

INTRODUÇÃO

1. O presente regulamento enuncia as normas de funcionamento dos serviços do Grupo Ser Mais.
2. A adesão aos serviços Ser Mais pressupõe a aceitação das referidas normas por parte dos encarregados de educação, crianças, jovens, equipa técnica e colaboradores.
3. O não cumprimento das normas constantes neste documento poderá implicar impedimento do acesso aos serviços Ser Mais.
4. Este regulamento poderá ser atualizado sempre que se considerar necessário com vista à melhoria dos serviços prestados pelo Ser Mais.

SERVIÇOS SER MAIS

“Ser Mais”® é uma marca registada pela entidade Sílabas e Vírgulas, com NIPC 510511783.

A nossa missão é **“inspirar e impulsionar pessoas a alcançar o seu potencial máximo, promovendo o desenvolvimento pessoal e capacitando-as para superar desafios e contribuir de forma positiva para as suas vidas e para a sociedade!”**

Neste sentido, temos uma equipa transdisciplinar (professores, psicólogos, terapeutas da fala, psicomotricistas e nutricionistas) que atua diretamente com crianças, adolescentes, famílias e outros técnicos de acordo com as necessidades identificadas e os objetivos traçados.

O Grupo Ser Mais disponibiliza os seus serviços em 5 unidades autónomas:

- **Academia Ser Mais Telheiras** (R. Prof. Mário Chicó, 2F):
 - Estudo Acompanhado
 - Explicações
 - Educação Especial
 - Psicologia
- **Academia Ser Mais Carnide** (Alameda Roentgen, 9C):
 - Estudo Acompanhamento
 - Explicações
 - Educação Especial
 - Campos de Férias
- **Centro de Desenvolvimento Infantil, Juvenil e Familiar Ser Mais** (R. Padre Américo 3A):
 - Psicologia

- Educação Especial
 - Terapia da Fala
 - Foca-te Mais – Apoio escolar especializado em crianças e adolescentes com Perturbação de Hiperatividade com Défice de Atenção
 - Psicomotricidade
 - Nutrição
 - Avaliação em dificuldades de aprendizagem
 - Rastreios
 - Parentalidade
 - Aconselhamento Vocacional
- **Academia de Pais Ser Mais - Online**
 - **Academia de Profissionais de Educação Ser Mais - Online**

PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

1. O Pólo Alameda, Mário Chicó e Carnide encontram-se abertos ao público de 2ª a 6ª feira entre as 14h30 e as 19h00.
2. A coordenação pedagógica está disponível para contacto de 2ª a 6ª feira entre as 10h00 e as 19h00, através de e-mail (geral@centrosermais.com) e telemóvel/ WhatsApp (938 228 830).
3. Os apoios individuais poderão igualmente realizar-se ao sábado, mediante disponibilidade de horário.
4. O Ser Mais encerra nas seguintes datas/ ocasiões:
 - 3ª feira de Carnaval
 - Feriados nacionais e locais (13 de junho)
 - Dias 24 e 31 de dezembro
 - Em caso de interrupção do fornecimento de água, eletricidade ou outros, que comprometam a segurança e as condições de higiene necessárias ao funcionamento normativo da atividade.
 - Em caso de epidemias, pandemias, catástrofes e acidentes naturais, devidamente comprovados pela entidade competente. Nestas situações, os serviços continuarão a ser assegurados pelos meios disponíveis, sem lugar à redução de mensalidade.

DOENÇA

1. Situações de doença detetadas durante a frequência no Ser Mais darão lugar à comunicação imediata das mesmas aos encarregados de educação, que deverão deslocar-se de imediato ao centro.
2. Se o aluno tiver contraído uma doença que coloque em risco o estado de saúde dos outros alunos deve permanecer em casa até o risco ter desaparecido, apresentando uma declaração médica para poder regressar.
3. Caso o aluno necessite de algum tipo de medicação, a mesma deverá ser fornecida ao Ser Mais, acompanhada de prescrição médica e um termo de responsabilidade assinado pelo Encarregado de Educação.

