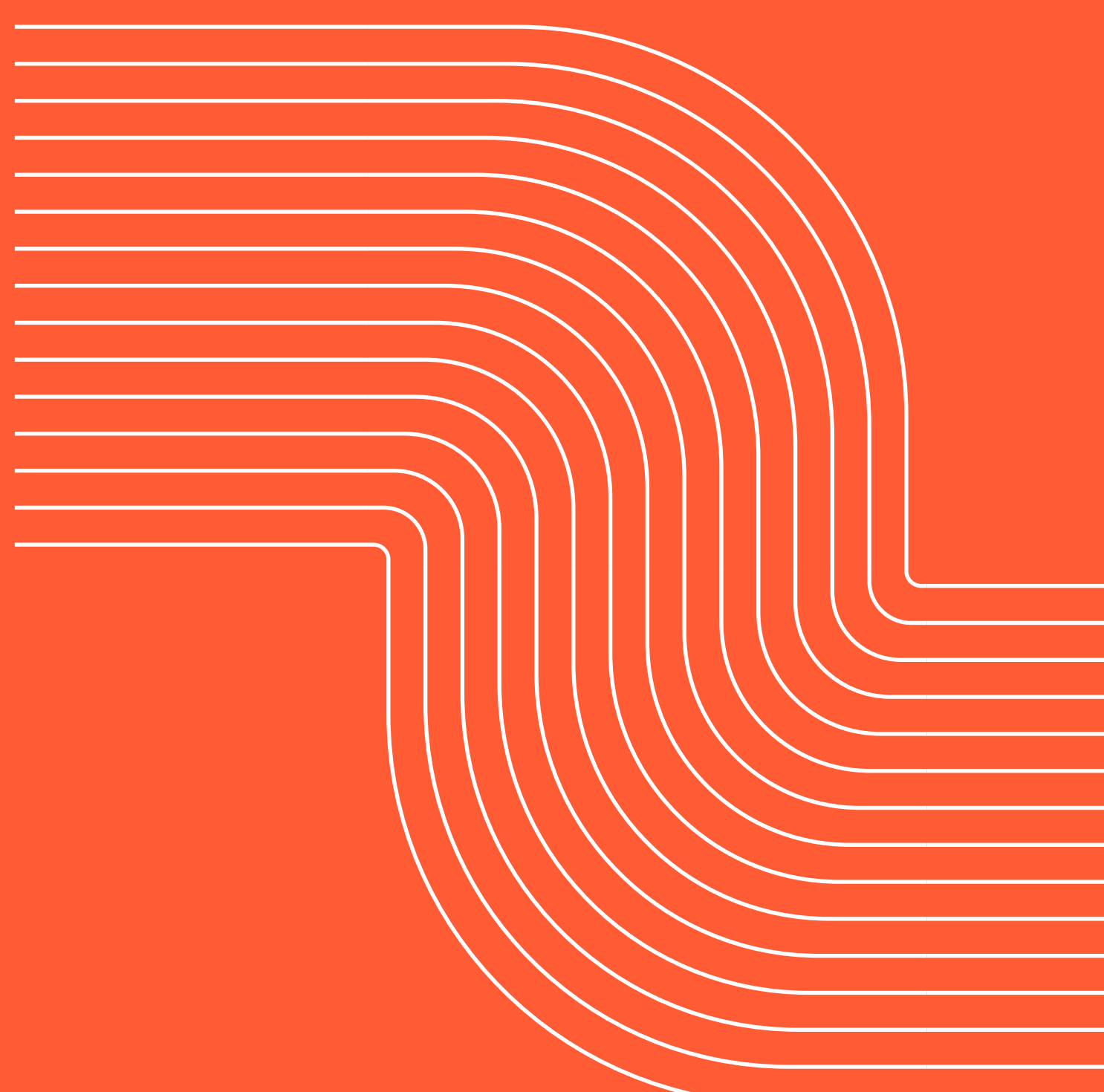


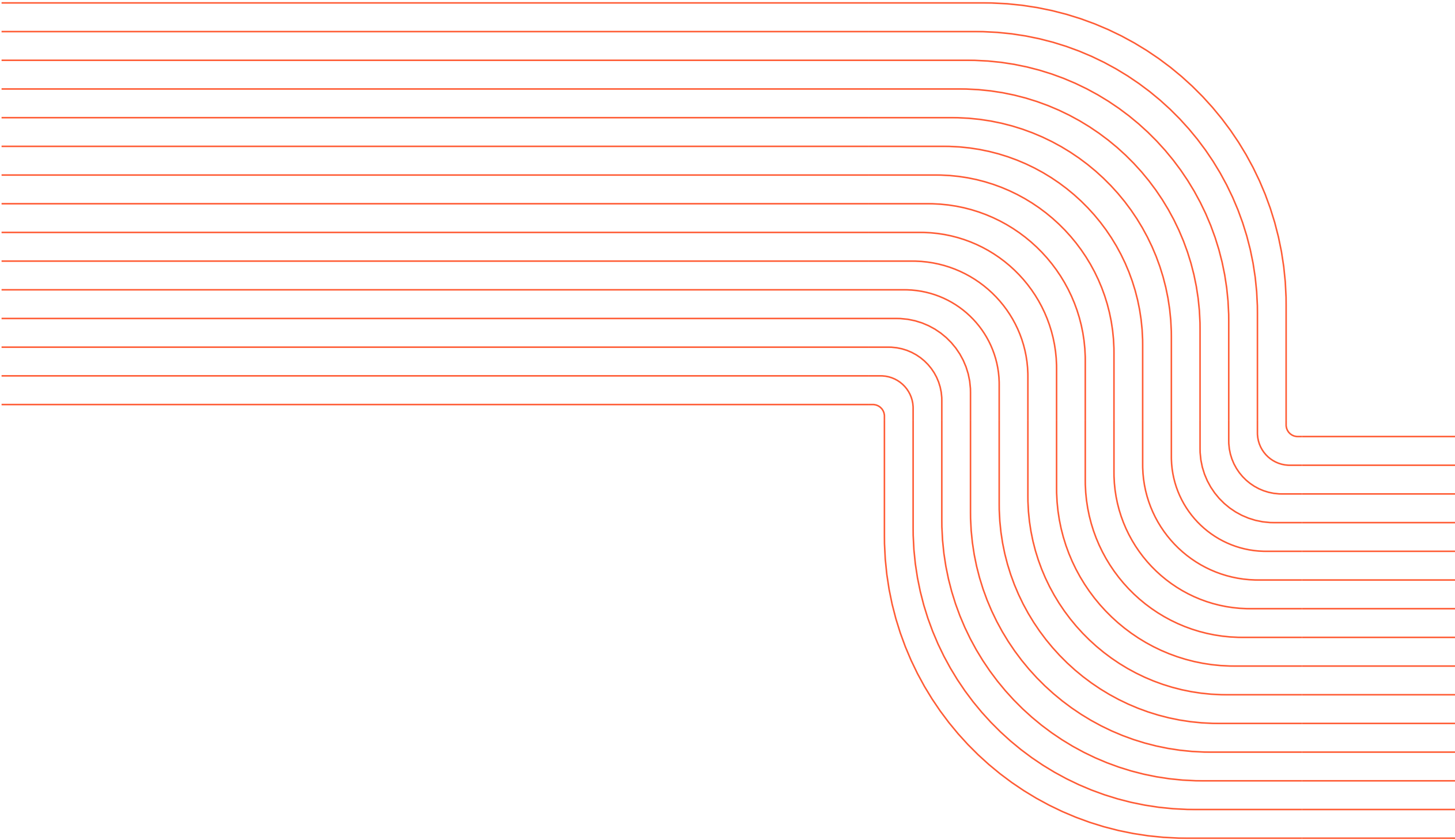


FCamara Cases

RECONHECIMENTO FACIAL

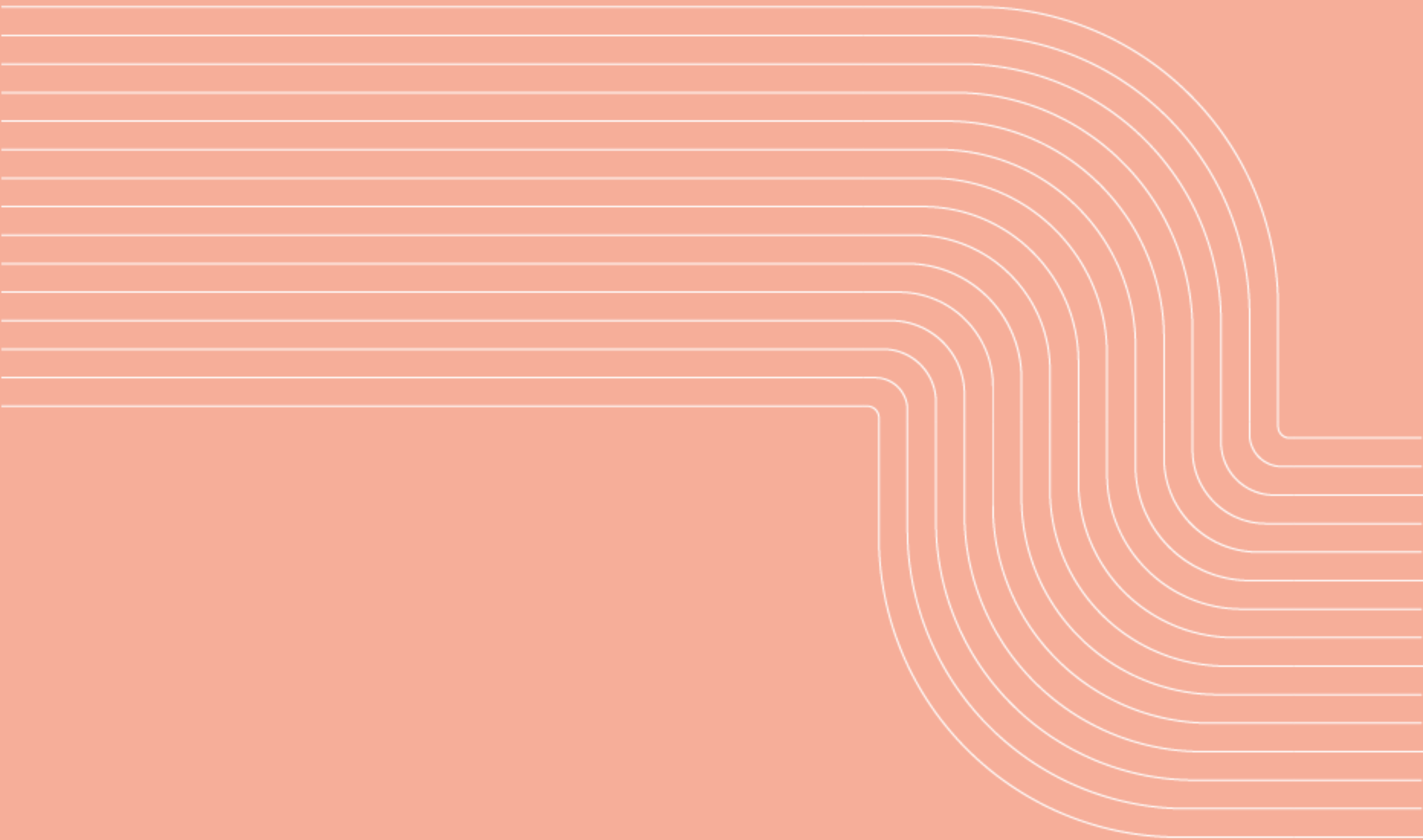
FCamara Cases é uma série de histórias de sucesso que exemplificam os desafios superados por diversas organizações de diferentes Setores. Essas histórias evidenciam como a multinacional brasileira FCamara, por meio do seu ecossistema de tecnologia e inovação, transforma a adoção de jornadas digitais em valor para os negócios.

