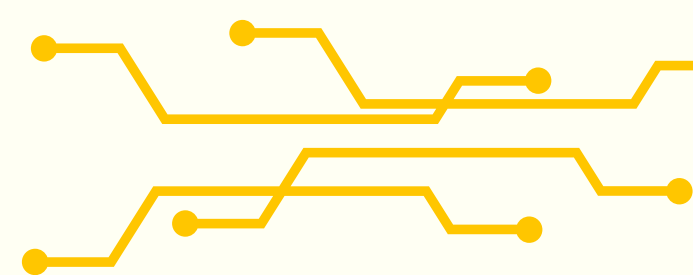
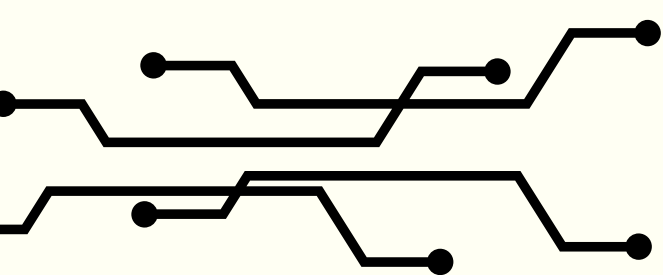


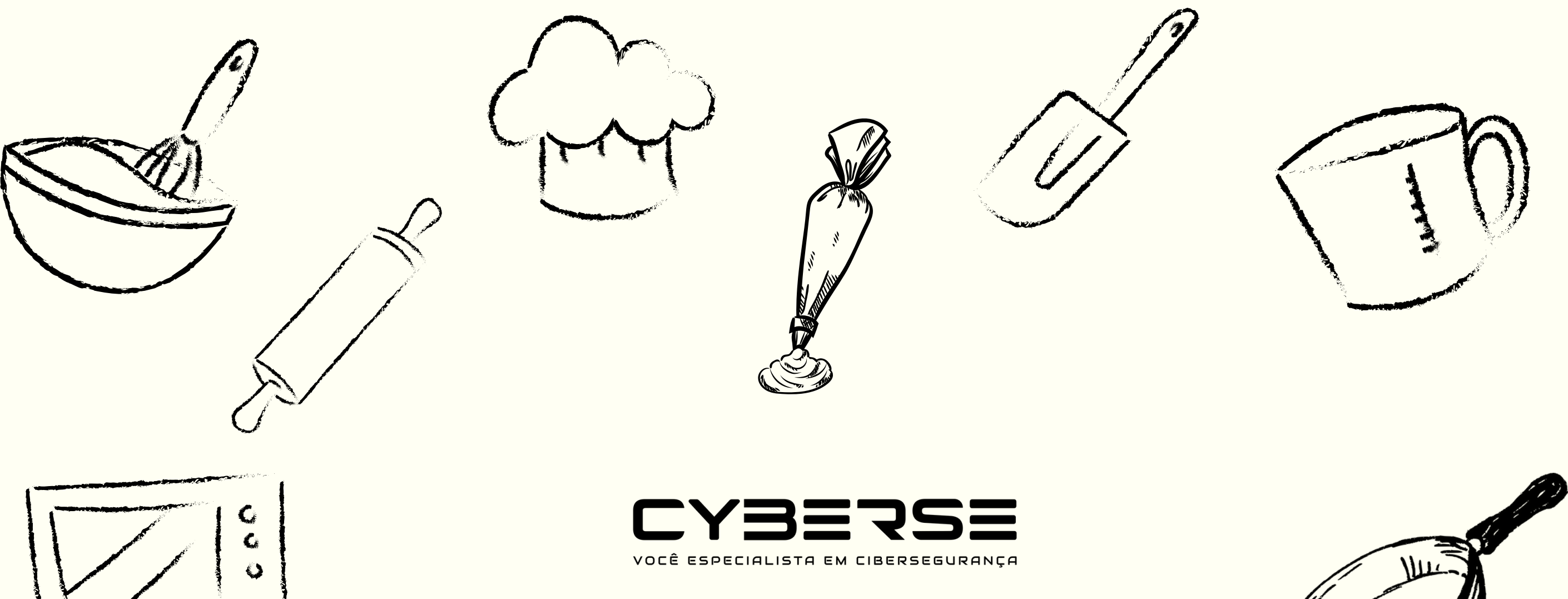


# IMERSÃO NOC CHEF



UMA NOVA PERSPECTIVA PARA  
NETWORK OPERATIONS CENTER

POR ISAAC JOANES



# IMERSÃO NOC CHEF

UMA NOVA PERSPECTIVA PARA NETWORK OPERATIONS CENTER

ISAAC JOANES

1ª EDIÇÃO

SÃO PAULO - 2025

# AGRADECIMENTOS

Seria impossível iniciar este eBook sem antes falar do que me guiou até aqui, aquela voz bem lá no fundo gritando:

*“Dá pra fazer diferente!”*

ou

*“Se eu soubesse disso quando era mais novo, teria sofrido bem menos.”*

Bonito, né? Mas, pra ser honesto, não foi só por isso. Vamos falar a real: a motivação aqui teve uma ponta de egoísmo mesmo. A verdade é que se mais pessoas conseguirem compreender de forma mais ampla o NOC (Network Operations Center), quais são seus objetivos e como ele funciona na prática, meu dia a dia no trabalho vai ficar muito mais fácil.

Então sim... obrigado preguiça!

Brincadeiras à parte, compartilhar conhecimento é abrir portas para que outras pessoas consigam chegar mais longe, mais rápido e com menos tropeços. Com esse desejo em mente, gostaria de agradecer à **CYBERSE TECNOLOGIA**, instituto de ensino em cibersegurança do qual tenho o prazer de fazer parte. Este eBook é fruto do ambiente de colaboração, troca de ideias e propósito que vivemos todos os dias, enquanto trabalhamos para guiar profissionais e instituições em meio aos desafios do mundo da segurança cibernética. Quero também fazer um agradecimento especial aos meus amigos e sócios Guilherme Bidin e Igor Casalecchi por acreditarem neste projeto e apoiarem de forma ativa a criação deste material.

Um agradecimento especial também vai para a **IMCNET - CIBERSEGURANÇA**, que me deu a chance de viver, na prática, aquilo que muitos só veem na teoria. As experiências do dia a dia, lidando com os desafios reais de uma operação, foram essenciais para dar vida a estes capítulos.

Boa parte do que você vai ler aqui foi testado, vivido e aprendido nessa cozinha. (Você vai entender isso em breve.)

# PREFÁCIO

Quando falamos sobre operações de TI — como Service Desk, NOC, SOC ou qualquer tipo de suporte — parece que chove documentação, framework, metodologia, boa prática... tem material pra dar e vender! No meio de tanta coisa, surgem aquelas perguntas existenciais que até Sócrates sofreria para responder, mas seu chefe espera uma resposta curta, simples, objetiva e de no máximo 4 slides:

- Onde estamos?
- Para onde vamos?
- Onde queremos chegar?

Parece papo de coach, né? Mas não. É TI mesmo.

