PAPER · PERFIL 05 DE 07

João Lima

IT Manager / Head de TI

Gestão de TI que transforma estratégia em operação estável, medida e melhorada continuamente.



PARA Vagas de IT Manager, Head de TI e coordenação

jlima.tec.br/cv/manager · joao.lima@jlima.tec.br · +55 (12) 98149-4017 · linkedin.com/in/jpgdelima

01 · TESE

Uma área de TI bem gerida é previsível: sabe o que entrega, quanto custa e como melhora. Planejo, construo, entrego e opero a partir das definições da governança, com processos, indicadores e times que sustentam o resultado no dia a dia.

02 · ONDE GERO VALOR

01
Gestão de serviços
Catálogo, SLAs, central de serviços e gestão de incidentes, problemas e mudanças.

02
Indicadores e desempenho
KPIs, NPS e relatórios executivos que mostram valor e orientam melhorias.

03
Pessoas e times
Estrutura, papéis, capacitação e liderança de equipes técnicas multidisciplinares.

04
Riscos e continuidade
Gestão de riscos, continuidade de negócio e recuperação de desastres.

03 · COMPETÊNCIAS

EXECUTIVAS

Gestão de TI · Gestão de projetos · Gestão de pessoas · Indicadores (KPIs) · Gestão de riscos · Continuidade de negócio · Orçamento

TÉCNICAS

ITIL · HDI · Central de serviços · Monitoramento e observabilidade · Infraestrutura · Cloud · Cibersegurança

04 · EXPERIÊNCIA

CTO & Strategic Advisor
Integrador de Soluções Governamentais · 2022 → hoje

Gestão de TI e de serviços gerenciados, com 35 mil tickets e NPS médio de 4,8 de 5,0. Atendimento a mais de 150 organizações.

Head of CSC & Delivery Services
Integrador de Cibersegurança · 2022 → hoje

Liderança da unidade de Delivery & Managed Services, gestão de projetos e expansão do portfólio de serviços.

Head de Engenharia de Pré-Venda e Arquitetura de Soluções
Distribuidor de Soluções · 2024 → hoje

Estruturação de área com baseline, processos, prazo de resposta e padronização de ferramentas.

05 · RESULTADOS

+90 mil
chamados com NPS 4,7–4,8 de 5,0

90,2% → 98,9%
de disponibilidade em 3 anos (varejo)

2 → 19
colaboradores em 2 anos

103
projetos entregues em 24 meses

06 · REFERÊNCIAS

FRAMEWORKS E CERTIFICAÇÕES

ITIL · HDI · ISO/IEC 20000 · COBIT · PMBOK · Scrum · PDCA, DMAIC e Kaizen

FORMATOS DE CONTRATAÇÃO

CLT executivo · PJ · Fractional (part-time) · Projeto com escopo fechado · Retainer mensal · Conselho consultivo