Neste material, **apresentamos o estudo de caso de um grande hospital no norte do país**, que buscou a **expertise da FCamara** para desenvolver uma solução de reconhecimento facial. A demanda veio a pedido de uma unidade de saúde, que enfrentava altos prejuízos financeiros com a apuração e identificação de fraudes no uso indevido de carteiras de plano de saúde pelos pacientes.



Sumário

Overview	05
Desafio	06
Metodologia	07
Solução	09
Resultados	10
Sobre a FCamara	12



Como um grande hospital conseguiu reduzir fraudes relacionadas ao uso indevido de carteirinhas do plano de saúde?



O desafio

Um hospital, localizado no norte do Brasil, sofria com constantes fraudes de acesso ao local, provocadas pelo empréstimo de carteiras de plano de saúde por parte dos usuários. Os danos ao financeiro da unidade de saúde já atingiam altos índices, assim como os riscos à segurança do local aumentavam.

A solução

A fim de sanar o problema da unidade de saúde, a **FCamara** desenvolveu uma solução personalizada de reconhecimento facial de alta precisão no processo de check-in do hospital, capaz de realizar a identificação e validação dos pacientes em apenas 0,3 segundos.

Os resultados



98% de redução dos casos de fraude por falsidade ideológica



36% de redução do tempo de permanência dos paciente nas unidades



Aumento do NPS do paciente para uma zona de excelência



Maior eficiência devido à agilidade no atendimento



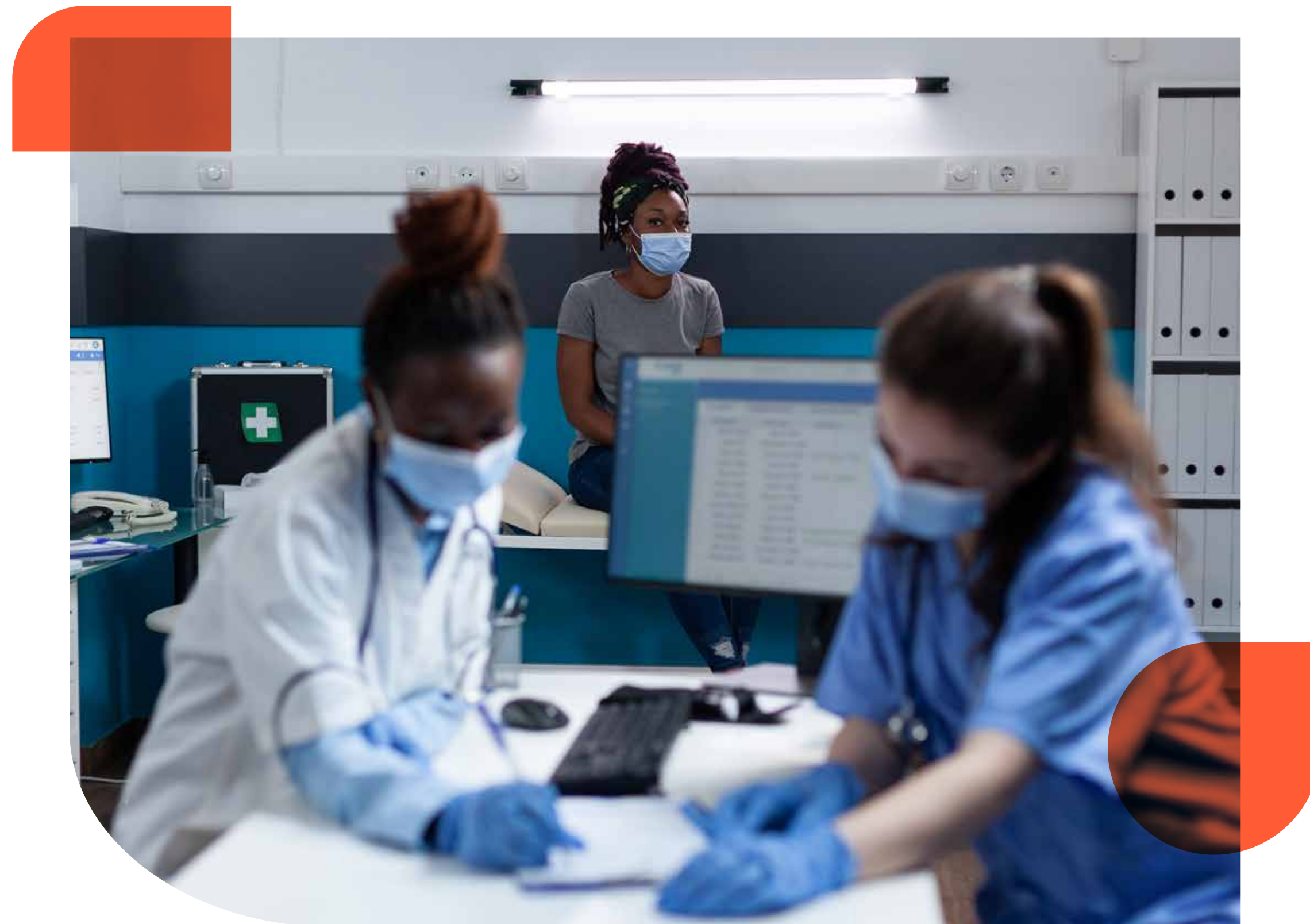
Prejuízos financeiros na saúde: o desafio das fraudes por falsidade ideológica