E então lá vai o nosso garoto, com a mochila nas costas, café na mão, coração cheio de esperança, atrás dos controles, dos mapas mentais, da documentação técnica, dos modelos de mercado... tentando achar uma luz no fim do túnel. Mas é aí que os monstros começam a aparecer: equipes enxutas, limitações técnicas, processos que só funcionam na teoria (e olhe lá) e, claro, aquela velha conhecida... a empresa que ainda não entendeu que operação de TI não é só custo mas sim sobrevivência, é como se estivéssemos tentando pilotar um foguete com o manual de um micro-ondas... em mandarim.

Nosso garoto, agora já mais ou menos posicionado sobre as perguntas do seu chefe, prepara seu roadmap, baseado em estudos, benchmarks e no melhor estilo executivo possível. Cheio de setas, timelines, deadlines... um primor! Maravilhoso, né? Toda a bagunça mental condensada em quatro slides bem polidos (um deles, claro, só perguntando se o público tinha dúvidas). A apresentação começa. Ele explica, justifica, aponta soluções... e então vem o momento crucial: a reação do chefe, do cliente, do diretor.

## Silêncio.

Um aceno de cabeça.

Talvez até um *“interessante...”*.

E aí, sem aviso prévio, surge o pedido mais absurdo possível, algo que desafia as leis da lógica, da física e do bom senso técnico. Algo que, na cabeça do nosso garoto, faz tanto sentido quanto pedir para um firewall fritar hambúrguer. *(Eu sei, eu sei... o framework não prevê isso, né?)*

Nesse momento, nosso menino se vê diante de uma daquelas encruzilhadas da vida — tipo escolher entre pão de queijo ou coxinha na padaria — só que, nesse caso, nenhuma das opções é gostosa.

**Opção 1:** Comprar a briga e respirar fundo, colocar a coragem no bolso da frente e tentar convencer a chefia de que a operação ainda não está pronta para determinada demanda ou em um ato de coragem verbalizar que não faz sentido algum o que foi pedido (provavelmente isso vai te levar até o RH). Explicar que não é má vontade mas sim questão de estrutura, de processo, de realidade. Mostrar que seguir padrões de mercado não é frescura. *(A apresentação deveria ter mais que 4 slides, né?)*

**Opção 2:** Engolir seco, soltar um *“deixa comigo”* e aceitar a missão sem nem piscar. Mesmo sabendo que, por trás do *“pode deixar”*, tem noites mal dormidas, equipe no limite e aquele sentimento de *“tô fazendo magia com fita crepe”*.

**Opção 3:** Ignorar todos na sala e em um misto de desespero e lucidez, passar direto no RH, pedir as contas e dizer com um sorrisinho no canto da boca: *“Vocês me encontram no bar mais próximo... ou no LinkedIn, atualizando meu perfil.”*

Mas como todo sobrevivente de TI sabe, às vezes a gente escolhe uma **quarta opção**: Segue o jogo, toma um café forte e tenta fazer o melhor com o que tem.

Porque, no fim das contas, é isso que a gente faz todo dia.

Infelizmente, meu caro leitor, eu não tenho a fórmula mágica pra resolver todos esses problemas. Até porque eu também estou no mesmo barco: tentando entregar valor, driblar as limitações e escrevendo relatórios que às vezes até eu duvido que alguém vá ler. Se você chegou até aqui, então temos um bom motivo pra conversar.

Este não é mais um papo genérico sobre TI. Aqui, a nossa cozinha é o **NOC — Network Operations Center**, e você é o mais novo **CHEF**. (Depois de escrever esse eBook, vou até patentear esse cargo — rsrs.)

Sim, este é mais um modelo para implementação de serviços de TI mais especificamente para Centros de Operações de Rede (NOC).

Mas calma lá ...

Não é só mais um daqueles guias engessados e cheios de siglas que fazem você querer fechar o livro na segunda página, aqui a abordagem é diferente.

Aliás, eu aposto um almoço que você nunca parou pra pensar no que uma lasanha tem a ver com o monitoramento dos seus dispositivos... ou o que um NOC tem a ver com uma cozinha de alto padrão, não é mesmo?

# SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 - O NOC E A LASANHA .....	1
CAPÍTULO 2 - ANTES DO PREPARO CONHEÇA SUA COZINHA .....	2 a 3
CAPÍTULO 3 - DISPONIBILIDADE A MASSA QUE SUSTENTA SUA LASANHA .....	4 a 6
CAPÍTULO 4 - PERFORMANCE NÃO SE COPIA SE COZINHA .....	7 a 8
CAPÍTULO 5 - O PRATO TÁ BONITO... MAS CADÊ O MOLHO DO IMPACTO, MEU FILHO? .....	9 a 10
CAPÍTULO 6 - TUDO SOB CONTROLE NO PAINEL MAS O TIME TÁ QUERENDO JOGAR O FORNO PELA JANELA .....	11 a 12



# CAPÍTULO 1 - O NOC E A LASANHA

*Alerta: Uma lasanha não respondeu a ping, provavelmente foi comida.*

Agora sim, vamos falar sobre o tal do **NOC – Network Operation Center**, ele geralmente vem com aquele ar de mistério, como se fosse coisa de empresa gigante: salas cheias de telas piscando, gente falando em código, café pra todo lado e, claro, aquela famosa plaquinha de “não perturbe” (nem vamos falar da impressão que o **SOC – Security Operation Center** passa. (isso fica pra outro livro ou e-book).

Mas olha só... o NOC, na essência, é bem mais simples – e bem mais importante – do que parece. Ele não é sobre salas ou siglas bonitas, e sim sobre manter tudo funcionando. Sobre perceber, antes de todo mundo, que algo saiu dos trilhos. Sobre estar ali, firme, enquanto o resto do time ainda nem sabe que tem um problema nascendo.

Imagina um restaurante num sábado à noite: lotado, cozinha fervendo, pedidos acumulando, garçom correndo, cliente impaciente. Agora imagina que ninguém ali dentro tem uma função clara , o cozinheiro virou entregador, o gerente sumiu, alguém confundiu o sal com açúcar... cena de pesadelo, né? Pois é. Quando um ambiente de TI não tem um NOC bem estruturado, o caos é parecido. A diferença é que, em vez de um cliente reclamando do prato errado, você tem um sistema parado, uma loja fora do ar, um contrato em risco. O NOC existe pra evitar isso: olhar o todo, monitorar, responder, agir. Ele é quem enxerga os bastidores da operação e entra em cena quando quase ninguém percebeu que tem algo errado.

Mas tem um detalhe que faz toda a diferença: um bom NOC não se faz só com ferramentas, nem com processos bonitinhos, muito menos com quem grita mais alto, o famoso tripé (Pessoas, Processos e Tecnologia) ele precisa de estrutura, cultura... e propósito. Porque monitorar tudo sem saber o que fazer com a informação é só barulho bonito. Agora, bora embarcar juntos nessa imersão e pra isso funcionar de verdade, vou precisar da sua imaginação.

Pense no seguinte cenário: você acaba de ser contratado por um restaurante que tem como grande especialidade as lasanhas, é o carro-chefe da casa e toda a cozinha gira em torno disso. Todas elas seguem uma estrutura parecida: massa, recheio, molho, montagem... Mas cada uma tem seu toque, seu tempero, sua identidade. O que muda são os recheios, os ingredientes especiais e, claro, a finalização. Algumas lasanhas são estrelas do cardápio – daquelas que os clientes pedem de olhos fechados e que não podem, de forma alguma, faltar. Elas movimentam o negócio, geram receita, e qualquer erro ou ausência vira problema. Outras têm seu lugar mais discreto, mas ainda assim fazem parte da harmonia do menu.

