
BUENOS AIRES - Atualização Contratual do Programa de Conformidade
Quarta-feira, 20 de novembro de 2013 – 8h30 a 10h00
ICANN – Buenos Aires, Argentina

MAGUY CERRARD:

Bom dia a todos. São 8h35 e vamos começar agora. Normalmente gostamos de oferecer cinco minutos de tolerância para que as pessoas possam ir de um lugar a outro. Agradeço a presença de vocês em nossa sessão esta manhã tão cedo. Meu nome é Maguy Cerrard e sou vice-presidente de Conformidade Contratual.

Esta sessão de quarta-feira está se tornando uma tradição para nós - o que chamamos de assunto de grande interesse - para permitir que toda a comunidade participe de uma atualização de conformidade, mas também para ter um diálogo entre as diferentes partes interessadas. Assim, não falamos só com os registradores, só com os registros ou só com o ALAC. Todos participam desta sessão. Ela tem sido muito produtiva e espero que seja assim para vocês hoje.

Temos a presença de Greg DiBiase, da Equipe de Conformidade, na plateia, na ponta direita. Ele processa muitos tíquetes de erros de WHOIS. Tenho o Senhor Oppenheimer, Victor. Victor supervisiona os trabalhos de gTLD, novos e atuais, mas também nos apoia em outros assuntos de conformidade.

À minha direita, tenho Carlos Alvarez. Carlos é o membro em exercício mais velho da Equipe de Conformidade aqui nesta mesa, e ele supervisiona muitas das atividades diárias, mas também contribui com

Obs.: O conteúdo deste documento é produto resultante da transcrição de um arquivo de áudio para um arquivo de texto. Ainda levando em conta que a transcrição é fiel ao áudio na sua maior proporção, em alguns casos pode estar incompleta ou inexata por falta de fidelidade do áudio, bem como pode ter sido corrigida gramaticalmente. Esta transcrição é proporcionada como material adicional ao arquivo de áudio, mas não deve ser considerada como registro oficial.

muitas iniciativas novas que temos na equipe. Nosso objetivo hoje é apresentar a vocês, em 15 ou no máximo 20 minutos, todos esses assuntos que vocês estão vendo na tela.

Depois da apresentação, teremos uma sessão de perguntas e respostas. Pedimos que os participantes realmente participem, seja com um comentário, uma pergunta, um esclarecimento, e voltaremos aos slides para responder tudo. As diferentes partes interessadas podem fazer perguntas umas às outras. Mais uma vez, bom dia e bem-vindos à sessão. O primeiro assunto que vamos abordar será apresentado pelo Greg.

GREG DIBIASE:

As reclamações em massa sobre erros no WHOIS da ICANN estão em produção. Isso significa que os usuários podem enviar até 100 reclamações de erros no WHOIS por semana, e podem fazer isso carregando apenas um arquivo. Fizemos um piloto de três meses, lançado entre julho e agosto deste ano. Nesse piloto, os usuários que aceitaram os termos de uso puderam enviar até 100 reclamações por semana.

Cada reclamação foi processada individualmente de acordo com o processo 1-2-3 da equipe de conformidade. Das 340 reclamações recebidas durante o piloto, todas foram resolvidas dentro do primeiro [conhecido como? 00:11:46] ciclo. Tanto se a reclamação for enviada em massa ou individualmente, a equipe da ICANN analisa sua validade antes de enviá-la ao relator.

Alguns exemplos de reclamações inválidas são quando uma reclamação menciona dados que atualmente não fazem parte dos dados do WHOIS, uma reclamação que contenha palavrões ou insultos, uma reclamação que mencione um problema que não faz parte do escopo do Departamento de Conformidade Contratual da ICANN. Quando a ICANN recebe uma reclamação inválida, envia uma notificação de encerramento com o motivo específico, explicando por que ela foi considerada inválida.

Se um relator não responder ao contato da ICANN e continuar enviando reclamações inválidas, a ICANN pode suspender temporariamente sua capacidade de enviar reclamações. Isso aconteceu duas vezes neste ano. No primeiro exemplo, uma pessoa enviou 191 reclamações inválidas de erros de WHOIS em um período de oito semanas. Ela recebeu notificações de encerramento com os motivos específicos e o contato da ICANN.

