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.

> Baixar o vídeo
> Importar contatos: a planilha modelo, o envio do arquivo, o mapeamento das colunas e o resumo da importação

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**. Um arquivo **.xls** (Excel 97-2003) precisa ser salvo como **.xlsx** antes.



Janela Importar contatos com o botão Baixar planilha modelo em destaque e a área para enviar a planilha

3. Arraste o arquivo preenchido para a área indicada (ou clique nela para escolher) e clique em **Continuar**.
4. Na tela de mapeamento, confira o campo que o sistema sugeriu para cada coluna da planilha (**Nome**, **Telefone**, **E-mail**, **Cargo**, **Empresa**, **Observações**, **Tags** e outros) e ajuste o que precisar. Se faltar um campo, escolha **+ Criar campo personalizado...** na própria lista de colunas.
5. Em **Contatos já existentes**, escolha o que fazer com contatos que já existem na base (a duplicidade é detectada pelo telefone; linhas sem telefone sempre criam um contato novo):
   - **Atualizar existentes**: sobrescreve os dados do contato já cadastrado.
   - **Pular existentes**: mantém o contato atual e ignora a linha da planilha.

6. Se alguma coluna estiver mapeada para **E-mail**, preencha **De onde vieram estes e-mails?** e confirme a declaração de consentimento, exigência da LGPD para importar e-mails.
7. Clique em **Importar**.

Resultado esperado

Ao concluir, aparece um resumo com o número de contatos **criados**, **atualizados** e **ignorados**. Eventuais tags novas criadas na importação também são listadas. Se alguma linha tiver problema, ela é apontada como "Linha (número): motivo". Clique em **Concluído** para fechar a janela.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Selecione um arquivo". **Solução:** arraste a planilha para a área de upload (ou clique nela para escolher o arquivo) antes de clicar em **Continuar**.
- **Sintoma:** o botão **Importar** não sai do lugar, com um aviso abaixo dele. **Solução:** vincule uma coluna ao campo **Nome**; se você mapeou uma coluna para **E-mail**, preencha também a origem da lista.
- **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

Revision #8
Created 2026-07-10 16:41:41 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:13 UTC by NoraLabs