Conectar sua conta Twilio para ligações por telefone

Ligue para os seus contatos por telefone comum usando a sua própria conta Twilio: os números e a fatura são seus, e o AtendeBot só opera a discagem.

> Este recurso faz parte do módulo **Voz**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

> **As ligações por telefone estão em beta.** Já funcionam, mas esta é a parte mais nova do módulo: detalhes da tela e do comportamento podem mudar nas próximas versões. Ligar pelo WhatsApp não faz parte do beta.

Objetivo

Conectar uma conta Twilio ao AtendeBot para fazer ligações telefônicas a partir das conversas.

Pré-requisitos

- Módulo **Voz** ativo
- Perfil de **administrador**
- **Conta Twilio paga** (o modo trial recusa a discagem)
- **Permissão geográfica para o Brasil** na Twilio (Voice → Settings → Geo permissions → Brazil, low risk)

Tempo estimado

15 minutos, sem contar a compra de número.

Caminho de acesso

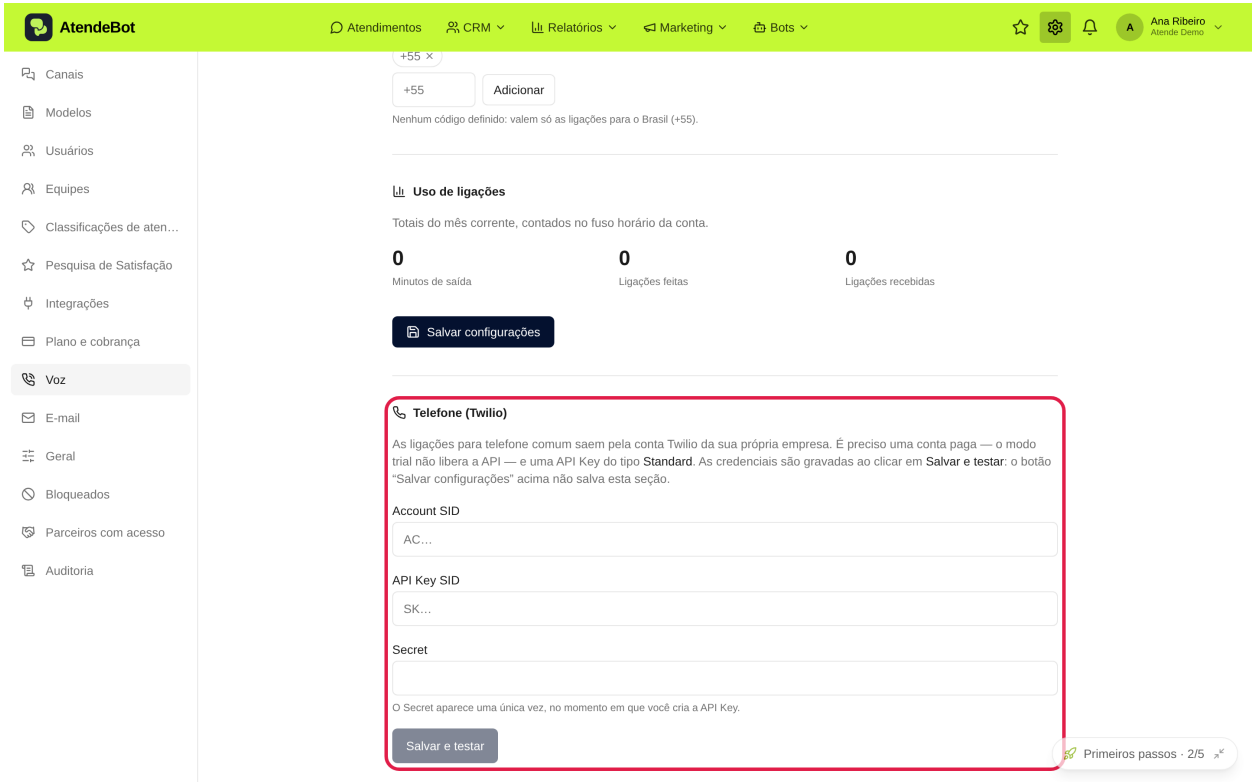
Ajustes → **Voz** → seção **Telefone (Twilio)**

Passo a passo

1. Na Twilio, crie uma **API Key do tipo Standard** (Console → Account → API keys & tokens → Create API key → *Standard*). Guarde o **SID** (começa com `SK`) e o **Secret**: a Twilio mostra o Secret uma única vez.

