

Valéria Nascimento

Brasileira, solteira, 44 anos
Avenida Sebastião Henriques, 575 – Apto. 143 Torre A
Bairro do Limão – São Paulo – SP
Telefone: (11) 9 6977-2024 / E-mail: val_nascimento@hotmail.com

OBJETIVO

Gerente de Serviços TI e Service Delivery Manager Sênior

RESUMO PROFISSIONAL

Com 22 anos de experiência em gestão de contratos de serviços de TI, orientada a excelência no atendimento aos clientes e com habilidades em trabalhar em situações de pressão determinada a superar as metas e os níveis de serviços. Com histórico de sucesso em liderança de grandes equipes.

FORMAÇÃO

- Fundação Getúlio Vargas - Pós-graduação em Administração de Empresas – 2010.
- Universidade Presbiteriana Mackenzie – Graduação Sistemas de Informação – 2006.
- Certificações: ITIL V4 e Cobit.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Jul/2022 a Abr/2024 – Nava Serviços e Outsourcing Ltda.

Clientes: Sem Parar e Conectar;

- Gestão dos Serviços de Workplace com automações e monitoria de infraestrutura (NOC e BOC).

Nov/2020 a Jul/2022 – Hitss do Brasil Serviços Tecnológicos Ltda.

Clientes: Grupo Petrópolis, Tokio Marine, Banco ABC Brasil, Rumo Log e White Martins;

- Gestão dos Serviços de Infra Data Center, Servidores, Backup, Seguranças, Redes e demais ofertas end user.
- Responsável pelas iniciativas de transformação digital;

Jul/2015 a Nov/20 – Stefanini Consultoria S/A.

Clientes: As seguradoras Porto Seguro, HDI Seguros e Seguros Unimed;
No segmento varejo, Lojas Burger King, Dominos e IMC Internacional Meal Company;
Em medicina, Ache Laboratórios e Fleury Medicina; E BRK Ambiental, Atvos e OR Odebrecht.

- Responsável pela gestão de um time de gerentes operacionais com representatividade de faturamento e rentabilidade de 20% no resultado da diretoria de ITO;
- Acompanhamento financeiro periódico para controle de custos e faturamentos das operações em busca das metas de rentabilidade;

Ago/2010 a jun/2015 -- Sonda do Brasil S/A.
Gerente de Operações

Cliente: Natura Cosméticos.

- Gestão dos Serviços de BPO Impressão Fiscal em CDs Brasil, Field Services Brasil e LATAM, Cabling, Body Shop e Projetos;
- Governança, qualidade e melhores práticas;
- Controle de custos e faturamento mensais, responsável pelo resultado financeiro;
- Responsável por elaboração do plano orçamentário anual e mensal;
- Apresentação de resultado e acompanhamento na execução de planos de ação;
- Operação composta por 198 colaboradores com total de 13 coordenadores.
- Responsável pela meta de faturamento e rentabilidade no contrato.

Clientes: Cielo Meios de Pagamentos, Cinemark, Metrô, Akzo Nobel e Hauwei.

- Gestão dos Serviços: Service Desk, Field Services, Gestão de ativos e Mobilidade;
- Controle inventário físico e lógico através do Symantec;
- Governança e melhores práticas baseada em processos;

Set/2002 a jul/2008 - Coordenadora de Operações

Cliente: Telefônica Telecomunicações.

- Gestão do time de field services do interior de São Paulo, total de 50 analistas próprios e parceiros para atendimento de ~ 700 localidades.

Ago/2008 a Ago/2010 – Spread Teleinformática Ltda. (2 anos)

Cliente: Itaú Unibanco

- Responsável pelo contrato de body shop de aproximadamente ~100 recursos;
- Garantia de gestão dos contratos indicadores de reposição e apoio na entrega dos serviços;
- Gestão de Serviço de Service Desk, Field Services e Gestão de Ativos;
- Responsável pelo relacionamento com cliente;
- Gestão operacional responsável pela implementação do serviço;
- Governança e melhores práticas;

CONQUISTAS

-
- Cases de reversão de operações detratadoras com altos índices de déficits financeiros;
 - Experiência em implantação de contratos no varejo com mais de 900 lojas no Brasil e com escopo de logística de peças e centro de reparo;
 - Atuação em operações em crises: no Field Services Latam em 2014; no Service Desk com 100 posições em 2016; no contrato de uma seguradora com problemas de qualidade de implementação.
 - Responsável por conquistar novos negócios em projetos extras com rentabilidade média de 20%.