

Etapa 4 — Construir MEU Agente (com nome e personalidade)

🕒 Tempo desta etapa: 15 a 19 minutos

1. O que é um Agente

Você agora tem **três habilidades** guardadas. Mas quem decide **qual usar em cada situação?**

Pense em você: sabe dirigir, vender, cozinhar, tocar violão — e escolhe a habilidade certa para cada momento sem pensar duas vezes. O **Agente** faz esse papel para o seu atendimento: ele recebe a situação ("chegou mensagem de lead", "acabei de desligar uma ligação", "quero retomar a Mariana"), entende o contexto e **escolhe qual das suas habilidades usar**.

E tem o toque final: ele nasce com **nome, tom de voz e limites** — a sua marca de atendimento, não um robô genérico.

Antes: três habilidades soltas — a cada situação, VOCÊ lembra qual usar e chama pelo nome.

Depois: você só conta a situação; **quem escolhe a habilidade certa é ele**.

2. O que já construímos (confira rapidinho)

Dentro da sua pasta `meu-corretor-ia`, em `.claude/skills/`, devem existir três pastas (se quiser conferir, pergunte na própria sessão: "quais skills existem nesta pasta?"):

- `qualificar-lead-imobiliario` ✓
- `organizar-atendimento` ✓
- `followup-inteligente` ✓

Faltou alguma? Sem drama — o prompt abaixo verifica sozinho e te avisa qual falta (e você recupera com o arquivo da etapa correspondente depois; o Agente funciona com as que existirem).

💡 Durante a etapa, se o Claude pedir permissão para criar arquivos (o agente, o README), **aceite (Enter)** — fluxo normal.

3. O que o seu Agente vai fazer

📄 COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Situação que você traz	→ Habilidade que ele aciona
"Chegou essa mensagem de lead..."	→ qualificar-lead-imobiliario
"Acabei de falar com fulano..."	→ organizar-atendimento
"Quero retomar aquele cliente..."	→ followup-inteligente

Ele também conversa normalmente, responde dúvidas e — importante — **avisa quando o assunto é para você assumir pessoalmente.**

4. O prompt — copie TUDO e cole no Claude Code

⚡ COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Chegou a hora de criar o MEU agente imobiliário no Claude Code. Sou corretor(a) de imóveis, não sei programar. Português simples, sem termos técnicos.

MISSÃO: criar um Agente com nome e personalidade escolhidos por mim, que conheça e use minhas três habilidades: qualificar-lead-imobiliario, organizar-atendimento e followup-inteligente.

SIGA EXATAMENTE ESTA ORDEM:

PASSO 1 – VERIFICAR AS HABILIDADES

Confira se as três skills existem em `.claude/skills/` desta pasta. Me diga o que encontrou. Se alguma faltar, me avise QUAL falta e siga com as que existem (sem criar as que faltam agora).

PASSO 2 – ENTREVISTA DE PERSONALIDADE (antes de criar qualquer arquivo)

Me entreviste com a ferramenta AskUserQuestion, em TRÊS rodadas curtas. Aproveite o que já está escrito nas minhas skills (região, tipo de imóvel, estilo) – não pergunte de novo o que já respondi lá.

Rodada 1 – Identidade (4 perguntas):

1. Que nome quero dar ao meu agente? (sugira 3 nomes de assistente que combinem com atendimento imobiliário e deixe eu escrever o meu pela opção "Other")
2. Qual papel ele ocupa? (assistente comercial que me ajuda nos bastidores / primeiro atendimento que acolhe o lead até eu assumir / braço direito completo: bastidores + rascunhos de resposta)
3. Como ele se apresenta se o cliente perguntar quem é? (sempre como assistente virtual da minha equipe, com nome / com nome, sem detalhar que é IA a menos que perguntem diretamente – nunca mentir se perguntarem)
4. O tom dele é mais: consultivo / objetivo / acolhedor / premium?

Rodada 2 – Voz (4 perguntas):

5. Formalidade: chamar cliente de "você" com leveza / "você" profissional / "Sr./Sra." formal?
6. Emojis: nunca / pouquíssimos (1 no máximo) / moderado?
7. Respostas: bem curtas e diretas / médias, com contexto?
8. Como se refere ao cliente: primeiro nome / nome completo na primeira vez e primeiro nome depois?

Rodada 3 – Limites e mão na massa (3 perguntas):

9. Quando a conversa deve vir DIRETO para mim, sem o agente tentar resolver? (posso marcar várias: cliente pediu ligação / quer negociar preço / reclamação ou chateação / pronto para proposta ou fechamento)
10. O que ele NUNCA pode afirmar ou prometer sem eu confirmar? (posso marcar várias: preço ou condição de pagamento / disponibilidade de unidade / aprovação de financiamento / prazo de entrega ou reforma)
11. Quando faltar informação para ele responder bem, o que fazer? (me dizer claramente o que falta e sugerir a pergunta / parar e me chamar)

PASSO 3 – RESUMO

Mostre a ficha do agente em até 6 linhas (nome, papel, tom, limites) e confirme comigo antes de criar.