Basicamente, nessa situação, o relator alegou que todos os campos dos dados do WHOIS estavam incorretos, embora os domínios denunciados fossem muitas vezes serviços de privacidade de WHOIS ou sites conhecidos.

No segundo exemplo, 37 e-mails com linguagem ofensiva e ameaçadora foram enviados à equipe da ICANN, e esse é um dos casos em que depois do contato da ICANN, o relator continua enviando reclamações inválidas. A ICANN pode suspender temporariamente o direito de envio de reclamações de erros do WHOIS desses relatores.

MAGUY CERRARD: Para nossos participantes remotos, fomos informados que vocês não podem ver o Adobe Room. Nossa equipe de suporte técnico está analisando isso. Eles podem nos ouvir? Ok. Vamos continuar a apresentação. Ela será publicada no site ICANN.org. Pedimos desculpas pelas dificuldades técnicas. Elas estão sendo resolvidas.

CARLOS ALVEREZ: Tenho uma breve atualização sobre ERRP - Política de Expiração ou Recuperação de Registro. O formulário de reclamação foi atualizado, incorporando os requisitos desta política uma semana antes de sua entrada em vigor. Isso foi uma semana antes do dia 31 de agosto. Desde então, nossa equipe recebeu um pouco mais de 40 reclamações em relação à ERRP.

Basicamente, os problemas mais comuns em relação à política é que os registradores, alguns deles, não atualizaram adequadamente seus contratos de registro e suas políticas de renovação e relação incluindo os requisitos de tal política.

Alguns ainda não enviam as notificações de renovação como deveriam. Eles precisam enviar duas notificações de renovação antes da data de expiração. Uma 30 dias e outra uma semana antes dessa data. Se não houver renovação, a última notificação deve ser enviada cinco dias depois.

Alguns ainda não interrompem o caminho da resolução, e alguns pensaram que como seus domínios expiraram antes de 31 de agosto, mesmo permanecendo em [inaudível 00:15:24] renovação depois de 1º de setembro, que não precisavam interromper o caminho de resolução,

e tivemos que abordar alguns desses casos – obviamente, com a intenção de proteger os registrantes, com base no que a política nos oferece.

Em relação a atividades de divulgação, nossa equipe participou de várias reuniões, especificamente em relação ao RAA de 2013; nas reuniões que foram realizadas em Los Angeles, na China, em [inaudível 00:16:07] e Berlim. Além disso, na próxima sexta-feira, será realizada a Divulgação do RAA 2013 para Registradores da América Latina. Seria muito bom se os registradores locais pudessem participar.

Será um evento para todo o dia, e será uma oportunidade muito boa para aumentar seus conhecimentos e familiarizar-se melhor com o novo contrato. Eu farei uma apresentação de alto nível, após a execução, do novo RAA. Os registradores devem começar a celebrar contratos com seus revendedores. O RAA de 2009 determinava que os registradores podiam assiná-lo, agora eles precisam.

Eles também precisam obedecer o formato específico fornecido pelas especificações do novo RAA. Isso está sendo resolvido pela nossa equipe. Está sendo um trabalho um pouco demorado detectar as instâncias em que os registradores que estão executando o novo RAA não estão obedecendo o formato que está sendo usado por meio de um aumento em sua corporação.

Os registradores também devem fornecer informações específicas à ICANN e publicar essas informações em seu site. Você podem ler as informações necessárias no slide – endereço para correspondência, requisitos, características específicas do endereço, nome completo do

executivo, informações de contato e posição, e nome da entidade atual do registrador.

Alguns registradores fazem parte de grandes famílias, ou são de propriedade de uma subsidiária – uma afiliada de outra afiliada de uma empresa principal, de propriedade de alguém da lista. Então... A empresa principal definitiva. Precisa notificar a ICANN dentro de sete dias se entrar em falência, se seus registradores, executivos ou diretores forem condenados; e se for vítima de violações de segurança.

Agora, nossa equipe tem ferramentas novas e melhores. Especificamente, há outros motivos para suspender e rescindir o RAA, e os CEOS precisam confirmar, em janeiro de cada ano, que o registrador do ano anterior cumpriu com suas obrigações perante a ICANN, basicamente. Agora, com relação ao que a nossa equipe fez para se preparar, para abordar o novo contrato, disponibilizamos duas novas páginas "saiba mais", específicas para as provisões atualizadas do RAA 2013.