> ⚠ **Não use chave Restricted nem o Auth Token da conta.** A chave Restricted não tem as permissões necessárias, e o Auth Token o AtendeBot não pede e não aceita.

2. Defina de qual número as ligações vão sair. São dois caminhos:
   - **Número comprado na Twilio.** Um número brasileiro exige documentação da empresa (CNPJ e endereço) e pode levar dias; um número americano não exige.
   - **O telefone que a sua empresa já usa**, verificado na Twilio (Phone Numbers → Manage → Verified Caller IDs → Add). A Twilio liga para o número e alguém digita o código na hora. É o caminho mais rápido e não custa nada.
3. No AtendeBot, vá em **Ajustes** → **Voz** → **Telefone (Twilio)** e cole **Account SID**, **API Key SID** e **Secret**. Clique em **Salvar e testar**.



Seção Telefone (Twilio) em Ajustes → Voz

4. Escolha a **origem** das ligações no seletor: o número comprado ou o número verificado. Sem origem definida o telefone não disca.
5. Ainda na mesma aba, na seção **Ligações por telefone**, ajuste as duas proteções de gasto:
   - **Teto diário de minutos**: padrão 120. Use `0` para não ter limite.
   - **Códigos de país permitidos**: padrão `+55`. Uma lista vazia desliga as ligações por telefone.

Resultado esperado

O teste de conexão responde com as credenciais validadas, o saldo da conta e a quantidade de números disponíveis e verificados. A partir daí o botão **Ligar** das conversas passa a oferecer a opção **Telefone**.

> ℹ **O AtendeBot valida antes de gravar.** Credencial errada não chega a ser salva. Você pode clicar em **Testar conexão** a qualquer momento; se a Twilio recusar a credencial de forma definitiva, o canal aparece como desconectado.

Quanto custa

A fatura é da sua conta Twilio. Valores de referência da tabela pública da Twilio para o Brasil, consultados em agosto de 2026: ligação para celular US$ 0,0663 por minuto, para fixo US$ 0,0310 por minuto, e gravação US$ 0,0025 por minuto. Número local brasileiro custa cerca de US$ 4,25 por mês; número americano, cerca de US$ 1,15. Verificar um número que você já tem não custa nada.

Erros comuns

- **Sintoma:** "Conta Twilio em modo trial: faça o upgrade no console da Twilio". **Solução:** faça o upgrade da conta na Twilio; o modo trial não permite a discagem.
- **Sintoma:** "A API Key não tem permissões: crie uma chave do tipo Standard". **Solução:** apague a chave Restricted e crie uma do tipo *Standard*.
- **Sintoma:** "Credenciais recusadas". **Solução:** confira o Account SID, o API Key SID e o Secret, e cole novamente.
- **Sintoma:** "Este número não pertence à conta". **Solução:** a origem escolhida precisa ser um número comprado na Twilio ou um Caller ID verificado.
- **Sintoma:** "Ligações para este país não estão liberadas". **Solução:** inclua o código do país em **Códigos de país permitidos**.

- **Sintoma:** "Limite diário de ligações atingido". **Solução:** aumente o teto diário de minutos ou aguarde a virada do dia.

> **Como o seu número aparece para quem recebe.** Com um número verificado brasileiro, a ligação sai pela rota internacional da Twilio e o aparelho do contato pode mostrar o número sem o sinal de mais, algo como "(55) 3499X-XXXX". Para aparecer como número nacional, a origem precisa ser um número brasileiro comprado na Twilio. Identificação de chamada e as regras de telemarketing ativo são responsabilidade da empresa que liga.

Artigos relacionados

- Ligar para um contato a partir da conversa
- Gravar ligações, avisar o contato e ouvir depois
- Entender planos, módulos e o que está incluído

Revision #14
Created 2026-09-16 16:46:31 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:12 UTC by NoraLabs