

NEY LEME DA COSTA

São Paulo – SP | Cel.: ¹¹ 93015-9277 | e-mail: costa.ney@gmail.com

LinkedIn: <https://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 NOCs**, 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.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS EXPERTISE EM GESTÃO E TÉCNICAS OPERACIONAIS:

- **Liderança em Infraestrutura e Redes:** Responsável por garantir a estabilidade, disponibilidade e desempenho da infraestrutura de rede. Atuação ativa em troubleshootings, controle de atividades, relatórios, promoção de melhorias contínuas e War Room em conjunto com a equipe de Network. Implementação projeto AT&T de infraestrutura a nível nacional.
- **Gestão de Equipe NOC:** Supervisão da equipe de monitoramento (NOC), assegurando conformidade com SLAs. Identificação de necessidades de capacitação e desenvolvimento de competências alinhadas às demandas operacionais e do cliente.
- **Gestão de Ativos de TI:** Monitoramento do ciclo de vida dos equipamentos, manutenção de inventário atualizado e planejamento estratégico para renovações. Coordenação com fornecedores e fabricantes para garantir suporte técnico e garantias dentro dos prazos.
- **Prevenção e Mitigação de Riscos:** Desenvolvimento e aplicação de estratégias preventivas para reduzir riscos operacionais e impactos em produção. Execução de mudanças controladas com foco em estabilidade e continuidade dos serviços.
- **Gestão de Crises (War Room):** Condução de respostas rápidas a incidentes críticos, mobilizando equipes multidisciplinares para resolução eficaz. Tomada de decisão baseada em dados para minimizar interrupções e restaurar operações com segurança.
- **Gestão de Infraestrutura:** Liderança em operações de rede, monitoramento (NOC), prevenção de falhas e continuidade de serviços.
- **Gestão de Equipes:** Coordenação de equipes multidisciplinares, desenvolvimento de talentos e resolução de conflitos.
- **Segurança da Informação:** Implementação de controles, colaboração com equipes de cibersegurança e controle de acessos.
- **ITIL & Governança:** Adoção das melhores práticas ITIL, gestão de SLA/SLO e documentação de procedimentos.
- **Melhoria Contínua:** Redução de backlog, padronização de processos e renovação tecnológica.
- **Tecnologias:** Ferramentas de monitoramento (Zabbix, Grafana), Git/GitHub, Azure OpenAI, Service Desk, redes e infraestrutura.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

HITSS do Brasil (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 Business Services Brasil

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.

Global Hitss do Brasil (Grupo Claro)

Supervisor Field Service N2 (Projeto Amil) – mar/2016 - mar/2020

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

- 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

• 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

- Liderança de equipes técnicas e multidisciplinares
- Comunicação clara com times e stakeholders
- Resolução de problemas com foco estratégico
- Adaptabilidade a mudanças e novas tecnologias
- Gestão de tempo definição de prioridades