

# Telefonia

- [Como configurar o módulo de telefonia](#)

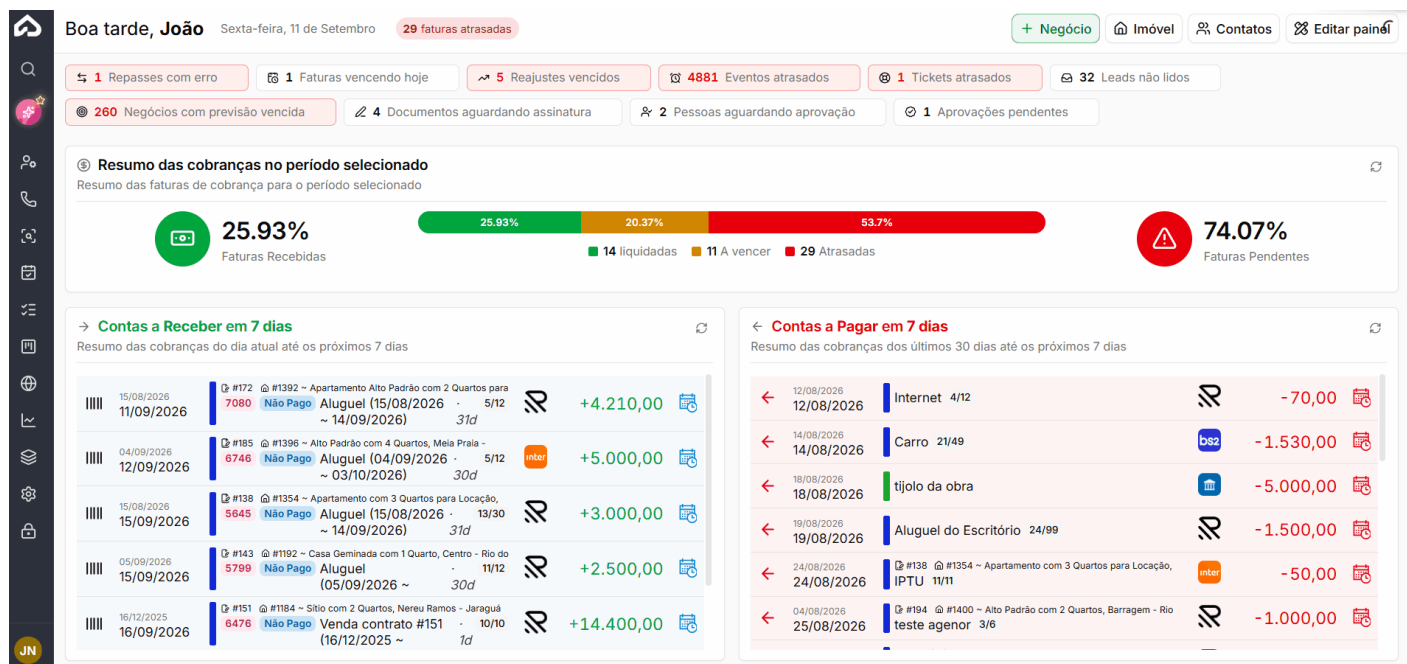
# Como configurar o módulo de telefonia

O módulo de telefonia permite que sua equipe realize ligações para clientes diretamente pelo sistema, sem precisar instalar nenhum programa adicional. Toda ligação fica registrada automaticamente com data, duração, quem atendeu e a gravação do áudio.

No dia a dia, você acessa o módulo para configurar o provedor de telefonia, gerenciar o token de conexão, verificar o status das linhas disponíveis e garantir que o retorno da operadora está funcionando corretamente. Sem essa configuração, os demais membros da equipe não conseguem realizar ligações pelo sistema.

A configuração é feita uma única vez pelo administrador. Após ativada, a telefonia fica disponível para toda a equipe pelo ícone de telefone no topo da tela ou pelo botão de ligar na ficha de cada pessoa cadastrada.

## Navegação no módulo



**Rotina:** Configurações > Telefonia

## Como funciona

A tela de configuração de telefonia reúne tudo o que é necessário para ativar e manter a telefonia funcionando. Ela é dividida em blocos: situação da conexão, configurações do provedor, token de acesso, retorno da operadora e linhas disponíveis. Quando a telefonia está ativa, um aviso verde

confirma que o discador está liberado para toda a equipe.

Se a tela exibir a mensagem "Telefonia ativa" com o ícone verde, sua configuração está correta e a equipe já pode realizar ligações.