No setor de saúde, fraudes por falsidade ideológica representam um problema recorrente. Muitas vezes, beneficiários de planos de saúde emprestam suas carteiras a terceiros não autorizados, permitindo que pessoas sem cobertura recebam atendimento gratuito. Essa prática ilegal, além de comprometer a segurança, gera sérias consequências financeiras.

No caso específico de um grande hospital no norte do país, o desafio era ainda mais crítico. A instituição enfrentava perdas consideráveis devido ao uso indevido de carteirinhas de plano de saúde.

O processo manual de check-in, que envolvia a verificação de guias médicas e documentos de identidade com foto, dependia da análise humana. Esse método, embora comum no setor, era suscetível a falhas naturais em meio à alta demanda diária.

A liberação indevida do acesso, provocada pela falta de um método robusto de autenticação de identidade, acontecia na porta de entrada da unidade de saúde, mas atingia o serviço por completo, resultando em altos prejuízos financeiros, além de riscos à segurança do local e das pessoas.



Solução personalizada da FCamara transforma unidade de saúde e reduz gargalos operacionais

A **FCamara** utilizou uma abordagem própria, chamada **Health Experience**, que analisa amplamente todas as etapas da jornada de acesso do paciente ao hospital. O foco foi na identificação de pontos passíveis de falha, garantindo que a proposta de solução fosse eficiente.

Essa abordagem é focada não apenas em resolver problemas de negócios, mas também em mergulhar fundo na raiz deles. Com base em princípios de design e nas mais recentes tecnologias emergentes, soluções inovadoras e jornadas digitais personalizadas foram cocriadas, colocando a experiência do usuário no centro.

A partir de um estudo aprofundado da jornada do paciente, foram mapeadas áreas vulneráveis, o que permitiu identificar pontos críticos de intervenção. Esse processo envolveu profissionais de saúde, especialistas em tecnologia e usuários finais, garantindo que a solução proposta atendesse a todas as demandas e restrições do ambiente hospitalar.



Principais etapas do projeto:

Mapeamento da jornada

Compreensão detalhada da jornada do paciente, identificando pontos de vulnerabilidade e oportunidades para melhorias.



Entendimento de gaps

Envolvimento colaborativo de profissionais de saúde, especialistas em tecnologia e usuários finais para criar uma solução que atenda às necessidades identificadas.



Cocriação e solução digital

Análise minuciosa dos pontos de falha no processo de identificação, destacando as áreas críticas para intervenção.

