

Telefonia

- [Como fazer e gerenciar as ligações no sistema?](#)

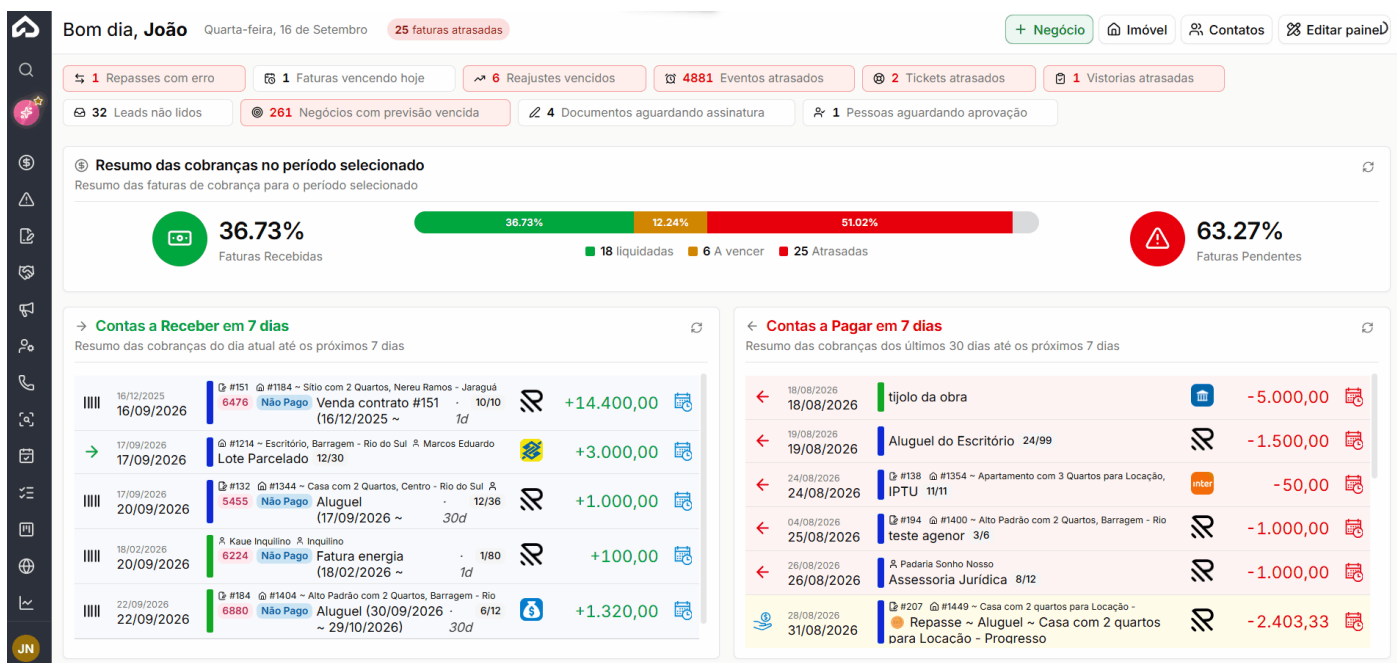
Como fazer e gerenciar as ligações no sistema?

O módulo de **Telefonia** permite realizar ligações diretamente pelo navegador, sem necessidade de utilizar outro aparelho ou discar o número fora do sistema.

Como a ligação é realizada dentro do próprio sistema, as informações ficam registradas automaticamente, incluindo quem realizou a chamada, o contato, a duração, o resultado, a gravação e a transcrição da conversa.

Além de facilitar o processo de ligação, o módulo também mantém o histórico do que foi conversado, evitando que informações importantes dependam apenas da memória de quem realizou o atendimento.

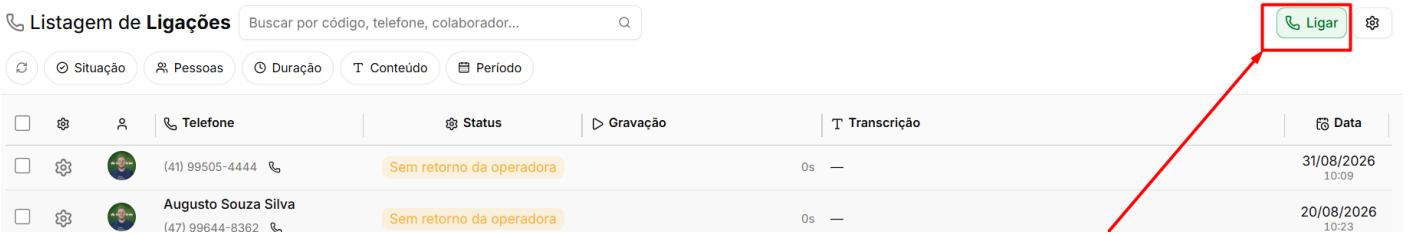
Navegação no módulo



A listagem de ligações é a tela principal do módulo. O discador funciona em uma janela flutuante e pode ser aberto sobre outras telas do sistema.