Na cozinha, os ingredientes dessas lasanhas mais importantes recebem atenção redobrada: nunca podem faltar, precisam estar sempre frescos, e qualquer coisa fora do padrão já vira pauta de reunião. Já deu pra sentir a pressão, né?

Pois bem, essa cozinha é o nosso NOC e essas lasanhas são os dispositivos que a gente sustenta.

Assim como um prato bem feito exige organização, técnica e precisão, ao olhar para cada dispositivo no ambiente, precisamos tratá-lo como se fosse uma lasanha sendo montada. Começamos pela base, a primeira camada: garantir a disponibilidade do dispositivo. Ele está online? Está respondendo? Está no radar da cozinha?

Em seguida, partimos pro recheio: aqui entra a performance. Usamos SNMP, APIs, scripts e tudo mais que for necessário pra saber se ele está funcionando bem, sem esquentar demais ou sair do ponto.

Por fim, vem a finalização. Essa "lasanha" tem algum pedido especial? Uma configuração crítica? Algo que o cliente pediu pra manter intocável? É nessa camada que entra o cuidado extra, o toque personalizado, o capricho que faz toda a diferença no prato... e no serviço.

É nesse clima – de cheiros no ar, avental posto e olho no timer – que começa a nossa jornada rumo ao título de NOC - CHEF. E já adianto: a ideia aqui não é virar mais um apertador de botão ou caçador de alarme no susto. A missão é bem mais saborosa do que isso. Vamos virar o maestro da cozinha – o chef que conhece cada ingrediente pelo nome, que sabe quando o forno tá no ponto, e que entende que o segredo de uma boa lasanha (e de um bom NOC) não tá só na receita... mas no cuidado, na prática e naquela criatividade que ninguém ensina – só se desenvolve com o tempo.



Imagem ilustrativa - Camadas de monitoramento

# CAPÍTULO 2 – ANTES DO PREPARO

## CONHEÇA SUA COZINHA

*Aviso: Rode ./scan\_cozinha.sh antes de colocar a mao na massa*

**Calma.**

Eu sei. Você já quer pegar o primeiro pacote de massa que encontrar pela frente, despejar tudo na travessa e correr pro forno pra mostrar serviço — eficiência, resultado, aquela sensação boa de ver algo pronto. Mas segura essa disposição. Nós vamos precisar muito dela... só que no tempo certo.

Antes de qualquer preparo, antes mesmo de acender o fogo, o bom CHEF olha ao redor. Observa. Sente o ambiente. E, acima de tudo, entende o ecossistema da sua cozinha. Não adianta ter vontade se o forno não esquentar direito, se as facas estão cegas, se o timer sumiu da gaveta ou, pior, se ninguém da equipe sabe onde ele foi parar.

Então a pergunta que fica é: **como está a sua cozinha?**

O forno está bom? Ele esquentar rápido? As facas estão afiadas? A equipe sabe onde encontrá-las? E o timer? Você sabe qual som ele faz quando o tempo acaba?

Essas são perguntas simples — quase bobas à primeira vista — mas que fazem toda a diferença quando o preparo começa a engrenar. Porque, mais do que um centro de operações, o NOC é uma cozinha que segue uma filosofia. E essa filosofia começa antes da ação: começa com a observação.

Ser NOC-CHEF é mais do que reagir a alarmes — é adotar um olhar atento, preventivo e sistêmico. É entender que cada ambiente tem seus temperos, suas panelas preferidas, seus atalhos e suas pegadinhas. Que nem todo alerta merece o mesmo molho, e nem toda falha precisa de fritura em fogo alto. O segredo está em sentir o ambiente antes de mexer na receita, agir com consciência evita desperdícios de tempo e energia, garante clareza, comunicação e contexto. Porque não adianta correr pra resolver — é preciso resolver bem, no tempo certo e com o preparo adequado.

O que na cozinha são ferramentas de corte, cozimento e medição, no NOC se traduz em soluções de monitoramento, geração de relatórios, visibilidade operacional e gestão de chamados.

Ferramentas que fazem parte do nosso dia a dia, como:

- A plataforma central de NMS (Network Management System);
- Um sistema de BI para extrair insights e gerar relatórios;
- Telas de visualização gráfica para acompanhamento em tempo real;
- A solução de ITSM que organiza os chamados, os SLAs, os incidentes;

Esses são os nossos fornos e facas, os nossos timers e colheres.

E mais importante ainda: como está o estado desses equipamentos? Eles funcionam bem? São confiáveis? A equipe sabe manuseá-los com confiança? Ou estamos dependendo de um único técnico que “manja” do sistema, enquanto o resto da equipe tenta não apertar o botão errado? Seja sincero. Essa é a hora de listar o que temos, abrir o armário e ver o que está ali — o que funciona, o que precisa ser limpo, o que dá pra aproveitar, o que já deveria ter sido trocado, porque um bom CHEF não improvisa de olhos fechados. Ele conhece cada canto da sua cozinha.

Mas nenhum chef trabalha sozinho. Na cozinha, cada função é essencial: o gerente organiza os pedidos e garante que tudo esteja nos trilhos, o ajudante prepara os ingredientes e mantém a ordem, o garçom leva o prato até o cliente, e o cliente — bom, esse é o nosso objetivo final. No NOC, funciona do mesmo jeito.

Temos os stakeholders internos: gestores que cobram resultados e visibilidade, times de infraestrutura e segurança que dependem das métricas, e a própria equipe de operação — que precisa estar alinhada como uma brigada de cozinha bem treinada. Cada um tem seu papel: um falha, e o serviço atrasa.

Já os clientes finais, sejam internos ou externos, são aqueles que, no fim do dia, esperam que tudo funcione. Não importa se é uma aplicação web, um sistema de pagamento ou uma VPN que conecta filiais.

E como toda boa cozinha precisa de segurança alimentar, o nosso NOC precisa de segurança cibernética.

De que adianta um prato lindo, bem montado, se ele pode estar contaminado? Da mesma forma, de que adianta ter um ambiente cheio de dashboards bonitos e alertas configurados, se os dados estão expostos ou o acesso é desprotegido?

É como deixar a porta dos fundos da cozinha aberta ou permitir que qualquer um entre na despensa sem lavar as mãos. Segurança não é um luxo, é um pré-requisito para garantir que o que sai da sua “cozinha” seja confiável e não cause problemas mais tarde.



