

ANS-nº 300713



# MANUAL DE UTILIZAÇÃO BIOMETRIA FACIAL

**Unimed**   
Assis

ATD-0062 Revisão 2

# OBJETIVO

Proporcionar mais segurança e confiabilidade aos beneficiários no ato do atendimento através da leitura biométrica, garantir a integridade dos dados e assegurar a real utilização dos serviços em saúde.

# SUMÁRIO

EXECUÇÃO DE PROCEDIMENTO SERIADO	1
PROCESSO DE CADASTRO	2
TELA PARA CADASTRO	2
ORIENTAÇÕES IMPORTANTES PARA O CADASTRO	2
PROCESSO DE VALIDAÇÃO	4
TELA PARA VALIDAÇÃO	4
APÓS PROCESSO DE CAPTURA DA IMAGEM	5
SISTEMA NÃO RECONHECE A FACE DO BENEFICIÁRIO	6
FACE INCORRETA	6
NÃO É POSSÍVEL REALIZAR A CAPTURA DA IMAGEM	9
PEDIDO DE ISENÇÃO DA BIOMETRIA	9
CAMERA PAROU DE FUNCIONAR	11
TABELA DE JUSTIFICATIVAS PADRÃO	12
ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	13
SUORTE/ORIENTAÇÕES PÓS-IMPLANTAÇÃO	13

# EXECUÇÃO DE PROCEDIMENTO SERIADO

Para procedimento seriado a biometria será validada a cada sessão.

Para executar uma sessão é necessário:

Baixar a guia da nuvem;

Selecionar o número da guia;

Clicar em “Adicionar Execução biométrica”

Procedimentos e exames a serem executados

Data Inicial	Hora (Inicial - Final)	Tabela	Código	Descrição do Procedimento	Un. Med.	Solic./ Autoriz	Qtd	Fator Red./Acresc	Via de acesso	Técnica	Anexos
		22	0000470	SESSAO DE PSICOTERAPIA INDIV	UN	10 / 8	0	1,00	Seleção	Seleção	

Data e Assinatura de Procedimentos em Série

1-  2-  3-  4-  5-   
6-  7-  8-  9-  10-

Observações Execução(240 caracteres restantes)

**Adicionar Execução Biométrica**

Editar última execução

Clicando em **Adicionar Execução Biométrica** será aberta a tela para captura da imagem do beneficiário, conforme imagem abaixo.

A tela para captura da imagem pode ser a de cadastro ou verificação da face. Abaixo será explicado o processo de cadastro e validação.

## CADASTRO

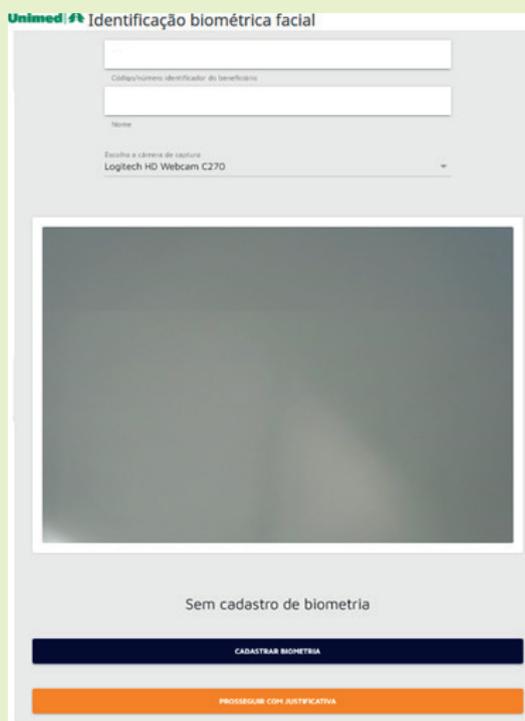
O sistema abrirá a tela de cadastro quando o beneficiário ainda não teve sua face cadastrada. Este cadastro é único, ou seja, nas próximas capturas de imagem haverá apenas uma comparação entre a face cadastrada e a face capturada nos futuros atendimentos.

## VERIFICAÇÃO

O sistema abrirá a tela de validação quando o beneficiário já teve sua face cadastrada em outro atendimento. Sendo assim, haverá apenas uma comparação entre a face já cadastrada em outro atendimento e a face capturada na atual validação.