⚠ **Atenção:** A Telefonia é um módulo contratado (API4Com) e precisa estar habilitada para a empresa. Caso não esteja ativa, o sistema informa que o recurso ainda não está disponível e usuários administradores podem acessar a configuração correspondente.

Como abrir o discador

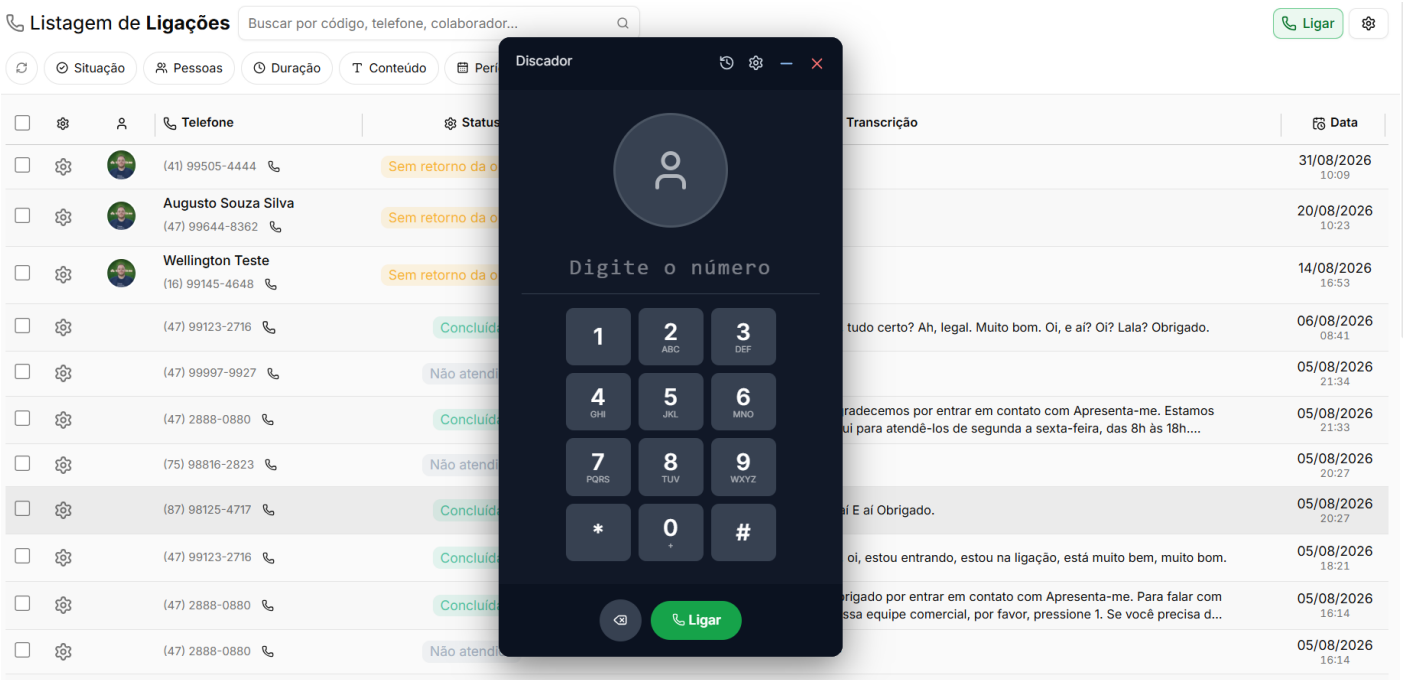


O discador pode ser aberto de diferentes formas:

Origem	Descrição
Ícone de telefone no menu lateral	Permite abrir o discador a partir de qualquer tela do sistema.
Botão Ligar	Disponível no topo da listagem de ligações.
Número de telefone de um contato	Ao clicar sobre o número de uma pessoa, ficam disponíveis opções como Ligar pelo sistema , Ligar pelo aplicativo de telefone , Abrir o Apre.Chat e Copiar .

