Gravar ligações, avisar o contato e ouvir depois

Grave as ligações, avise o contato automaticamente e ouça a conversa depois, com transcrição, se quiser.

> 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.

Objetivo

Ligar a gravação das chamadas, garantir o aviso ao contato e ouvir as ligações no histórico.

Pré-requisitos

- Módulo **Voz** ativo
- Perfil de **administrador** para mudar as configurações
- Permissão de **ouvir gravação** para escutar as chamadas

Tempo estimado

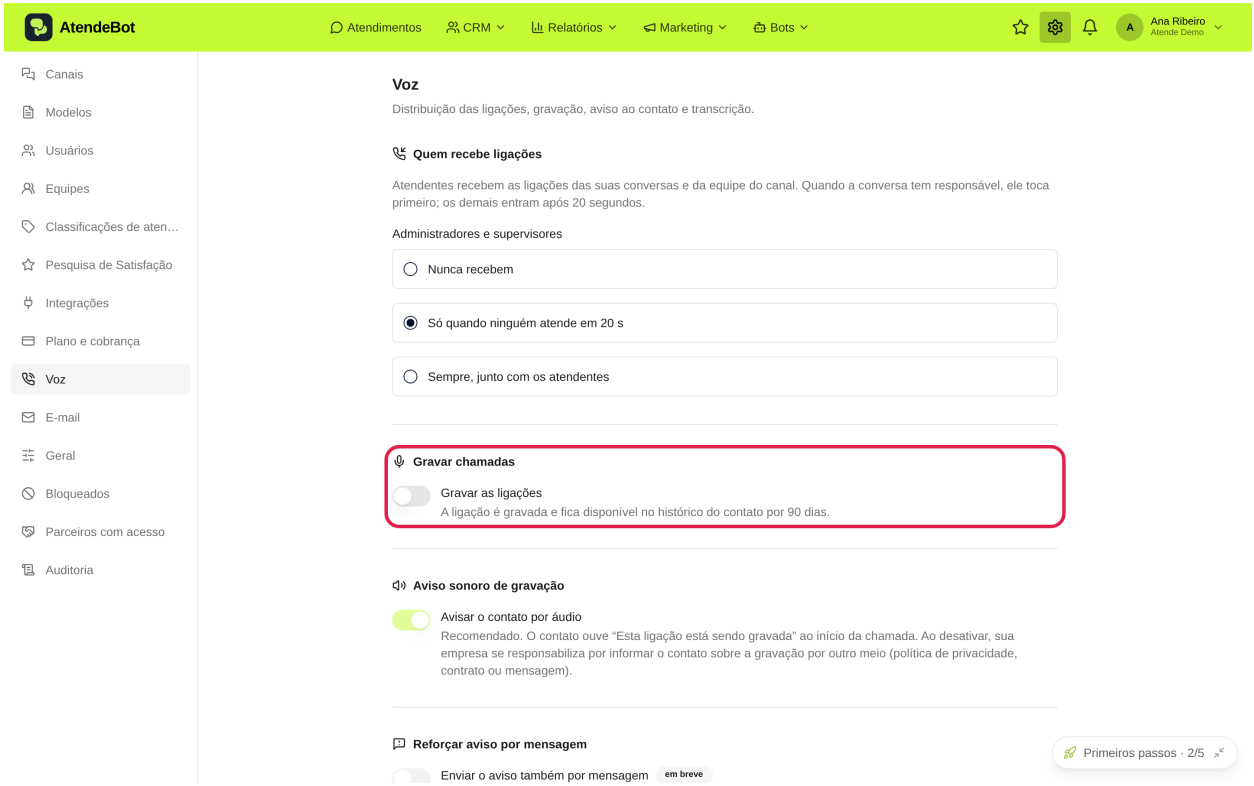
3 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Voz

Passo a passo

1. Em **Ajustes** → **Voz**, ligue **Gravar as ligações**. A gravação fica disponível no histórico do contato por **90 dias**.



Aba Voz com gravação e aviso ao contato

2. Mantenha **Avisar o contato por áudio** ligado. O contato ouve "Esta ligação está sendo gravada" no início da chamada.
3. Se quiser transcrição, ligue **Gerar transcrição da gravação**. Ela separa as falas do atendente e do contato.
4. Em **Quem recebe ligações**, escolha como administradores e supervisores entram no toque: **Nunca recebem**, **Só quando ninguém atende em 20 s** ou **Sempre, junto com os atendentes**.
5. Clique em **Salvar configurações**.

> ⚖ **O aviso protege a sua empresa.** Ao desativar o aviso sonoro, a responsabilidade de informar o contato sobre a gravação passa a ser sua, por política de privacidade, contrato ou mensagem. Se o aviso estiver ligado e não conseguir tocar, o AtendeBot **descarta a gravação** em vez de guardar uma chamada gravada sem aviso.

Ouvir uma ligação depois

Abra a ficha do contato e, na **Linha do tempo**, escolha **Ligações** no filtro. Cada ligação traz o título (feita, recebida ou perdida), quem atendeu e a duração. Veja Entender a ficha do contato.

- **Ouvir**: abre o player da gravação, dentro da própria ligação.
- **parcial**: a gravação existe, mas só de parte da conversa.
- **Transcrição**: abre o texto da conversa, com horário e quem falou.

Resultado esperado

Novas ligações passam a ser gravadas e aparecem com o botão **Ouvir** na linha do tempo do contato. Com a transcrição ligada, o texto aparece pouco depois do fim da chamada.

Acompanhar o uso

Ainda em **Ajustes → Voz**, a seção **Uso de ligações** mostra os totais do mês no fuso da sua conta: **Minutos de saída**, **Ligações feitas** e **Ligações recebidas**.

Erros comuns

- **Sintoma:** "processando gravação...". **Solução:** aguarde alguns instantes, a gravação ainda está sendo preparada.
- **Sintoma:** "sem gravação (aviso não reproduzido)". **Solução:** é o comportamento esperado quando o aviso não pôde tocar; a gravação foi descartada de propósito.
- **Sintoma:** "falha na gravação". **Solução:** a chamada não pôde ser gravada; refaça a ligação se precisar do registro.
- **Sintoma:** "Transcrição indisponível". **Solução:** a transcrição falhou para essa chamada; a gravação continua disponível.
- **Sintoma:** o botão **Ouvir** não aparece. **Solução:** peça ao administrador a permissão de ouvir gravação.

Artigos relacionados

- Ligar para um contato a partir da conversa
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)

Revision #16
Created 2026-09-16 16:46:32 UTC by NoraLabs

Updated 2026-10-14 19:05:20 UTC by NoraLabs