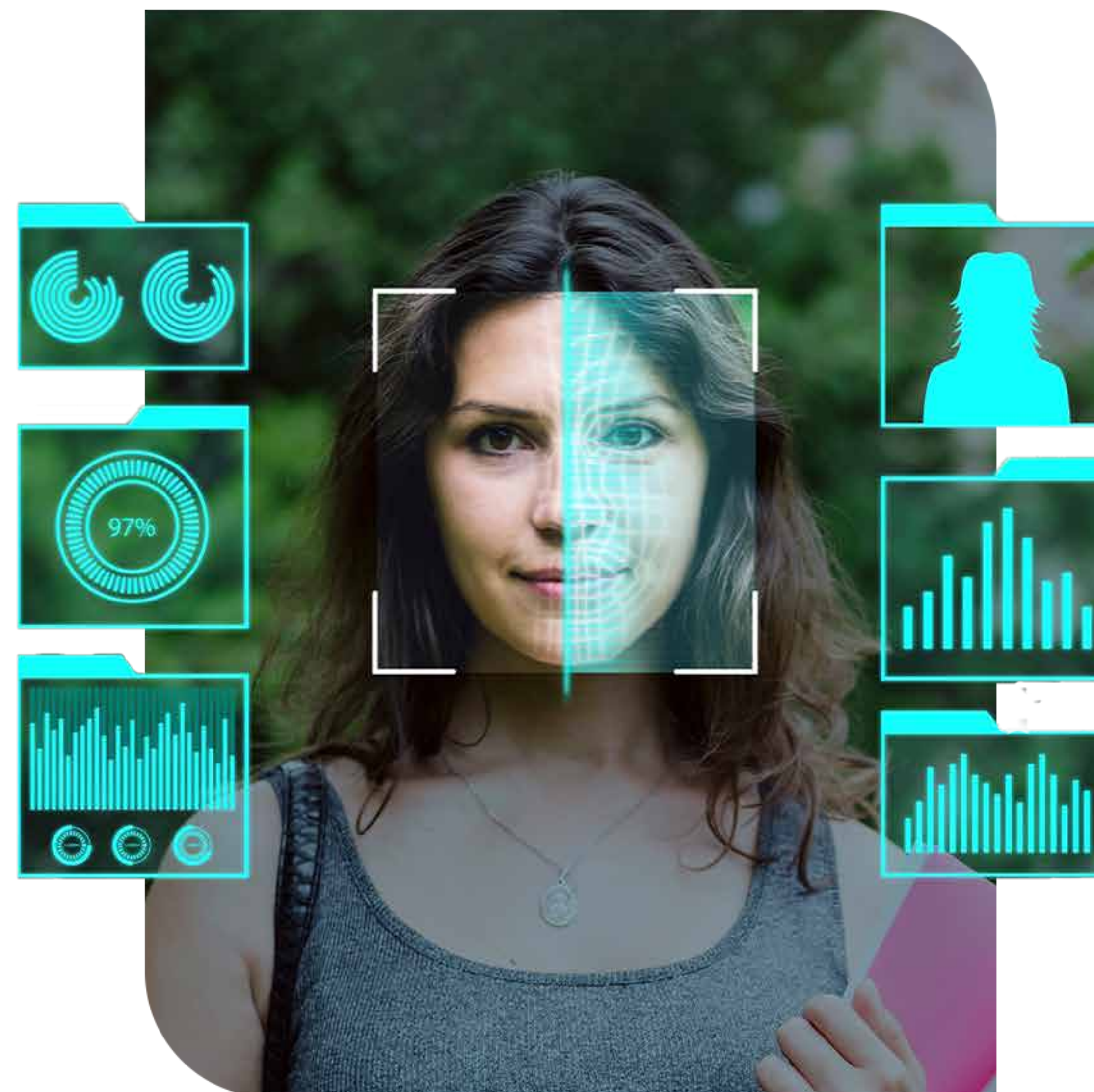
Reconhecimento facial em 0,3 segundos: tecnologia offline da FCamara revoluciona a eficiência em saúde

Após mapear a jornada do paciente e identificar pontos críticos de vulnerabilidade, como a fraude por falsidade ideológica, a **FCamara** analisou diversas opções tecnológicas. A solução escolhida foi o reconhecimento facial, que se destacou pela rapidez e precisão na identificação dos usuários, além de sua fácil integração com o ecossistema hospitalar e a operação eficiente, tanto online quanto offline.

