


ANS-nº 300713



MANUAL DE UTILIZAÇÃO BIOMETRIA FACIAL

Unimed 
Assis

ATD-0062 Revisão 3

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
SUPORTE/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”

The screenshot shows a software interface titled "Procedimentos e exames a serem executados". It features a table with columns: Data Inicial, Hora (Inicial - Final), Tabela, Código, Descrição do Procedimento, Un. Med., Sêc./ Autoriz, Qtd, Fator Red./Acresc., Via de acesso, Técnica, and Anexos. The table contains one row with the following data: 22, 3000470, SESSAO DE PSICOTERAPIA INDIV, UN, 10 / 8, 0, 1,00, Seleção, Seleção, and a red icon. Below the table is a section "Data e Assinatura de Procedimentos em Série" with a grid of input fields for dates and signatures. A red box highlights a button labeled "Adicionar Execução Biométrica".

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

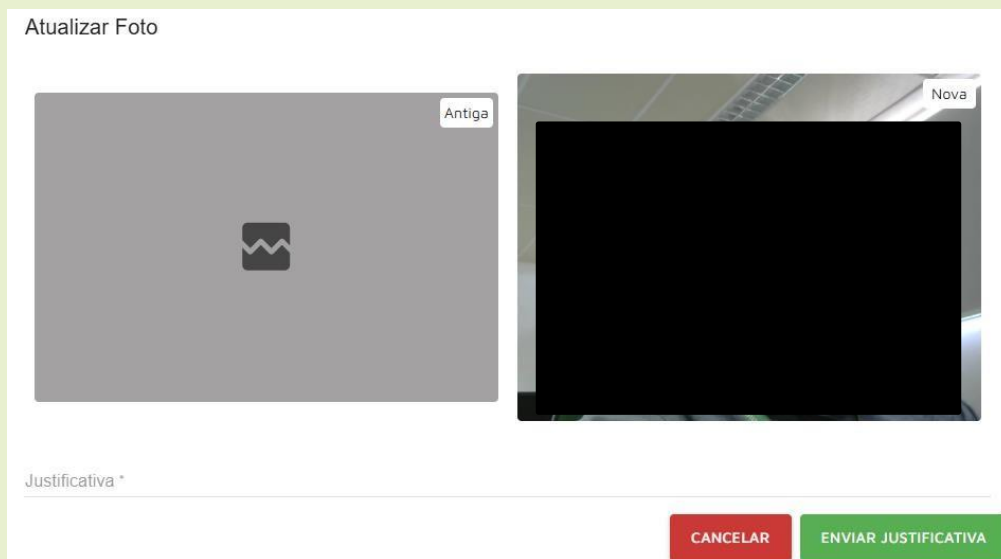
A imagem mostra duas telas de um sistema de cadastro. A tela da esquerda, intitulada "Verificação e Cadastro", contém um campo de entrada para o "Código" com um ícone de lupa, uma instrução "Informe o código identificador do beneficiário" e um campo para o "Nome do beneficiário". A tela da direita, intitulada "Status: Biometria sem imagem", mostra a opção "Escolha a câmera de captura" com "Logi C270 HD WebCam (046d:0825)" selecionada. Abaixo, há uma área preta com um retângulo branco centralizado para a captura de imagem. Na base da tela da direita, há dois botões: "ATUALIZAR FOTO" em amarelo e "PROSSEGUIR COM JUSTIFICATIVA" em vermelho.

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 ATUALIZAR FOTO. A seguinte tela será aberta:



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

Escrever uma justificativa e clicar em enviar.

A solicitação de foto será enviada ao setor de biometria, e após autorizada o procedimento pode ser finalizado.

PROCESSO DE VALIDAÇÃO

TELA PARA VALIDAÇÃO

The screenshot shows a web interface for facial biometric validation. At the top, the Unimed logo and the text 'Identificação biométrica facial' are visible. The interface is divided into two main sections. On the left, under the heading 'Verificação e Cadastro', there is a black rectangular area representing a photo, followed by a text input field labeled 'Nome do beneficiário' and a blacked-out input field. On the right, under the heading 'Status: Biometria com imagem', the status is 'Biometria com imagem'. Below this, there is a dropdown menu for selecting a camera, currently showing 'Logi C270 HD WebCam (046d:0825)'. A large black rectangular area with a white square in the center represents the live camera feed. At the bottom, there are three buttons: a blue button labeled 'INICIAR VERIFICAÇÃO', an orange button labeled 'ATUALIZAR FOTO', and a red button labeled 'PROSEGUIR COM JUSTIFICATIVA'.

