



Manual do Usuário



Bem-vindo à Flowork!

Aqui, compartilhamos algumas dicas e orientações para garantir que todos aproveitem ao máximo nosso espaço. Vamos juntos manter um ambiente produtivo e agradável para todos.



O espaço

Cuidado com nosso espaço: Pedimos que todos os membros tratem tudo com cuidado e respeito. A disposição dos móveis foi pensada para o melhor aproveitamento do espaço, então, mantenha como está! Além disso, os ambientes da Flowork são corporativos, as áreas compartilhadas não são feitas para dormir.

Acessos: O seu acesso será cadastrado via leitor facial na recepção da unidade (16º andar), alguns escritórios são abertos por fechadura digital e outros com chave convencional. Lembre-se, as chaves e demais acessos são de propriedade da Flowork, e não podem ser copiados ou compartilhados sem autorização. Se perder ou extraviar, avise a recepção o quanto antes para providenciarmos novos, e o custo será repassado a empresa. Essa medida ajuda a garantir a segurança de todos. Se precisar usar as instalações fora do horário normal, certifique-se de trancar portas e janelas ao sair.

Visitantes: Você é responsável pelo seu visitante e conduta do mesmo. Em caso de extravio de cartão de visitante do prédio, a cobrança será responsabilizada ao cliente. Em caso de multa predial ou da Flowork, você é o responsável.

Mantenha as portas fechadas: Para segurança de todos, mantenha as portas dos corredores e saídas fechadas, tanto durante quanto após o expediente. Corredores, halls, elevadores e escadas devem sempre estar livres, usados apenas para entrada e saída.



Conduta e Respeito: Respeito é fundamental. Qualquer comportamento abusivo, discriminatório ou assédio, seja verbal ou físico, contra a equipe da Flowwork, outros membros ou convidados, não será tolerado. Violações desta regra são graves e podem resultar na rescisão imediata do contrato.

Esperamos que todos os membros, seus colaboradores e convidados, mantenham uma postura profissional em todos os momentos.

Vista-se de forma adequada ao ambiente de negócios; mantenha o nível de ruído em um patamar que não perturbe os outros.

Siga as diretrizes da Flowwork quanto à segurança (uso de chaves e demais acessos), ao uso dos espaços compartilhados, como recepção, lounges, copa, estacionamento, e outras áreas de uso comum, para garantir uma experiência harmoniosa para todos.

Proibido Armas: Armas de fogo não são permitidas. O espaço deve ser usado apenas para as atividades previstas em contrato.



Pets são bem-vindos: Se quiser trazer seu pet para a Flowork, eles são super bem-vindos! Só lembre-se de cuidar da limpeza deles, principalmente das suas necessidades, mantendo tudo em ordem.

Correspondência: A Flowork não se responsabiliza por pacotes recebidos ou enviados em nome do cliente. Pacotes de dimensões maiores deverão ser retirados na recepção no mesmo dia. Não serão recebidos pacotes e encomendas em nome de familiares, apenas em nome da empresa e/ou seus colaboradores. A portaria predial apenas recebe encomendas que contenham o nome da empresa, andar em que se encontra e o número da sala.

Uso Comercial: Nosso espaço não é para fabricação ou armazenamento de mercadorias, a menos que esteja previsto no contrato. A venda, consumo ou oferta de bebidas alcoólicas, narcóticos ou tabaco também não é permitida.

Nome e Endereço do Membro: Não use o nome da Flowork como seu endereço legal ou fiscal sem acordo prévio. Por favor, consulte o Gerente da Unidade para obter os modelos requeridos.

As salas de reunião

A utilização das salas de reuniões é mediante agendamento prévio, verifique a disponibilidade antes do uso.

Devem ser reservadas com antecedência diretamente pelo aplicativo ou via e-mail/recepção.

Mantenha as salas como encontradas após o uso, retirando copos, xícaras e demais materiais pessoais.

As reservas terão período mínimo de 1h, porém deverão ser liberadas 5 min de antecedência do horário final.

Conheça nossas salas de reunião acessando:
<https://www.flowwork.com.br/salas-de-reuniao>



O seu escritório

Personalizações: Somente a nossa equipe tem permissão para fixar itens nas paredes, mexer na disposição da mobília ou qualquer outra alteração que você precise no seu escritório. Solicite as demandas diretamente para coordenacao.bbc@flowork.com.br e aguarde o nosso contato. Caso prefira, pode contatar pelo whatsapp 41 98780-0724.

