

NEY LEME DA COSTA

São Paulo – SP

¹¹ 93015-9277

costa.ney@gmail.com

<https://github.com/CostaNey/Curriculo>

www.linkedin.com/in/neycostamdk

🔗 RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de TI com mais de **15 anos de experiência**, especializado em **infraestrutura, gestão de equipes e segurança da informação**. Histórico de **liderança em NOC**, gestão de crises e implementação de melhorias operacionais. Experiente na otimização de processos e redução de riscos, com impacto comprovado em empresas como **Capgemini e HITSS do Brasil**. Pós-graduado em **Data Science, Inteligência Artificial e Governança de TI**, certificado em tecnologias emergentes e melhores práticas de gestão.

📁 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- **HITSS do Brasil serviços tecnológicos (Grupo Claro)**

Coordenador de operações II – ago/2024 - atual

Principais atividades realizadas:

- Liderança de equipes operacionais, garantindo produtividade e cumprimento de metas.
- Implementação de melhorias nos processos operacionais, aumentando a eficiência.
- Gestão de recursos e riscos, assegurando conformidade com políticas internas.
- Atuação direta na identificação de falhas e aplicação de soluções estratégicas.
- Efetivação de melhorias contínuas

- **Capgemini Brasil Serviços e Consultoria em Tecnologia**

Tech Leader (Projeto AES Brasil) – jan/2020 - ago/2024

Principais conquistas:

- Reestruturação do NOC e redução de backlog de 200 chamados legados.
- Colaboração com o time de Network da AES para padronização de processos e melhoria de governança.
- Supervisão de equipe e acionamento de fornecedores em incidentes críticos.
- Aplicação de boas práticas ITIL para garantir conformidade com os indicadores contratuais.
- Definir junto ao time de NETWORK AES Brasil processos, atividades, melhoria contínua do ambiente e criar padrões das unidades AES Brasil
- Estudos de melhoria e saúde de frames e versões de infraestrutura e seus equipamentos
- Acompanhamento de vida útil junto ao fabricante e renovações garantias e suportes de forma controlar o parque atualizado e estável.
- Gerenciamento em processos para aplicação de regras em SD-WAN e infraestrutura e liberações de acesso no intuito em evitar invasões indesejadas a infraestrutura.

Principais atividades realizadas:

- Supervisionar o time NOC e criar processos para acionamento de fornecedores de forma mais assertiva e rápida no momento de crise.
- Desenvolvimentos de processos para padronização de infraestrutura.
- Em momentos de crise acionar as equipes para análise e solução rápida
- Colocar em prática o uso das boas práticas de ITIL na operação.

- **HITSS do Brasil serviços tecnológicos (Grupo Claro)**

Supervisor Field Service N2 (Projeto Amil) – mar/2016 - dez/2019

Principais conquistas:

- Transição bem-sucedida entre fornecedores, eliminando backlog de 1.200 chamados pendentes.
- Treinamento de 70% da equipe nos processos da Amil.
- Desenvolvimento de base de conhecimento com tutoriais e soluções para erros conhecidos.
- Gestão do suporte de campo, fila de manutenção de equipamentos e cumprimento de SLA. Garantir o cumprimento de todos os indicadores contratuais dentro do período de SLO do contrato.

Principais atividades realizadas:

- Supervisionar a equipe de volante SP para atendimento ao cliente AMIL
- Acompanhamento e condução nos projetos
- Controle de SLA e níveis de serviço garantindo qualidade no serviço executado pela equipe
- Distribuição de chamados para equipe volante
- Controle da fila de manutenção de equipamentos, enviando para usuário final orçamentos para aprovação e acompanhamento da entrega do equipamento
- Gerenciar parceiros e garantir qualidade na entrega de serviços
- Gerenciar expectativas e níveis de satisfação dos usuários

📌 FORMAÇÃO ACADÊMICA

Demonstrando um compromisso contínuo com o desenvolvimento profissional e a aquisição de conhecimentos em áreas estratégicas da tecnologia, possuo as seguintes formações:

- Centro Universitário Uninove – Pós-graduação – Data Science e Analytics [cursando]
- Centro Universitário Uninove – Pós-graduação – IA e Machine Learning [2024]
- SENAC Universidade – Pós-graduação – Gestão e Governança de Tecnologia da Informação [2023]
- Centro Universitário Uninove – Graduação – Sistemas de Segurança da Informação [2019]

📄 CERTIFICAÇÕES RELEVANTES

- IA & CLOUD

- AI-050 Azure OpenAI (Microsoft / KOENIG)
- Conceitos Fundamentais em AI (DIO)

- DEVOPS & GESTÃO

- Git e Github (DIO)
- Lógica e Pensamento Computacional (DIO)
- Desafios de Códigos e Pensamento Computacional (DIO)

IDIOMAS

- BR Português – Nativo | us Inglês – Intermediário (Leitura) | es Espanhol – Básico (Conversação)

SOFT SKILLS

Minhas habilidades interpessoais são um pilar fundamental da minha atuação profissional. Destaco a liderança eficaz de equipes técnicas e multidisciplinares, promovendo um ambiente colaborativo e produtivo. Minha comunicação é clara e assertiva, facilitando o alinhamento com times e stakeholders em todos os níveis. Possuo uma forte capacidade de resolução de problemas com foco estratégico, buscando soluções inovadoras e eficientes. Sou altamente adaptável a mudanças e novas tecnologias, encarando desafios como oportunidades de crescimento. A gestão eficaz do tempo e a definição clara de prioridades complementam meu perfil, permitindo a entrega de resultados consistentes mesmo em cenários de alta demanda.