Ao iniciar a ligação a partir do telefone de um contato ou de um negócio, a chamada já fica vinculada ao respectivo registro. Quando o número é digitado manualmente no discador, a ligação é registrada como **discagem manual**, sem esse vínculo automático.

Fazer uma ligação



Com o discador aberto, informe o número desejado ou utilize o teclado numérico apresentado na tela e clique em **Ligar**.

Quando a chamada é iniciada a partir de um contato, o número já vem preenchido e o discador pode apresentar informações como foto e nome da pessoa, além de um atalho para abrir seu perfil em uma nova guia.

Durante o processo, o discador apresenta o andamento da ligação:

Situação	Descrição
Conectando...	Indica que o sistema está iniciando a conexão da chamada.
Chamando...	Indica que o número está sendo chamado.
Tempo de conversa	Começa a ser contabilizado quando a ligação é atendida.

⚠ **Atenção:** Na primeira utilização, o navegador pode solicitar permissão para acessar o **microfone**. Sem essa autorização, a chamada não poderá ser realizada.

⚠ **Atenção:** Caso seja necessário abrir o perfil da pessoa durante uma ligação, utilize o atalho em nova guia. Evite substituir a tela atual enquanto o discador estiver em uso.

Durante a ligação

Durante uma chamada, ficam disponíveis diferentes controles:

Ação	Descrição
Mudo	Desativa temporariamente o seu microfone.
Pausar	Coloca a ligação em espera.
Teclado	Abre o teclado numérico para interação com menus eletrônicos, como opções de atendimento automático.
Minimizar	Reduz o discador para uma janela menor, permitindo continuar utilizando outras telas do sistema durante a ligação.
Desligar	Encerra a chamada após confirmação.

⚠ **Atenção:** Durante uma ligação, o **X** da janela apenas minimiza o discador. Para encerrar a chamada, utilize o botão **Desligar**.

A qualidade da conexão

Como as chamadas utilizam a internet, o discador apresenta um indicador de qualidade da conexão.

Ao acessar esse indicador, são apresentadas informações como:

Informação	Descrição
Conexão boa	Indica que a conexão está adequada para a ligação.
Conexão instável	Indica que podem ocorrer oscilações durante a chamada.
Conexão ruim	Indica problemas mais significativos de conectividade.
Latência	Representa o atraso da comunicação.
Jitter	Indica a variação no tempo de transmissão dos dados.
Perda	Representa a perda de pacotes durante a comunicação.

As métricas são atualizadas periodicamente durante a chamada. Também é possível desabilitar a abertura automática do painel quando a internet apresentar problemas.

⚠ **Atenção:** Áudio cortando, atraso na conversa ou chamadas interrompidas podem estar relacionados à qualidade da conexão. Utilize o painel para verificar as condições da internet durante a ligação.

Últimas ligações

Discador

Últimas ligações Limpar (0) X

Clique para preencher o discador

Nenhuma ligação por aqui ainda.

31/08/2026 10:09

20/08/2026 10:23

14/08/2026 16:53

06/08/2026 08:41

05/08/2026 21:34

05/08/2026 21:33

05/08/2026 20:27

05/08/2026 20:27

05/08/2026 18:21

05/08/2026 16:14

05/08/2026 16:14

O ícone de histórico disponível no discador permite consultar as chamadas recentes sem sair da janela.

A listagem apresenta informações como contato, telefone, data, resultado e duração da chamada.

Ao clicar em uma ligação recente, o número pode ser carregado novamente no discador, desde que não exista outra chamada em andamento.

⚠ **Atenção:** A opção **Limpar** remove apenas os registros apresentados nesse atalho do discador. As chamadas continuam armazenadas normalmente em **Telefonia > Ligações**.

A listagem das ligações

Listagem de Ligações

Ligar

Situação
Pessoas
Duração
T Conteúdo
Período

☐		Telefone	Status	Gravação	T Transcrição	Data
☐		 (41) 99505-4444	Sem retorno da operadora	0s —		31/08/2026 10:09
☐		 Augusto Souza Silva (47) 99644-8362	Sem retorno da operadora	0s —		20/08/2026 10:23
☐		 Wellington Teste (16) 99145-4648	Sem retorno da operadora	0s —		14/08/2026 16:53
☐		(47) 99123-2716	Concluída	00:00 00:36	Oi, tudo certo? Ah, legal. Muito bom. Oi, e aí? Lala? Obrigado.	06/08/2026 08:41
☐		(47) 99997-9927	Não atendida	0s —		05/08/2026 21:34
☐		(47) 2888-0880	Concluída	00:00 00:13	Agradecemos por entrar em contato com Apresenta-me. Estamos aqui para atendê-los de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h....	05/08/2026 21:33
☐		(75) 98816-2823	Não atendida	0s —		05/08/2026 20:27
☐		(87) 98125-4717	Concluída	00:00 01:01	E aí E aí Obrigado.	05/08/2026 20:27

