

CRM: Contatos

Cadastre e organize os contatos da sua base.

- [Como criar um novo contato](#)
- [Editar contato e usar campos personalizados](#)
- [Organizar contatos por tags e filtros](#)
- [Importar contatos em lote via planilha](#)
- [Ver o histórico completo de interações de um contato](#)
- [Exportar contatos](#)

Como criar um novo contato

Cadastre uma pessoa no seu CRM em poucos segundos para começar a atender, organizar e acompanhar cada relacionamento.

Objetivo

Criar um novo contato manualmente na sua base do CRM.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos

Passo a passo

1. Clique em **Novo contato**, no canto superior direito da tela.

 **PRINT** — Tela **CRM → Contatos** com o botão **Novo contato** destacado.

2. Preencha os campos da janela **Novo contato**:
 - **Nome** — obrigatório (marcado com *).

- **Telefone** — escolha o país no seletor de DDI ao lado e digite o número. Para o Brasil, informe DDD + número (ex.:).
- **E-mail** — opcional.
- **Cargo** — opcional (ex.: Diretor Comercial).
- **Empresa** — opcional. Selecione uma empresa já cadastrada ou deixe em **Nenhuma**.
- **Observações** — anotações livres sobre o contato.

3. Clique em **Criar** para salvar.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Contato criado" e a pessoa passa a constar na lista de **Contatos**. Se você informou um telefone, o ícone de conversa fica disponível na linha do contato para iniciar um atendimento.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nome é obrigatório". **Solução:** preencha o campo **Nome** antes de clicar em **Criar**.
- **Sintoma:** aparece "Número de telefone inválido para o país selecionado. Confira o DDI." **Solução:** confira o país no seletor de DDI e o número digitado; para o Brasil, use DDD + número, sem o .
- **Sintoma:** não encontro onde adicionar tags ou campos personalizados ao criar. **Solução:** salve o contato primeiro; tags e campos personalizados ficam disponíveis ao editá-lo. Veja [Organizar contatos por tags e filtros](#) e [Editar contato e usar campos personalizados](#).

Artigos relacionados

- [Editar contato e usar campos personalizados](#)
- [Organizar contatos por tags e filtros](#)
- [Importar contatos em lote via planilha](#)
- [Ver o histórico completo de interações de um contato](#)

Editar contato e usar campos personalizados

Atualize os dados de um contato e crie campos sob medida para guardar as informações que só o seu negócio usa.

Objetivo

Editar um contato existente e criar campos personalizados para armazenar dados extras (CPF, aniversário, plano contratado etc.).

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

4 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos

Passo a passo

Editar um contato

1. Na lista de **Contatos**, localize a pessoa e clique no ícone de lápis (**Editar**) na linha dela.
2. Ajuste os campos na janela **Editar contato**: **Nome**, **Telefone**, **E-mail**, **Cargo**, **Empresa** e **Observações**.
3. Clique em **Salvar**.

 **PRINT** — Janela **Editar contato** com os campos preenchidos e o bloco **Campos personalizados** ao final.

Criar um campo personalizado

1. Na tela de **Contatos**, clique em **Campo personalizado**, na barra de ações do topo.
2. Na janela **Novo campo personalizado**, preencha **Nome do campo** (ex.: CPF).
3. Escolha o **Tipo** do campo:
 - **Texto** — texto livre.
 - **Número** — apenas valores numéricos.
 - **Data** — data no calendário.
 - **Lista de opções** — você define as opções em **Opções**; o usuário escolhe uma.
 - **Sim/Não** — resposta de duas opções.
4. Marque **Campo obrigatório** se o preenchimento for exigido.
5. Clique em **Criar campo**.

Preencher o valor de um campo personalizado

1. Abra o contato pelo ícone de lápis (**Editar**).
2. Role até o bloco **Campos personalizados** e informe os valores.
3. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Ao criar o campo, aparece "Campo criado" e ele passa a valer para todos os contatos. Ao salvar a edição, aparece "Contato atualizado" com os novos dados aplicados.