Com base nas necessidades específicas do hospital, a **FCamara** desenvolveu um algoritmo de detecção facial totalmente personalizado, capaz de realizar a identificação e validação dos pacientes em apenas 0,3 segundos. **Essa solução foi pensada para resolver o problema de fraudes e melhorar a segurança**, sendo integrada ao sistema de gestão hospitalar utilizado, o Tasy.

O algoritmo foi projetado para ter alta precisão na captura, verificação e autenticação das imagens dos pacientes. **Essa personalização não só otimizou o fluxo de atendimento no hospital, como também evitou erros de identificação no *check-in*** e facilitou o acesso aos prontuários de forma automatizada.

Considerando as particularidades da operação do hospital, a tecnologia foi desenvolvida para funcionar de forma *offline*, **garantindo a continuidade dos serviços, mesmo em situações de falha de conectividade**. Esse ponto foi crucial para garantir que o hospital pudesse manter suas operações ininterruptas, oferecendo uma experiência positiva para os pacientes.



Segurança reforçada e diminuição de perdas financeiras graças à tecnologia de reconhecimento facial

Os impactos positivos da implementação do sistema de reconhecimento facial refletiram-se em diversos indicadores de negócios.

A solução desenvolvida pela **FCamara** trouxe uma grande redução de número de casos de falsidade ideológica, fortalecendo a segurança do hospital.

A tecnologia também aumentou a eficiência do processo de *check-in*, reduzindo os casos de fraudes por falsidade ideológica.

Além disso a integração com o sistema de gestão hospitalar permitiu a automatização de processos, reduzindo a necessidade de intervenção manual e proporcionando agilidade no atendimento.



98% de redução dos casos de fraude por falsidade ideológica



36% de redução do tempo de permanência dos paciente nas unidades



Aumento do NPS do paciente para uma zona de excelência



Maior eficiência devido à agilidade no atendimento



“

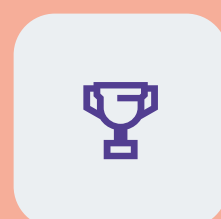
Esse projeto eliminou fraudes com carteiras de plano de saúde, otimizou a jornada do atendimento ao paciente e reduziu o tempo de espera do usuário. É algo que pode ser replicado em diversas outras unidades de saúde, que enfrentam problemáticas semelhantes.

”

Marcos Moraes,
Diretor da Vertical de Saúde
da FCamara.



Por que o ecossistema FCamara?



NPS 2023:
60



Nota 8.5 na
satisfação
dos clientes



Nota 9.0 para
compreensão
dos desafios
de negócio

Sobre a FCamara

A **FCamara** é um ecossistema de tecnologia e inovação que transforma adoção de jornadas digitais em valor para os negócios. Seu ecossistema contempla a orquestração de jornadas ponta a ponta e um conjunto de competências que permitem desenvolver iniciativas sem partir do zero, por meio de uma abordagem personalizada, flexível e centrada na cocriação das melhores estratégias de geração de valor.

Com alta especialização em setores como varejo, saúde e mercado financeiro, suas soluções impulsionam a aceleração de receitas, elevam a eficiência operacional, ativam novas fontes de receita e criam projetos de impacto, contando com um núcleo de Inteligência Artificial (IA) que promove a adoção eficiente e integrada dessas tecnologias.



Vencedora na categoria
Interoperabilidade (Grupo Mídia/2023)



Vencedora na categoria **Serviços
e Consultoria em TI** (2024)



Líder no quadrante
Desenvolvimento de Projetos Ágeis
(Estudo ISG Next-Gen ADM Services 2023)



FCamara



E você, quer apoio para traçar ações e estratégias para turbinar seus resultados digitais?

Marque uma conversa com um **especialista da FCamara!**