Cuidados com os Móveis: Se algum móvel ou estrutura sofrer danos por mau uso, o custo será repassado para a empresa contratante, conforme nossa tabela. Reparos por desgaste natural são por nossa conta.

Equipamentos e Segurança: Certos equipamentos precisam de uma autorização especial para serem usados aqui, como computadores extras, máquinas industriais ou de som, entre outros. Cozinhar ou utilizar materiais inflamáveis também não é permitido. Não instale fechaduras ou travas adicionais nas portas ou janelas, e não altere as existentes. Queremos que todos tenham acesso seguro e fácil.

Proibição de Vendas e Solicitações: Vendas ambulantes ou solicitações de dinheiro e clientes dentro do prédio são proibidas. Por favor, não aborde outros membros para negócios sem nossa autorização.

Cuidados com Pertences: Seus pertences são de sua responsabilidade. A Flowork não se responsabiliza por danos ou roubos.



O serviço

Serviços de escritório: A Flowork poderá atender solicitações especiais para o uso das instalações fora do horário normal de trabalho, podendo haver custo adicional. Isto deverá ser pré-agendado e aprovado mediante disponibilidade.

Todos os serviços pontuais dependem da disponibilidade dos funcionários da Unidade no momento da solicitação. A Flowork se esforçará para atender às solicitações do membro o mais rápido possível, mas não se responsabiliza por eventuais atrasos na prestação dos serviços.

Se a Flowork considerar a solicitação excessiva para um serviço pago conforme o uso, poderá cobrar uma comissão adicional sobre suas tarifas publicadas. Essa cobrança será discutida e acordada entre a Flowork e o membro no momento da solicitação.

Cumprimento de obrigações:

O não cumprimento das obrigações pelo membro permitirá à Flowork rescindir o contrato após duas notificações, aplicar uma multa e cobrar as quantias devidas, incluindo aquelas que seriam pagas até o final do contrato.

O membro pode usar o endereço da unidade como endereço fiscal enquanto o contrato da mesma empresa estiver vigente. Ao término do contrato, o membro deve atualizar seus registros nos órgãos públicos. Se não fizer, será aplicada uma multa de R\$ 3.000,00.

O prédio

Notificações/multas condominiais aplicadas à Flowwork serão repassadas ao responsável.

O membro se responsabiliza a cumprir as normas do condomínio. A comunicação com o condomínio deve ser feita via Flowwork.

A devolução de cartões de acesso dos visitantes é responsabilidade dos clientes que recebem a visita. Caso não seja devolvido, o custo de reposição será repassado ao membro pela Flowwork.

É proibido:

- Emprestar o cartão de acesso
- Fumar nas dependências da Flowwork e prédio
- Fazer refeições nas dependências da Flowwork. O refeitório é no 2º andar e fica disponível para todos os membros.

As entregas de comidas devem ser recebidas pelo membro solicitante na recepção do prédio.



As tarifas

Serviço de Restauração ou Adaptação de Escritórios: Caso o cliente solicite reformas, pinturas ou adequações, os orçamentos serão previamente autorizados e a responsabilidade pelo pagamento será do cliente solicitante. A Flowork não se responsabiliza pelos danos causados pelo cliente durante o período do serviço. Valores no anexo tarifário.

Serviços de Secretariado e Administrativo

Escritório Físico - Atendimento Telefônico Personalizado com transferência ao ramal e anúncio de chamadas – por mês/ramal /Office

R\$ 120,00

Atendimento Telefônico para Escritório Virtual - adicionais

R\$ 120,00 por linha



Serviços de Fotocópia/Impressão

	Avulso/Unidade
A4 P&B	R\$ 0,75
A4 Colorida	R\$ 1,50

Tecnologia e Telecomunicações

Main line – Linha principal Por mês/pessoa	R\$ 120,00
Additional Telecom Line – Linha telefônica adicional	R\$ 39,00
Conexão VPN Por pessoa/mês	R\$ 250,00
VPN Taxa de instalação/ VPN Set up	R\$ 500,00
Mudança de pontos de telefone e internet. Por ponto.	R\$ 60,00
IP Externo/ Public IP (NAT)	R\$ 120,00