Erros comuns

- **Sintoma:** o campo personalizado não aparece na janela de edição. **Solução:** confirme que ele foi criado em **Campo personalizado**; campos são compartilhados por todos os contatos do CRM.
- **Sintoma:** aparece "Contato salvo, mas houve erro ao salvar os campos personalizados". **Solução:** o contato foi gravado; reabra a edição e salve os valores dos campos personalizados novamente.
- **Sintoma:** criei um campo do tipo **Lista de opções** mas não há opções para escolher. **Solução:** ao criar o campo, preencha a lista em **Opções**.

Artigos relacionados

- [Como criar um novo contato](#)
- [Organizar contatos por tags e filtros](#)
- [Ver o histórico completo de interações de um contato](#)

Organizar contatos por tags e filtros

Marque seus contatos com tags e use os filtros para encontrar exatamente o grupo de pessoas que você procura.

Objetivo

Aplicar tags aos contatos e filtrar a lista por tag, empresa e outros critérios.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

4 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos

Passo a passo

Aplicar uma tag a um contato

1. Abra o contato pelo ícone de lápis (**Editar**) ou clique no nome dele para abrir **Detalhes do Contato**.
2. No bloco **Tags**, clique em **Adicionar tag**.
3. Escolha uma tag já existente na lista ou crie uma nova: em **Nova tag**, digite o nome em **Nome da tag**, escolha uma cor e clique em **Criar e adicionar**.

 **PRINT** — Bloco **Tags** com o botão **Adicionar tag** aberto, mostrando a seção **Nova tag** e o botão **Criar e adicionar**.

Filtrar a lista de contatos

1. Use o campo de busca (**Buscar contatos...**) para procurar por nome, telefone ou e-mail.
2. Use o filtro **Tag** para mostrar só contatos com determinadas tags e o filtro **Empresa** para restringir por empresa.
3. Clique em **Filtros avançados** para abrir o painel lateral com mais critérios:
 - **E-mail contém** — parte de um endereço de e-mail.
 - **Telefone e E-mail** — mostrar contatos **Com** ou **Sem** cada dado.
 - **Categoria NPS** — **Promotor (9-10)**, **Neutro (7-8)** ou **Detrator (0-6)**.
 - Seus campos personalizados, quando houver.
4. Os filtros ativos aparecem como etiquetas acima da lista. Remova um pelo **X** ou clique em **Limpar tudo** para zerar todos.

Resultado esperado

A lista mostra apenas os contatos que combinam com a busca, as tags e os filtros aplicados. As tags aparecem coloridas abaixo do nome de cada contato.

Erros comuns

- **Sintoma:** o bloco **Tags** não aparece ao criar um contato novo. **Solução:** salve o contato primeiro; as tags ficam disponíveis ao editá-lo.
- **Sintoma:** a **Categoria NPS** não filtra ninguém. **Solução:** a categoria só existe para contatos que já responderam a uma pesquisa de NPS.
- **Sintoma:** a lista ficou vazia após aplicar filtros. **Solução:** clique em **Limpar tudo** e refaça o filtro com menos critérios.

Artigos relacionados

- [Como criar um novo contato](#)
- [Editar contato e usar campos personalizados](#)
- [Criar e aplicar tags de contato](#)
- [Ler o relatório de satisfação por agente e equipe](#)

Importar contatos em lote via planilha

Traga toda a sua lista de contatos de uma vez usando uma planilha, sem precisar cadastrar um por um.

📺 **VÍDEO** — Passo a passo da importação: baixar a planilha modelo, preencher, escolher como tratar duplicados e enviar o arquivo. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Importar vários contatos de uma vez a partir de uma planilha.

Pré-requisitos

- Recurso não disponível para o perfil **Atendente**.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos

Passo a passo

1. Clique em **Importar**, na barra de ações do topo. Abre a janela **Importar contatos**.

2. Clique em **Baixar planilha modelo** e preencha o arquivo com seus contatos. A planilha aceita os formatos **.xlsx** ou **.csv**.