Essas páginas se relacionam especificamente aos serviços de proteção à privacidade e ao formato do WHOIS. Vocês encontrarão, se acessarem o site ICANN.org, depois recursos, a seção de conformidade. Se vocês rolarem um pouco para baixo, podem ver "content submission and FAQ" (envio de conteúdo e perguntas frequentes). Lá, vocês encontrarão muitas perguntas frequentes. Entre elas, essas duas páginas novas.

Também estamos criando 11 novos tipos de reclamações, relacionadas a algumas das novas obrigações sobre as quais a comunidade e os usuários poderão reclamar, se considerarem que os registradores não as estão obedecendo. Também estamos atualizando quatro tipos de reclamações

existentes para adequá-las ao novo contrato. Elas são basicamente erros de WHOIS, informações de contato do registrador e essas que estão no slide.

A partir de 1º de janeiro de 2014, os registradores terão que cumprir com alguns requisitos de contato em caso de abuso, basicamente indicar uma pessoa de contato para receber e lidar com as reclamações sobre abuso, além de publicar o processo que devem seguir. Eles deverão responder dentro de 24 horas. Isso se relaciona especificamente a solicitações vindas de órgãos de aplicação da lei de suas jurisdições. É um pouco estrito, mas estará presente.

Os registradores e revendedores devem fornecer um link para os Benefícios e Responsabilidades do Registrante. Essa obrigação é muito similar à que já existe no RAA de 2009. Temos as obrigações de precisão do WHOIS [inaudível 00:21:50].

Temos as obrigações de especificação de retenção de dados, que determinam que os registradores devem manter os dados e registros por dois anos. Mas se a lei local não permitir a retenção de dados por tanto tempo, eles podem seguir um processo determinado pela ICANN para serem liberados dessa obrigação. Assim, eles não terão que violar as leis locais.

O Contrato de Nível de Serviço de WHOIS determina que os registradores agora devem começar a prestar o serviço de WHOIS, obedecendo aos cronogramas específicos. Seus servidores terão que responder em 0,1 ou 0,2 milissegundos. Eles precisarão oferecer tempo de resposta e disponibilidade, portanto seus servidores WHOIS deverão

estar 99,99999%... O que estiver determinado no RAA – Não lembro de cabeça, mas é 100% ou 99,99999%.

Depois, eles terão que cumprir com o programa de registro de proxy e privacidade que muitas pessoas da comunidade estão esperando. Isso é para que vocês deem uma olhadinha. São as provisões que entrarão em vigor na execução. Primeiro, temos aquelas que entrarão em vigor em janeiro do ano que vem. Elas estão aqui. Os slides serão disponibilizados mais tarde. Agora, vou passar a palavra ao Victor.

VICTOR OPPENHEIMER:

Bom dia a todos. Sou Victor Oppenheimer, gerente sênior. Gostaria de fazer uma atualização rápida sobre os trabalhos de conformidade dos novos gTLDs, já que nossos trabalhos de conformidade se concentraram principalmente na implementação do identificador de solicitações na fase de planejamento. Começando com a fase chamada de transição para delegação, ou seja, contratação. O Grupo de Conformidade realiza verificações de conformidade dos solicitantes identificados como capazes de assinar o acordo.

Fazemos a verificação de sua integridade com base em declarações entre afiliações. O símbolo de nossa fase de implementação era o nascimento de um novo gTLD a partir do contrato dos serviços de reivindicação do período experimental e depois dos registros gerais. Estamos muito ocupados projetando os formulários da Web para reclamações ou denúncias de qualquer usuário em relação a uma suposta não conformidade dos operadores de registros, para todos esses processos que vocês veem identificados na parte direita do slide.

Vou falar sobre alguns deles mais tarde. O importante desse slide é a abrangência de nosso trabalho de monitoramento... É praticamente todo o Contrato de Registro, e é claro, as políticas de consenso aplicáveis são incorporadas por referência.

Isso significa todos os procedimentos de resolução de disputas, requisitos e mecanismos de proteção de direitos necessários de acordo com o documento pertinente para os serviços do período experimental e serviços de reivindicação, e um lembrete de que o RAA limita todas as auditorias ao Artigo (1), as garantias e representações do Artigo (1) e da governança do Artigo (2).