# PROCESSO DE CADASTRO

## TELA PARA CADASTRO



Unimed Identificação biométrica facial

CPF/número de identificação do beneficiário

Nome

Escolha a câmera de captura  
Logitech HD Webcam C270

Sem cadastro de biometria

CADASTRAR BIOMETRIA

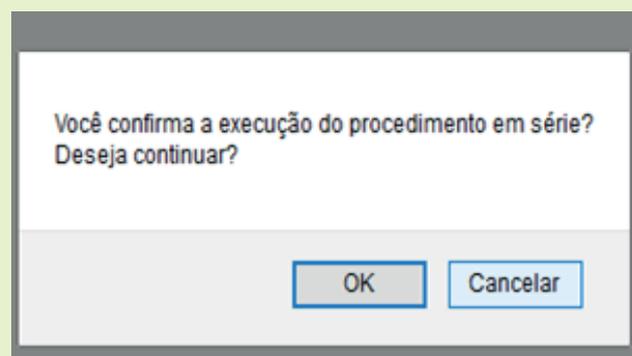
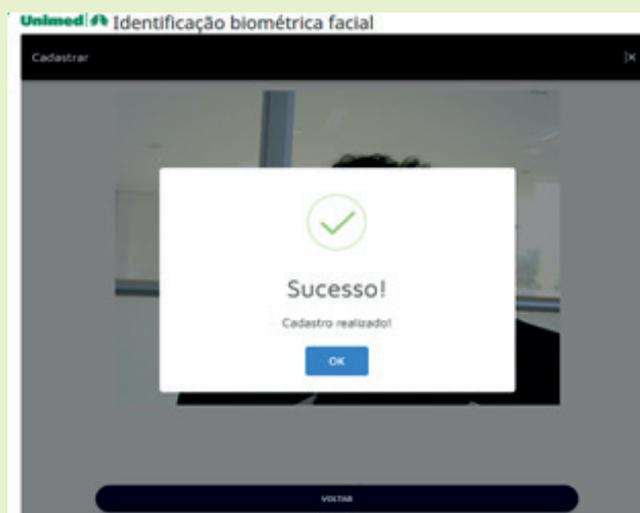
PROSEGUIR COM JUSTIFICATIVA

## ORIENTAÇÕES IMPORTANTES PARA O CADASTRO

Seguir as seguintes orientações para a captura da imagem de cadastro do beneficiário:

- Pedir um documento com foto;
- Pedir para tirar acessórios (boné, chapéu, óculos ou algo que cubra parcial ou totalmente o rosto);
- Pedir para colocar o cabelo atrás das orelhas;
- Se tiver franja, pedir para colocar para trás;
- Pedir para manter com o rosto neutro;
- Pedir para manter os olhos abertos e direcionados à câmera;
- Posicionar a câmera de modo que dê para ver as duas orelhas e que fique de frente com o rosto do beneficiário (A imagem não pode conter mais de um rosto);
- Iluminação correta;
- Mudar para a câmera da Unimed (Quando for notebook);
- Ter uma rede de internet de qualidade.

Após ter alinhado a face do beneficiário, clicar no botão **CADASTRAR**. A seguinte tela será aberta:

