

# PRISCILA MARCOLINO ANTÓNIO

---

## INFORMAÇÕES PESSOAIS

Gamek, Rua Do Payol, Luanda  
junaraprisila@gmail.com

Contacto: 947571577

Data de nascimento: 24 de Outubro de 1996

Género: Feminino

Nacionalidade: Angolana

## PERFIL PROFISSIONAL

Profissional dedicada e comprometida, com um forte senso de responsabilidade. Possuo sólida experiência em atendimento ao cliente, adquirida através do contact center, onde desenvolvi a capacidade de ouvir com empatia, resolver problemas de forma eficaz e buscar soluções que fazem a diferença. Valorizo o trabalho em equipe e estou aberta a enfrentar ambientes desafiadores, onde possa contribuir com minhas habilidades e continuar a crescer.

Atualmente, busco novas oportunidades que me permitam evoluir pessoal e profissionalmente, agregando valor à empresa.

## EDUCAÇÃO

**Licenciatura-Gestão de Recursos Humanos**

Mar 2017 - Jul 2021

Universidade IMETRO-Instituto Superior Metropolitano de Angola, LUANDA

## EXPERIÊNCIA

**Assistente de Contact Center Operação Sonangol**

Abr 2025 - Atual

UCALL, LUANDA

- Atendimento ao cliente via telefone e canais digitais( Facebook, e-mail e tikect)
- Registo de solicitações e esclarecimento de dúvidas
- Garantia de atendimento eficiente, cordial e dentro dos padrões da empresa.

**Assistente de Contact Center -Operação ZAP/Satélite e Fibra**

Abr 2023 - Abr 2025

UCALL, LUANDA

- Atendimento em primeira linha por 2 meses
- Atendimento nos canais digitais por 1 ano e 10 meses( WhatsApp, E-mail e Ticket)
- Triagem de solicitações, suporte técnico, orientação ao cliente, com foco em personalização e excelência no atendimento.

**Atendimento ao público- CYBER CAFÉ**

2013 - 2014

- Gestão de solicitações dos clientes
- Garantia de uma experiência de atendimento positiva

## COMPETÊNCIAS

- Experiência em sistemas de gestão de atendimento multicanal, incluindo( Chamadas telefônicas, WhatsApp, Tickets, Facebook e Email).
- Domínio do pacote Microsoft Office (Word, Excel e PowerPoint).
- Habilidades de comunicação eficazes, com capacidade para transmitir informações de forma clara e objetiva.
- Experiência em sistemas de gestão de relacionamento com clientes, com foco em atendimento via chat e no registo eficiente de contatos e interações.
- Capacidade de adaptação a mudanças organizacionais, mantendo a produtividade e o foco nos resultados.
- Comprometido com o aprendizado contínuo e o desenvolvimento pessoal para aprimorar habilidades profissionais.

## IDIOMAS

Português

## CURSOS

- Curso de Recursos Humanos
- Curso de Informática na Ótica do Utilizador