Aqui entram alguns controles que tornam o ambiente mais confiável:

- **SNMPv3 com autenticação e criptografia;**

*Como ter um selo de higiene na cozinha, garantindo que tudo foi vistoriado, testado e está dentro dos padrões;*

- **Acesso via HTTPS às ferramentas;**

*Como usar luvas ao manusear alimentos crus: uma camada de proteção entre o dado e possíveis contaminações;*

- **Controle de acesso baseado em perfil e MFA;**

*Como limitar quem entra em cada área da cozinha com crachás e identificação – o confeitiro não precisa entrar no estoque de carnes, e ninguém acessa o freezer sem autorização;*

- **Auditoria e logs de acessos as ferramentas;**

*Como ter câmeras e registro de quem mexeu em qual ingrediente, a que horas, e por quê – fundamental pra investigar qualquer problema no “prato” depois;*

- **Políticas de senhas fortes e troca periódica;**

*Como revisar o estoque regularmente e trocar ingredientes vencidos – segurança não é só montar, é manter a qualidade ao longo do tempo;*

Não basta saber cozinhar. Você precisa cozinhar com segurança, de forma responsável e rastreável, afinal, um restaurante que preza pela reputação não pode correr o risco de servir algo contaminado e um NOC de verdade também não pode se dar ao luxo de entregar métricas bonitas com dados expostos ou acessos desprotegidos.

E no nosso caso, como NOC CHEF, essa consciência operacional é o que vai dar segurança para começar o preparo das lasanhas. Claro que, assim como em qualquer cozinha, a gente vai topa com limitações, pode ser que o restaurante não tenha verba pra comprar aquele forno dos sonhos e o nosso já está meio cansado, faz um barulho estranho quando esquenta demais e às vezes decide tirar um cochilo no meio do expediente, ou quem sabe, te pedem pra preparar uma lasanha diferenciada e falta justamente aquele utensílio que seria fundamental tipo querer fazer um purê lisinho sem um espremedor de batatas.

É nessa hora que a gente encontra novamente aquela famosa encruzilhada da padaria, lembra? Pão de queijo ou coxinha?

**Mas a verdade é uma só: você precisa cozinhar com o que tem.**

Entenda as limitações da sua cozinha, sim. Reconheça os desafios, claro. Mas não use isso como desculpa pra não entregar, afinal, ninguém gosta de um chef que passa mais tempo chorando na bancada do que com a mão na massa.

Você tem faca? **Então afie.**

O forno é lento? **Ajuste o tempo de preparo.**

O time tá pequeno? **Distribua bem os postos de trabalho.**

**O importante é parar de imaginar um mundo ideal e começar a trabalhar no seu mundo real.**

Ser NOC-CHEF é, antes de tudo, ser criativo, resiliente e acima de tudo, proativo. O cliente não quer saber se a gente usou um forno de última geração ou se assou tudo na brasa, ele quer comer bem.

Por isso, nesta fase de ambientação, olhe com carinho pro seu ecossistema, mapeie o que você tem de melhor.

Ferramenta central de monitoramento? **Ok**

BI pra relatórios? **Perfeito**

ITSM pra ticket e SLA? **Check**

O que falta? Onde estamos improvisando? E mais importante: o que conseguimos extrair de bom do que já temos? Esse olhar pragmático é o que separa o cozinheiro amador do verdadeiro **CHEF**.

# CAPÍTULO 3 – DISPONIBILIDADE

## A MASSA QUE SUSTENTA SUA LASANHA

*Nota técnica: Dashboard sem contexto é igual lasanha no forno desligado – cheira bem, mas morde pra ver !*

Depois de escanear cada canto da sua cozinha, identificar pontos fortes, fracos, vulnerabilidades escondidas no fundo do armário, afiar as facas, descobrir onde fica o timer do forno e começar a aplicar a filosofia NOC-CHEF por ali... chegou a hora de botar a mão na massa. Afinal, ninguém aqui é pago pra só ficar analisando a pia, né? Bora trabalhar, porque o restaurante abriu!

Hoje é sua estreia como Chef responsável pela operação, e logo no primeiro minuto o garçom aparece no balcão com aquele brilho no olhar:

***“Pedido na mão: uma lasanha à bolonhesa!”***

Nada mais justo que começar com o clássico dos clássicos — e você já se sente confiante. Já conhece a cozinha, sabe onde estão as panelas, e como todo bom chef, solta mentalmente um *“Aqui é comigo!”*

Traduzindo pro nosso mundo real: chegou uma solicitação no ITSM. Pode ter sido um e-mail, uma ligação, um grito no corredor... O fato é: alguém disse *“preciso monitorar meu firewall”*. E o que você tem nas mãos é o sabor da lasanha. Sim, o sabor define o tipo de dispositivo que você vai monitorar. Pode parecer estranho ler isso em voz alta, mas confia: vai fazer sentido e vai ficar gostoso.

Mas por onde começar? Pelo começo, claro. Antes de rechear, gratinar ou montar dashboards gourmet, você precisa da primeira camada: **a disponibilidade**.

Então, bora levantar os ingredientes básicos dessa receita — informações de inventário que vão dar o sabor da primeira camada:

**Qual o IP do firewall?**

**Qual o Fabricante?**

**Onde ele está localizado?**

**Qual é o nome dele no padrão da casa?**

**Ele tem quantos links de internet?**

Com isso em mãos, é hora de registrar esse sabor no seu livro de receitas — quer dizer, na ferramenta de monitoramento.

Dê um nome claro pro dispositivo, posicione ele no grupo certo (afinal, firewall não vai na mesma prateleira de servidores de aplicação), e aplique aquele template básico da camada de disponibilidade. Com os dados em mãos — IP, nome bonito, localização do bicho e os detalhes dos links — é hora de começar a montagem do seu primeiro dashboard de disponibilidade. Aqui você vai organizar tudo direitinho: nada de sair jogando os ingredientes aleatoriamente na travessa!

Monte uma visualização clara, onde a operadora de cada link esteja identificada, as portas estejam mapeadas, as latências bem apresentadas, e, claro, se o firewall está UP ou DOWN no momento. Essa é a base da sua lasanha, aquela primeira camada que vai dar sustentação ao prato inteiro. E olha... o cheiro já começa a invadir, de leve, o salão onde os clientes estão. Cheirinho de coisa bem-feita, sabe?

Mas ser um NOC-CHEF vai muito além de só seguir a receita clássica. A gente não tá aqui só pra “fritar ovo” — a ideia é surpreender, impressionar e mostrar que mesmo um prato simples pode virar uma obra de arte se bem apresentado. Essa tela que você acabou de montar é linda, funcional e já conquista o pessoal do nível operacional — o time de atendimento, os analistas que vão usar isso no dia a dia. Mas e a camada estratégica da empresa? Como faz pra ganhar o coração (e o paladar) do pessoal de terno?

A resposta está no visual executivo. Algo mais clean, mais informativo do que técnico. Algo que traduza: *“estamos entregando valor”*. Quantidade de links monitorados hoje, quantos incidentes de indisponibilidade tivemos no mês até agora, qual link de qual operadora mais ficou indisponível? São esses toques que transformam dados em informação relevante. Eles mostram que o NOC não é só uma operação que apaga incêndio, mas uma parte essencial do restaurante que garante a entrega, todos os dias, com qualidade. O cheiro da sua lasanha precisa chegar até os andares de cima. E pra isso, organize bem suas visualizações, uma pra quem está no calor da cozinha, outra pra quem está na varanda VIP da empresa.

A base da lasanha está quase pronta, douradinha, cheirosa, mas... ainda dá pra deixar melhor. Porque convenhamos, seria um desastre gastronômico se a travessa estivesse linda no balcão, o molho borbulhando, e na hora de servir ninguém soubesse o que fazer com ela.

