

# **A GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM EMPRESAS DE PLANOS DE SAÚDE SUPLEMENTAR: ESTUDO DE CASOS NO ESTADO DO CEARÁ**

**Autor:** WELLINGTON SOUSA AGUIAR

**Banca examinadora:** Prof. Dr. Antonio Augusto Gonçalves (presidente e orientador); Prof. Dr. Claudio Pitassi; Prof. Dr. Valter de Assis Moreno Junior (Ibmec/RJ)

## **RESUMO**

As organizações modernas dependem cada vez mais da tecnologia da informação, que evoluiu muito nos últimos anos e está presente em todas as áreas das empresas, auxiliando na busca dos seus objetivos estratégicos e atendimento de normas. Esta dissertação pesquisou a aderência das maiores Operadoras de Planos de Saúde, com sede no estado do Ceará, quanto à utilização da Governança de TI como ferramenta de suporte ao atendimento das normas impostas pela ANS (Agência Nacional de Saúde), através de estudo de casos qualitativo de finalidade descritiva e aplicada. Existe forte ligação entre o pesquisador e as áreas estudadas, o que contribuiu com a interpretação dos fenômenos. O referencial teórico baseou-se na revisão da literatura sobre frameworks importantes de Governança de TI utilizados no mercado como o Control Objectives for Information (COBIT), o Information Technology Infrastructure Library (ITIL), o Project Management Body of Knowledge (PMBOK), o Balanced Score Card (BSC), entre outros, sobre o mercado de saúde suplementar no Brasil e a regulação imposta pela ANS no tocante à tecnologia da informação. Foram realizadas observações diretas, pesquisas documentais e de campo em cinco operadoras. Na pesquisa de campo foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os gestores de TI e das áreas usuárias de TI destas empresas, todas gravadas e transcritas na íntegra. Os resultados foram obtidos da triangulação das entrevistas, observações diretas e análise documental e as evidências tratadas pela análise de conteúdo. As conclusões indicaram que a Governança de TI tem forte impacto na qualidade e planejamento no atendimento às normas da ANS, mas as operadoras pesquisadas ainda não utilizam todo potencial disponível, com vários níveis de maturidade e muitas oportunidades de evolução.

**Palavras-Chaves:** Governança de TI, Tecnologia da Informação, planos de saúde suplementar.