 **PRINT** — Janela **Importar contatos** com o botão **Baixar planilha modelo** e o seletor **Registros já existentes**.

3. Em **Registros já existentes**, escolha o que fazer com contatos que já existem na base (a duplicidade é detectada pelo telefone):
 - **Atualizar existentes** — sobrescreve os dados do contato já cadastrado.
 - **Pular duplicados** — mantém o contato atual e ignora a linha da planilha.
4. Clique em **Escolher arquivo** e selecione a planilha preenchida.
5. Clique em **Importar**.

Resultado esperado

Ao terminar, aparece um resumo com o número de registros **criados**, **atualizados** e **ignorados**. Eventuais tags novas criadas na importação também são listadas. Se alguma linha tiver problema, ela é apontada com o número da linha e o motivo.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Selecione um arquivo". **Solução:** clique em **Escolher arquivo** e selecione a planilha antes de clicar em **Importar**.
- **Sintoma:** várias linhas com erro no resumo. **Solução:** use sempre a **planilha modelo** e confira o formato dos telefones. Veja [Erro ao importar planilha de contatos](#).
- **Sintoma:** contatos duplicados na base após importar. **Solução:** reimporte usando **Atualizar existentes**; a duplicidade é comparada pelo telefone, então padronize esse campo.

Artigos relacionados

- [Como criar um novo contato](#)
- [Exportar contatos](#)
- [Erro ao importar planilha de contatos](#)
- [Importar e exportar empresas](#)

Ver o histórico completo de interações de um contato

Veja todo o relacionamento com um contato em um só lugar: conversas anteriores por canal e as pesquisas de satisfação que ele respondeu.

Objetivo

Consultar o histórico de conversas e as pesquisas respondidas de um contato.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos

Passo a passo

1. Na lista de **Contatos**, clique no **nome** do contato. Abre o painel **Detalhes do Contato**.
2. Na aba **Dados**, você vê e edita os dados cadastrais e as tags do contato.
3. Clique na aba **Histórico** para ver as conversas anteriores. Cada item mostra o canal (WhatsApp, Instagram, Messenger), a data, a quantidade de mensagens e a situação (**Aberta**, **Fechada** ou **Pendente**).

4. Clique em uma conversa da lista para abrir e ler as mensagens trocadas.
5. Clique na aba **Pesquisas** para ver as respostas de CSAT e NPS do contato, com nota, comentário e a **Categoria NPS**.

Resultado esperado

O painel mostra o histórico completo de conversas do contato e as pesquisas que ele respondeu, sem sair da tela de **Contatos**.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhuma conversa anterior". **Solução:** o contato ainda não teve atendimentos registrados; as conversas passam a aparecer aqui depois do primeiro atendimento.
- **Sintoma:** aparece "Nenhuma pesquisa respondida". **Solução:** o contato ainda não respondeu a uma pesquisa de satisfação.
- **Sintoma:** uma conversa mostra o marcador "deletado" no canal. **Solução:** o canal daquele atendimento foi removido; o histórico das mensagens continua acessível.

Artigos relacionados

- [Como criar um novo contato](#)
- [Organizar contatos por tags e filtros](#)
- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Ler o relatório de satisfação por agente e equipe](#)

Exportar contatos

Baixe toda a sua base de contatos em uma planilha para usar em relatórios, backups ou outras ferramentas.

Objetivo

Exportar a lista de contatos do CRM em um arquivo de planilha.

Pré-requisitos

- Recurso não disponível para o perfil **Atendente**.

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

CRM → **Contatos**

Passo a passo

1. Na tela de **Contatos**, clique em **Exportar**, na barra de ações do topo.

 **PRINT** — Tela **CRM** → **Contatos** com o botão **Exportar** destacado.

2. Aguarde alguns instantes. O download da planilha começa automaticamente — não há telas intermediárias.

Resultado esperado

Um arquivo de planilha com seus contatos é baixado direto para o computador.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Erro ao exportar contatos". **Solução:** aguarde alguns segundos e clique em **Exportar** novamente; se persistir, recarregue a página.
- **Sintoma:** o botão **Exportar** não aparece. **Solução:** o recurso não está disponível para o perfil **Atendente**; fale com um administrador.

Artigos relacionados

- [Importar contatos em lote via planilha](#)
- [Como criar um novo contato](#)
- [Importar e exportar empresas](#)