A listagem apresenta as principais informações das chamadas realizadas:

Informação	Descrição
Colaborador	Identifica quem realizou a ligação.
Telefone e contato	Apresenta o número utilizado e a pessoa relacionada.
Status	Indica o resultado ou andamento da chamada.
Gravação	Disponibiliza o áudio quando houver gravação.
Transcrição	Apresenta parte do conteúdo transcrito da conversa.
Data e hora	Indica quando a chamada ocorreu.

Através do gestor de colunas também podem ser exibidas outras informações:

Informação	Descrição
Sentido	Indica o sentido da ligação.
Contato	Apresenta o contato vinculado.
Duração	Mostra o tempo total da chamada.
Telefone de origem	Apresenta o número utilizado para realizar a chamada.
Avaliação	Exibe informações de avaliação quando disponíveis.

Custo	Apresenta o custo relacionado à ligação.
Causa do desligamento	Informa o motivo registrado para o encerramento.
Início	Apresenta o horário inicial da chamada.
Fim	Apresenta o horário de encerramento.

Ao clicar no nome do contato, sua ficha é aberta. Ao clicar no telefone, são apresentados os detalhes da ligação.

Os desfechos e status possíveis

O status indica o que aconteceu com a chamada:

Status	Descrição
Iniciada	Indica que a chamada foi iniciada.
Chamando	O número está sendo chamado.
Atendida	A chamada foi atendida e está em andamento.
Concluída	A conversa aconteceu e terminou normalmente.
Não atendida	O telefone chamou, mas ninguém atendeu.
Ocupado	O número chamado estava ocupado.
Caixa postal	A chamada foi direcionada para a caixa postal.
Cancelada	A chamada foi cancelada.
Falhou	Houve uma falha durante a tentativa de ligação.
Recusado pela operadora	A operadora recusou a chamada.
Sem retorno da operadora	A chamada foi encerrada sem que a operadora informasse o resultado correspondente.

⚠ **Atenção:** O status **Recusado pela operadora** não significa necessariamente que o telefone seja inválido. Ele indica apenas que a chamada foi recusada naquela tentativa.

Gravação e transcrição

☐		Telefone	Status	Gravação	T Transcrição	Data
☐		(41) 99505-4444	Sem retorno da operadora	0s —		31/08/2026 10:09
☐		Augusto Souza Silva (47) 99644-8362	Sem retorno da operadora	0s —		20/08/2026 10:23
☐		Wellington Teste (16) 99145-4648	Sem retorno da operadora	0s —		14/08/2026 16:53
☒		(47) 99123-2716	Concluída	00:00 — 00:36	Oi, tudo certo? Ah, legal. Muito bom. Oi, e aí? Oi? Lala? Obrigado.	06/08/2026 08:41
☐			Não atendida	0s —		05/08/2026 21:34
☐			Concluída	00:00 — 00:13	Agradecemos por entrar em contato com Apresenta-me. Estamos aqui para atendê-los de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h....	05/08/2026 21:33

Quando uma ligação é atendida, o sistema pode gerar a **gravação da chamada** e, posteriormente, sua **transcrição**.

Nos detalhes da ligação, ficam disponíveis informações como número, status, duração, data, atendente e o player do áudio.

A transcrição é dividida em trechos associados ao momento correspondente da gravação. Durante a reprodução, o trecho atual é destacado e também é possível clicar em uma parte do texto para avançar diretamente para aquele ponto do áudio.

Ação	Descrição
Baixar gravação	Permite baixar o áudio da ligação.
Ver transcrição	Abre o conteúdo transcrito da conversa.

⚠ **Atenção:** A transcrição é processada após o encerramento da chamada e pode levar algum tempo para ficar disponível. Ligações sem gravação, como chamadas não atendidas, recusadas ou canceladas, não possuem transcrição.

