# Como fazer e gerenciar as ligações no sistema?

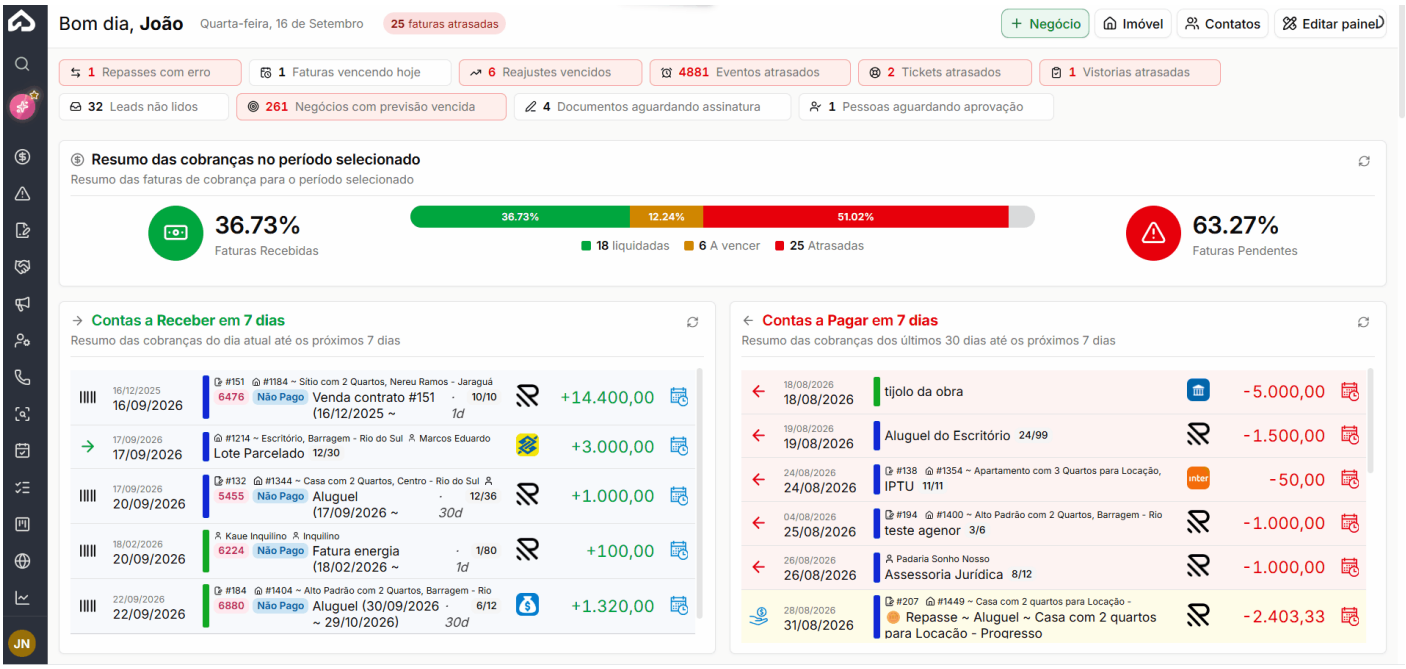
O módulo de **Telefonia** permite realizar ligações diretamente pelo navegador, sem necessidade de utilizar outro aparelho ou discar o número fora do sistema.

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.