Cliente com link próprio/ Client with own IT provider

Taxa de instalação\ Dataline Hosting Installation Fee	R\$ 250,00 mensal
Taxa de instalação\ Dataline Hosting Installation	R\$ 1.000,00

Cliente com link próprio/ Client with own IT provider

Taxa pela banda dedicada/ Bandwith monthly fee – 20Mb	R\$ 500,00
Taxa pela banda dedicada/ Bandwith monthly fee – 30Mb	R\$ 1.000,00
Taxa pela banda dedicada/ Bandwith monthly fee – 50Mb	R\$ 1.500,00
Taxa pela banda dedicada/ Bandwith monthly fee – 100Mb	R\$ 2.500,00

Sala de Comunicações (ambiente climatizado 24horas e seguro)

Espaço dedicado para unit. Por mês

R\$ 250,00

Espaço dedicado para servidores (meio rack). Por mês

R\$ 1.500,00

Serviços de Tele-Entrega (Motoboy)/Correios

Serviços diários de entrega e coleta

50% taxa administrativa

Serviço de Correios (Nacional)

50% taxa administrativa

Estacionamento Terceirizado

Mensalidade

R\$ 360,00

Taxa de restauração de sala - Mobiliários

Estação de trabalho	R\$ 1.500,00
Cadeira	R\$ 1.500,00
Gaveteiro	R\$ 700,00
Telefone	R\$ 600,00
Rede elétrica	R\$ 500,00
Modem (ONU)	R\$ 2.000,00
Pintura – diária do pintor + materiais	Mediante orçamento
Cartão de Acesso	R\$ 25,00
Chave	R\$ 20,00

Política de Cancelamento de Salas de Reunião

Sala	No Dia	Até 24h Antes	Até 15 Dias Úteis de Antecedência	+16 Dias Úteis de Antecedência
Reunião	Sem Reembolso	Reembolso Total	Reembolso Total	Reembolso Total
Sala de Treinamento	Sem Reembolso	Sem Reembolso	Reembolso de 50%	Reembolso Total

Salas Reuniões – BBC

Sala de Treinamento	Cliente Externo	Membro Flowork
Hora	R\$ 125,00	R\$ 96,00
Turno	R\$ 485,00	R\$ 360,00
Diária	R\$ 825,00	R\$ 660,00

Salas Reuniões - BBC		
BBC Conference	Cliente Externo	Membro Flowork
Hora	R\$ 96,00	R\$ 75,00
Turno	R\$ 340,00	R\$ 290,00
Diária	R\$ 660,00	R\$ 580,00

Salas Flowork						
	Sala Flow		Sala Work		Sala Pro	
	Cliente Externo	Membro Flowork	Cliente Externo	Membro Flowork	Cliente Externo	Membro Flowork
Hora	R\$ 75,00	R\$ 48,00	R\$ 96,00	R\$ 75,00	R\$ 120,00	R\$ 95,00
Turno	R\$ 242,00	R\$ 192,00	R\$ 340,00	R\$ 290,00	R\$ 360,00	R\$ 340,00
Diária	R\$ 462,00	R\$ 360,00	R\$ 660,00	R\$ 580,00	R\$ 660,00	R\$ 605,00

Publicidade por Mora ou Descumprimento: O cliente autoriza a Flowork a incluir, processar, publicar e comunicar seus dados a terceiros em registros públicos ou bases de dados, sem restrição, em caso de atraso ou descumprimento das obrigações contratuais, como pagamento de faturas, notas promissórias, cartas de crédito ou outros documentos.

Responsabilidade: O cliente isenta a Flowork de qualquer dano, prejuízo ou perda relacionados aos seus bens na Unidade e de sua responsabilidade frente a empregados e terceiros.

Força maior: A Flowork não será responsável pelo não cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações previstas no contrato quando decorrentes de eventos fora de seu controle, como greves, interrupções de serviços, desastres naturais, guerras, pandemias, ou falhas de fornecedores. Durante tais eventos, as obrigações da Flowork serão suspensas até que a situação seja resolvida. A Flowork se compromete a notificar o cliente o mais rápido possível e, se possível, oferecer instalações alternativas na mesma unidade ou em outro local disponível.



TI e Política Tecnológica

Esta política faz parte do pedido de conectividade à Internet da Flowork e aplica-se sempre que o cliente usa os nossos serviços e equipamentos de conectividade. Somos considerados um fornecedor de serviços downstream (DSP), o que significa que oferecemos uma ligação personalizada à Internet, gerida e protegida através de um firewall.

