Erro ao importar planilha de contatos

Se a importação de contatos falhou ou trouxe avisos linha a linha, este artigo explica as causas mais comuns e como corrigir a planilha.

Objetivo

Concluir a importação de contatos sem erros, usando a planilha modelo do sistema.

Pré-requisitos

- Permissão para gerenciar contatos

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos → importação

Passo a passo

1. Abra a importação de contatos e clique em **Baixar planilha modelo**. Sempre parta do modelo: ele já tem as colunas certas. Veja Importar contatos em lote via planilha.



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

2. Preencha o modelo sem apagar nem renomear as colunas do cabeçalho. Salve como **.xlsx** ou **.csv** (únicos formatos aceitos).
3. Arraste o arquivo até a área de upload (ou clique nela para escolher) e clique em **Continuar**.
4. Na tela de mapeamento, em **Contatos já existentes**, escolha o comportamento para duplicados:
   - **Atualizar existentes**: sobrescreve os dados de quem já está cadastrado.
   - **Pular existentes**: mantém o cadastro atual e ignora a linha repetida. O duplicado é detectado pelo **telefone**; linhas sem telefone sempre criam um contato novo.
5. Clique em **Importar** e, ao final, leia o resumo: quantos foram **criados**, **atualizados** e **ignorados**, além dos avisos por linha (ex.: **Linha 5: ...**).

Resultado esperado

Aparece o resumo no formato "X criados, Y atualizados, Z ignorados". As linhas com problema vêm listadas com o número da linha e a descrição, para você corrigir e reenviar só elas.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Arquivos .xls (Excel 97-2003) não são aceitos". **Solução:** no Excel, use **Salvar como** e escolha **.xlsx** (Pasta de Trabalho do Excel), e envie o arquivo novo.
- **Sintoma:** "Formato não suportado" ou "Erro ao importar a planilha" logo de cara. **Solução:** o arquivo não é .xlsx nem .csv, ou o cabeçalho foi alterado. Baixe o modelo de novo e recomece a partir dele.
- **Sintoma:** contatos vieram duplicados. **Solução:** verifique os telefones: números escritos de formas diferentes não são reconhecidos como o mesmo contato. Padronize com DDD.
- **Sintoma:** avisos "Linha X" apontando telefone. **Solução:** corrija as linhas indicadas (telefone vazio ou inválido) e reenvie a planilha.
- **Sintoma:** o resumo mostra "N contatos criados sem telefone". **Solução:** a coluna **Telefone** não foi mapeada (ou ficou vazia) nessas linhas; esses contatos não entram em campanhas nem em conversas de WhatsApp. Corrija o mapeamento e reimporte.
- **Sintoma:** esperava atualizar, mas os contatos foram ignorados. **Solução:** você escolheu **Pular existentes**; troque para **Atualizar existentes** e importe de novo.

Artigos relacionados

- Importar contatos em lote via planilha
- Como criar um novo contato
- Importar e exportar empresas

Revision #8
Created 2026-07-10 16:43:16 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:43:21 UTC by NoraLabs