

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](#).

2. Preencha o modelo sem apagar nem renomear as colunas do cabeçalho. Salve como **.xlsx** ou **.csv** (são os únicos formatos aceitos).
3. Em **Registros já existentes**, escolha o comportamento para duplicados:
 - **Atualizar existentes** — sobrescreve os dados de quem já está cadastrado.
 - **Pular duplicados** — mantém o cadastro atual e ignora a linha repetida. Para contatos, o duplicado é detectado pelo **telefone**.
4. Clique em **Escolher arquivo**, selecione a planilha preenchida e clique em **Importar**.
5. 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:** "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:** esperava atualizar, mas os contatos foram ignorados. **Solução:** você escolheu **Pular duplicados**; 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](#)