O serviço de internet da Flowork permite uma atividade de negócio normal, como navegação e comunicações eletrônicas.

A conexão é baseada em uma linha simétrica alugada, compartilhada com outros clientes do mesmo prédio.

A Flowork pode fornecer ao cliente uma conectividade de linha alugada dedicada e várias capacidades, sujeitas a disponibilidade. Isto oferece uma ligação simétrica com a largura de banda selecionada pelo cliente. O serviço inclui (1) endereço IP público com facilidade de aquisição e instalação de endereços IP adicionais.

O serviço oferece ao cliente as seguintes funcionalidades extras, mediante contratação e custo adicional:

- A capacidade de instalação de endereços IP públicos;
- A opção de executar soluções baseadas em servidor que necessitam de conectividade de entrada (por ex. um servidor FTP, Web ou de correio);
- A opção de executar ligações VPN entre locais fixos, “site to site” de acordo com tabela anexo;
- O cliente pode ainda utilizar a sua própria firewall para gerir as suas ligações LAN e VPN, caso alugue espaço de acordo com o tarifário.

Política de Internet e Telecomunicação

Conteúdo

Não monitoramos o conteúdo das informações transmitidas através das linhas de telecomunicações ou do equipamento, o que inclui acesso à internet, telefone, linhas de fax e de dados (“Linhas de telecomunicações”).

Nós fornecemos apenas uma ligação para as transmissões de Internet do cliente, de modo semelhante a uma operadora telefônica. Não assumimos qualquer responsabilidade pelo conteúdo das transmissões.

Restrições

Nosso serviço de internet só pode ser utilizado para fins legítimos, não devendo ser usado em ligação com quaisquer violações, civis ou criminais, de qualquer legislação estatal, federal ou internacional, de regulamentos ou de quaisquer outros requisitos governamentais.

Tais violações incluem, mas não se limitam a: roubo ou infração da legislação de direitos de autor, marcas comerciais, segredos comerciais ou outros tipos de propriedade intelectual; fraude; falsificação; roubo ou apropriação indevida de fundos, cartões de crédito ou informações pessoais; violação da legislação ou regulamentos de controle de exportações; calúnia ou difamação; ameaças físicas ou assédio; ou qualquer conduta que constitua uma ofensa criminal ou que dê origem a processos de responsabilidade civil.

O cliente é responsável por manter a segurança básica e a proteção antivírus dos seus sistemas, evitando a sua utilização por parte de outros de forma que violem o Acordo de serviços. O cliente é responsável também por tomar medidas de correção relativamente a sistemas vulneráveis ou alvo de abusos a fim de evitar um abuso continuado.



Acesso à Internet:

Nós concedemos ao cliente o acesso ao nosso serviço de internet num sistema de compartilhamento de banda/velocidade. O serviço é disponibilizado com arquitetura redundante e fornece internet para todas as salas e andares via fibra ótica por mesa com a terminação sendo uma porta Ethernet via conector RJ45 e velocidades compartilhadas via sistema de rede sem fio wireless (wifi).

O sistema wireless depende muito do consumo em cada ERB (Estação Rádio-Base) e também do dispositivo do usuário. As redes internas são seguras e separadas entre si (através de VLANs) e protegidas com um sistema de firewall redundante externamente.

A Flowork se compromete a dar manutenção em todos os passivos e ativos da rede para que o sistema esteja funcionando corretamente.

Como o sistema é restrito através de regras de acesso para a segurança de todos e possui um compartilhamento de consumo de banda/velocidade, caso o cliente desejar utilizar recursos de aplicações que se utilizam de recursos RTP (Real-Time Protocol) tais como web conference, Voz sobre IP entre outros, o indicado é usar a rede cabeada para garantir o bom funcionamento dessas aplicações sensíveis à utilização e oscilação de Internet.



Acesso não Autorizado

Em hipótese nenhuma o cliente pode aumentar os seus pontos de acesso autorizados às linhas de telecomunicações/dados através da divisão de fios ou de qualquer outro método incluindo dispositivos sem fios sem a autorização prévia da Flowork. Realizar tal atividade sem o consentimento da Flowork poderá gerar interferências em todo o sistema wireless devido ao uso de canais, frequências e tecnologias em sobreposição.