Então, esse foi um panorama de onde estamos nesse momento, em termos de formulários da web preenchidos, ou para o monitoramento interno, reclamações internas ou reclamações externas públicas. Por exemplo, na coluna preenchida, as primeiras duas são depósito de dados e relatórios mensais. Elas não são visíveis para o público. São processos internos que a Equipe de Conformidade monitora regularmente, e caso haja alguma inconformidade, será gerada uma reclamação de nossa parte.

Por outro lado, os processos que são públicos seriam, por exemplo, o período experimental, o acesso a arquivos na zona centralizada para os usuários finais que têm dificuldades para obter acesso dos TLDs aos arquivos da zona relevante. Na parte direita do slide estão os relatórios em que estamos trabalhando, em termos de material educativo, como perguntas frequentes e "saiba mais", ou o formulário da web para o envio de reclamações.

Ontem, realizamos uma divulgação com todos os representantes dos 24 gTLDs que foram delegados até agora. Ela foi um sucesso. A ideia dessa divulgação é começar as comunicações colaborativas com esses novos operadores de registros, antecipadamente em termos do contrato, e definir os rumos da colaboração durante o contrato.

MAGUY CERRARD:

O que vocês ouviram hoje se relaciona a todas as iniciativas em andamento na ICANN. Temos muitos trabalhos em andamento. Pensamos em dez reclamações cobertas no RAA de 2001 e 2009, e os [AT TLDs? 00:28:31]. Passaremos de dez para quase 40 tipos de reclamações diferentes até junho de 2014.

Então toda a análise e as revisões, e a apresentação das informações e formulários da web, para que possam não só receber relatórios e reclamações, mas principalmente fornecer informações ao público, explicando o objetivo disso, é o trabalho em que a equipe está realmente concentrada. Podemos receber e nos concentrar, mas o importante é como isso é percebido e entendido pela comunidade, para que todos possam realmente enviar reclamações à Conformidade.

Com os próximos slides, vou fazer uma atualização sobre o programa de auditoria. Quero me concentrar em um programa que lançamos no ano passado. No ano passado, a diretoria aprovou a conformidade contratual para o desenvolvimento de uma estratégia de três anos, metodologia e abordagem para fazer a auditoria de todas as partes contratadas que estejam no setor de nomes de domínio hoje.

A abrangência foi tão grande porque nunca tínhamos feito uma auditoria assim na ICANN. Ela não existe no setor, então realmente precisávamos criar um escopo baseado no risco para o público. As provisões que estavam no escopo do contrato em relação à auditoria foram colocadas em prática, e o ano passado foi o ano um. O ano um consistiu em 317 registradores e seis TLDs.

Tivemos um resultado de 99% de conformidade. O ano dois começou no ano passado. Este é o cronograma e as cinco fases pelas quais passamos. Vou passar para este slide aqui para compartilhar com vocês o escopo do ano dois. São as amostras restantes dos registradores atuais, e esta lista aqui à direita mostra quantos registradores de cada país foram examinados e estão dentro do escopo da auditoria para o ano dois.

À esquerda, essas informações estão em números. Também selecionamos 317, e vocês podem notar que logo abaixo há uma linha que diz "Total - Implementação ano um". Essa linha consiste em cinco registradores que, no ano um, foram considerados fora de conformidade, e tiveram que aplicar um plano de correção. Muitos registradores executaram e concluíram o plano de correção no ano um. Esses cinco tinham diferentes atividades, complexidades, por algum motivo – Ele não foi concluído.

Mas o plano era muito claro. Eles cumpriram o plano, mas o programa estava fechado, então nós os passamos para o ano dois e eles são os felizardos que passarão por outra auditoria este ano. Então, no ano dois poderemos confirmar se tudo o que eles corrigiram está de acordo com seu contrato com a ICANN e para atender a comunidade.

Para os registros, a parte de baixo é o tamanho da amostra. Gostaria de lembrar que nem todos os registros são obrigados a passar pela auditoria, e mesmo assim esses registros colaboraram. Quando as pessoas pensam em uma auditoria, algumas não gostam. Bom, eu venho desse setor, então eu amo auditorias, mas mesmo antes de trabalhar com conformidade, a auditoria nos dá uma oportunidade de melhorar, de pedir verba e melhorar mais.

