

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

**Relativo à definição dos termos de cooperação institucional
entre a Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude,
através da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais,
e o Mediador do Crédito**

Entre:

A Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude, adiante abreviadamente designada por SRITJ, através da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais, doravante designada, abreviadamente, por DRAS, pessoa coletiva de direito público, com o número de identificação de pessoa coletiva (NIPC) 671 001 302, com sede na Rua do Esmeraldo n.º 64, 9004-554, Funchal, legalmente representada por Maria da Graça Ferreira da Silva Moniz Costa e Silva, na qualidade de Diretora Regional, com os respetivos poderes para o ato, que decorrem do disposto no artigo 12.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 26/2024/M, de 21 de outubro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 2/2024/M/1, de 29 de outubro, que aprova a orgânica da SRITJ, bem como da alínea j) do artigo 4.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 de dezembro, o qual aprova a orgânica da DRAS, e ainda do Despacho de Suas Excelências o Presidente do Governo Regional e a Secretária Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude, datado de 29 de janeiro de 2026, publicado por Aviso n.º 40/2026, de 5 de fevereiro, adiante designada Primeira Contratante.

E

O Mediador do Crédito, doravante denominado por MdC, com o domicílio profissional na Avenida da República, n.º 57, 2.º andar, 1050-053 Lisboa, neste ato representado por Ana Margarida Machado de Almeida, na qualidade de Mediadora do Crédito, nomeada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 73/2024, publicitada no Diário da República, 1.ª série, n.º 114, de 14 de junho, com os respetivos poderes para o ato, que decorrem do disposto no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, adiante designado como Segundo Contratante.

Considerando que:

- a) Para a prossecução da sua missão, a DRAS tem como atribuições as previstas no artigo 4.º do mencionado Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 de dezembro, o

qual aprova a orgânica da DRAS, nomeadamente:

- i) *“Promover, coordenar e dinamizar as ações tendentes à concretização das políticas de defesa dos consumidores, nas suas várias vertentes, no âmbito regional, nacional e europeu”, de acordo com o aludido na alínea d);*
 - ii) *“Promover formas de cooperação, no âmbito das suas atribuições, em matérias de interesse comum, com entidades públicas e privadas, de âmbito regional, nacional e internacional”, de acordo com o disposto na alínea j).*
- b) A Portaria n.º 386/2020, de 28 de julho, que aprova a estrutura nuclear da DRAS, dispõe que são atribuições da Direção de Serviços do Consumidor, designadamente:**
- i) *“Prestar informação, aconselhamento, orientação e apoio aos consumidores em matéria económica e financeira, designadamente, na negociação e renegociação dos seus créditos e, ainda, promover a literacia financeira”, nos termos da alínea j) do n.º 2 do artigo 3.º;*
 - ii) *“Implementar medidas preventivas de situações de endividamento e sobre-endividamento, bem como desenvolver ações tendentes à recuperação financeira dos consumidores, nomeadamente, através da negociação de planos de pagamento e de escalonamento de dívidas junto das instituições de crédito”, atento ao disposto na alínea k) do n.º 2 do artigo 3.º.*
- c) O Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, criou, junto do Banco de Portugal, a figura do MdC, o qual, nos termos do artigo 3.º “tem por missão a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito, bem como contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro”.**
- d) Ao MdC, são legalmente atribuídas, entre outras, as competências previstas no n.º 1 do artigo 4.º do referido Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, designadamente:**
- i) *“Contribuir globalmente para a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos legalmente protegidos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito”, em conformidade com o disposto na alínea a);*
 - ii) *“Difundir e fomentar o conhecimento das normas legais e regulamentares aplicáveis aos contratos de crédito, contribuindo para o desenvolvimento da literacia financeira nesta área”, de acordo com o previsto na alínea b);*
 - iii) *“Coordenar a atividade de mediação entre clientes bancários e instituições de crédito exercida com a finalidade de contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro”, ao abrigo da alínea d);*

- iv) “Emitir pareceres (...) sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade”, em observância do consignado na alínea e).

Assim, ao abrigo do disposto nas mencionadas alíneas d) e j) do artigo 4.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 de dezembro, nas alíneas j) e k) do n.º 2 do artigo 3.º da Portaria n.º 386/2020, de 28 de julho, no artigo 3.º e nas alíneas a), b), d) e e) do n.º 1 do artigo 4.º e do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho, é celebrado e reciprocamente aceite o presente Protocolo de Cooperação (de ora em diante designado por “Protocolo”) que se rege nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA

PARTES CONTRATANTES

1. A DRAS é um serviço executivo, da administração direta da Região Autónoma da Madeira, adiante abreviadamente designada por RAM, integrada na estrutura da SRITJ, com a missão de, entre outras, apoiar a definição e execução das políticas do Governo Regional em matéria de cidadania e responsabilidade social.
2. O MdC funciona junto do Banco de Portugal, gozando de independência no exercício das suas funções, tendo por missão a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito, bem como contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

CLÁUSULA SEGUNDA

OBJETO DO PROTOCOLO

O presente Protocolo tem por objeto a definição dos termos de cooperação institucional entre a SRITJ, através da DRAS, e o MdC.

