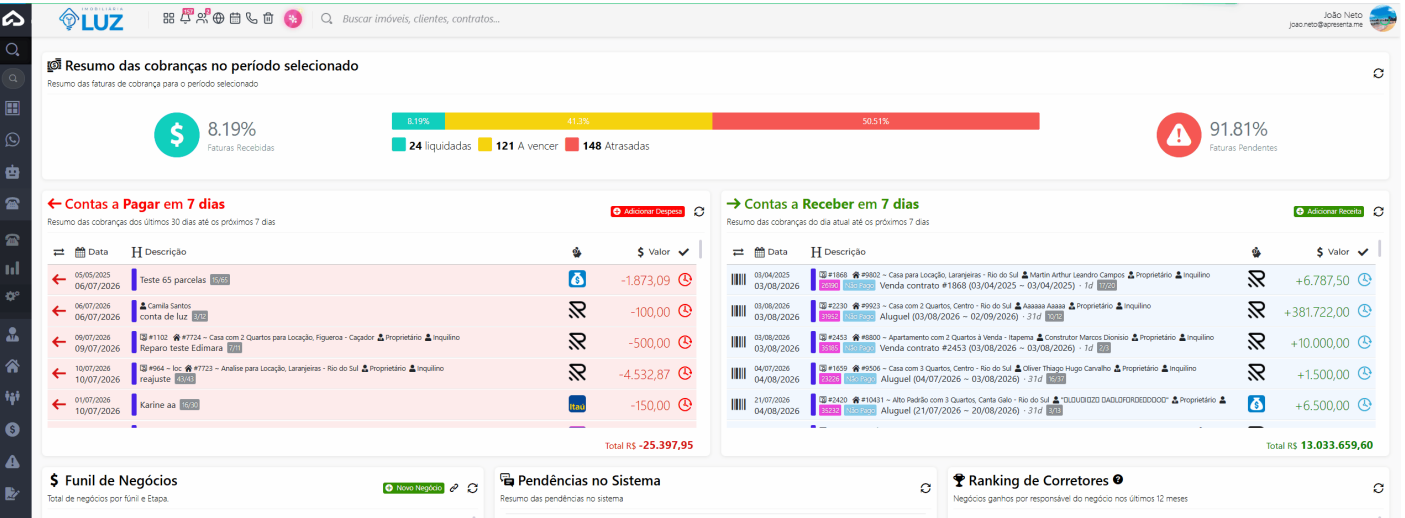


Como funciona a telefonia dentro do Sistema?

O **Módulo de Telefonia** permite gerenciar todas as ligações realizadas através da plataforma, centralizando em um único local o histórico completo de chamadas. Nele é possível consultar ligações realizadas, localizar registros utilizando filtros, ouvir gravações quando disponíveis, visualizar transcrições geradas por Inteligência Artificial e iniciar novas chamadas diretamente pelo sistema. Além disso, o módulo facilita o acompanhamento das comunicações realizadas pelos colaboradores, proporcionando maior controle e organização das ligações.

1. Navegação no Módulo



Rotina: Telefonia

2. Configurando a integração de ligações

A tela **Configuração de Telefonia** permite integrar o sistema ao provedor de telefonia, possibilitando que os colaboradores realizem ligações diretamente pela plataforma.

Para acessar esta tela, navegue até **Telefonia** → **Configuração** → Selecione o provedor de telefonia

No campo **Provedor de Telefonia**, selecione a operadora responsável pelas ligações.

Atualmente, o sistema possui integração somente com a **API4Com**.

Informe o Token da API4Com

A tela **Ligações** permite consultar o histórico de chamadas realizadas e iniciar novas ligações diretamente pelo sistema. Para acessá-la, navegue até **Telefonia → Ligações**.

Na parte superior da tela, utilize os filtros para localizar chamadas por **telefone**, **colaborador**, **status**, **período** ou **duração**. Após informar os filtros desejados, clique em **Buscar** para atualizar a listagem.

Para realizar uma ligação, clique em **Discar**. Será aberto o discador da telefonia, onde basta informar o número desejado e clicar em **Ligar** para iniciar a chamada. Após o encerramento da ligação, o registro será salvo automaticamente no histórico.