## Provedor de telefonia e inteligência artificial

Provedor de Telefonia

API4COM

Inteligência Artificial

Analisar a ligação ao fim da chamada

Gravar

Neste bloco você define qual provedor será usado para as ligações e ativa recursos adicionais de inteligência artificial.

| Campo                                | Descrição                                                                                                                                                                                             | Obrigatório |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Provedor de telefonia                | Empresa responsável por processar as ligações. Atualmente o sistema utiliza o provedor API4COM.                                                                                                       | Sim         |
| Analisar a ligação ao fim da chamada | Quando ativada, a inteligência artificial analisa automaticamente o conteúdo da ligação assim que ela termina. Útil para extrair resumos e identificar pontos importantes sem ouvir o áudio completo. | Não         |
| Gravar                               | Ativa a gravação automática de todas as ligações realizadas pelo sistema. As gravações ficam disponíveis no histórico de cada pessoa.                                                                 | Não         |

Atenção: a análise por inteligência artificial só funciona se a gravação também estiver ativada, pois o áudio é necessário para o processamento.

## Token de acesso ao provedor

Token da API4COM

Conectado

Token atual: X8yh\*\*\*\*\*MUB6

Editar token

O token é a chave de autenticação que conecta o sistema ao provedor de telefonia. Sem ele, nenhuma ligação pode ser realizada. Quando o token está configurado corretamente, a tela exibe a situação "Conectado" e os primeiros e últimos caracteres do token atual para confirmação.

Importante: você pode editar o token se for necessário.

| Campo            | Descrição                                                                                                                                                                 | Obrigatório |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Token da API4COM | Chave de autenticação gerada na conta do provedor API4COM. Deve ser copiada do painel do provedor e colada aqui. O sistema exibe apenas uma parte do token por segurança. | Sim         |

Ao trocar o token, o histórico de ligações já registradas é preservado. Apenas as novas ligações passarão a usar o token atualizado.

## Retorno da operadora

 Retorno da operadora (webhook)

A operadora precisa avisar o sistema quando a ligação termina — é isso que traz **duração**, **gravação** e **transcrição**. Se esse aviso não estiver chegando, as ligações ficam paradas em "Iniciada" e sem áudio.

Q Testar retorno

O retorno da operadora, também chamado de aviso automático, é o mecanismo pelo qual o provedor informa ao sistema que uma ligação terminou. É por meio desse aviso que o sistema registra a duração da chamada, salva a gravação e exibe a transcrição. Se esse aviso não estiver chegando, as ligações ficam com a situação "Iniciada" e sem áudio gravado.

Use o botão **Testar retorno** para verificar se a comunicação entre o provedor e o sistema está funcionando corretamente. Faça esse teste sempre que suspeitar que ligações estão sendo registradas sem duração ou sem gravação.

Se o teste de retorno falhar, entre em contato com o suporte para verificar a configuração junto ao provedor, pois sem esse aviso as ligações não serão registradas corretamente.

## Linhas disponíveis

 Linhas da sua conta

|                      |  |                          |
|----------------------|--|--------------------------|
| 5 de 5 linhas livres |  | + Contratar novas linhas |
| 1000                 |  | livre                    |
| 1001                 |  | livre                    |
| 1002                 |  | livre                    |
| 1003                 |  | livre                    |
| 1004                 |  | livre                    |

🔗 Conta criada pelo link de parceiro da Apresenta.me tem 10% de desconto em todas as linhas contratadas.

Neste bloco você visualiza todas as linhas telefônicas contratadas na sua conta do provedor, com o número de cada ramal e a situação atual: livre ou em uso. O sistema exibe quantas linhas estão livres no momento. Cada usuário da equipe escolhe seu próprio ramal nas configurações do perfil.

Contas criadas pelo link de parceiro da Apresenta.me têm 10% de desconto em todas as linhas contratadas. Para contratar novas linhas, clique em **Contratar novas linhas** diretamente nesta tela.

## Perguntas frequentes

### Preciso instalar algum programa no computador para usar a telefonia?

Não. As ligações acontecem diretamente pelo navegador, usando o microfone do computador. Basta permitir o acesso ao microfone quando o navegador solicitar na primeira vez.

### Como cada usuário escolhe o ramal que vai usar?

Cada usuário define seu ramal nas configurações do próprio perfil. Os ramais disponíveis são os listados no bloco "Linhas da sua conta" nesta tela de configuração.

### As ligações ficam gravadas automaticamente?

Sim, desde que a opção "Gravar" esteja ativada na configuração do módulo. As gravações ficam vinculadas ao histórico da pessoa que foi contactada e podem ser ouvidas diretamente pelo sistema.

### Onde posso ver relatórios e o histórico das ligações realizadas pela equipe?

Os registros de ligações ficam disponíveis na ficha de cada pessoa e no módulo de Telefonia, acessível pelo menu lateral. Lá você encontra data, duração, quem realizou a ligação e o áudio gravado.

### O que acontece com o histórico de ligações se eu trocar o token?

Nada. O histórico de ligações já registradas é mantido integralmente. Somente as novas ligações realizadas após a troca passarão a utilizar o novo token de conexão.

### Por que algumas ligações aparecem com a situação "Iniciada" e sem gravação?

Isso indica que o retorno da operadora não está chegando ao sistema. Use o botão **Testar retorno** no bloco correspondente para diagnosticar o problema. Se o teste falhar, verifique as configurações junto ao provedor ou entre em contato com o suporte.