A colaboração com as partes contratadas no exercício da auditoria foi muito eficaz. Este slide se chama "exercício de autoauditoria interna". "Auto" significa que a conformidade contratual realizou um exercício interno de auditoria. As pessoas dizem: "Como vocês podem fazer a própria auditoria?" Bom, a consistência da nossa equipe é muito clara.

Temos um Gerente de Risco e Auditoria, que está 100% concentrado nessa função. Esse Gerente não trabalha nas atividades do dia a dia de conformidade, então não temos um conflito de interesse. Seu foco é especificamente a conformidade contratual, risco e auditoria. Ele está gerenciando o ano dois do programa atual e todo o programa, mas tivemos uma oportunidade, como vocês devem lembrar, e há pouco tempo consolidamos nossos processos – nossas ferramentas, nossos procedimentos foram documentados.

Então, queríamos fazer um exercício fazendo uma auditoria própria. Criamos o que chamamos de "45 controles". Os controles se concentram no processo, alguns procedimentos do sistema, comunicação... Então os controles eram diferentes de acordo com as pessoas, processos e ferramentas, e o Gerente de Risco e Auditoria entrevistou, examinou e realizou a auditoria da nossa equipe. Dos 45

controles no total, ele identificou oito com os quais não estávamos em conformidade.

As exceções foram observadas e estavam relacionadas a duas áreas – sistemas e procedimentos, o que já esperávamos. Tínhamos acabado de concluir a consolidação do nosso sistema, não fazia nem um mês. É uma loucura fazer uma auditoria tão cedo, mas queríamos ser proativos imediatamente, sabendo o que nos esperava em 2013 e os trabalhos com os novos gTLDs.

Então, a Equipe de Conformidade corrigiu imediatamente os itens de procedimento, porque isso é essencial para nós. Nós os corrigimos e isso foi concluído em agosto. As atualizações de software foram corrigidas, testadas e serão implementadas em dezembro.

O plano é realizar outra auditoria interna em maio. Como vocês sabem, a ICANN trabalha de acordo com o ano fiscal, então a primeira auditoria foi feita em julho do ano passado, e agora vamos realizar a segunda auditoria interna em maio e informaremos os resultados à comunidade. Falamos sobre todas essas consolidações, processos e ferramentas.

Como medimos nosso avanço e o que fazemos com isso? Quero compartilhar este slide com vocês, mas ele também será mostrado no fórum do WHOIS sobre melhorias amanhã. O que eu queria compartilhar com vocês é o que é avanço, e o que fazemos quando implementamos todas essas funções ou processos?

Primeiro, o que percebemos é que não é só o volume do WHOIS – sempre teremos um volume de erros no WHOIS. Essa é a reclamação número um que recebemos. Mas o que percebemos é que queríamos

medir nossa taxa de sucesso. Sabemos que tínhamos ferramentas fragmentadas, processos inconsistentes, falta de documentação, mas queríamos começar a medir.

Começamos a medir em setembro de 2012, porque tudo estava tão fragmentado, mas começamos a coletar os dados por meio de planilhas do Excel – eu sei que é manual – mas precisávamos começar a padronizar... Pequenos passos, como dizem por aí. Queríamos dar início ao processo. O processo era muito diferente para os diferentes membros da Equipe de Conformidade, e a ferramenta que estava sendo usada no momento era muito diferente da que temos hoje.

Só posso falar de duas coisas. Queríamos fazer medições e manter as coisas simples, então começamos com um processo consistente e o que estamos mostrando a vocês aqui no gráfico são duas colunas. Espero que vocês possam participar da sessão de amanhã, mas caso contrário, eu queria mostrar isso. A primeira coluna é o tempo médio de retorno em dias úteis, de quando a Conformidade da ICANN recebe uma reclamação, ela é validada, aberta e enviada ao registrador.

A coluna amarela mostra o ciclo de vida completo de uma reclamação, de quando ela é recebida a quando ela é fechada. Fechada significa resolvida. Se vocês vissem quando ainda tínhamos falta de automação e consistência... O começo é aqui. Aqui, houve um pico, porque tivemos um grande volume, e nesse cronograma criamos o que chamamos de "sala de guerra" – não é um termo divertido, mas dá para colocar todas as pessoas em uma sala e almoçar.