Imagina a cena: o link caiu. Tudo certinho na configuração. O alarme disparou lindamente, as telas ficaram vermelhas como molho de tomate recém-feito... mas o time do NOC congelou. Não porque está frio, mas porque ninguém sabe o que fazer com aquele alerta, tá todo mundo olhando pro dashboard como quem olha pra uma lasanha no forno sem saber se é hora de tirar. Pois é. É aqui que entram os playbooks. Com base em tudo o que estamos monitorando no nível de disponibilidade, precisamos deixar claro quem é o responsável por resolver esse tipo de falha, se o conserto é feito aqui mesmo na cozinha (NOC) ou se precisa consultar algum fornecedor (empresa especializada), ou talvez chamar a recepcionista (time de atendimento ao cliente) ou o gerente (vulgo especialista) que só chega depois das 10h. Se o parâmetro caiu, quem levanta? É esse tipo de coisa que o playbook precisa deixar mastigado. Afinal, no calor da cozinha não dá tempo de ficar perguntando “e agora, o que fazemos?”. A resposta tem que estar pronta, impressa, na geladeira se possível.

Esses playbooks também ajudam a garantir que a informação chegue rápido até quem pode resolver. Nada de deixar o alerta perdido num dashboard bonito que ninguém olha. Se o link caiu, o alerta tem que sair da tela e ir direto pro responsável: e-mail, ligação, mensagem no grupo da equipe — vale tudo, desde que previamente mapeado. Playbook bom é playbook acionável, prático e claro. Ele transforma um evento técnico em ação eficiente. Ele é o que impede que o restaurante pare só porque queimaram uma camada da lasanha.

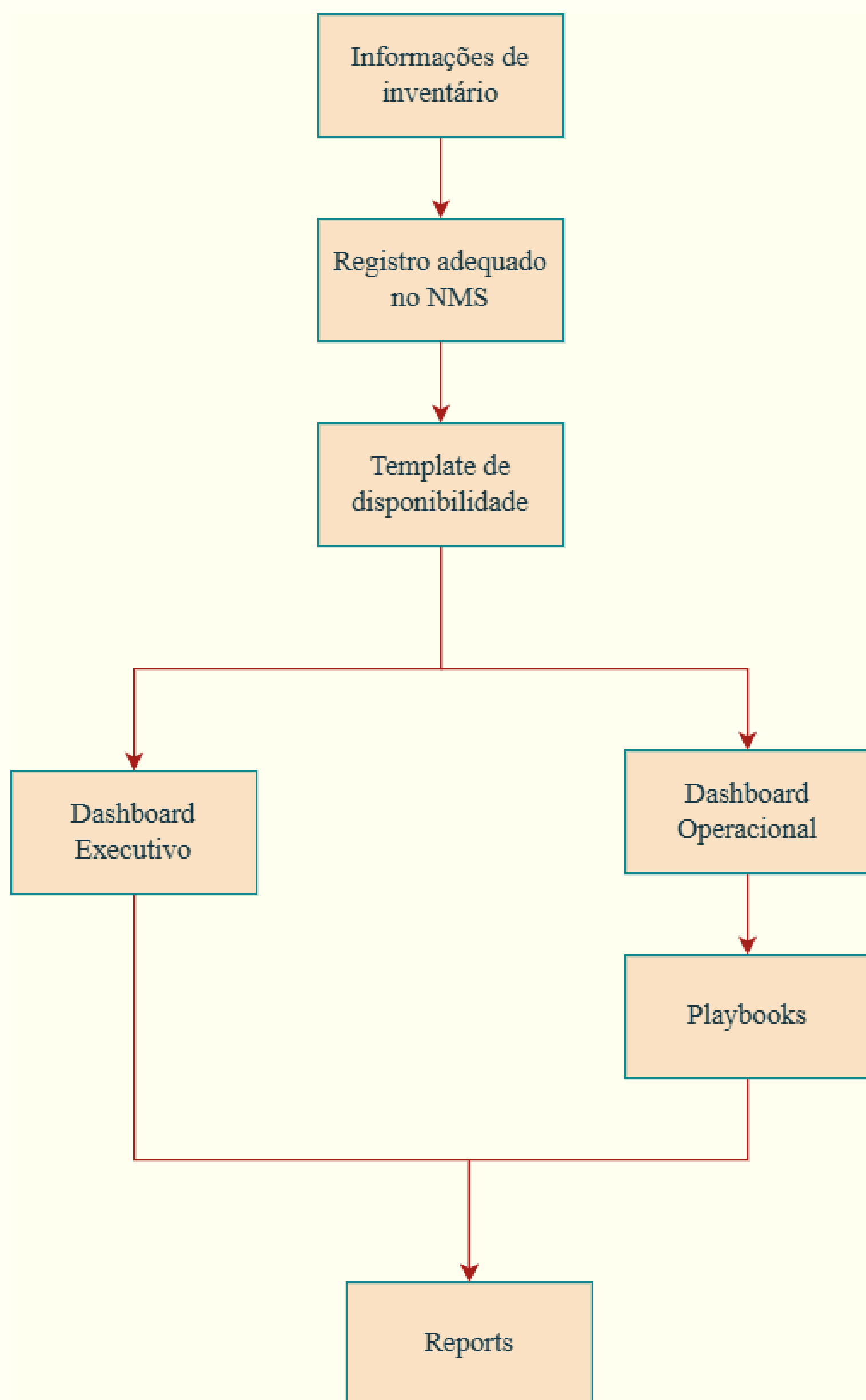
Quando falamos da base, talvez você tenha pensado em algo mais simples. Mas fique tranquilo, estamos criando algo saboroso e resistente, as próximas camadas vão se aproveitar disso, vamos economizar tempo, antecipar problemas e acima de tudo, garantir que a entrega seja impecável — afinal, você é um NOC-CHEF.

Chegamos à última etapa da primeira camada da nossa lasanha. Já temos os ingredientes certos — os dados do firewall estão na mão, os dashboards estão montadinhos: um mais técnico e apimentado pro pessoal da operação, outro mais clean, digno de MasterChef Executivo, pra impressionar a diretoria. A brigada da cozinha já sabe exatamente o que fazer quando o alarme apita — playbook embaixo do braço, colher de pau na mão, ninguém se desespera com o molho entornando! Mas ainda falta um último toque pra fechar essa camada com chave de ouro: os reports. Sim, Chef, aquele relatório mensal que ninguém gosta de montar, mas todo mundo quer receber. E aqui vai a verdade: esse é o momento de mostrar, com todas as letras, que o NOC não é apenas reativo. Ele previne, antecipa, corrige antes mesmo de doer. E isso precisa ser traduzido em números. Às vezes, o maior valor está justamente nos dias em que nada aconteceu — e não porque a sorte estava do nosso lado, mas porque você estava lá, monitorando, prevenindo, ajustando o sal antes mesmo do cliente sentir falta.

