

Título: A Governança em TI em empresas de planos de saúde suplementar: estudo de caso no estado do Ceará

Autor(es) Wellington Sousa Aguiar

E-mail para contato: augusto@inca.gov.br

IES: UNESA

Palavra(s) Chave(s): Governança de TI; ANS; PMBOK; ITIL; COBIT

RESUMO

A governança de TI assegura o alinhamento entre negócios e TI através de controles e estratégias de TI, utilizando-se de frameworks já reconhecidamente de sucesso. A importância da governança de TI nas organizações modernas está diretamente ligada ao bom funcionamento das estratégias definidas pela organização, dando suporte em todas as etapas de funcionamento da organização. O objetivo principal deste trabalho é pesquisar evidências nas empresas operadoras de planos de saúde suplementar da implantação de Governança de TI, utilizando-se de frameworks como PMBOK, ITIL, COBIT e Segurança da Informação, e se estas implantações colaboraram no atendimento às normas impostas pela ANS relativo à Tecnologia da Informação. Como método de pesquisa tem sido utilizado o estudo de caso, que é utilizado em muitas situações, para contribuir no conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Neste trabalho, foi utilizada também pesquisa bibliográfica com o intuito de identificar e caracterizar assuntos relacionados com Governança de TI e saúde suplementar no Brasil. Esta pesquisa está utilizando uma abordagem qualitativa por ser o método adequado para investigar um setor específico da economia e tratamento dos dados obtidos através de entrevistas individuais. Serão entrevistados executivos de TI e de áreas usuárias de TI das quatro maiores operadoras de plano de saúde do estado do Ceará, no total de 10 (dez) executivos. Até o momento, foram entrevistados executivos de 02 (duas) operadoras de planos de saúde que demonstraram conhecimentos de governança de TI, mas relataram que em suas empresas nem todos os principais frameworks foram implantados e os que foram implantados não são utilizados em sua plenitude. O Information Technology Infrastructure Library (ITIL), em português, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e O PMBOK (Project Management Body of Knowledge), em português, Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos ou Guia PMBOK, são os frameworks mais conhecidos e utilizados nestas operadoras. O ITIL é o modelo das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de TI de alta qualidade, é o framework mais conhecido e mais utilizado nestas empresas com vários colaboradores certificados no ITIL V3. Os executivos foram unânimes em afirmar que o ITIL colabora muito no gerenciamento dos recursos de TI permitindo a segurança e continuidade dos serviços de TI, que é uma das grandes exigências da ANS. O PMBOK é um padrão internacional das melhores práticas em gerenciamento de projetos. Os executivos afirmaram utilizar este framework principalmente para selecionar, priorizar e acompanhar o andamento dos projetos da área de TI, dando prioridade total aos projetos que envolvem demandas da ANS. Uma única empresa visitada utiliza-se de um PMO (escritório de projetos) que acompanha de perto todos os projetos da empresa. A pesquisa ainda não foi concluída e encontra-se na fase de entrevistas de campo. Até o momento o que podemos apurar é que a utilização da Governança de TI auxilia estas empresas na execução dos projetos que visam atender as demandas da ANS. E principalmente dão o devido destaque aos projetos que envolvem as demandas da ANS, que garante a continuidade do funcionamento destas empresas. O uso dos frameworks, mesmo que parcialmente, propiciam a estas empresas a utilização de uma metodologia de trabalho amplamente utilizada no mundo todo.