

TERMO DE SERVIÇO – GROLL BPO FINANCEIRO

1. OBJETO DO SERVIÇO

O Groll BPO Financeiro é um serviço especializado na gestão financeira para clínicas e consultórios médicos, proporcionando organização, controle e otimização dos processos financeiros. O serviço abrange a conferência de recebimentos, pagamentos e movimentações bancárias, além da elaboração de relatórios financeiros estratégicos, garantindo uma gestão eficiente e transparente. A Groll **não realiza** serviços contábeis, tributários ou jurídicos, **focando exclusivamente** na gestão financeira operacional, analítica e consultiva.

2. SERVIÇOS INCLUÍDOS

A **Groll BPO Financeiro** prestará os seguintes serviços de acordo com o **pacote contratado**, utilizando ferramentas digitais para gestão e comunicação:

Controle e conferência dos recebimentos dos pacientes – validação de pagamentos de consultas, exames e procedimentos.

Gestão dos recebimentos das operadoras de cartão – verificação dos repasses financeiros e identificação de inconsistências.

Conciliação bancária – auditoria de movimentações financeiras para garantir precisão nos registros.

Execução de pagamentos – agendamento e controle de pagamentos de despesas fixas e variáveis.

Relatórios financeiros básicos – envio de DRE simplificada e demonstrativo financeiro mensal.

Definição e acompanhamento de KPIs financeiros (para planos avançados) – métricas como faturamento, taxa de ocupação e ticket médio.

Consultoria de precificação e rentabilidade (para planos avançados) – análise da lucratividade e estratégia de preços para procedimentos médicos.

Reuniões consultivas (para planos avançados) – suporte especializado para ajustes financeiros e planejamento estratégico.

Importante: Caso a clínica ultrapasse o limite de transações estipulado no pacote contratado, o plano será automaticamente migrado para um pacote superior, sem necessidade de aviso prévio.

Horário de atendimento: entre 09h e 18h

3. FORMATO DE COMUNICAÇÃO

Toda comunicação entre o cliente e a **Groll Concierge Médico** será realizada exclusivamente por meio digital, como **WhatsApp, e-mail e sistema de suporte**.

4. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação do serviço terá início após:

- a. Confirmação do pagamento da primeira mensalidade.

- b.** Envio das informações financeiras necessárias para a configuração do atendimento.
- c.** Briefing inicial para alinhamento das diretrizes e definição do fluxo financeiro.
- d.** Configuração dos acessos e treinamentos básicos (se aplicável).

Após essas etapas, nossa equipe iniciará a gestão financeira da clínica de acordo com o pacote contratado.

5. FORMA DE PAGAMENTO

5.1 A Groll BPO Financeiro oferece três pacotes de serviço, cada um com valores diferenciados para contratação anual (com fidelidade de 12 meses) e contratação mensal (sem fidelidade).

Planos e Valores:

Pacote	Plano Anual (12 meses)	Plano Mensal (Sem Fidelidade)
BPO Operacional	R\$ 1.397,00/mês	R\$ 1.597,00/mês
BPO Analítico	R\$ 1.697,00/mês	R\$ 1.897,00/mês
BPO Consultivo	R\$ 1.897,00/mês	R\$ 2.197,00/mês

5.2 Comparação dos Pacotes Groll BPO Financeiro

Serviços	BPO Operacional	BPO Analítico	BPO Consultivo
Controle dos recebimentos dos pacientes	✓	✓	✓
Gestão dos recebimentos das operadoras de cartão	✓	✓	✓
Conciliação bancária	✓	✓	✓
Execução de pagamentos	Até 50 pgtos	Até 80 pgtos	Até 110 pgtos
Relatórios financeiros básicos (DRE simplificada)	✓	✓	✓
Indicadores financeiros estratégicos (KPIs)	—	✓	✓
Análise detalhada das transações financeiras	—	✓	✓
Reunião consultiva sobre a DRE e KPIs	—	✓	✓
Consultoria de precificação e rentabilidade	—	—	✓
Gestão de custos e otimização de lucratividade	—	—	✓
Planejamento financeiro estratégico	—	—	✓
Gestão de fluxo de caixa e riscos financeiros	—	—	✓
Suporte consultivo contínuo	—	—	✓

6. CANCELAMENTO E REEMBOLSO

6.1. Desistência da Contratação

O cliente poderá solicitar o reembolso integral dentro de 14 dias corridos após a data de contratação. A solicitação deverá ser feita via e-mail para groll@grollero.com, informando nome, CPF/CNPJ e o serviço a ser cancelado.

6.2. Cancelamento após 14 dias

Após esse prazo, o cancelamento para o plano mensal pode ser solicitado a qualquer momento, mediante aviso prévio de 30 dias.

6.3. Multa por Cancelamento Antecipado (Planos com Fidelidade)

Em caso de contratação um plano anual com fidelidade e desejar cancelar antes do término do período de 12 meses, será aplicada uma multa proporcional aos meses restantes, ajustando-se ao valor do plano sem fidelidade.

7. LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

Para garantir a correta prestação do serviço, dependemos do envio completo e pontual das informações necessárias pelo cliente.

O serviço NÃO inclui:

- Atendimento fora do horário estipulado no contrato.
- Consultoria contábil, tributária ou jurídica.
- Emissão de notas fiscais e guias de impostos.
- Processamento de folha de pagamento e encargos trabalhistas.
- Pagamento de impostos, taxas ou tributos.
- Preenchimento de planilhas e documentos administrativos não vinculados ao financeiro.
- Caso sejam necessários serviços adicionais não inclusos, estes poderão ser orçados separadamente.

8. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Ao contratar o **Groll AssistMed**, o médico declara estar ciente e de acordo com os termos e condições deste documento.

Dúvidas? Entre em contato com nossa equipe:
groll@grollero.com

Groll BPO Financeiro – Sua clínica mais eficiente, sua gestão mais estratégica!

