

HAMILTON ALMEIDA JUNIOR

ATENDIMENTO DIGITAL | CUSTOMER SUPPORT | SUPORTE N1

São José dos Pinhais · PR | juniorahamilton@gmail.com
linkedin.com/in/hamthet/

PERFIL PROFISSIONAL

Experiência em atendimento por chat, e-mail e WhatsApp, suporte N1 e acompanhamento de demandas. Trabalho com verificação de identidade, triagem documental inicial para KYC e registro de casos no Zendesk. Comunicação escrita clara, organização e atenção aos procedimentos.

COMPETÊNCIAS

- Atendimento digital; orientação sobre acesso, autenticação e alterações cadastrais.
- Registro de casos, acompanhamento de pendências e escalonamento para equipes especializadas.
- Zendesk; triagem inicial para KYC; orientações de uso e apoio ao cliente.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Econet Editora | Diagramador | jul/2026 - out/2026

- Organização e conferência de conteúdo técnico-regulatório, com padronização e fidelidade às fontes.
- Prototipação de ferramentas com apoio de IA para rotinas de formatação documental.

bet365 via Concentrix | Customer Support Representative | dez/2025 - jul/2026

- Suporte N1 por chat e e-mail em demandas de acesso, autenticação, segurança de conta e cadastro.
- Verificação de identidade, triagem documental inicial para KYC e escalonamento de casos, com registro no Zendesk.

Grupos Sentinela | Administrativo, Operações e Suporte Técnico | jan/2017 - set/2025

- Atendimento por WhatsApp, acompanhamento de propostas, agendamentos e pendências.
- Orientações de uso, treinamento pós-venda e suporte técnico inicial em soluções de segurança eletrônica.

FORMAÇÃO E IDIOMAS

Ciências Biológicas (Bacharelado) - Universidade Federal do Paraná (UFPR). Em andamento, ingresso em 2017; previsão de conclusão: novembro/2027. Iniciação científica em Citogenética: tratamento de dados e documentação de resultados. Inglês intermediário (B2).

Versão pública para o portfólio · conteúdo profissional baseado no currículo de 04/10/2026.