PASSO 4 – CRIAR O AGENTE

Crie o arquivo ``.claude/agents/<nome-do-agente-em-minusculas>.md`` (só ele). Use o formato oficial atual de agente do Claude Code:

- No frontmatter: ``name`` (o nome em minúsculas, com hífen se tiver espaço), ``description`` explicando quando este agente deve ser usado (atendimento imobiliário: mensagens de leads, registro de contatos, follow-ups e apoio comercial do dia a dia) e o campo ``skills:`` listando exatamente as minhas três habilidades encontradas no Passo 1, para que ele já comece o trabalho conhecendo as três.
- No corpo, escreva a personalidade dele em instruções CONCRETAS de comportamento (não adjetivos soltos): quem ele é e seu papel; o tom com 2 exemplos de frase típica dele; regras de emoji, formalidade e tamanho de resposta conforme escolhi; O MAPA DE DECISÃO: mensagem nova de lead → usar qualificar-lead-imobiliario; relato de contato que aconteceu (ligação, WhatsApp, Direct, visita) → usar organizar-atendimento; pedido de retomada → usar followup-inteligente; situações da minha lista da pergunta 9 → me acionar imediatamente, dizendo o motivo em 1 linha; LIMITES INEGOCIÁVEIS: nunca inventar ou chutar preço, disponibilidade, aprovação ou prazo (a lista da pergunta 10), nunca usar urgência ou escassez falsa, nunca se passar por humano se perguntarem; QUANDO FALTAR INFORMAÇÃO: dizer em texto o que falta (ele não tem menus de pergunta – deve perguntar escrevendo), conforme minha escolha da pergunta 11.

- Mantenha o arquivo com menos de 80 linhas.

PASSO 5 – COMO FALAR COM ELE

Me explique em 3 linhas como chamar meu agente a partir de agora: digitando @ seguido do nome dele (ex.: @agent-nome) no Claude Code, ou simplesmente pedindo "peça para o <nome> cuidar disso".

PASSO 6 – TESTE DE ESTREIA

Chame o meu agente AGORA com esta situação:

"Canal: WhatsApp. Lead novo: 'Oi, vi um apartamento de vocês. Qual o valor?'"

Me mostre: (a) a resposta que ele deu; (b) qual habilidade ele usou e por quê. A habilidade certa aqui é qualificar-lead-imobiliario – se ele não usou, ajuste o arquivo do agente (reforçando o mapa de decisão) e repita o teste.

PASSO 7 – README DO MEU SISTEMA

Crie (ou atualize) um arquivo `README.md` na raiz da pasta com: o que é este sistema (3 habilidades + agente <nome>); como usar no dia a dia em 3 exemplos de uma linha (colar mensagem de lead / contar uma ligação / pedir follow-up); como chamar o agente; onde ficam os registros (pasta leads); e como ensinar uma habilidade nova depois (pedir ao Claude: "crie uma nova skill para X, me entrevistando antes").

PASSO 8 – FECHAMENTO

Resumo de 4 linhas: o nome do meu agente, o que ele sabe fazer, como eu chamo ele amanhã, e onde está tudo guardado.

4b. Modo rápido ⚡ (só se a sala estiver correndo)

✂ COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Vamos criar meu agente imobiliário. Sou corretor(a), não sei programar. Português simples.

1. Verifique se existem as skills qualificar-lead-imobiliario, organizar-atendimento e followup-inteligente em .claude/skills/. Diga o que achou; se faltar alguma, avise e siga com as que existem.

2. ANTES de criar arquivo, DUAS rodadas com AskUserQuestion:

Rodada 1 (4): nome do agente (sugira 3 + "Other"); papel (bastidores / primeiro atendimento / braço direito completo); tom (consultivo/objetivo/acolhedor/premium); emojis (nunca/pouquíssimos/moderado).

Rodada 2 (2): quando me acionar direto (várias: pediu ligação / negociar preço / reclamação / fechamento); o que nunca afirmar sem eu confirmar (várias: preço /

disponibilidade / financiamento / prazo).

3. Padrões para o resto: "você" profissional; primeiro nome do cliente; respostas médias; se faltar informação, dizer em texto o que falta.

4. Crie `.claude/agents/<nome-minusculo>.md` no formato oficial: frontmatter ``name``, ``description`` (quando usar: atendimento imobiliário – leads, registros, follow-ups) e ``skills:`` com as três habilidades; corpo com personalidade em comportamentos concretos + mapa de decisão (lead novo→qualificar; relato de contato→organizar; retomada→followup; minha lista→me acionar) + limites inegociáveis (nunca inventar preço/disponibilidade/aprovação/prazo; nunca urgência falsa; nunca se passar por humano se perguntarem). Menos de 80 linhas.

5. Explique em 3 linhas como chamá-lo (@agent-nome).

6. Teste: "Canal: WhatsApp. Lead novo: 'Oi, vi um apartamento de vocês. Qual o valor?'" – mostre a resposta, qual habilidade usou e por quê. Se não usou qualificar-lead-imobiliario, corrija o mapa e repita.

