do Trabalho – Congresso das Organizações Industriais      |
| AIDS    | Síndrome da Imunodeficiência Adquirida  |
| AIG     | American International Group  |
| AIMS    | Sistema automatizado de gestão de seguros                                     |
| AKAM    | Agência de Microfinanças Aga Khan   |
| ALM     | Compatibilização Ativo-Passivo  |
| ALMAO   | Organização para Seguros Mútuos All Lanka (Sri Lanka)                         |
| ARDCI   | Centro para o Desenvolvimento Rural e Agrícola de Catanduanes (Filipinas)     |
| ASA     | Ativistas para Alternativas Sociais   |
| ASCA    | Associação para poupança e crédito  |
| AssEF   | Associação Feminina de Ajuda Mútua (Benin)                                    |
| ATM     | Caixa Bancária Automática (Caixa Eletrônica)                                  |
| BM      | Bem-Estar para Professores  |
| BMZ     | Ministério Federal para a Cooperação Econômica e o Desenvolvimento (Alemanha) |
| BOP     | Base da pirâmide (BDP)  |
| BRAC    | Comitê para o Progresso Rural de Bangladesh                                   |
| CARD    | Associação de Benefício Mútuo (Filipinas)                                     |
| CARE    | Cooperativa para Assistência e Socorro para Todos (em toda parte)             |
| CBO     | Organização baseada na Comunidade   |
| CCA     | Associação Canadense para Cooperação  |
| CEO     | Executivo Chefe (de uma organização)  |
| CETZAM  | Empreendimento Fiduciário Cristão Zâmbia                                      |
| CGAP    | Grupo de Consultores para Assistência aos mais Pobres                         |
| CHR     | Fundo Comunitário para a Saúde (Zâmbia)                                       |
| CICS    | Reclamações com acordo encaminhado  |
| CIDR    | Centro Internacional de Pesquisa e Desenvolvimento (França)                   |
| CIF     | Centro de Inovações Financeiras   |
| CMF     | Centro de Microfinanças   |
| CoP     | Peso colombiano   |
| CPI     | Índice de Preços ao Consumidor  |
| CRIG    | Grupo comunitário rural de seguros  |
| CRMST   | Coordenação Regional de Mútuos de Saúde de Thiès (Senegal)                    |
| CSG     | Grupo Padrão de Comissários   |
| CSR     | Responsabilidade Social Corporativa   |
| CU      | União Creditícia  |
| CUNA    | Associação Nacional de Uniões Creditícias                                     |

|        |   |
|--------|---|
| DAC    | Comitê de Assistência para o Desenvolvimento                    |
| DFID   | Departamento para o Desenvolvimento Internacional (Reino Unido) |
| DID    | Desenvolvimento Internacional Desjardins (Canadá)               |
| FAQ    | Perguntas Mais Frequentes                                       |
| FCFA   | Franco da Comunidade Financeira Africana (moeda)                |
| FDCF   | Fundo do Desafio de Aprofundamento Financeiro                   |
| FFP    | Fundo Financeiro Privado (Bolívia)                              |
| FHPL   | Plano de Saúde Familiar, Ltda. (Índia)                          |
| FINCA  | Fundação para Assistência à Comunidade Internacional            |
| FSB    | Conselho para Serviços Financeiros (África do Sul)              |
| GK     | Grameen Kallian (Bangladesh)                                    |
| GLICO  | Gemini Seguros de Vida de Ghana                                 |
| GNF    | Franco da Guiné (moeda)   |
| GPS    | Sistema de Pensões Grameen (Bangladesh)                         |
| GRET   | Grupo para a troca e a pesquisa tecnológica (França)            |
| GTZ    | Sociedade para a Cooperação Técnica (Alemanha)                  |
| GUPR   | Reserva para prêmios correspondentes a riscos não-expirados     |
| HIV    | Vírus da imunodeficiência humana (HIV)                          |
| IAIS   | Associação Internacional dos Supervisores de Seguros            |
| IBNR   | Sinistros incorridos mas não avisados                           |
| IBSL   | Superintendência de Seguros de Sri Lanka                        |
| IC     | Comissário de Seguros   |
| ICD    | Diagnóstico Internacional sobre Sinistros                       |
| ICMIF  | Federação Internacional de Seguro Cooperativo e Mútuo           |
| ID     | Carteira de Identidade (RG)                                     |
| IDB    | Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)                   |
| ILO    | Organização Internacional do Trabalho (OIT)                     |
| IRDA   | Agência para o Desenvolvimento e Regulação de Seguros           |
| IT     | Tecnologia da Informação (TI)                                   |
| ITN    | Redes tratadas com inseticidas                                  |
| JCCU   | União Japonesa de Cooperativas de Consumidores                  |
| K      | Kwacha (moeda do Malawi)  |
| KSK    | Kasagana Ka (Filipinas)   |
| LIC    | Companhia de Seguros de Vida da Índia                           |
| LKR    | Rúpias do Sri Lanka (moeda)                                     |
| MAF    | Fundo de Assistência Mútua                                      |
| MBA    | Associação de benefícios mútuos                                 |
| MDGs   | Metas de Desenvolvimento para o Milênio (MDM)                   |
| MFI    | Instituição de microfinanças                                    |
| MHIB   | Microseguro de Saúde para Mulheres Pobres de Bangladesh         |
| MHO    | Organização Mútua de Saúde                                      |
| MIAN   | Associação de Microseguradoras da Holanda                       |
| MIS    | Sistema de Informações Gerenciais                               |
| MIX    | Centro de Informações sobre Microfinanças                       |
| MMF    | Fundo Mútuo dos Associados                                      |
| MORO   | Convenção de Agentes de Resseguro                               |
| MOUS   | Memorandos de Entendimento                                      |
| MUSCCO | União de Cooperativas de Poupança e Crédito do Maláui           |
| NACSCU | Associação Nacional de Cooperativas de Crédito (Polônia)        |