Foque em relatórios executivos. Lembra daquela tela que você deixou lá na diretoria, passando as métricas em tempo real? Agora é hora de transformar aquilo em algo que o diretor possa abrir rapidinho entre um café e outro e entender: “Hmm... nosso ambiente está redondinho. E olha só o que o NOC fez esse mês!” Crie um report bonito, direto ao ponto, mostrando quantas falhas aconteceram, o tempo médio de resposta, os dias em que tudo funcionou perfeitamente e claro, destaque os esforços proativos, aqueles que evitaram problemas antes mesmo deles acontecerem.

Esse relatório é o fechamento da sua primeira camada. É o PDF que amarra toda a entrega e transforma o silêncio do mês em valor perceptível. Capricha nesse report. Faça ele refletir o aroma da sua lasanha. Faça a diretoria pensar: *“Essa cozinha está entregando com carinho.”*

E com isso, a primeira camada está pronta. Pode respirar com orgulho, Chef. Limpe as bancadas, afie a faca de novo e vá esquentando o molho... porque na próxima camada, o sabor vai ficar ainda mais intenso.



*Fluxograma de montagem camada 1 - Disponibilidade*



# CAPÍTULO 4 – PERFORMANCE NÃO SE COPIA, SE COZINHA

*Spoiler: Quem tenta monitorar tudo, acaba temperando o caos.*

## Disponibilidade garantida? Maravilha Chef.

Agora que o forno tá quente e a base tá pronta, bora pra próxima camada dessa delícia: a performance.

Afinal, lasanha boa não é só massa, é recheio, é sabor, é consistência. E aqui no NOC, o sabor vem da coleta de dados. É ela que transforma aquele simples “está online” num prato cheio de insights. Agora é hora de descobrir do que é feita essa lasanha que estamos servindo. Os ingredientes? Bem variados: SNMP, API, scripts, agentes... Cada método de coleta tem seu tempero próprio. Cabe a você, como bom NOC-CHEF, saber quando usar cada um pra extrair o melhor do seu dispositivo.

A coleta é a camada que vai enriquecer tudo o que você já montou antes: vai reforçar os dashboards, embasar os alarmes de disponibilidade, e claro, deixar os playbooks ainda mais afiados. Essa etapa é estratégica: ela se apoia na base (disponibilidade) que já está configurada, e começa a montar um prato mais completo pro time operacional. Enquanto a primeira camada mostrava se a lasanha foi ao forno, agora queremos saber como ela está assando, se o molho está no ponto, se o queijo derreteu direito, se tá tudo cozinhando bem ou se já tem canto queimando. É a diferença entre tá no ar e tá funcionando bem. Aqui, o cuidado precisa ser redobrado, porque um erro na receita pode parecer pequeno no começo, um item coletado de forma errada, uma trigger muito genérica, um gráfico confuso mas quando o prato chega na mesa, o gosto estranho é inevitável e ainda piora... a equipe vai confiar naquilo e vai agir com base em informações desconstruídas, alarmes inúteis e dados irrelevantes. Resultado? Incêndio na cozinha e cliente saindo pela porta. CPU fritando? Link congestionado? Memória quase fervendo? São sinais que você só pega com uma boa coleta, bem feita, bem estruturada. Medir errado ou não medir nada é o mesmo que cozinhar no escuro. E você sabe o que acontece quando a gente cozinha no escuro, né? Queima. Ferve demais. Entorna o molho.

Então segue o plano: explore os métodos de coleta, defina os parâmetros que fazem sentido pro seu cenário (não adianta medir temperatura se o problema é digestão de pacotes, né?) e vá recheando a sua lasanha com dados úteis, práticos e acionáveis.

Aqui vai uma dica de ouro: nada de pegar receita pronta da internet para essa etapa, hein? Pode até servir como inspiração, dar umas ideias de tempero, mas nunca — jamais — traga 100% pra dentro da sua cozinha. Sabe aqueles templates cheios de alarmes genéricos e itens sem contexto? Então, é tipo usar molho pronto em lasanha gourmet: quebra o galho, mas não entrega o sabor que sua operação merece. Personalize, adapte ao seu ambiente, entenda o que realmente importa pro seu time ou cliente. É isso que vai levar sua cozinha pro próximo nível.

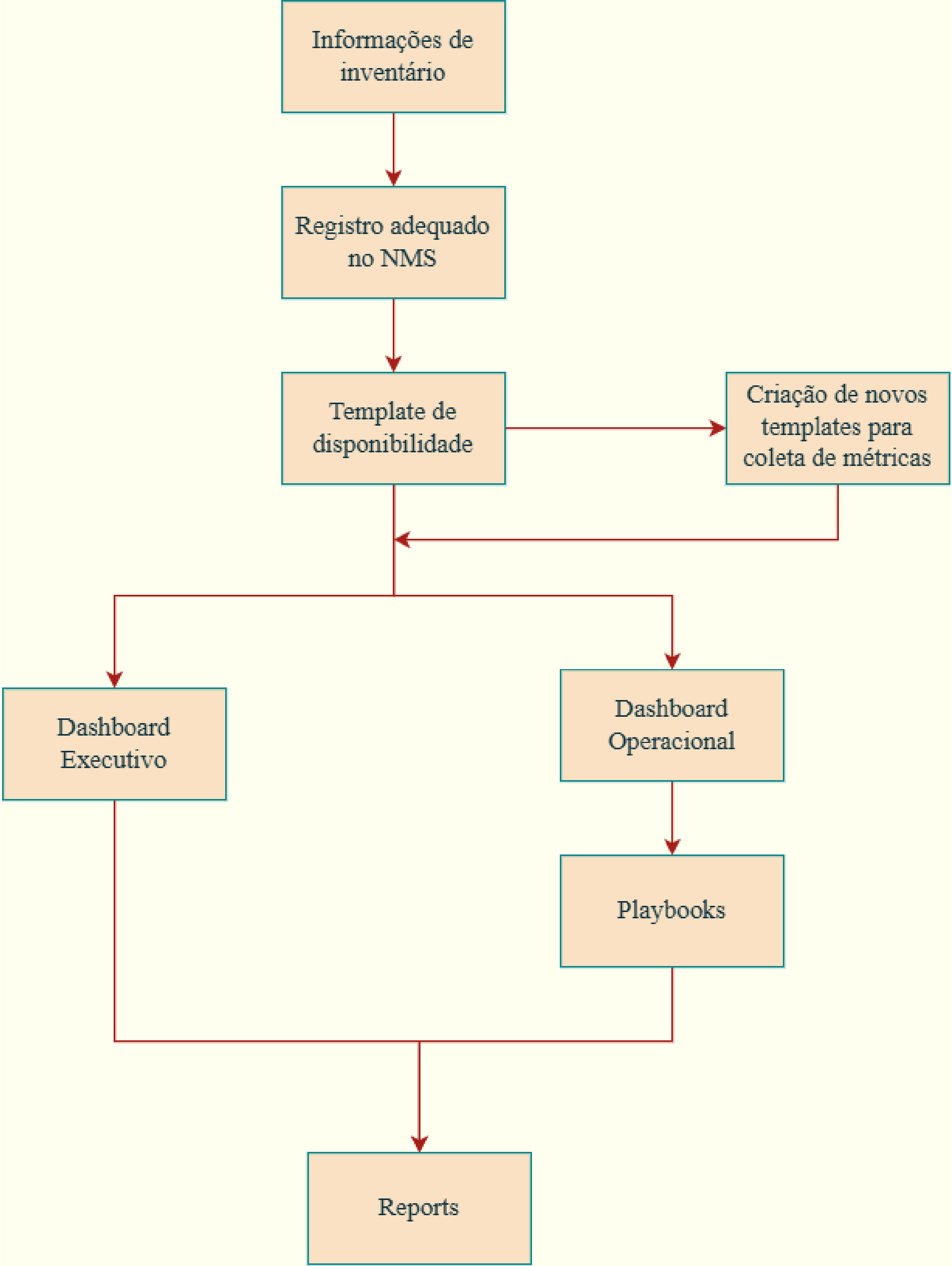
Você tá vendo agora? Se colocarmos essa camada de recheio sem uma base sólida, a chance é de sairmos com mais pânico do que performance na cozinha. Como esperar eficiência na coleta de dados se a gente ainda tropeça numa simples indisponibilidade? É como tentar montar uma lasanha premiada sem saber onde estão as travessas, sem conhecer os utensílios, e com um forno que vive pegando fogo. Antes de sonhar com estrela Michelin, precisamos garantir que a cozinha não explode no pré-preparo.

