NEY LEME DA COSTA

São Paulo – SP | Cel.: ¹¹ 93015-9277 | e-mail: [costa.ney@gmail.com](mailto:costa.ney@gmail.com) | Github:

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