O que a IA pode fazer na conversa da ligação

Quando a gravação está disponível na linha do tempo de um contato ou negócio, podem ser utilizadas ações com Inteligência Artificial:

Ação	Descrição
Resumir chamada	Gera um resumo da conversa para facilitar a consulta das principais informações sem necessidade de ouvir todo o áudio.
Preencher campos com IA	Disponível quando a chamada está vinculada a um negócio. O sistema sugere informações que podem ser utilizadas para preencher campos com base no conteúdo da conversa.
Agendar atividade	Pode sugerir a criação de um compromisso quando identifica na conversa alguma informação relacionada a data ou agendamento.

No preenchimento por IA, o sistema apresenta o valor atual, a sugestão identificada e o trecho da conversa utilizado como referência.

 **Atenção:** Nenhuma alteração é aplicada automaticamente. As informações sugeridas pela IA precisam ser revisadas e confirmadas pelo usuário antes de serem gravadas.

Onde as ligações aparecem em outros módulos

Além da listagem principal da Telefonia, as ligações podem aparecer em diferentes pontos do sistema:

Local	Descrição
Ficha da pessoa	Apresenta as chamadas relacionadas ao contato.
Negócio	Apresenta as ligações vinculadas à negociação.
Linha do tempo	Registra as chamadas relacionadas ao histórico daquele cadastro.

Nesses locais também podem ser apresentados indicadores como:

Indicador	Descrição
Ligações	Quantidade total de chamadas.
Atendidas	Quantidade de ligações atendidas.
Tempo falado	Tempo total de conversa.
Última ligação	Data ou informação da chamada mais recente.

Os cartões das ligações podem apresentar situação, usuário que ligou, duração, gravação, transcrição e resumo.

Encontrar uma ligação

 **Listagem de Ligações**

Buscar por código, telefone, colaborador...



A busca permite localizar chamadas utilizando informações como código, telefone e colaborador.

No telefone, a pesquisa ignora caracteres como parênteses, espaços e traços, além de permitir a utilização de apenas parte do número.

Os filtros disponíveis incluem:

Filtro	Descrição
Situação	Filtra as chamadas conforme o status.
Sentido	Permite selecionar o sentido das ligações.
Colaborador	Localiza chamadas realizadas por determinado usuário.
Contato vinculado	Filtra pelas pessoas relacionadas.
Datas	Permite filtrar pela data da ligação, início ou fim.
Duração	Filtra conforme o tempo das chamadas.
Gravação	Permite localizar ligações conforme a existência de gravação.
Transcrição	Permite utilizar o conteúdo transcrito como critério.
Avaliação	Filtra conforme a avaliação registrada.
Custo	Permite localizar chamadas conforme o custo.
Causa do desligamento	Permite filtrar pelo motivo de encerramento.

⚠ **Atenção:** Por padrão, a tela abre com o filtro de ligações **efetuadas** aplicado. Esse filtro fica visível na barra e pode ser removido.

Perguntas frequentes

→ **Preciso de telefone ou fone especial para ligar?** Não. A ligação é realizada pelo navegador. É necessário possuir um microfone, e o uso de um headset pode melhorar a qualidade da comunicação.

→ **Cliquei em Ligar e nada acontece.** Verifique se o navegador possui permissão para utilizar o microfone. Sem essa autorização, a chamada não poderá ser iniciada.

→ **Posso continuar trabalhando durante a ligação?** Sim. Utilize a opção de minimizar o discador para continuar navegando pelas demais áreas do sistema.

→ **Fechei a janela sem querer. Derrubei a ligação?** Não. Durante uma chamada, o **X** apenas minimiza o discador. Utilize **Desligar** para encerrar efetivamente a ligação.

→ **O áudio está falhando.** Abra o indicador de qualidade da conexão para verificar se a internet está boa, instável ou ruim.

→ **A transcrição não apareceu.** A transcrição é gerada após a chamada e pode levar algum tempo para ser processada. Ligações sem gravação não possuem transcrição.

→ **A ligação não apareceu no negócio.** Isso pode acontecer quando o telefone foi digitado manualmente. Para criar o vínculo automaticamente, inicie a chamada a partir do contato relacionado ao negócio.

→ **O que significa “Sem retorno da operadora”?** Significa que a ligação foi encerrada sem que a operadora informasse ao sistema o resultado correspondente.

→ **Consigo ligar para um menu eletrônico que pede para digitar opções?** Sim. Durante a chamada, utilize o botão **Teclado** para informar as opções solicitadas.

→ **Onde vejo quantas ligações minha equipe fez?** Utilize os **Relatórios de Telefonia**, disponíveis no menu de opções da listagem.