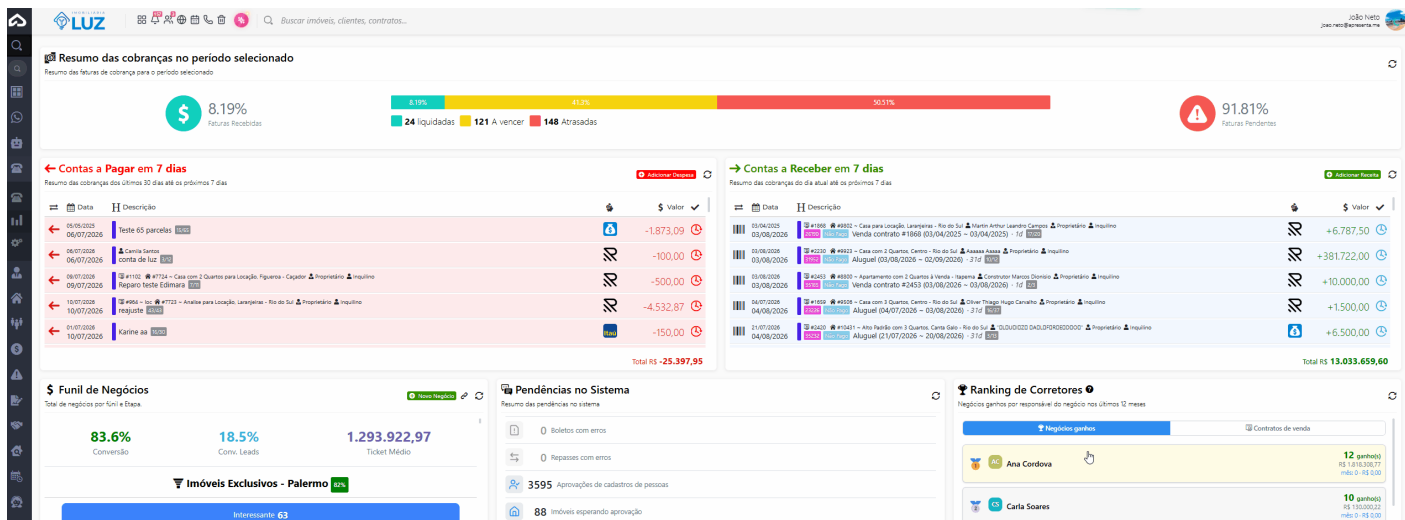
Na listagem são exibidas informações como **telefone**, **status da ligação**, **gravação**, **duração**, **transcrição por Inteligência Artificial** e **data da chamada**. Também é possível selecionar registros para realizar ações, como a exclusão das ligações selecionadas.

Também é possível iniciar o módulo clicando no ícone de **Telefone** no menu topo do sistema

Telefone	Status	Gravação	Duração	Transcrição
(75) 99179-3310	Não atendida	—	0s	—
(47) 98800-9055	Concluída	0:00 / 0:00	8s	—
(47) 98800-9055	Não atendida	—	0s	—

4. Consigo tirar relatórios das ligações?

A tela **Relatórios de Telefonia** permite visualizar um resumo das ligações realizadas pelos colaboradores em um período específico, facilitando o acompanhamento da utilização da telefonia pela equipe. Para acessar esta tela, navegue até **Telefonia → Relatórios**. Em seguida, informe o período desejado e clique em **Gerar Relatório** para exibir os dados. O relatório apresenta, para cada colaborador, a quantidade total de ligações realizadas, o número de chamadas atendidas e a duração total das ligações durante o intervalo informado. Caso seja necessário realizar uma nova consulta, basta alterar o período e gerar o relatório novamente.



6. Perguntas frequentes

Preciso instalar algum programa para utilizar a telefonia?

Não. Após configurar corretamente a integração com a **API4Com**, as ligações podem ser realizadas diretamente pelo sistema, sem a necessidade de instalar aplicativos adicionais.

Não consigo realizar ligações. O que devo verificar?

Verifique se a integração está com o status **Conectado** na tela **Telefonia → Configuração** e se o token informado continua válido. Caso o problema persista, confirme se o ramal está corretamente configurado junto à operadora.

As ligações ficam gravadas?

Sim. Quando a gravação estiver habilitada no plano contratado junto à operadora, todas as chamadas realizadas ficarão disponíveis na tela **Telefonia → Ligações**.

Posso consultar ligações antigas?

Sim. Utilize os filtros disponíveis na tela **Telefonia → Ligações** para localizar chamadas por telefone, colaborador, status, período ou duração.

Como gerar um relatório das ligações?

Acesse **Telefonia → Relatórios**, informe o período desejado e clique em **Gerar Relatório**. O sistema apresentará um resumo contendo a quantidade de ligações realizadas, chamadas atendidas e a duração total por colaborador.

Posso excluir uma ligação do histórico?

Sim. Na tela **Telefonia → Ligações**, selecione o registro desejado e clique em **Excluir**. A ação removerá apenas as ligações selecionadas.

Revisão #2

Criado 3 agosto 2026 08:18:37 por Bernardo Santos

Atualizado: 7 agosto 2026 08:25:50 por João Neto