RAFAEL EGG · MATERIAIS GRATUITOS

Skill Ficha de atendimento

Como instalar e usar a skill que transforma a primeira conversa com o cliente numa ficha de caso: fatos em ordem, caminhos a investigar, alertas de prazo, documentos a pedir e perguntas que faltaram.

Neste guia

- 1. O que a skill faz
- 2. Antes de começar
- 3. Onde clicar para baixar e como instalar
- 4. Usar no dia a dia
- 5. O que você recebe e os cuidados
- 6. Deu errado? Problemas comuns

1. O que a skill faz

A primeira conversa com o cliente chega desorganizada: a história vem fora de ordem, mistura emoção com fato e esquece o que importa. A skill organiza esse material numa ficha para você decidir se aceita o caso, pedir documentos e fazer a proposta.

- **Separa fato, opinião, desejo e dúvida** do cliente, deixando claro o que é fato a provar e o que é a versão dele.
- **Monta a linha do tempo** com datas exatas, aproximadas ou "não informada", e marca quando o cliente deu duas datas para o mesmo fato.
- **Identifica as partes** e traduz o que o cliente quer num objetivo jurídico possível.
- **Lista caminhos e teses a investigar** (ação, notificação, reclamação administrativa, acordo), sem garantir êxito.
- **Dá alertas de prescrição e decadência para conferir**, com o prazo de referência e a base, e põe URGÊNCIA no topo quando o prazo parece curto ou vencido.
- **Lista documentos a pedir** (essenciais para avaliar e necessários para ajuizar), as perguntas que faltaram e os próximos passos.

> **O que a skill não faz**
>
> Não garante êxito nem dá chance em porcentagem, não afirma que prescreveu ou que não prescreveu, não informa a data final de um prazo como certa e não inventa fatos, jurisprudência nem artigo: o que o cliente não disse vira pergunta.

2. Antes de começar

O que você precisa	Por quê
Claude em plano pago Pro, Max, Team ou Enterprise	É o plano que libera skills e a execução de código.
Execução de código ligada	Configurações → Capacidades.
O material da consulta	Transcrição do áudio, conversa de WhatsApp, e-mail ou anotações soltas. Pode vir bagunçado: a skill organiza.
A data da consulta	É a base dos alertas de prazo. Se você não informar, a skill avisa na ficha a data que usou.

Regra de ouro: não descompacte o arquivo

A skill vem no arquivo **ficha-de-atendimento.zip**, e é esse próprio .zip que você envia ao Claude. Se ele virar uma pasta comum, a instalação falha.

Mac com Safari

O Safari pode abrir o .zip sozinho e transformar o arquivo em pasta. Se isso acontecer, clique com o botão direito na pasta e escolha *Comprimir*. Para evitar, desmarque em Safari → Ajustes → Geral a opção "Abrir arquivos seguros após o download", ou baixe pelo Chrome.

Windows

Não use "Extrair tudo" no .zip. Se extraiu sem querer, apague a pasta e baixe o arquivo de novo.

3. Baixar e instalar

Onde clicar para baixar

1. **Abra a página da skill**
   Acesse **rafaelegg.com/materiais/skill-ficha-de-atendimento** e clique no botão **"Ir para o download"**. Ele leva até a parte "Baixar a skill", no fim da página.

2. **Faça o cadastro**
   Preencha nome, WhatsApp e e-mail, marque a autorização e clique em **"Liberar e receber no WhatsApp"**.

3. **Confirme o código**
   Digite o código de 6 dígitos que chega no seu WhatsApp. Isso só é pedido na primeira vez; depois, no mesmo celular ou computador, os materiais já aparecem liberados.

4. **Baixe a skill**
   Clique no botão **"Baixar a skill (ficha-de-atendimento.zip)"** e salve o arquivo numa pasta fácil de achar, como "Skills" em Documentos.

> **Já se cadastrou antes?**
> Se você já recebeu outro material da página neste celular ou computador, o download aparece liberado direto: é só clicar em "Baixar a skill (ficha-de-atendimento.zip)".

3. Baixar e instalar (continuação)

Instalar no Claude

1. **Ligue a execução de código**
   Uma vez só: Configurações → Capacidades → *Execução de código e criação de arquivos* (Settings → Capabilities → Code execution and file creation).

2. **Abra a área de Skills**
   No menu lateral do Claude (navegador ou aplicativo), clique em *Personalizar* (Customize) e depois em *Skills*.

3. **Crie uma skill nova**
   Clique no botão **+** e depois em *Criar skill* (Create skill).

4. **Envie o arquivo**
   Escolha *Enviar uma skill* (Upload a skill) e selecione o *ficha-de-atendimento.zip*, sem descompactar.

5. **Confira se está ligada**
   A skill aparece na lista como *ficha-de-atendimento*. Se houver uma chave ao lado, deixe-a ligada.

> **Pronto**
> Daqui em diante, quando você pedir para organizar um atendimento, o Claude usa a skill sozinho.

Já tinha uma versão antiga? Em Personalizar → Skills, abra o menu da skill antiga (os três pontinhos), escolha excluir e instale a nova. Duas versões ao mesmo tempo confundem o Claude.

4. Usar no dia a dia

Abra uma conversa nova, cole ou anexe o material da consulta e peça:

"Organiza esta consulta e faz a ficha do cliente. [cole a transcrição do áudio]"

"Faz a ficha desse caso a partir desta conversa de WhatsApp com um cliente novo."

"Que documentos eu peço nesse caso e que perguntas faltaram?"

Para garantir que ela seja usada, cite o nome: *"Use a skill ficha-de-atendimento..."*

O que ela usa

- o material da consulta (o essencial);
- quem é o cliente, quando a conversa tem várias pessoas. Ela deduz e diz no topo quem considerou; só para e pergunta se for impossível saber;
- a data da consulta;
- a área do seu escritório, opcional, para priorizar as teses.

Dicas

- Se a consulta foi por áudio, transcreva antes e cole o texto.
- Peça ao final: "me dá a lista de documentos em mensagem pronta para WhatsApp".

5. O que você recebe e os cuidados

- a ficha completa, com partes, linha do tempo, o que o cliente quer, caminhos, alertas de prazo, documentos, perguntas e próximos passos;
- as percepções do cliente separadas, porque não são fatos provados;
- se o ambiente permitir, a ficha em Word e a lista de documentos pronta para o WhatsApp do cliente.

> **Uso interno**
> A ficha é material interno do escritório e uma análise preliminar, não parecer. Se quiser uma versão para o cliente, peça: ela retira os caminhos, os alertas de prazo e as percepções. Confira sempre os prazos no sistema do tribunal.

6. Deu errado? Problemas comuns

O que aconteceu	O que fazer
Não acho onde baixar	Na página da skill, clique em "Ir para o download". Depois do cadastro, o botão "Baixar a skill" aparece no mesmo lugar.
O código não chegou no WhatsApp	Confira o número com DDD. Espere um minuto e peça de novo; há um limite de pedidos por hora.
Erro ao enviar a skill ("SKILL.md not found", "invalid")	O arquivo foi descompactado ou mexido. Baixe o .zip de novo e envie sem abrir.
Não encontro a área de Skills	Confira se o plano é pago e se a execução de código está ligada. Em conta de empresa, peça ao administrador.
A skill está instalada, mas o Claude não a usou	Confira se a chave está ligada e peça citando o nome: "use a skill ficha-de-atendimento".
A ficha tomou a pessoa errada como cliente	Diga quem é o cliente e peça para refazer. Em conversa com várias pessoas, ela indica no topo quem considerou para você corrigir.