---

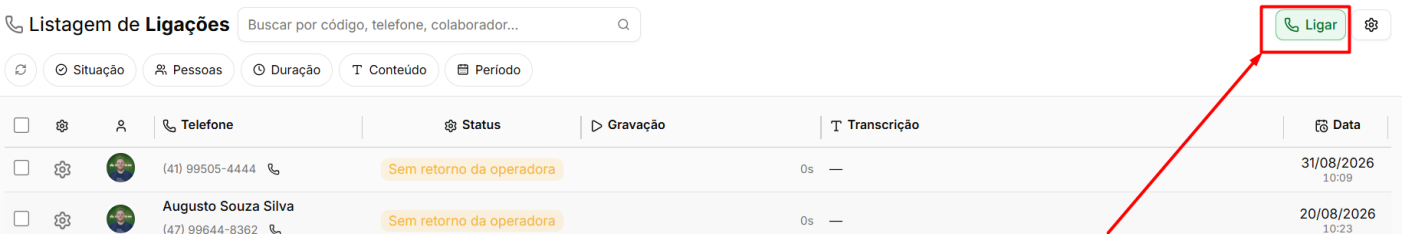
## Navegação no módulo




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

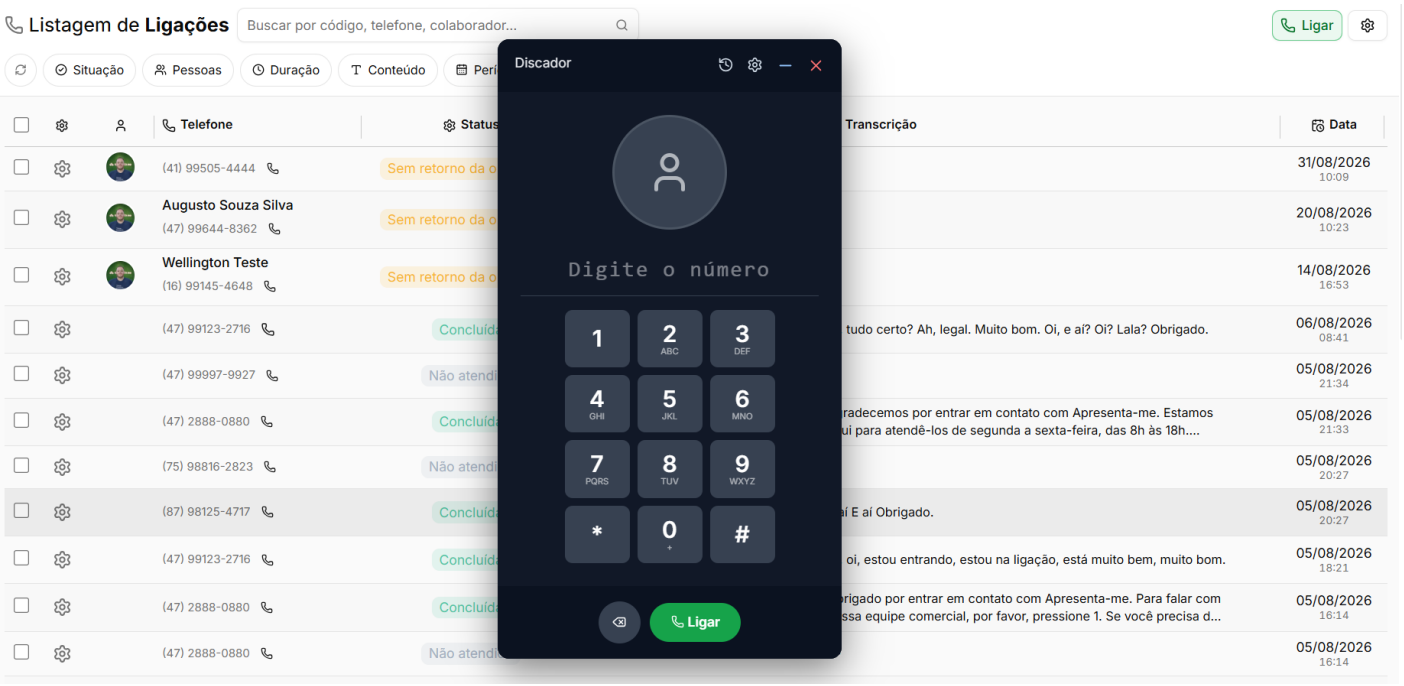



O discador pode ser aberto de diferentes formas:

| 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:

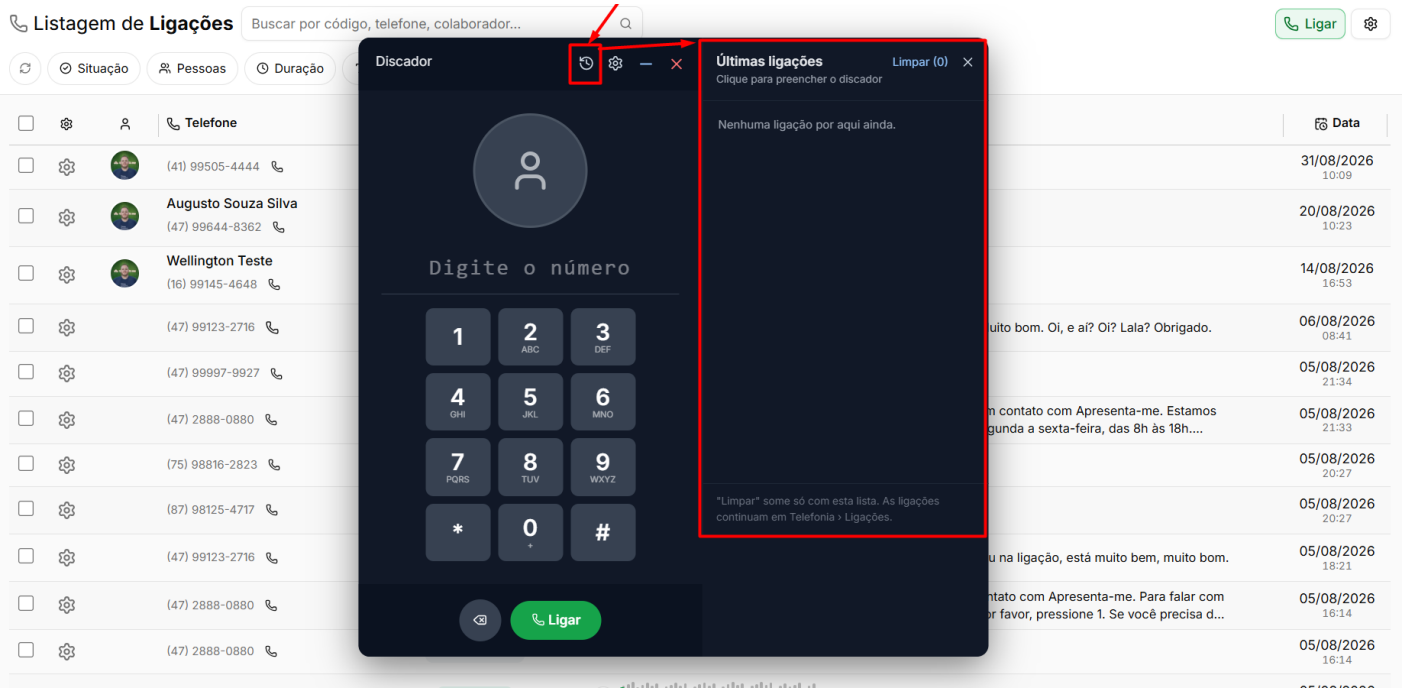
| Informação | Descrição |
|---|---|
| **Conexão boa** | Indica que a conexão está adequada para a ligação. |
| **Conexão instável** | Indica que podem ocorrer oscilações durante a chamada. |
| **Conexão ruim** | Indica problemas mais significativos de conectividade. |
| **Latência** | Representa o atraso 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




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

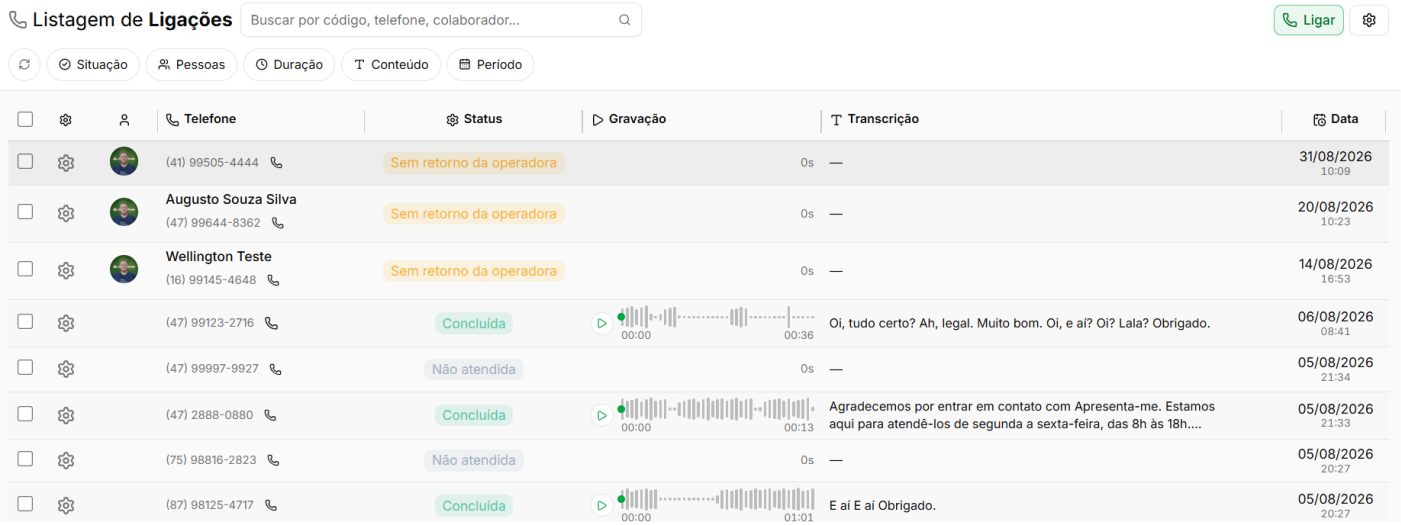
A listagem apresenta informações como contato, telefone, data, resultado e duração da chamada.

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




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

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

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.

---

Revisão #2
Criado 2026-09-16 09:46:33 -03 por João Neto
Atualizado: 2026-10-13 15:45:05 -03 por João Fronza