

## RESUMO DO CASE

# UNIMED NACIONAL USA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA IDENTIFICAR RECIBOS FRAUDULENTOS

### COOPERATIVA

## UNIMED NACIONAL COOPERATIVA CENTRAL

**PALAVRAS-CHAVE:** Inovação de processo, Transformação Digital, Ecossistema de inovação

**RAMO:** Saúde **REGIÃO:** Sudeste

### RESPONSÁVEL

**DANTE LOPES**

superintendente de Inovação



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Unimed Nacional Cooperativa Central

Ramo: Saúde

Breve histórico: A Unimed Nacional, inicialmente União Nacional Cooperativa, foi criada em 1998 por representantes de diversas Singulares Unimed. A cooperativa é a operadora nacional dos planos de saúde Unimed.

Tamanho: A Unimed Nacional conta com cerca de dois milhões de beneficiários. Para atendê-los com qualidade, a cooperativa possui uma equipe de 1.826 colaboradores e 337 Unimed sôcias.

#### DESAFIOS

A tecnologia de análises de imagens digitais por inteligência artificial não era usada no ramo da saúde.

A IA também nunca foi utilizada para identificar recibos de reembolso fraudulentos.

O algoritmo necessitava de treinamento para lidar com a quantidade e a diversidade de documentos.



### desenvolvimento

#### PARCERIA

Ao identificar o problema de fraudes, a Unimed Nacional buscou um parceiro para desenvolver uma solução.

A *startup* Neurotech ofereceu uma tecnologia de análises de imagens digitais por inteligência artificial, e a parceria foi firmada.

#### ANÁLISE

Os clientes da cooperativa enviam uma foto ou arquivo PDF do recibo de reembolso e o sistema de inteligência artificial cria uma espécie de DNA do documento.

Os algoritmos buscam tentativas de adulteração ou reuso, criando um mapa de calor caso as identifique.

Por fim, a IA define o percentual de probabilidade da fraude.

#### PROJETO-PILOTO

Antes de ser implementado por completo, o sistema passou por um teste de cinco meses.

A tecnologia foi testada com notas de reembolso reutilizadas.



### aprendizados e resultados

#### AÇÕES FOCADAS

Com o sistema de análise de imagens digitais por inteligência artificial implementado, os profissionais da área focam na análise de casos inconclusivos.

Os colaboradores responsáveis também buscam identificar padrões de fraude.

#### GASTOS EVITADOS

Implementado em abril de 2023, o sistema de IA já evitou um gasto de quase R\$ 9 milhões.

#### ALCANCE

Apesar de ainda precisar passar por algumas melhorias, a iniciativa já está sendo divulgada no Sistema Unimed.

A ideia é mostrar os resultados positivos obtidos e incentivar outras sedes da Unimed a adotarem o sistema.



### próximos passos

O foco principal para o futuro é ampliar o banco de dados, para que toda a base de avaliação de recibos faça parte da análise. Além disso, a IA precisa melhorar sua assertividade para identificar fraudes menos aparentes.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: [inova.coop.br/radar](https://inova.coop.br/radar)