CLÁUSULA TERCEIRA

FINALIDADE

A cooperação estabelecida através do presente Protocolo visa promover:

- a) A proteção e defesa dos direitos dos consumidores em matéria de crédito;
- b) A prevenção de situações de endividamento e sobre-endividamento;
- c) O encaminhamento de consumidores para os mecanismos de mediação disponibilizados pelo MdC;
- d) A literacia financeira em matéria de crédito e o acesso à informação sobre os direitos e deveres dos consumidores no âmbito das relações de crédito.

CLÁUSULA QUARTA

OBRIGAÇÕES DA PRIMEIRA CONTRATANTE

Compete à Primeira Contratante:

- a) Fomentar a troca regular de informações com o Segundo Contratante em matéria de crédito sobre tendências de reclamações, práticas de mercado e questões emergentes no acesso ao crédito, contribuindo para identificar proativamente problemas que afetam os clientes bancários;
- b) Promover reuniões entre as entidades da RAM e o MdC, com o propósito de o segundo se inteirar da realidade da defesa do consumidor na RAM;
- c) Promover a divulgação do MdC junto dos consumidores, nomeadamente disponibilizando informação sobre esta entidade, nos vários canais institucionais da SRITJ, bem como junto dos seus parceiros;
- d) Encaminhar para o Segundo Contratante, nos termos a definir entre as Partes Contratantes, pedidos de mediação ou de esclarecimentos em matéria de crédito apresentados por consumidores;
- e) Solicitar, quando relevante, a contribuição do MdC no que respeita a iniciativas legislativas regionais em matéria de crédito.

CLÁUSULA QUINTA

OBRIGAÇÕES DO SEGUNDO CONTRATANTE

O Segundo Contratante compromete-se a:

- a) Realizar ações de formação, dirigidas aos colaboradores da SRITJ, sobre as competências do MdC e sobre os seus procedimentos no âmbito da mediação de crédito e da prestação de esclarecimentos em matéria de crédito;
- b) Realizar ações conjuntas de formação dirigidas à população em geral, com o objetivo de promover a literacia financeira, bem como junto de autarquias e demais organismos, com o intuito de divulgar a atividade do MdC e potenciar o *networking* com estas entidades;
- c) Promover reuniões periódicas para acompanhamento das atividades desenvolvidas em conjunto com a SRITJ;
- d) Colaborar com a SRITJ no âmbito do Programa de Educação e Inclusão Financeira, nos termos a definir por aquela Secretaria Regional;
- e) Divulgar o conteúdo do presente Protocolo, nomeadamente no seu sítio na *internet*;

- f) Disponibilizar, quando solicitado pela SRITJ, opiniões e outros contributos no que respeita a iniciativas legislativas em matéria de crédito.

CLÁUSULA SEXTA

RESERVA DE CONFIDENCIALIDADE

1. As Partes Contratantes comprometem-se a manter a reserva de confidencialidade de todos os dados e informações, de natureza comercial, técnica ou outra, trocados no desenvolvimento deste Protocolo e que sejam transmitidos com carácter confidencial, salvo prévio acordo escrito entre as primeiras.
2. A quebra de confidencialidade prevista na presente Cláusula implica responsabilidade civil ou criminal nos termos das disposições gerais aplicáveis.
3. As obrigações de tratamento de dados e de confidencialidade previstas na presente Cláusula, vinculam as Partes Contratantes durante a vigência do presente Protocolo, e subsistem após a sua cessação, independentemente da causa da extinção do vínculo contratual.
4. A obrigação referida no n.º 1, cessa se a informação for do conhecimento público, exceto se tal acontecer em razão da violação do dever de confidencialidade imposto por esta Cláusula.

CLÁUSULA SÉTIMA

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. As Partes Contratantes comprometem-se a cumprir as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente as constantes do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, na sua redação atual, bem como da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução do referido regulamento na ordem jurídica nacional, e da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, na sua redação atual.
2. Para o efeito, as Partes Contratantes garantem que quaisquer dados pessoais eventualmente tratados no âmbito do presente Protocolo serão utilizados exclusivamente para as finalidades inerentes à execução das atividades nele previstas e em conformidade com o quadro legal aplicável.

