

A tua primeira skill: guia de 7 passos

Para donos de PMEs que querem padronizar tarefas comerciais sem programar

Se passas horas a corrigir respostas ou a explicar os mesmos processos à equipa, estás a perder tempo operacional. Uma skill é apenas um ficheiro de texto com regras que a IA lê antes de trabalhar, garantindo que o resultado segue o método da tua empresa sem desvios.

O repositório oficial de skills da Anthropic já soma 174.975 estrelas no GitHub, e outro repositório criado em fevereiro de 2026 chegou a 255.766 estrelas em sete meses. Com mais de 1000 skills públicas organizadas por área, a pergunta não é se a tecnologia funciona, mas qual é o processo que vais documentar hoje.

01 Escolhe uma tarefa repetitiva

nível 1 · preparação

Começa pelo processo que mais tempo rouba à tua semana. Uma boa skill resolve uma tarefa específica e frequente, em vez de tentar resolver o negócio todo de uma vez.

1. Identifica a mensagem ou pedido que respondes mais vezes por dia
2. Reúne três respostas reais que deste no passado e que ficaram perfeitas
3. Define o objetivo único desta instrução em apenas uma frase

02 Cria o ficheiro em texto simples

nível 1 · arranque

Não precisas de software complexo nem de saber programar. Um simples documento de texto corrido serve de base para a IA interpretar as tuas orientações.

1. Abre o Bloco de Notas ou um editor de texto equivalente
2. Guarda o documento com um nome claro sobre a tarefa
3. Escreve na primeira linha o papel que a IA vai assumir

03 Define regras de tom e limites

nível 2 · controlo

A IA precisa de balizas firmes para falar como a tua empresa. Se não definires o que é proibido, ela vai assumir o padrão genérico da internet.

1. Especifica o tratamento correto para os teus clientes
2. Lista duas promessas que a IA está terminantemente proibida de fazer
3. Indica o que fazer quando a pergunta do cliente não tiver resposta clara

PROMPT DE EXEMPLO

És o assistente de triagem da nossa empresa. Trata o cliente por tu de forma profissional. Nunca inventes prazos de entrega nem confirmes descontos sem validação humana. Se faltarem dados, pede apenas o número de telefone e o serviço pretendido.

04 Estrutura o passo a passo da tarefa

nível 2 · processo

Descreve o fluxo de trabalho por ordem direta. Quanto mais linear for a sequência, menor é a probabilidade de a IA saltar etapas críticas.

1. Escreve o primeiro passo de leitura e classificação da mensagem
2. Define o segundo passo com a informação que deve ser recolhida
3. Fixa o terceiro passo com o modelo final de resposta a entregar

05 Acrescenta exemplos reais do teu dia

nível 3 · afinação

Exemplos práticos ensinam mais depressa do que parágrafos teóricos. Mostra à IA a diferença exata entre uma resposta correta e um erro típico.

1. Insere um exemplo de resposta excelente que a tua equipa já usou
2. Insere um exemplo de resposta errada que queres banir do atendimento
3. Explica numa linha por que razão o mau exemplo foi rejeitado

PROMPT DE EXEMPLO

Exemplo aceitável: 'Olá João, recebemos o teu pedido de orçamento e respondemos até ao final do dia de hoje.' Exemplo proibido: 'Estimado cliente, a sua solicitação mereceu a nossa melhor atenção e será analisada oportunamente.'

06 Testa com pedidos difíceis

nível 3 · validação

Antes de colocares o ficheiro a rodar na rotina diária, faz testes de pressão. Simula clientes confusos, pedidos incompletos e reclamações.

1. Copia o texto da tua skill para a conversa com a IA
2. Cola um pedido de cliente complexo logo a seguir
3. Ajusta as regras do ficheiro sempre que a IA falhar na abordagem

07 Entrega o ficheiro à equipa

nível 4 · operação

A IA não substitui pessoas, dá suporte a quem está na linha da frente. A skill serve para a tua equipa trabalhar mais rápido e com o mesmo padrão de qualidade.

1. Coloca o ficheiro final numa pasta partilhada da empresa
2. Treina a equipa a colar a skill antes de redigir respostas a clientes
3. Revê o ficheiro uma vez por mês para adicionar casos novos

Por onde começar

Amanhã de manhã, não tentes mudar os processos todos. Abre um ficheiro de texto limpo, escreve quatro regras para responder ao teu pedido de orçamento mais comum e testa com o último contacto que recebeste. É assim que o teu negócio ganha consistência.