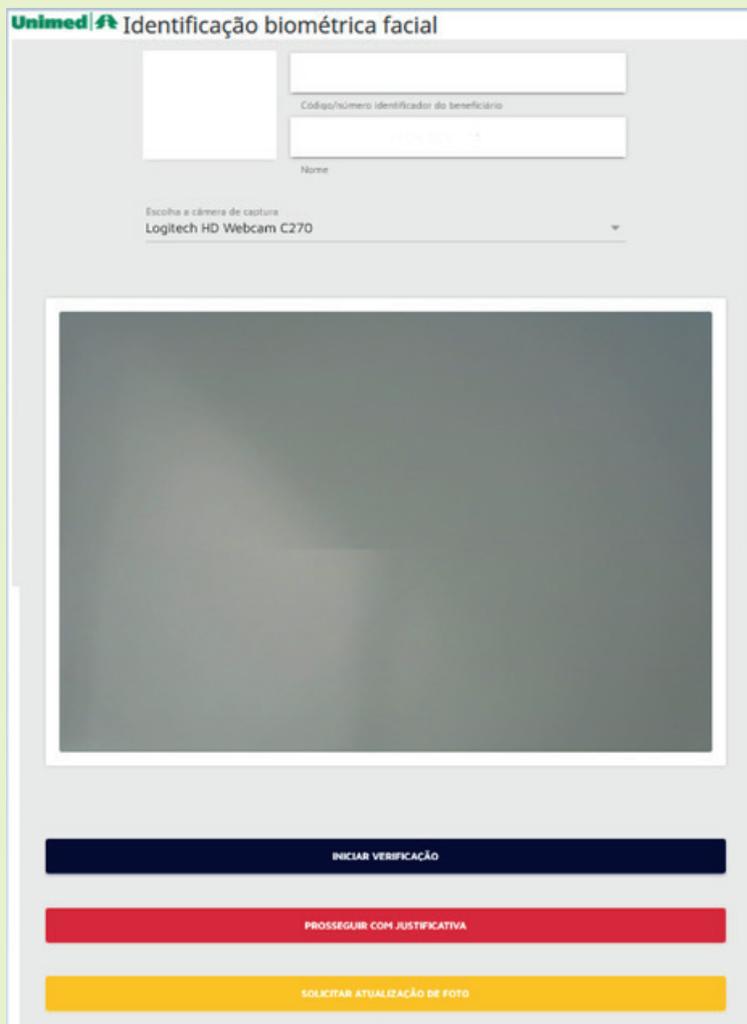


Verificar se a foto capturada está de acordo com as orientações da página anterior deste manual.

Ao clicar no botão **cadastrar biometria** o sistema cadastrará a foto e sempre que o beneficiário passar por um atendimento o sistema fará uma comparação com a foto cadastrada.

# PROCESSO DE VALIDAÇÃO

## TELA PARA VALIDAÇÃO



The screenshot shows a web interface for facial biometric identification. At the top left is the Unimed logo and the title "Identificação biométrica facial". Below the logo is a small square placeholder for a photo. To the right of the photo are two input fields: "Código/número identificador do beneficiário" and "Nome". Below these fields is a dropdown menu labeled "Escolha a câmera de captura" with "Logitech HD Webcam C270" selected. A large, dark gray rectangular area in the center is intended for the live facial capture. At the bottom of the screen are three prominent buttons: a dark blue button labeled "INICIAR VERIFICAÇÃO", a red button labeled "PROSSEGUIR COM JUSTIFICATIVA", and a yellow button labeled "SOLICITAR ATUALIZAÇÃO DE FOTO".

Clicar no botão **iniciar verificação**. O sistema fará uma comparação entre a foto de cadastro do beneficiário com a foto capturada no momento do atendimento.

Se a face estiver correta o sistema gerará a guia.

Após ter realizado o processo de captura de imagem, o sistema preencherá automaticamente o campo **data** e **Assinatura de Procedimentos em Série**, conforme imagem abaixo:

Procedimentos e exames a serem executados

Data Inicial	Hora (Inicial - Final)	Tabela	Código Descrição do Procedimento	Un. Med.	Solic./ Autoriz.	Qtd	Fator Red./Acresc.	Via de acesso	Técnica	Anexo
		22	2010022 PATOLOGIA OSTEOARTICUL	UND	1,1,1	0	1,00	Seleciona	Seleciona	

Data e Assinatura de Procedimentos em Série

1- 25/08/2022 11:07

2- [ ]

3- [ ]

4- [ ]

5- [ ]

6- [ ]

7- [ ]

8- [ ]

9- [ ]

10- [ ]

Observações (execução)(30 caracteres restantes)

Observações (assinatura)

Adilson Benício Biométrica

Excluir última execução

Gravar e Finalizar Gravar Finalizar Parcial Cancelar

Caso precise excluir a data de execução, basta clicar no link **excluir última execução**, conforme destacado na imagem abaixo:

Procedimentos e exames a serem executados

Data Inicial	Hora (Inicial - Final)	Tabela	Código Descrição do Procedimento	Un. Med.	Solic./ Autoriz.	Qtd	Fator Red./Acresc.	Via de acesso	Técnica	Anexo
		22	2010022 PATOLOGIA OSTEOARTICUL	UND	1,1,1	0	1,00	Seleciona	Seleciona	

Data e Assinatura de Procedimentos em Série

1- 25/08/2022 11:07

2- [ ]

3- [ ]

4- [ ]

5- [ ]

6- [ ]

7- [ ]

8- [ ]

9- [ ]

10- [ ]

Observações (execução)(30 caracteres restantes)

Observações (assinatura)