7. Crie/atualize README.md (o sistema, 3 exemplos de uso diário, como chamar o agente, pasta leads, como ensinar nova habilidade).

8. Feche com resumo de 4 linhas.

5. A entrevista: capriche no nome e nos limites

- **Nome** é identidade: dar nome cria hábito — "pergunta pra Sofia" pega mais fácil que "abre o sistema". Escolha um que você falaria em voz alta no plantão.
- **Papel** define o quanto ele aparece: "bastidores" nunca fala com cliente; "primeiro atendimento" rascunha as respostas iniciais; "braço direito" faz os dois.
- **As perguntas 9 e 10 são seu seguro profissional.** O que você marcar ali vira regra permanente: agente que **não inventa preço nem disponibilidade** nunca te coloca numa saia justa.

6. Nome e personalidade viram comportamento (não enfeite)

Repare no arquivo criado: "acolhedor" não fica escrito como adjetivo solto — vira exemplos de frase, regra de emoji, jeito de abrir a conversa. Personalidade de verdade é **comportamento repetível**. Se alguma frase-exemplo não soar como você, mande ajustar (seção 12).

7. Regras de segurança que seu agente nasce sabendo

Independente das suas escolhas, o prompt grava estes limites no agente:

-  Nunca inventar preço, condição, disponibilidade, aprovação de financiamento ou prazo;
-  Nunca criar urgência ou escassez falsa;
-  Nunca afirmar ser humano quando perguntado;
-  Quando faltar informação: dizer o que falta, por escrito;

-  Nas situações da SUA lista (preço, reclamação, fechamento...): parar e te acionar.

8. Como as habilidades ficam ligadas a ele

No arquivo do agente existe um campo `skills:` com as suas três habilidades — é a "mochila" dele: ele já sai de casa com as três, sem precisar procurá-las. E o **mapa de decisão** no corpo do arquivo diz qual usar em cada situação. (Habilidades novas que você criar depois entram nessa lista com uma frase — seção 11.)

9. Teste de estreia (dentro do prompt) + teste completo

O prompt já roda a **Cena 1** (lead novo no WhatsApp → deve acionar `qualificar-lead-imobiliario`). O teste completo com os três momentos do atendimento — a prova final de que você construiu um sistema, não três prompts — está no próximo arquivo: `05_TESTE_PONTA_A_PONTA.md`. Não pule.

10. Como falar com seu agente a partir de amanhã

1. Abra o app do Claude → aba **Code** → nova sessão **Local** na pasta `meu-corretor-ia`;
2. Digite `@` — o nome do seu agente aparece na lista (ex.: `@agent-sofia`) — e escreva a situação:

```
@agent-sofia Canal: WhatsApp. Lead novo: "Oi! Esse apê da Praia do Canto ainda tá disponível?"
```

3. Ou simplesmente escreva "pede pra Sofia organizar: acabei de ligar pro Carlos..." — ele entende.

Hábito de ouro: comece a mensagem dizendo o canal ("Canal: WhatsApp / ligação / Instagram / visita"). Ajuda o agente a escolher a habilidade certa de primeira.

11. Como ensinar uma habilidade nova amanhã

Cole no Claude Code:

```
Quero ensinar uma habilidade nova para meu agente: [ex.: preparar briefing antes de cada visita]. Me entreviste primeiro com AskUserQuestion (máximo 4 perguntas), crie a skill em .claude/skills/ e depois adicione ela na lista skills: do meu agente.
```

É o mesmo ritual que você fez hoje — o catálogo do arquivo `07_CATALOGO_DE_SKILLS.md` tem 15 ideias novas prontas (além das 3 que você já construiu).

12. Correção rápida: "meu agente não usa as habilidades"

✂ COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Meu agente <nome> respondeu sem usar minhas skills (ou usou a errada). Abra o arquivo dele em `.claude/agents/`, reforce o MAPA DE DECISÃO (mensagem nova de lead → qualificar-lead-imobiliario; relato de contato que aconteceu → organizar-atendimento; pedido de retomada → followup-inteligente) e confirme que o campo `skills:` lista as três. Depois repita o teste: "Canal: WhatsApp. Lead novo: 'Oi, vi um apartamento de vocês. Qual o valor?'" e me mostre qual habilidade ele usou.

13. Se você travou (fallback)

- **Faltou uma skill no Passo 1?** Normal — o agente funciona com as que existem. Complete a etapa que faltou em casa e rode a correção da seção 12 para atualizar a lista.
- **O nome não apareceu com @?** Inicie uma nova sessão na mesma pasta — ele relê os arquivos. Ou chame por extenso: "use o agente sofia para..." (funciona sempre).
- **Entrevista longa demais para o tempo da palestra?** Use o Modo rápido (4b).
- **Travou de vez?** Assista a criação no palco — em casa, este arquivo cria o seu em 15 minutos.

Dica: para copiar os prompts sem quebra de linha, prefira a página on-line do kit — este PDF é o seu apoio de leitura e impressão.