|          |  |
|----------|--|
| NGO      | Organização Não-Governamental (ONG)  |
| NHHP     | Plano de Saúde do Hospital Nsambya (Uganda)                                |
| NIC      | Companhia Nacional de Seguros (Índia)                                      |
| NUCS     | União Nacional de Sociedades de Cooperação                                 |
| OECD     | Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento                    |
| OI       | Opportunity International  |
| OIBM     | Banco Opportunity International do Malawi                                  |
| PAD      | Provisão para desvios adversos   |
| PC       | Computador pessoal   |
| PCC      | Sociedade com Carteiras Segregadas   |
| PDA      | Assistentes Eletrônicos Pessoais   |
| Php      | Peso (moeda das Filipinas)   |
| PHR      | Parceria para Reforma da Saúde (EUA)                                       |
| PML      | Perda máxima provável  |
| POGI     | Interface de Grupo Organizado PhilHealth                                   |
| PPP      | Parceria Público-Privada   |
| PRSP     | Documento sobre estratégia para reduzir a pobreza                          |
| Q        | Quetzal (moeda da Guatemala)   |
| R        | Rand (moeda da África do Sul)  |
| RBC      | Capital baseado em risco   |
| RIMANSI  | Soluções para Gerenciamento de Risco (Filipinas)                           |
| ROSCA    | Associação de Poupança e Crédito Rotativo                                  |
| RS       | Serviços de Resseguro  |
| Rs       | Rúpias (moeda da Índia)  |
| SA       | África do Sul  |
| SACCO    | Cooperativas de Poupança e Crédito   |
| SAIA     | Associação Sul-africana de Seguros   |
| SBS      | Seguro Básico de Saúde (Bolívia)   |
| SEEP     | Promoção e Instrução para Pequenas Empresas                                |
| SEWA     | Associação de Mulheres Autônomas   |
| SHG      | Grupo de Auto-ajuda  |
| SI       | Seguro Integral (Paraguai)   |
| SIDA     | Agência Sueca de Cooperação para o Desenvolvimento Internacional           |
| SK       | Shashtho Kormis (paramédicos de saúde em Bangladesh)                       |
| SKOK     | União de Cooperativas de Poupança e Crédito                                |
| SMI      | Seguro Materno-Infantil  |
| SOCODEVI | Sociedade de Cooperação para o Desenvolvimento Internacional (Canadá)      |
| SS       | Shashtho Shebikas (trabalhadores comunitários da Saúde em Bangladesh)      |
| SSS      | Sociedade para os Serviços Sociais   |
| STEP     | Estratégias e Instrumentos contra a Exclusão Social e a Pobreza            |
| TA       | Assistência Técnica  |
| TOT      | Treinamento de Multiplicadores   |
| TPA      | Administrador terceirizado   |
| TPD      | Invalidez total e permanente   |
| TSKI     | Taytay Sa Kauswagan (Filipinas)  |
| TUW SKOK | Companhia de Seguros Mútuos da União de Cooperativas de Poupança e Crédito |
| TV       | Televisão  |
| TYM      | Tao Yeu May (Viet Nam)   |
| UEMOA    | União econômica e monetária da África Ocidental                            |

|         |  |
|---------|--|
| UHC     | Cooperativa de Saúde de Uganda                                 |
| UIIC    | Companhia Unida de Seguros da Índia, Ltda.                     |
| UK      | Reino Unido  |
| UMASIDA | (organização da Tanzânia)                                      |
| UMSGF   | União das Mútuas de Saúde da Guiné Florestal                   |
| UNCTAD  | Conferência sobre Comércio e Desenvolvimento das Nações Unidas |
| UNDP    | Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)       |
| UNICEF  | Fundo das Nações Unidas para a Infância                        |
| US\$    | Dólar Norte-americano (moeda)                                  |
| USA     | Estados Unidos da América                                      |
| UTM     | União Técnica da Mutualidade do Mali                           |
| VHS     | Serviço Voluntário de Saúde (Índia)                            |
| WHO     | Organização Mundial de Saúde (OMS)                             |
| WWF     | Fundação Feminina Mundial (Colômbia)                           |
| ZI      | Zloty (moeda polonesa)   |
| ZOC     | Centros Zonais de Operações                                    |