Adilson Benício Biométrica

Excluir última execução

Gravar e Finalizar Gravar Finalizar Parcial Cancelar

## IMPORTANTE!

Quando a leitura biométrica não for realizada, é necessário que o beneficiário assine uma lista de presença. Alguns exemplos de situações que podem ocorrer e que é necessário a assinatura:

Beneficiários de intercâmbio que não fazem parte das 13 singulares;

Beneficiários com idade inferior a 3 anos;

Beneficiários com exceção, que não precisam fazer o processo da biometria;

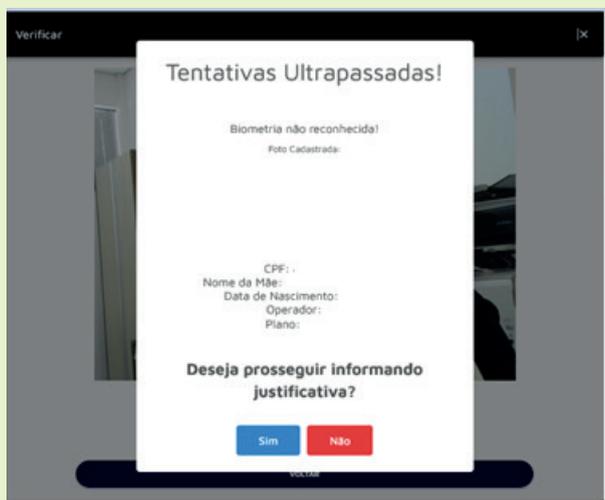
Beneficiários acamados permanentes

Utilização direta do botão **prosseguir com justificativa** sem realizar nenhuma captura de imagem;

Erro de sistema que impossibilite a captura da imagem do beneficiário;

Mau funcionamento da câmera que impossibilite a captura da imagem do beneficiário.

Se não reconhecer a face do beneficiário, o sistema fará três capturas da imagem e, ao final, será mostrado em tela para prosseguir com justificativa. Selecionar a opção **não** e **solicitar uma atualização de foto**, conforme exemplo abaixo:



Se identificar que a pessoa não é a que está cadastrada, pedir um documento com foto e fazer as seguintes verificações:

**O documento com foto indica que a foto cadastrada está incorreta, pois se trata de outra pessoa**

Informar o beneficiário que o sistema não conseguiu identificar a face, pois a foto de cadastro é de outra pessoa e orientá-lo a ir até a área de atendimento da Unimed para fazer o recadastramento. Neste caso, enquanto o recadastramento do beneficiário não ser feito, o atendimento não pode ser realizado.

**O documento com foto indica que a pessoa que está tentando passar por um atendimento não é o beneficiário**

Informar a pessoa que o sistema não conseguiu identificar a face e que o atendimento não pode ser realizado nesta situação.

**Se identificar que o sistema não está reconhecendo indevidamente, pois se trata da mesma pessoa, fazer as seguintes verificações:**

Beneficiário está usando algum acessório que cubra parcial ou totalmente o rosto;

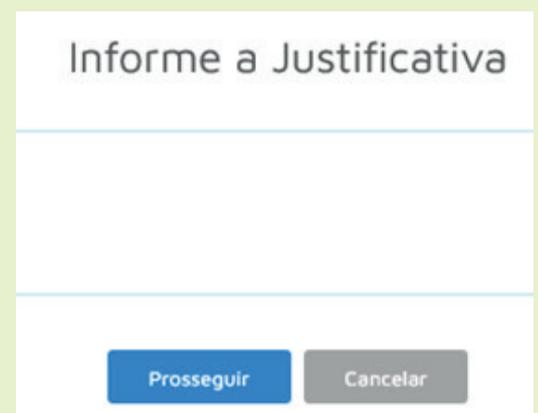
Beneficiário está muito longe ou muito próximo da câmera;

Beneficiário está com o cabelo cobrindo o rosto

Se após ter feito as verificações acima, o sistema continuar a não reconhecer, informar o beneficiário que vai seguir o atendimento, mas o sistema não conseguiu identificar a face e que a Unimed entrará em contato posteriormente para verificar o ocorrido.

Isso pode acontecer quando a qualidade da foto de cadastro do beneficiário estiver ruim, o que impede que o sistema faça o reconhecimento do beneficiário.

Para seguir o atendimento clique no botão **prosseguir com justificativa**. A seguinte tela será aberta:



Informar a seguinte justificativa “Sistema não reconheceu a face do beneficiário mesmo estando compatível”. Colocar telefone de contato do beneficiário e clicar no botão prosseguir.