MATERIAIS E INSTALAÇÕES

1. O Ser Mais disponibiliza materiais de apoio sempre que necessário e sempre que os mesmos estejam disponíveis.
2. Todos os alunos, encarregados de educação, professores, explicadores e equipa técnica deverão preservar os materiais disponibilizados.
3. A responsabilidade pela danificação de materiais e equipamentos por utilização danosa será imputada ao encarregado de educação do aluno que deverá repor o objeto ou indemnizar pelo valor correspondente.

ATENDIMENTO

1. O atendimento a Encarregados de Educação realiza-se fora do horário de acompanhamento aos alunos, pelo explicador ou, em determinadas situações, pela Direção do Ser Mais.
2. Este atendimento deverá ser previamente agendado e pode realizar-se presencialmente, por telefone ou por videochamada.

NORMAS DE CONDUTA

1. Não são permitidas ofensas verbais ou físicas nas instalações do Ser Mais, nem utilização de linguagem ofensiva, obscena e/ ou desadequada por parte de alunos, encarregados de educação e colaboradores.
2. Todos os elementos deverão contribuir para um ambiente onde todos se sintam respeitados.

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

1. As sugestões e reclamações deverão ser comunicadas à Direção do Ser Mais que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito dos limites da sua ação.
2. Os clientes poderão solicitar o livro de reclamações ou apresentar as mesmas no livro de reclamações online existente em www.centrosermais.com.

CONTACTOS ÚTEIS

- **Academia Ser Mais Mário Chicó:** 933 426 769
- **Academia Ser Mais Alameda:** 933 940 781
- **Centro de Desenvolvimento Infantil, Juvenil e Familiar Ser Mais:**
geral@centrosermais.com
- **Coordenação Pedagógica:** 938 228 830
- **Finanças e Contabilidade:** contabilidade@centrosermais.com
- **Direção:** 968 222 980

ESTUDO ACOMPANHADO

I) CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO E CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS

1. O Estudo Acompanhado Ser Mais destina-se a alunos entre o 1º e o 8º ano de escolaridade.
2. O Estudo Acompanhado Ser Mais visa o acompanhamento, em grupo, nas responsabilidades diárias do aluno, nomeadamente realização de trabalhos de casa, preparação e estudo para os testes, apoio na elaboração de trabalhos específicos/ de grupo, esclarecimento de dúvidas e treino de conteúdos escolares.
3. A inscrição poderá ser realizada num dos três planos de apoio disponíveis, devidamente descritos no documento de apresentação entregue anteriormente: Semente, Raíz e Planta.
4. Os alunos encontram-se num registo de open space, sentados individualmente, em duplas ou em ilhas, cabendo à equipa a responsabilidade de distribuição dos alunos e da gestão de prioridades das tarefas dos alunos, tendo por base as informações prestadas pelos mesmos e pelos encarregados de educação.
5. As tardes Ser Mais estão organizadas da seguinte forma:
 - 14h00: Recolha do primeiro turno de alunos na escola
 - 14h30 – 16h00: Período de estudo

- 16h00 – 16h30: Pausa
 - 16h30 – 17h15: Período de estudo
 - 17h15 – 17h30: Pausa
 - 17h30 – 18h15: Período de estudo ou Atividades
 - 18h15 – 18h30: Pausa
 - 18h30 – 19h00: Período de estudo ou Atividades
6. Os encarregados de educação deverão comunicar faltas e atrasos à responsável da Academia em que o aluno está inscrito, através dos contactos disponíveis.
 7. Caso os alunos não se encontrem ao portão no horário mencionado e, não sendo possível estabelecer contacto com o(a) encarregado(a) de educação, a equipa não poderá esperar e o aluno só poderá ser recolhido posteriormente quando a mesma regressar à escola.
 8. A equipa deslocar-se-á à escola durante a tarde no horário de saída de cada aluno inscrito.
 9. Os alunos só poderão sair nos períodos de pausa de modo a garantir o bom funcionamento do espaço de estudo, respeitando o tempo de trabalho dos restantes colegas e equipa pedagógica.
 10. Os alunos só podem sair do Ser Mais quando acompanhados pelo(a) respetivo(a) Encarregado(a) de Educação. Para que o aluno possa sair sozinho ou com outra pessoa, o(a) Encarregado(a) de Educação deverão dar consentimento expresso por escrito.
 11. Os encarregados de educação deverão recolher os alunos à porta das instalações, não sendo permitida a circulação de elementos estranhos à equipa dentro do Ser Mais.
 12. O prolongamento da estadia dos alunos além do horário de encerramento implica o valor de 10€ por ocorrência.

II) PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

1. O Estudo Acompanhado Ser Mais está em funcionamento entre o dia 1 de setembro e o final oficial do ano letivo para cada ciclo, incluindo interrupções letivas.
2. Em caso de episódios isolados de greve, o Ser Mais está disponível para acolher os alunos a partir das 08h30 sem custos acrescidos.

III) UTILIZAÇÃO DE TELEMÓVEIS/ CONTACTO COM OS EDUCANDOS

1. Os alunos não estão autorizados a utilizar o telemóvel durante o tempo em que permanecem no Ser Mais. Contudo:
 - Poderão efetuar e receber chamadas nos períodos de pausa.
 - Poderão utilizar o telemóvel para jogos nos dias previamente definidos pela equipa Ser Mais (mediante o cumprimento de normas específicas).
 - Poderão utilizar o telemóvel ou o tablet para a realização de trabalhos de casa e consulta de e-mail/ *classroom*, desde que seja necessário para a realização das suas tarefas.
2. Em caso de emergência os Encarregados de Educação deverão telefonar sempre para o número do centro respetivo ou, em casos menos urgentes, enviar mensagem escrita ou WhatsApp, de modo a não perturbar os períodos de estudo.

IV) CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. A admissão dos alunos está sujeita a aprovação por parte da Direção do Ser Mais.
2. Apenas será permitida a inscrição ou renovação da matrícula dos alunos cujas mensalidades se encontrem regularizadas.
3. Para admissão dos alunos é necessária a realização e pagamento de inscrição ou renovação de matrícula nos prazos indicados.
4. A inscrição deve ser efetuada pelos encarregados de educação, mediante o preenchimento de um formulário online, que pressupõe a aceitação do presente regulamento.
5. Em caso de não cumprimento das normas presentes neste regulamento é reservado o direito de suspensão e/ ou cancelamento da inscrição, bem como o impedimento de reinscrição.

V) MENSALIDADES E PAGAMENTOS

1. No ato da inscrição será paga uma taxa correspondente à mesma, válida até agosto do ano letivo em que se inscreve.

2. A mensalidade do estudo acompanhado está a pagamento entre os dias 1 e 5 do mês em que o serviço é prestado, em regime de pré-pagamento.
3. Os atrasos no pagamento estão sujeitos a penalização: 10% para atrasos até 15 dias e 25% para atrasos que excedam este período.
4. O não pagamento da mensalidade até ao final do mês correspondente suspende a matrícula, pelo que o aluno só poderá voltar a aceder aos serviços quando for realizada a regularização dos valores em atraso, inclusive as dos meses em que o serviço esteve suspenso.
5. Durante os períodos de interrupção letiva os serviços continuam a ser assegurados, pelo que a mensalidade se mantém inalterada.
6. A mensalidade do mês de junho é ajustada em função da data do final oficial do ano letivo para cada ciclo e a renovação da inscrição para o ano letivo seguinte pressupõe o pagamento até ao final do ano letivo.
7. No caso dos alunos inscritos em estudo acompanhado que efetuem a renovação da matrícula para o ano letivo seguinte, as mensalidades serão cobradas a partir de 1 de setembro, momento em que reinicia o estudo acompanhado e os alunos poderão retomar a frequência do acompanhamento.
8. A mensalidade do mês de setembro será calculada com base na permanência mínima de duas tardes semanais e será ajustada no caso dos alunos que frequentem mais do que esse período.
9. O pagamento de serviços pode ser efetuado através de:
 - Transferência bancária para o IBAN PT50 0036 0121 9910 0052 9131 0, em nome de Sílabas e Vírgulas, Lda.
 - Referência Multibanco
 - Mbway
 - Ticket Educação
 - Ticket Ensino
 - Edenred Estudante
10. Por falta de assiduidade ou comparência, não haverá lugar a descontos na mensalidade, compensação de dias, incluindo em períodos de férias.
11. A mensalidade dos alunos do estudo acompanhado inscritos nos planos Raíz e Planta inclui uma sessão mensal de Métodos de Estudo, com Psicólogo a designar pela Direção. Uma vez que os alunos são menores de idade, esta deverá ser requerida pelos encarregados de educação. A sessão tem que ser realizada no próprio mês, sem que haja lugar a

compensações de sessões anteriores quando as mesmas não foram atempadamente solicitadas pelos pais. Caso o aluno não compareça ou não desmarque atempadamente (24 horas), a sessão será considerada dada, não podendo ser repostada.