CLÁUSULA OITAVA

ENCARGOS FINANCEIROS

O presente Protocolo não envolve qualquer transferência financeira entre as Partes Contratantes, sendo cada uma responsável pelos encargos decorrentes da sua participação nas atividades desenvolvidas.

CLÁUSULA NONA

ENTRADA EM VIGOR E DURAÇÃO

O presente Protocolo entra em vigor à data da sua assinatura e tem a duração de um ano, renovando-se automaticamente por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer das Partes Contratantes mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias.

CLÁUSULA DÉCIMA

INCUMPRIMENTO

1. O incumprimento das obrigações assumidas por qualquer das Partes Contratantes no âmbito do presente Protocolo confere à outra Parte Contratante o direito de exigir o respetivo cumprimento ou de promover a sua resolução.
2. A resolução do presente Protocolo por motivo de incumprimento deve ser precedida de comunicação escrita à outra Parte Contratante, concedendo-se um prazo razoável para a regularização da situação, quando tal seja possível.
3. A resolução do Protocolo não prejudica a conclusão das atividades em curso, salvo se as Partes Contratantes acordarem em sentido diverso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

INTERPRETAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E COMUNICAÇÕES

1. As dúvidas ou dificuldades que surjam na interpretação ou execução do presente Protocolo devem ser resolvidas por mútuo acordo entre as Partes Contratantes, mediante proposta apresentada por qualquer delas.
2. Para efeitos de acompanhamento da execução do presente Protocolo, as Partes Contratantes designam como interlocutoras:
 - a) A SRITJ, através da DRAS, representada por Luísa Vieira Reynolds Alencastre Pereira e,

nas suas ausências e impedimentos, por Tatiana Alexandra Rodrigues Camacho, ambas Técnicas Superiores desta Direção.

- b) O MdC, representado por Odete Gonçalves e, nas suas ausências e impedimentos, por Diogo Vasconcelos Cipriano, ambos Técnicos Superiores desta entidade.
3. Todas as comunicações a efetuar no âmbito do presente Protocolo devem revestir forma escrita e considerar-se-ão validamente efetuadas quando enviadas por correio eletrónico ou por correio registado para os seguintes contactos:
- a) DRAS
- Correio eletrónico: dras@madeira.gov.pt
 - Morada: Rua do Esmeraldo, n.º 64, 9004-554 Funchal
- b) MdC
- Correio eletrónico: mediador.do.credito@bportugal.pt
 - Morada: Avenida da República, n.º 57, 2.º andar, 1050-053 Lisboa.
4. As comunicações enviadas por correio eletrónico presumem-se recebidas na data do respetivo envio, salvo prova em contrário.
5. As comunicações enviadas por correio registado presumem-se recebidas no terceiro dia útil posterior ao da sua expedição ou no primeiro dia útil seguinte a esse, quando aquele não o seja.
6. Qualquer alteração aos contactos indicados no n.º 3 deve ser comunicada por escrito à outra Parte Contratante, produzindo efeitos apenas após a respetiva receção.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

DÚVIDAS, OMISSÕES E ALTERAÇÕES

1. As dúvidas de interpretação e as situações omissas decorrentes da aplicação ou execução do presente Protocolo serão resolvidas por acordo entre as Partes Contratantes, tendo em conta os princípios da boa-fé, da cooperação institucional e da prossecução do interesse público.
2. As Partes Contratantes realizam, com periodicidade mínima anual, uma reunião destinada à avaliação da execução do presente Protocolo e à apreciação da eventual necessidade da sua revisão.
3. O presente Protocolo pode ser alterado mediante acordo escrito entre as Partes Contratantes, devendo quaisquer alterações assumir a forma de adenda ao presente instrumento, assinada por ambas.

4. As alterações produzem efeitos a partir da data da respetiva assinatura, salvo se outra data for expressamente acordada pelas Partes Contratantes.

As Partes Contratantes, na qualidade em que intervêm, aceitam as cláusulas do presente Protocolo, o qual é constituído por oito páginas e feito em dois exemplares, devidamente assinados e rubricados por ambas as Partes, destinando-se um exemplar a cada Parte Contratante.

Funchal, aos 15 dias do mês de abril de 2026.

A Primeira Contratante

A SECRETARIA REGIONAL DE INCLUSÃO, TRABALHO E JUVENTUDE,
REPRESENTADA PELA DIRETORA REGIONAL DA CIDADANIA E DOS ASSUNTOS
SOCIAIS



(Maria da Graça Ferreira da Silva Moniz Costa e Silva)



O Segundo Contratante

O MEDIADOR DO CRÉDITO,
REPRESENTADO PELA MEDIADORA DO CRÉDITO



(Ana Margarida Machado de Almeida)