Linhas de Telecomunicações Instaladas pelo Cliente

O modelo de negócio da Flowork envolve o fornecimento de linhas de telecomunicações aos seus clientes. O cliente não pode instalar as suas próprias linhas de telecomunicações diretas.

Dependendo de cada caso específico, a Flowork poderá dar autorização ao cliente para instalar linhas de telecomunicações diretas, mediante pedido prévio por escrito. Esta autorização só será concedida se o cliente aceitar fazer um pagamento mensal de uma taxa de acesso direto, estabelecida pela Flowork, que será igual à nossa taxa de internet mensal, à taxa do pacote de telecomunicações, ou a ambas.

Violações de Segurança

O cliente está proibido de se envolver em qualquer violação de segurança do sistema ou da rede.

O serviço de internet da Flowork não pode ser usado para tentativas de violar a segurança de qualquer rede, serviço ou sistema, como hacking, cracking, monitorização ou utilização de sistemas sem autorização; detecção de portas; realização de ataques de negação de serviço (DoS); e distribuição de vírus ou outro software malicioso.

A Flowork pode suspender o acesso à internet se houver notificação de abusos por uma autoridade reconhecida na área da internet ou ISP. Além disso, nós podemos desconectar o equipamento do cliente se considerarmos o hardware ou software inapropriado para ligação à rede.

O cliente é responsável pela proteção contra vírus em seus sistemas.

Os serviços de internet da Flowork só são permitidos e estão disponíveis nas nossas instalações, e o cliente não pode conectar à rede da Flow a outras redes ou serviços sem autorização.

Violação das Regras

Caso o cliente viole qualquer regra dos tópicos acima, a Flowork poderá desativar todo o acesso do cliente às linhas de telecomunicações/dados, dando um aviso prévio de três dias úteis por escrito.

O cliente aceita pagar todas as taxas da Flowork por qualquer utilização não autorizada das linhas de telecomunicações/dados, de acordo com a fatura apresentada pela Flowork.

Nós não temos qualquer obrigação de voltar a ativar as linhas de telecomunicações/dados até que essas taxas tenham sido integralmente liquidadas e o cliente tenha cessado o seu acesso não autorizado.

Revisões a esta política: A Flowork pode mudar esta política a qualquer momento, com ou sem aviso.

Requisitos especiais:

Quando o cliente estiver usando os seus próprios pontos de acesso sem fios, necessita de aprovação por escrito da Flowork antes da sua implementação. A utilização do seu próprio router sem fios irá resultar numa taxa de serviço com base no número total de postos de trabalho contratados no espaço de escritório do cliente.

Todo cliente tem o direito de solicitar a Flowork manutenções que julguem necessárias. No entanto, se for identificado que o problema está em um dispositivo do cliente, a Flowork não será responsável por essa manutenção.



Limitações de Responsabilidade para Produtos de Terceiros: A Flowork pode oferecer ao cliente acesso à internet, hardware e software de terceiros como parte dos serviços prestados. A FLOWORK RENUNCIA A TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE, INCLUINDO GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, POR VIA ORAL OU ESCRITA, POR ESSES SERVIÇOS DE TERCEIROS. O CLIENTE RECONHECE QUE A FLOWORK NÃO EFETUA QUALQUER REPRESENTAÇÃO SOBRE A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TERCEIROS PARA O FIM PRETENDIDO PELO CLIENTE.

Limitações de Responsabilidade pelo Equipamento do Cliente: TODO O EQUIPAMENTO DO CLIENTE ARMAZENADO NA SALA DE TELECOMUNICAÇÕES DA FLOWORK É ARMAZENADO POR CONTA E RISCO DO CLIENTE. A FLOWORK RENUNCIA A TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE POR ESSE EQUIPAMENTO E NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS DO EQUIPAMENTO.

Limitações de Danos Indiretos por Perda de Serviço:

- A Flowork não oferece ao cliente um acordo de nível de serviço relacionado à provisão ou perda de seus serviços de Internet.
- A Flowork não será responsável por danos indiretos, como perda de lucros, causados por falhas ou degradação da conexão à internet, mesmo que a outra parte tenha sido avisada sobre essa possibilidade. Isso se aplica ao máximo permitido por lei, independentemente de negligência ou falha de qualquer das partes.

Este manual foi feito para oferecer uma compreensão clara e detalhada dos nossos serviços. Cumprir estas regras garante um ambiente agradável e seguro para todos. Obrigado pela cooperação!