E lembre-se: coletar itens de performance sem contexto é como lasanha sem queijo, tecnicamente existe, mas falta alma.



*Figura ilustrativa  
Meios de monitoramento*





Fluxograma inserindo a camada 2 - Performance

# CAPÍTULO 5 – O PRATO TÁ BONITO...

## MAS CADÊ O MOLHO DO IMPACTO, MEU FILHO?

*Alerta de Desastre: Monitorou tudo, menos o que importava. Parabéns, Masterchef da irrelevância.*

Não pega pilha não, só queria te provocar ! estamos indo bem ...

Se você seguiu a receita até aqui, sua lasanha tá ficando saborosa — ou melhor, seu dispositivo já está sendo monitorado por um NOC comprometido com o negócio, muito além de um simples time técnico. Parabéns! Estamos quase prontos pra servir.

Mas antes de levar o prato à mesa, bora recapitular rapidinho?

Montamos uma base sólida (disponibilidade, dashboards, playbooks, relatórios), recheamos com os melhores ingredientes da casa (SNMP, SSH, APIs...), controlamos o ponto da massa, cuidamos pra não deixar o molho queimar... e agora chegou a etapa mais delicada: o empratamento.

Imagina a cena: você, NOC-CHEF, caminha até a mesa do cliente com aquele sorriso confiante, pano no ombro, postura firme de quem sabe o que tá fazendo.

“Boa tarde! Tudo bem por aí? Como vai o dia? E as crianças?” — aquele papo leve, pra quebrar o gelo.

E então, de repente, você solta a pergunta:

“O quanto essa lasanha que estou preparando é importante pra você?” É nesse momento que tudo muda.

Talvez o cliente nem saiba responder. Talvez nunca tenha parado pra pensar no impacto que esse prato tem no dia dele. Mas você, como um chef consciente, precisa saber ou precisa ajudar ele a descobrir. Mapear os dispositivos críticos é como entender o contexto em que sua lasanha será servida, estamos falando de um almoço apressado entre uma reunião e outra, onde o cliente só quer algo prático e funcional? Ou de um jantar de primeiro encontro, onde cada detalhe pode virar história? Ou quem sabe... essa lasanha é a estrela de um pedido de casamento, o momento mais esperado da noite, onde tudo precisa estar impecável? No mundo do monitoramento, é igual ! Nem todo dispositivo tem o mesmo peso, impacto ou expectativa e você Chef, precisa entender isso antes de levar o prato à mesa. A partir desse entendimento, vem a camada mais refinada: aprofundar o monitoramento dos dispositivos críticos porque a lasanha de ocasião especial merece atenção de ocasião especial. A gente mede o ponto do queijo, a crocância da borda, a harmonia entre molho e massa, no NOC? A gente acompanha o failover, a resposta da API, a redundância do link, a estabilidade do túnel, ajusta alarmes, cria gatilhos finos, escala com inteligência. Quando chega a hora de apresentar, telas com visão estratégica são o verdadeiro empratamento de alto nível, nada de marmitex de alumínio, agora é porcelana fina. A luz tá certa, a salsinha salpicada com precisão, o fio de azeite trufado no ponto.

É mostrar que você não só cozinhou — você pensou na experiência.

Dashboards organizados, agrupados por criticidade. (ou qualquer outra filosofia)

Relatórios que vão além do “tá no ar” e mostram impacto real.

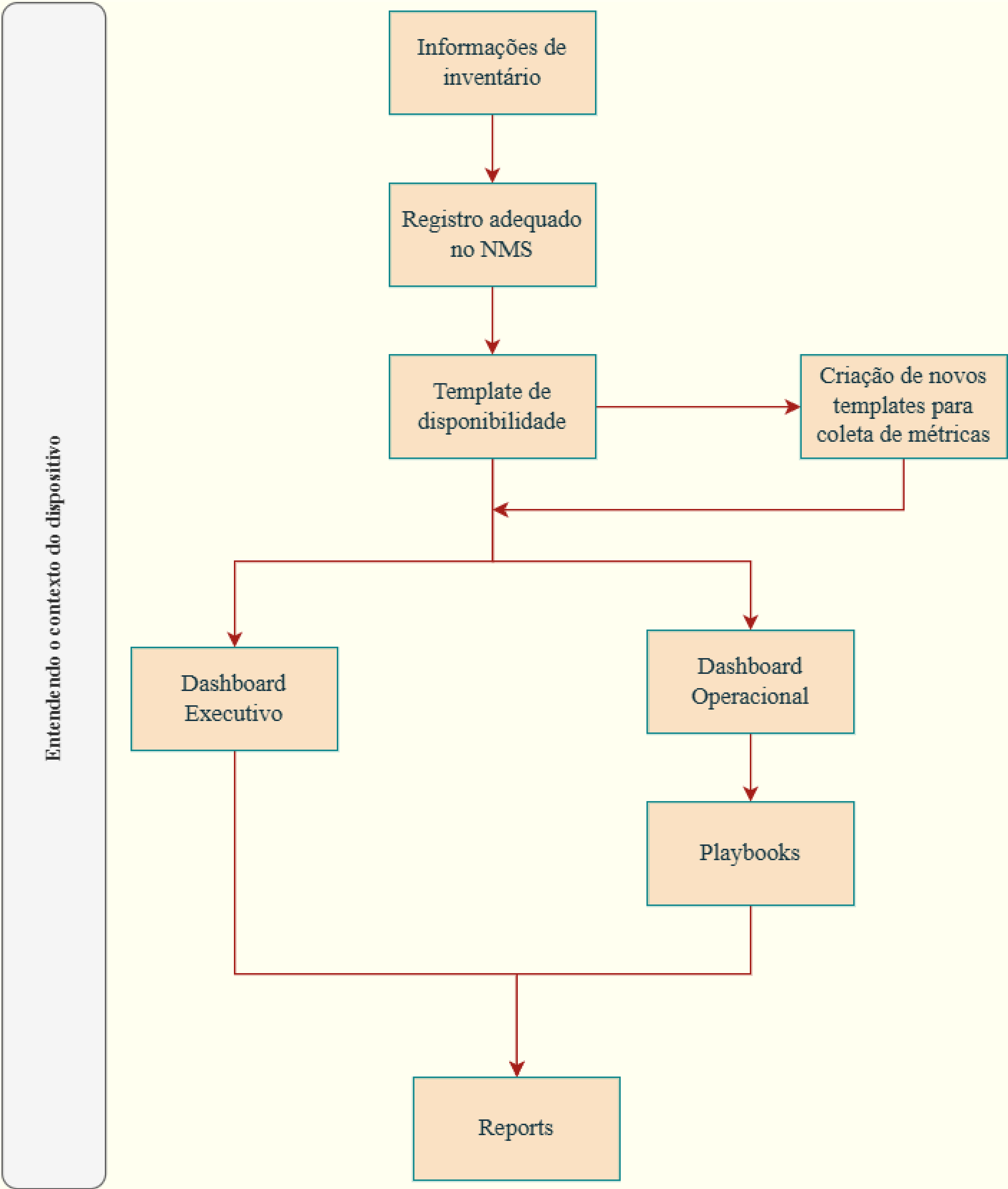
Comunicar com dados, estética e propósito que sua cozinha é profissional, e que você sabe exatamente o valor de cada garfada.

