

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

FilaOnline

Versão 4.0.36

Última atualização: 23/06/2026

1. Apresentação

O FilaOnline respeita a privacidade de seus usuários e está comprometido com a proteção dos dados pessoais tratados por meio do aplicativo.

Esta Política de Privacidade descreve quais informações podem ser coletadas, como são utilizadas, armazenadas e protegidas, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Ao utilizar o aplicativo, o usuário declara estar ciente desta Política de Privacidade.

2. Quem somos

O FilaOnline é um aplicativo destinado ao gerenciamento eletrônico de filas, organização de atendimentos e comunicação entre estabelecimentos e seus clientes.

Controlador dos dados:

Empresa: Informática Barbieri Ltda - ME

CNPJ: 04.133.306/0001-77

3. Dados coletados

O FilaOnline coleta apenas os dados necessários para o funcionamento do aplicativo.

Dependendo da utilização, poderão ser coletados:

- Nome do usuário;
- Número de telefone celular;
- Data e horário dos atendimentos;
- Identificação do estabelecimento utilizado;
- Informações técnicas do dispositivo (modelo, sistema operacional e versão do aplicativo);
- Registros de acesso para fins de segurança.

O aplicativo não solicita documentos pessoais, dados bancários ou informações consideradas sensíveis.

4. Finalidade da coleta

Os dados são utilizados exclusivamente para:

- identificar o usuário;
 - permitir a emissão e acompanhamento de posição na fila;
 - organizar filas de atendimento;
 - enviar notificações relacionadas ao atendimento;
 - melhorar a qualidade do serviço;
-

5. Compartilhamento de informações

O FilaOnline não vende, aluga ou comercializa dados pessoais.

As informações poderão ser compartilhadas apenas:

- com o estabelecimento responsável pelo atendimento solicitado pelo usuário;

Sempre que possível, o compartilhamento será limitado ao mínimo necessário.

6. Localização

O aplicativo não utiliza o recurso de localização do usuário.

7. Notificações

O aplicativo poderá enviar notificações relacionadas ao atendimento, como:

- chamada da vez de ser atendido;
- alterações na fila;
- avisos importantes;

O usuário poderá controlar o recebimento dessas notificações nas configurações do dispositivo.

8. Armazenamento dos dados

Os dados são armazenados em ambiente seguro, utilizando medidas técnicas e administrativas destinadas à proteção contra:

- acessos não autorizados;
- perda de informações;
- alteração indevida;
- divulgação não autorizada.

Apesar das medidas adotadas, nenhum sistema conectado à Internet pode garantir segurança absoluta.

9. Tempo de retenção

Os dados permanecerão armazenados apenas pelo tempo necessário para:

- funcionamento do serviço;
- cumprimento de obrigações legais;
- resolução de eventuais disputas;
- prevenção de fraudes.

Após esse período, poderão ser excluídos ou anonimizados.

10. Direitos do usuário

Nos termos da LGPD, o usuário poderá solicitar:

- confirmação da existência de tratamento de dados;
- acesso aos dados pessoais;
- correção de informações incorretas;
- atualização cadastral;
- exclusão dos dados, quando legalmente possível;
- informações sobre o tratamento realizado.

As solicitações poderão ser feitas pelos canais oficiais de atendimento.

11. Exclusão da conta

O usuário poderá solicitar a exclusão de sua conta e de seus dados pessoais.

A exclusão será realizada observando as obrigações legais de guarda de informações eventualmente aplicáveis.

12. Coleta, Tratamento, Compartilhamento e Exclusão de Dados Pessoais

A empresa realiza o tratamento de dados pessoais em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD)** e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados e à prestação de serviços no Brasil, adotando medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger as informações sob sua responsabilidade.

Dados Coletados

Para viabilizar a utilização da plataforma, poderão ser coletados e armazenados os seguintes dados fornecidos pelo usuário:

- Nome da empresa;
- Nome da pessoa de contato;
- Número de telefone;
- Senha de acesso (armazenada de forma protegida e nunca em texto puro).

Esses dados são utilizados exclusivamente para:

- Identificação e autenticação dos usuários;
- Prestação dos serviços contratados;
- Comunicação relacionada ao uso da plataforma;
- Atendimento e suporte técnico;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

Compartilhamento de Dados

A empresa **não comercializa, aluga ou vende dados pessoais** dos usuários.

Os dados poderão ser compartilhados apenas quando:

- Forem necessários para a execução dos serviços contratados;
- Houver obrigação legal, regulatória ou determinação de autoridade competente;
- O compartilhamento for expressamente autorizado pelo cliente ou pelo titular dos dados.

Sempre que possível, o compartilhamento será limitado aos dados estritamente necessários para a finalidade pretendida.

Segurança das Informações

A empresa adota medidas técnicas e administrativas destinadas a proteger os dados pessoais contra acesso não autorizado, destruição, perda, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Entre essas medidas incluem-se, quando aplicáveis:

- Armazenamento seguro das senhas utilizando algoritmos de hash criptográfico, sem armazenamento em texto puro;
- Utilização de conexões seguras (HTTPS/TLS) para transmissão de dados;
- Controle de acesso aos dados conforme a necessidade operacional;
- Monitoramento e atualização contínua de mecanismos de segurança, na medida do possível.

Embora sejam adotadas boas práticas de segurança, nenhum sistema é completamente imune a falhas ou ataques, razão pela qual a empresa não pode garantir segurança absoluta das informações.

Exclusão dos Dados

O titular dos dados ou o cliente responsável pela contratação poderá solicitar, a qualquer momento, a exclusão de seus dados pessoais armazenados pela plataforma.

A solicitação será atendida dentro de prazo razoável, observadas as obrigações legais ou regulatórias que eventualmente exijam a retenção de determinados dados por período superior.

Quando houver obrigação legal de retenção, apenas os dados estritamente necessários serão mantidos pelo prazo exigido em lei, sendo os demais eliminados de forma segura.

13. Cookies e tecnologias semelhantes

Caso o aplicativo utilize serviços de autenticação, análise de desempenho ou notificações, poderão ser empregadas tecnologias equivalentes a cookies para garantir o correto funcionamento do sistema.

Essas tecnologias não têm como finalidade identificar hábitos pessoais do usuário além do necessário para a prestação do serviço.

14. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada sempre que houver alterações na legislação ou nas funcionalidades do aplicativo.

A versão mais recente permanecerá disponível no próprio aplicativo e nos canais oficiais do FilaOnline.

15. Contato

Em caso de dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre o tratamento de dados pessoais, entre em contato pelos canais oficiais:

E-mail: iblinf2@gmail.com

Telefone: (18) 99801-5281

16. Aceite

Ao utilizar o FilaOnline, o usuário declara ter lido, compreendido e concordado com os termos desta Política de Privacidade.

Caso não concorde com qualquer disposição aqui prevista, recomenda-se não utilizar o aplicativo.