

Captura biométrica acessível facilita a interação dos beneficiários com deficiência visual

Pioneira entre as operadoras de plano de saúde na implantação da biometria facial para a solicitação de reembolso pelo aplicativo, proporcionando mais segurança aos seus beneficiários, a Bradesco Saúde traz mais uma inovação a esse processo: a captura biométrica acessível para pessoas com deficiência visual, a partir de orientações sonoras no processo. A novidade é mais uma solução proprietária da idwall, tech especializada em gestão de identidade digital e soluções antifraudes, e parceira da Bradesco Saúde no sistema de reconhecimento facial no fluxo de solicitações de reembolsos.

O reconhecimento facial nos aplicativos da Bradesco Saúde e Bradesco Seguros conta agora com instruções por voz sobre posicionamento e distância do rosto do usuário durante a captura, com feedback em áudio sobre o andamento da validação. Para construir a melhor solução em termos de acessibilidade e que possua genuíno impacto social, a idwall realizou testes da tecnologia com pessoas com deficiência visual que compartilharam percepções fundamentais para o desenvolvimento. A partir da mudança, a Bradesco Saúde passa a disponibilizar aos seus beneficiários cegos e com baixa visão a funcionalidade que atende o nível A das Diretrizes de Acessibilidade ao Conteúdo da Web (WCAG).

"A Bradesco Saúde investe constantemente em tecnologia, pesquisa, inovação e parcerias para garantir desenvolvimento tecnológico gradual e mais segurança nas transações dos beneficiários. A ampliação dessa funcionalidade para pessoas cegas e com baixa visão é um importante avanço de inclusão e acessibilidade, em linha com a nossa busca contínua por proporcionar a melhor experiência aos nossos beneficiários", destaca Sylvio Vilardi, diretor da Bradesco Saúde.

Para Paulo Ando, CPO da idwall, a novidade visa facilitar a utilização da biometria facial por pessoas com deficiência visual – que são cerca de 7 milhões no país, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS). "Na idwall, estamos sempre engajados com a melhoria contínua da nossa tecnologia e ficamos empolgados em tornar a nossa solução acessível para esse público. Realizamos diversos testes para adequar a experiência e entregar a eficiência da nossa solução para todos os beneficiários da Bradesco Saúde, trazendo autonomia para pessoas cegas e com baixa visão", diz.

De acordo com Felipe Gunha, gerente sênior da Bradesco Seguros, que lidera as áreas de Canais Digitais e Design & UX, a iniciativa em parceria com a idwall está alinhada com a busca contínua por inovação que faz parte da essência do Grupo Bradesco Seguros. "Nossos canais digitais são construídos utilizando as melhores práticas de Design e Experiência do Usuário, e acessibilidade é parte fundamental do nosso trabalho, garantindo a inclusão de todos. Dessa forma, agora temos uma solução de Biometria Facial que atende 100% da população, permitindo que deficientes visuais também possam utilizar jornadas que exigem maior segurança. Testar os recursos de forma abrangente com os beneficiários da Bradesco Saúde nos dá confiança para futuramente expandir as ações para os canais digitais de outras áreas de negócios do Grupo Bradesco Seguros", destaca.

Pioneirismo na biometria facial para reembolsos

Em parceria com a idwall, no início de 2023 a Bradesco Saúde foi pioneira na inclusão da validação biométrica na solicitação de reembolso pelo app. A jornada, que aumenta a segurança e previne fraudes, também inclui verificação da autenticidade de documentos pessoais (RG, CNH).

A tecnologia de reconhecimento facial da idwall, juntamente com as soluções de segurança da Bradesco Saúde, reduz o risco de fraudes ao identificar diversas estratégias utilizadas na tentativa de driblar o sistema.

Prevenção de fraudes nas solicitações de reembolsos

As validações cadastrais, documentais e biométricas da idwall agregam confiança ao processo de

reembolso de planos de saúde para evitar fraudes que desequilibram toda a cadeia de saúde suplementar. A plataforma da tech centraliza os dados dos usuários em perfis que reúnem todas as informações coletadas desde o onboarding, dá mais visibilidade da operação e quebra silos de dados entre áreas de negócios.

Com a idwall, na primeira solicitação de reembolso é verificada a autenticidade de documentos e é realizada a comparação entre a foto 3x4 e o reconhecimento facial solicitado no aplicativo. A partir do segundo pedido de reembolso, basta que o usuário tire uma selfie para dar continuidade à jornada, sem fricções desnecessárias.

Fonte: Approach, em 02.07.2025