12. Em caso de frequência de irmãos, é aplicado um desconto de 5% na mensalidade de valor mais baixo.
13. Os descontos relativos às parcerias deverão ser consultados junto do Ser Mais e são efetuados a partir do momento de apresentação do respetivo comprovativo. Para ativar este desconto, o aluno deverá estar associado à associação/ entidade parceira.

VI) RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. A renovação de inscrição deverá ser efetuada durante o período de 1 de março a 30 de abril ou quando for enviada informação por parte do Ser Mais.
2. Para a concretização da renovação é necessário o pagamento da taxa de renovação, de forma a garantir o lugar do aluno nas atividades do ano letivo seguinte.
3. A existência de mensalidade(s) em atraso não permite a renovação da inscrição.
4. A renovação está sujeita a admissão/ concordância por parte da Direção do Ser Mais.

VII) CANCELAMENTO DA INSCRIÇÃO

1. Em caso de cancelamento da inscrição, o Ser Mais deverá ser informado até ao primeiro dia útil do mês anterior ao da saída, através de e-mail enviado para geral@centrosermais.com. A mensalidade referente ao mês que precede a saída está sujeita a pagamento.
2. Os valores pagos até à data da desistência não serão devolvidos. A partir da data de saída, a inscrição é considerada anulada e a posterior reintegração do aluno no Ser Mais requer o pagamento de nova inscrição, estando sujeita à disponibilidade de vaga e concordância da Direção.

VIII) OBJETOS DE VALOR

1. O Ser Mais não assume responsabilidade pelos objetos de valor que os alunos tenham em seu poder durante a sua permanência neste espaço.

2. O uso de telemóveis e/ou outros equipamentos eletrônicos durante a permanência no Ser Mais está sujeito a regras de forma a não perturbar o decorrer das atividades diárias, podendo o mesmo ser interdito e posteriormente recolhido pelo(a) encarregado(a) de educação.

XII) NORMAS DE CONDUTA E SANÇÕES

1. Não são permitidas ofensas verbais ou físicas nas instalações do Ser Mais, nem utilização de linguagem ofensiva, obscena e/ ou desadequada por parte de alunos, encarregados de educação e colaboradores.
2. Todos os elementos deverão contribuir para um ambiente onde todos se sintam respeitados.
3. O não cumprimento destas normas implica a aplicação das seguintes sanções:

Comportamentos	Procedimentos			
	1ª ocorrência	2ª ocorrência	3ª ocorrência	4ª ocorrência
Utilização de linguagem ofensiva, obscena e/ ou desadequada e Agressões verbais	Advertência	Reunião com encarregados de educação	Suspensão temporária do aluno	Cancelamento da matrícula
Agressões físicas	Reunião com encarregados de educação	Suspensão temporária do aluno	Cancelamento da matrícula	-

EXPLICAÇÕES/ APOIO PSICOPEDAGÓGICO/ FOCA-TE MAIS

I) PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

1. As sessões de Explicações, Apoio Psicopedagógico e “Foca-te Mais” decorrem ao longo de todo o ano civil, sendo interrompidas apenas nas datas mencionadas anteriormente.

II) FALTAS, ATRASOS E DESMARCAÇÕES

1. As desmarcações terão que ser comunicadas com 24h de antecedência para que a explicação possa ser remarcada num novo horário, de acordo com a disponibilidade do explicador.
2. As faltas sem aviso prévio serão consideradas explicações dadas, não conferindo direito a reagendamento.
3. Em caso de atraso do aluno, não será possível ajustar a hora de término da explicação.

III) CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Para admissão dos alunos é necessária a realização e pagamento de inscrição ou renovação de matrícula nos prazos indicados.
2. A inscrição deve ser efetuada pelos encarregados de educação, mediante o preenchimento de um formulário online, que pressupõe a aceitação do presente regulamento.
3. Apenas será permitida a inscrição ou renovação da matrícula dos alunos cujas mensalidades se encontrem regularizadas.
4. A admissão de novos alunos está sujeita à aprovação por parte da Direção do Ser Mais.

V) MENSALIDADES E PAGAMENTOS

1. No ato da inscrição será paga uma taxa correspondente à mesma, válida até ao final do mês de julho.
2. A mensalidade é cobrada em sistema pré-pagamento que deverá ser realizado obrigatoriamente até ao dia 5 do mês em que o serviço será prestado.
3. A inscrição/ renovação implica o pagamento das mensalidades desde o momento da entrada e até ao final do mês de junho de cada ano letivo.

4. Os atrasos no pagamento estão sujeitos a penalização: 10% para atrasos até 15 dias e 25% para atrasos que excedam este período.
5. O não pagamento da mensalidade até ao final do mês correspondente suspende a matrícula, pelo que o aluno só poderá voltar a aceder aos serviços quando for realizada a regularização dos valores em atraso, inclusive as dos meses em que o serviço esteve suspenso.
6. Durante os períodos de interrupção letiva os serviços continuam a ser assegurados, pelo que não há ajuste na mensalidade. As sessões individuais não dadas durante as interrupções serão remarçadas até ao final do mês seguinte ou compensadas em época de testes, mediante conciliação de horário entre aluno/professor.
7. No caso dos alunos que efetuam a renovação da matrícula para o ano letivo seguinte, as mensalidades serão cobradas a partir de 1 de setembro, momento em que retomamos os apoios individuais.
8. O pagamento de serviços pode ser efetuado através de:
 - Transferência bancária para o IBAN PT50 0036 0121 9910 0052 9131 0, em nome de Sílabas e Vírgulas, Lda.
 - Referência Multibanco
 - Mbway
 - Numerário
 - Ticket Educação
 - Ticket Ensino
 - Edenred Estudante

VI) RENOVAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. A renovação de inscrição deverá ser efetuada durante o mês de maio ou quando for enviada informação por parte do Ser Mais.
2. Para a concretização da renovação é necessário o pagamento da taxa de renovação, de forma a garantir a vaga do aluno no ano letivo seguinte.
3. A renovação está sujeita a admissão/ concordância por parte da Direção do Ser Mais.

VII) DESISTÊNCIAS

1. Em caso de desistência, o Ser Mais deverá ser informado até ao primeiro dia útil do mês anterior ao da saída, através de e-mail enviado para geral@centrosermais.com. A mensalidade referente ao mês que precede a saída está sujeita a pagamento.
2. Os valores pagos até à data da desistência não serão devolvidos. A partir da data de saída, a inscrição é considerada anulada e a posterior reintegração do aluno no Ser Mais requer o pagamento de nova inscrição, estando sujeita à disponibilidade de vaga e concordância da Direção.

PSICOLOGIA, TERAPIA DA FALA, PSICOMOTRICIDADE, NUTRIÇÃO

I) PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

1. As sessões Psicologia, Terapia da Fala, Psicomotricidade e Nutrição decorrem ao longo de todo o ano civil, sendo interrompidas apenas nas datas mencionadas anteriormente.

II) FALTAS, ATRASOS E DESMARCAÇÕES

1. As desmarcações terão que ser comunicadas com 24h de antecedência para que a sessão possa ser remarcada num novo horário, de acordo com a disponibilidade do técnico.
2. As faltas sem aviso prévio serão consideradas sessões dadas, não conferindo direito a reagendamento.
3. Em caso de atraso do paciente, não será possível ajustar a hora de término da consulta.

III) PAGAMENTOS

1. As consultas são pagas aquando do ato ou, quando indicado pelo Ser Mais, no final de cada mês.
2. O pagamento de serviços pode ser efetuado através de:
 - Transferência bancária para o IBAN PT50 0036 0121 9910 0052 9131 0, em nome de Sílabas e Vírgulas, Lda.
 - Referência Multibanco
 - Mbway
 - Numerário
 - Ticket Saúde