Então, emprate com carinho, Chef.

E lembre-se: no fim do dia, o que alimenta um NOC de verdade é a conexão entre técnica e negócio.



*Figura ilustrativa  
Qual a importância dessa lasanha?*



Fluxograma inserindo a camada 3 - Temperos Especiais

# CAPÍTULO 6 – TUDO SOB CONTROLE NO PAINEL MAS O TIME TÁ QUERENDO JOGAR O FORNO PELA JANELA

*Alerta de porradaria: O playbook tá redondo, mas o clima tá quadrado !*

Muito bem, NOC-CHEF! Depois dessa jornada cheia de sabores, camadas suculentas, ingredientes secretos e umas pitadas generosas de caos controlado, estamos servindo o último prato do nosso menu. Se você chegou até aqui, ou tá realmente amando o assunto... ou tá com uma fome de lasanha que vou te contar, viu? Mas calma, não vai levantando da mesa ainda não. Tem mais uma etapa antes da sobremesa: a sustentação do seu ecossistema.

Sabe aquele momento depois que o restaurante já abriu, os pratos começaram a sair e a galera tá no corre? Então. Agora não é mais sobre montar a cozinha do zero — é sobre mantê-la funcionando no calor da operação.

Você chegou cheio de gás: filosofia nova de NOC, dashboard tinindo, monitoramento por camadas, atendimento com sorriso no rosto e lasanha gourmet no prato. Mas... e agora? Quem garante que essa cozinha não vai desandar na primeira leva de 200 pedidos em dia de plantão?

Chef, agora o jogo é outro: manter o molho quente, sem deixar ferver demais.

E pra isso, vamos falar da verdadeira base de qualquer cozinha de sucesso: gente !

Porque vamos combinar, nem só de uptime vive o ser humano. Todo mundo precisa de:

- Uma folguinha no meio do caos;
- Um “você tá arrebrandando!” sincero;
- Um aumento;

Ninguém aguenta fritar alerta em alta pressão 24x7, com ticket espirrando na cara e ninguém pra trazer um copo d’água. Antes de pensar em certificações, eventos em Vegas ou cursos que viram só mais um PDF na gaveta, olha pro clima da sua cozinha:

- O time já tá no modo “só mais um ticket e eu peço demissão”?;
- O salário tá mais murcho que lasanha de micro-ondas no domingo à noite?

Se a resposta for “sim” para alguma dessas... o molho começou a ferver sem tampa, meu bom !

E talvez você não consiga resolver tudo sozinho, mas pode — e deve — se posicionar ou vai ignorar até perder os melhores nomes? Não é melhor sentar para conversar e abrir espaço para um ambiente mais justo? Aqui, sem analogia engraçada: estamos falando de pessoas e isso é assunto sério.

Agora sim, voltando pro modo “Chef leve e bem-humorado”: vamos falar de capacitação, mas vamos sair do óbvio, não é só jogar um link de curso no grupo e esperar que a mágica aconteça, vou deixar algumas sugestões simples que agregam muito valor a equipe:

- Convidar o estagiário pra entender o processo de implementação dos dispositivos monitorados;
- Mostrar pro analista de plantão o impacto real do túnel que ele monitora;
- Fazer o time todo entender de onde vêm os ingredientes, como são preparados e como chegam à mesa do cliente;

É tipo reality de gastronomia: todo mundo vê tudo, aprende tudo e melhora junto. Quando o time tem essa visão mais ampla, tudo muda. O preparo melhora, a entrega brilha e a sua cozinha? Vira referência,vira sonho de consumo de qualquer outro NOC por aí.

Então, Chef... se você chegou até aqui, parabéns.



Figura Ilustrativa - NOC CHEF

Você não montou só uma lasanha digna de Masterchef, você montou uma cozinha de respeito, agora, é só manter o fogo aceso e de vez em quando, respira, olha pro lado e solta um “bom trabalho” pra quem tá suando contigo no calor da batalha.

Porque no fim do dia, o que sustenta de verdade... não é só o prato. É quem tá na cozinha com você.



## SOBRE O AUTOR



Olá! Meu nome é Isaac Joanes, atuo há mais de 8 anos na área de operações de TI. Grande parte dessa jornada foi vivida no universo dinâmico dos NOCs (Network Operations Centers), onde uptime, alertas e respostas rápidas fazem parte do dia a dia.

Sou sócio-fundador da Cyberse Tecnologia e também coordeno operações na IMCNET - Cibersegurança, liderando equipes que atuam em regime 24x7 para manter tudo funcionando com segurança, eficiência e um toque de resiliência.

Ao longo da minha trajetória, conquistei certificações técnicas e voltadas para a sustentação de serviços de TI, como ITIL V4, Linux+ e Information Security Foundation baseada na ISO/IEC 27001. Também sou pós-graduado em Liderança e Inovação pela FGV — Fundação Getúlio Vargas.

Gosto de destrinchar problemas complexos e transformá-los em soluções práticas, eficientes e sustentáveis no longo prazo. Pra mim, tecnologia boa é aquela que resolve sem complicar.

Fora do mundo da TI, sou movido a café, música e atividade física — uma boa playlist e um treino resolvem muita coisa.

Acredito na força do coletivo e levo comigo a filosofia de que vamos mais longe juntos, mesmo que devagar, do que sozinhos e com pressa.

Espero que os capítulos que você acabou de ler tenham contribuído de forma positiva para a sua visão sobre operações de monitoramento, tornando os conceitos, práticas e objetivos mais claros, aplicáveis e acima de tudo palpáveis no seu dia a dia.

Que esse material possa te ajudar a conduzir operações mais eficientes, seguras e alinhadas com as necessidades do seu negócio.

Vamos continuar a conversa?

*[linkedin.com/in/isaac-joanes](https://www.linkedin.com/in/isaac-joanes)*  
*[linkedin.com/company/cyberse-oficial](https://www.linkedin.com/company/cyberse-oficial)*

**CYBERSE**  
VOCÊ ESPECIALISTA EM CIBERSEGURANÇA