Este evento será registrado no sistema e posteriormente será analisado pela Unimed.

# NÃO É POSSÍVEL REALIZAR A CAPTURA DA IMAGEM

## CADASTRO DE EXCEÇÃO – PEDIDO DE ISENÇÃO DA BIOMETRIA

Se um beneficiário apresenta alguma das dificuldades descritas nos tópicos abaixo para a captura da imagem, favor orientá-lo a ir até a área de atendimento da Unimed solicitar a isenção da biometria facial.

Esse pedido de isenção será analisado pela Unimed e se for aprovado, não será mais solicitado a leitura biométrica do beneficiário quando o mesmo passar por atendimento.

Beneficiário acamado permanentemente;

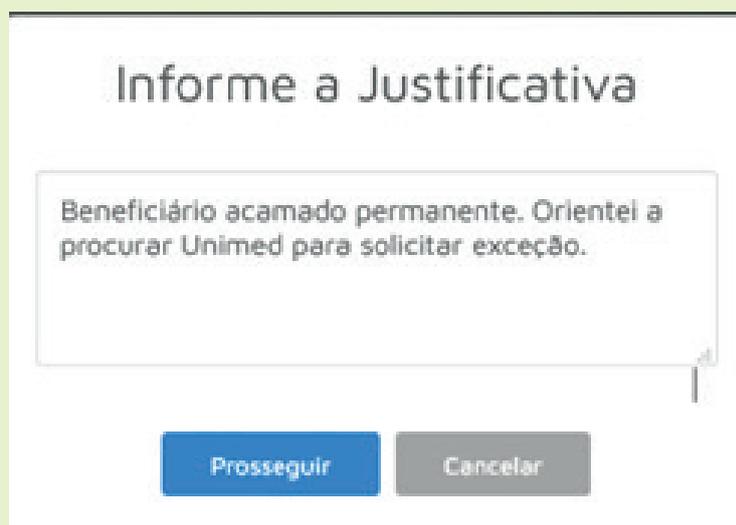
Beneficiário possui deficiência ou doença crônica que o impossibilita de ter sua imagem capturada;

Beneficiário com deficiência ou doença crônica, onde considera que a captura da imagem lhe causa constrangimento.

Se não for possível realizar a captura da imagem do beneficiário, clicar em **prosseguir com justificativa**.

A form titled 'Informe a Justificativa' is shown. It has a white background with a light blue border. At the bottom, there are two buttons: a blue 'Proseguir' button and a grey 'Cancelar' button.

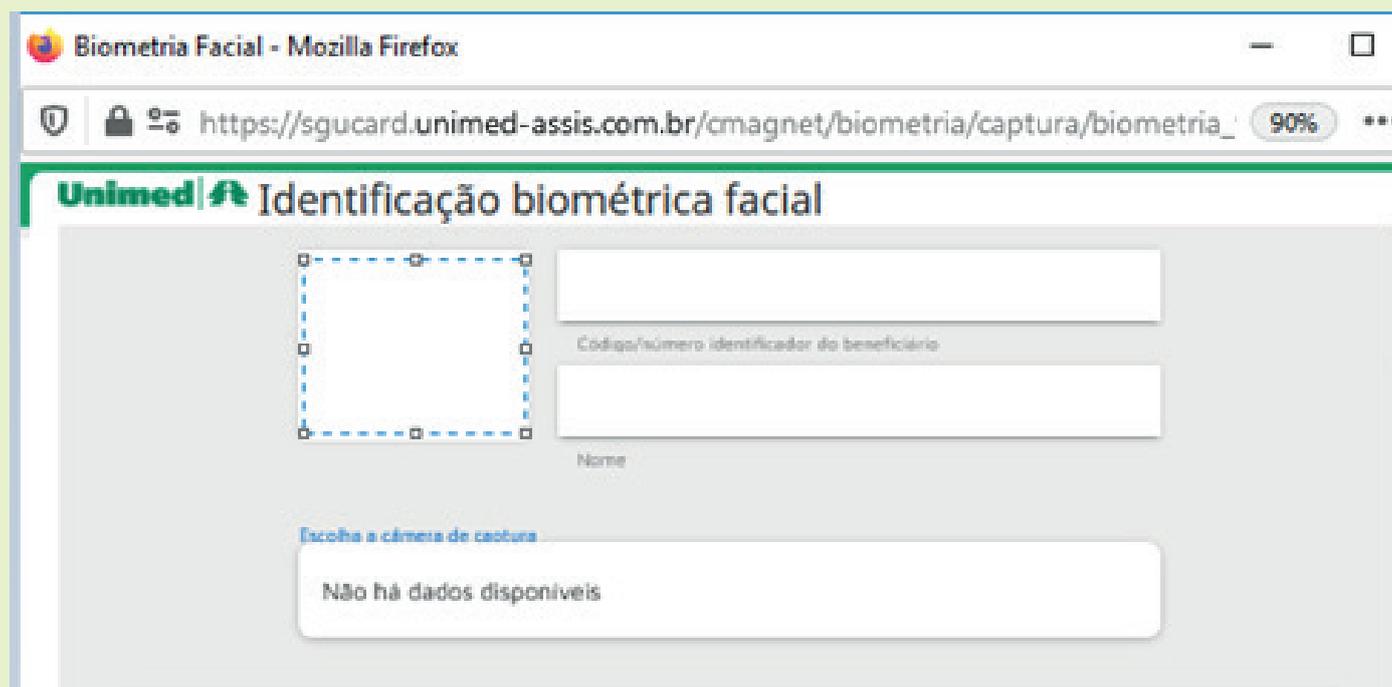
Descrever no campo o motivo pelo qual não foi possível capturar a imagem do beneficiário no atendimento e clicar no botão **finalizar**. Este evento será registrado no sistema e posteriormente será analisado pela Unimed.

