Ligar para um número ou contato

Ligue por telefone para um número ou para um contato da base sem abrir uma conversa, direto do navegador.

> 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 pelo telefone da empresa para um número digitado ou para um contato buscado pelo nome, e ligar de novo a partir das suas últimas ligações.

Pré-requisitos

- Módulo **Voz** ativo e permissão de **fazer ligações** no seu usuário
- O telefone da empresa ativo em **Ajustes → Voz**, com saldo de ligações
- Um computador: a tela não existe no celular
- Fone de ouvido com microfone (evita eco)

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimento → Ligações

Passo a passo

1. No menu **Atendimento**, clique em **Ligações**. Abre a tela **Fazer uma ligação**.
2. Confira o topo da tela: ele mostra de qual número a ligação sai, por exemplo "Saindo de (34) 2398-1416", que é o número que o contato vê, e o **Saldo de ligações**. Se você é administrador, aparece também o link **Adicionar saldo**.
3. No campo **Nome ou número com DDD**, digite o nome do contato ou o número com DDD. A lista mostra os contatos que combinam com o nome ou o número. Quando o texto é um número válido do Brasil, o primeiro item é **Ligar para** com o número, por exemplo "Ligar para (34) 99999-9999".
4. Clique no contato ou em **Ligar para**, ou aperte **Enter**. A ligação começa.
5. Enquanto o contato não atende, aparece o cartão **Chamando...** com o cronômetro e o número de onde a ligação sai. Atendida a chamada, use **Silenciar**, **Configurações de áudio**, **Teclado** ou **Encerrar**.
6. Depois de desligar, clique em **Salvar** no cartão de fim de chamada. O número continua no campo: para ligar de novo, clique em **Ligar para**, ou clique no campo e aperte **Enter**.

> **Número que não está na base vira contato.** O contato novo recebe o próprio número como nome, por exemplo "(34) 99999-9999", e você pode renomeá-lo depois na ficha do contato. A ligação não cria conversa.

> **Menu do tipo "digite 1".** Durante a ligação, clique em **Teclado** no cartão da chamada para apertar as teclas de 0 a 9, * e #. O Teclado aparece em toda ligação por telefone, inclusive nas feitas pela conversa. A ligação pelo WhatsApp não tem Teclado.

Últimas ligações

Abaixo do campo, a seção **Últimas ligações** lista as suas 20 ligações por telefone mais recentes, inclusive as feitas pela conversa, com o contato ou o número, quando foi, o desfecho e a duração. Clique numa linha para ligar de novo. Se o contato foi excluído, ele é criado de novo com o número.

> **Saldo de ligações.** Cada ligação atendida desconta do saldo, em minutos cheios: R$ 0,49 por minuto para celular e R$ 0,25 por minuto para fixo. A ligação só começa se o saldo pagar pelo menos 1 minuto para o destino. Todos que podem ligar veem o saldo no topo da tela; quem adiciona saldo é o administrador, em **Ajustes → Voz**.

Resultado esperado

Se o contato tem uma conversa aberta ou pendente que você enxerga, a ligação entra nela: aparece na linha do tempo da conversa e como atividade no negócio. Sem essa conversa, a ligação fica só na **Linha do tempo** da ficha do contato (filtro **Ligações**), com data, quem ligou e duração. Veja Entender a ficha do contato. Nos dois casos, ela aparece em **Últimas ligações**.

Ao encerrar, aparece o cartão de fim de chamada. A **tarefa de retorno** fica disponível quando a ligação entrou numa conversa com negócio.

Erros comuns

- **Sintoma:** o item **Ligações** não aparece no menu **Atendimento**. **Solução:** confirme com o administrador se o módulo **Voz** está ativo e se o seu usuário tem permissão de fazer ligações. A tela só existe no computador: pelo celular não dá para fazer ligações.
- **Sintoma:** o topo mostra "A empresa ainda não tem telefone". **Solução:** se você é administrador, clique em **Ativar em Ajustes → Voz**. Se não é, peça ao administrador para ativar o telefone da empresa.
- **Sintoma:** o topo mostra "Ligações por telefone indisponíveis". **Solução:** o telefone da empresa está suspenso ou as ligações estão desligadas. Se você é administrador, clique em **Ver em Ajustes → Voz**. Se não é, fale com o administrador.
- **Sintoma:** "Saldo de ligações insuficiente. O administrador adiciona saldo em Ajustes → Voz." **Solução:** o saldo não paga 1 minuto para esse destino. Peça ao administrador para adicionar saldo, ou ligar a recarga automática.
- **Sintoma:** "Este contato está bloqueado nesta conta. Quem tem a permissão Bloquear contatos desbloqueia em Ajustes → Bloqueados." **Solução:** o contato está bloqueado e não recebe ligações. Peça a quem tem a permissão **Bloquear contatos** (por padrão, o administrador) para desbloqueá-lo: veja Bloquear e desbloquear um contato.
- **Sintoma:** o item **Ligar para** não aparece e a lista diz "Nenhum contato com esse nome ou número." **Solução:** digite o número completo com DDD e, no celular, com o 9, por exemplo (34) 99999-9999. A tela liga só para números do Brasil.
- **Sintoma:** "Ligações para este tipo de número não estão disponíveis." **Solução:** o telefone do AtendeBot liga só para celular e fixo do Brasil; números 0800 e de serviço não são discados.
- **Sintoma:** "Telefone do contato inválido." **Solução:** o telefone salvo no contato não é um número válido para ligação. Corrija o telefone na ficha do contato.
- **Sintoma:** "Já existe uma ligação em andamento." **Solução:** encerre a sua chamada em andamento, porque só é possível uma por vez. Se você não está em outra ligação, alguém da equipe já está falando com esse contato.
- **Sintoma:** "Limite diário de ligações atingido". **Solução:** a conta usou todos os minutos de ligação do dia. Tente de novo amanhã, ou peça ao administrador para falar com o

suporte.

Artigos relacionados

- Ligar para um contato a partir da conversa
- Gravar ligações, avisar o contato e ouvir depois
- Entender a ficha do contato
- Bloquear e desbloquear um contato

Revision #3
Created 2026-10-22 12:31:50 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-22 12:33:28 UTC by NoraLabs