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:

Data Inicial	Data (Inicial - Final)	Tabela	Código	Descrição de Procedimento	Un. Med.	Selo / Anverso	Qtd	Fator Red./Acrév.	Via de acesso	Técnica	Anexo
		22	201002	PAILOGIA ORTODONTICU	UND	1 / 1	1	1,00	Delimita	Delimita	

Data e Assinatura de Procedimentos em Série

1: 05/08/2023 11:07

8: [Assinatura]

Observações (Execução) (40 caracteres máximos):

Observações (Assinatura)

Excluir última execução

Salvar e Finalizar | Salvar | Finalizar Parcial | Cancelar

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

Data Inicial	Data (Inicial - Final)	Tabela	Código	Descrição de Procedimento	Un. Med.	Selo / Anverso	Qtd	Fator Red./Acrév.	Via de acesso	Técnica	Anexo
		22	201002	PAILOGIA ORTODONTICU	UND	1 / 1	1	1,00	Delimita	Delimita	

Data e Assinatura de Procedimentos em Série

1: 05/08/2023 11:07

8: [Assinatura]

Observações (Execução) (40 caracteres máximos):

Observações (Assinatura)

Excluir última execução

Salvar e Finalizar | Salvar | 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:

A captura de tela mostra uma interface web com o título "Atualizar Foto". Abaixo do título, há dois campos de imagem retangulares. O campo da esquerda é maior e está completamente preto, com o rótulo "Antigo" no canto superior direito. O campo da direita é menor e também está preto, com o rótulo "Nova" no canto superior direito. Abaixo dos campos, há um campo de texto rotulado "Justificativa *". Na base da interface, há dois botões: um vermelho rotulado "CANCELAR" e um verde rotulado "ENVIAR JUSTIFICATIVA".

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 orienta-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 **profeseguir 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 orienta-lo a ir até a área de atendimento da Unimed solicitar a isenção da biometria facial.

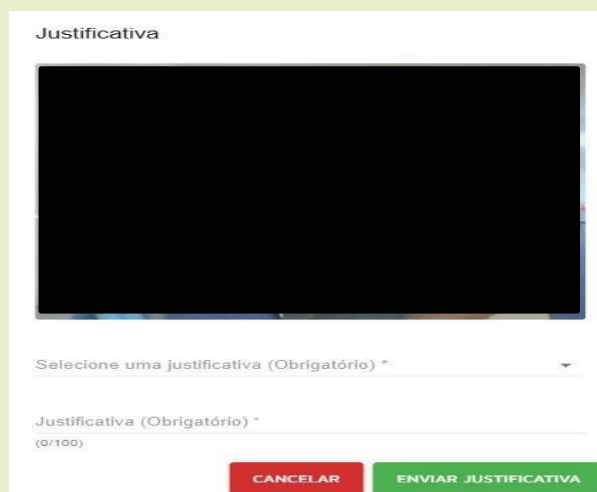
Esse pedido de isenção será analisado pela Unimed e se for aprovado, não será mais solicitado a leitura biométrica do beneficiário quando o mesmo passar por atendimento.

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**.



The image shows a web form titled "Justificativa". At the top, there is a large black rectangular area, likely a placeholder for a missing image. Below this, there is a dropdown menu with the text "Selecione uma justificativa (Obrigatório) *". Underneath the dropdown is a text input field with the label "Justificativa (Obrigatório) *" and a character count "(0/100)". At the bottom of the form, there are two buttons: a red "CANCELAR" button and a green "ENVIAR JUSTIFICATIVA" button.

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

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.

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 o compatível. Telefone de contato:
Beneficiário com dificuldade para capturar imagem – Acamado Permanentemente	Beneficiário acamado permanentemente. Oriente 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. Oriente 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. Oriente 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.