A form titled 'Informe a Justificativa' is shown. It has a white background with a light blue border. In the center, there is a text area containing the text: 'Beneficiário acamado permanente. Orientei a procurar Unimed para solicitar exceção.' At the bottom, there are two buttons: a blue 'Proseguir' button and a grey 'Cancelar' button.

# CAMERA PAROU DE FUNCIONAR

Caso a câmera pare de funcionar, desconecte o cabo da câmera do computador e conecte novamente. Se isso não resolver o problema, siga o atendimento usando a opção **prosseguir com justificativa**. Descreva no campo o motivo pelo qual não foi possível capturar a imagem do beneficiário, neste caso pode preencher o campo com a seguinte informação “Câmera não está funcionando”.

Entre em contato com a área de tecnologia da Unimed o mais breve possível para informar o ocorrido.



Biometria Facial - Mozilla Firefox

https://sgucard.unimed-assis.com.br/cmagnet/biometria/captura/biometria\_ 90%

**Unimed** | Identificação biométrica facial

Código/número identificador do beneficiário

Nome

Escolha a câmera de captura

Não há dados disponíveis

# TABELA DE JUSTIFICATIVAS PADRÃO

Situação	Justificativa
Sistema não está reconhecendo indevidamente, pois se trata da mesma pessoa	Sistema não reconheceu a face do beneficiário mesmo estando compatível. Telefone de contato:
Beneficiário com dificuldade para capturar imagem – Acamado Permanentemente	Beneficiário acamado permanentemente. Orientei o beneficiário/responsável a solicitar exceção na Unimed. Telefone de contato:
Beneficiário com dificuldade para capturar imagem – Deficiência/Doença Crônica	Beneficiário possui deficiência/doença crônica que impede a captura da imagem. Orientei o beneficiário/responsável a solicitar a exceção na Unimed. Telefone de contato:
Beneficiário com dificuldade para capturar imagem – Deficiência/Doença Crônica – Constrangimento	Beneficiário possui deficiência/doença crônica que a captura da imagem lhe causa constrangimento. Orientei o beneficiário/responsável a solicitar a isenção na Unimed. Telefone de contato:
Câmera parou de funcionar	Câmera não está funcionando.
Sistema parou de funcionar	Sistema não está funcionando.

Importante ressaltar que, a cada atendimento em consultório, as fotos e/ou justificativas serão recepcionadas em um sistema de auditoria da Unimed e analisadas se estão de acordo com as regras.

Caso, não esteja, os atendimentos serão **recusados** e sucessivamente **glosados**.

# ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Em casos de formatação de computador, limpeza ou reinstalação de navegador, seguir orientações abaixo:

1. Certificar se o driver da câmera foi instalado;
2. Permitir o uso da câmera nos navegadores

## SUORTE E ORIENTAÇÕES PÓS IMPLANTAÇÃO

Problemas técnicos entrar em contato com a área de tecnologia da Unimed. Dúvidas de uso ou funcionamento entrar em contato com a área de atendimento da Unimed.