Foi uma ótima oportunidade para treinar toda a Equipe de Conformidade sobre como processar os erros de WHOIS, como validar as

respostas recebidas dos registradores. O que fizemos nos deu a oportunidade não só de praticar o processo que foi implementado com toda a automação no meio de março. O processo ainda era bastante manual. Depois, no meio de março, implementamos o primeiro tipo de reclamação no sistema consolidado, e vejam o que aconteceu.

Quando você tem melhor visibilidade dos dados, você tem um processo automatizado, consistente, é possível rastreá-lo e ele solicita. Está tudo na sua frente, no mesmo lugar. A equipe foi treinada de forma consistente, e agora vocês podem ver o tempo de resposta do início ao fim. O processo foi reduzido, a automação nos ajudou a melhorar a visibilidade, a consistência e a geração de relatórios.

Sobre as medidas... Desculpem, já começamos o slide de medidas se vocês não notaram, gente. Outra coisa que implementamos recentemente na Equipe de Conformidade é o que chamamos de questionário de avaliação. Se vocês estão acompanhando nossas atualizações mensais, tentamos oferecer resultados dos questionários de avaliação por trimestre. Por que precisamos de um questionário de avaliação?

Ao prestar um serviço, que é o que a Conformidade está fazendo na comunidade, é necessário confirmar a satisfação não só do relator, mas também do reclamante e das partes contratadas. Assim, a Conformidade, no encerramento de uma reclamação, envia um questionário de avaliação com cinco perguntas. Ele vem na notificação de encerramento.

O questionário é enviado ao relator e à parte contratante – nesse caso, os registradores, porque é aí que a maior parte das atividades acontece

– e fazemos essas cinco perguntas. A última pergunta do questionário é "No geral, como você classifica a experiência da reclamação?" Os resultados do questionário estão aqui. Eles variam de muito fácil...

Basicamente, quando você envia uma reclamação, quando colabora com uma Equipe de Conformidade, as perguntas se concentram no processo, no sistema, nas pessoas e na satisfação geral. Temos uma oportunidade aqui, mas não é fácil. O desafio que temos é que a taxa de resposta ainda é baixa, então estamos tentando ver como aumentar isso. O que estamos fazendo com o questionário também é criar KPIs para basear nossas melhoras.

Estamos fazendo um trabalho muito intenso na criação das perguntas frequentes. Melhoramos o site e queremos medir o impacto disso. Não tínhamos muito tráfego ou que chamamos de "perguntas frequentes fáceis". Herdamos o que estava lá. Fizemos um trabalho intenso para reformar isso, para facilitar a experiência do usuário, em inglês, e estamos medindo o que chamamos de acessos à página de conformidade.

Eu recebo esses dados. Não os tenho imediatamente, mas nós os recebemos da equipe da web - a amostra mostra que 80% dos usuários são únicos, então temos tráfego. Isso também nos ajudou porque houve uma redução de algumas das reclamações comuns, porque as pessoas estão mais informadas sobre o que fazer em determinados casos. Na parte inferior, como vocês devem lembrar, Fadi anunciou há uma ou duas reuniões que agora em myicann.org há uma guia de medidas de conformidade.

Ela é estática. Ela é atualizada mensalmente, mas também estamos monitorando o tráfego dessas páginas para ver se elas estão sendo usadas. As medidas do myICANN analisam basicamente... Recebemos muitas perguntas, comentários e feedback das pessoas que participam do desenvolvimento de políticas ou dos Grupos de Trabalho. Coletamos muitos dados. Entrem no myICANN e vocês verão muitos dados. Mas como classificamos os dados, o que fazemos com eles, e como medimos as oportunidades de melhoria?

Este slide mostra as cinco regiões da ICANN, e é um relatório sobre o período da última reunião da ICANN até agora. Capturamos o volume de domínios para essa região. Capturamos o número de registradores da região, e definitivamente analisamos o número de reclamações. Depois, transformamos em porcentagens para poder comparar de igual para igual. Fazemos o que chamamos de medição normalizada.

Não é justo medir apenas pelo volume de reclamações. Temos registradores muito grandes, temos registradores boutique muito pequenos. Volume, nesse caso, não é um bom indicador. Para que possamos analisar as regiões e trabalhar, em que precisamos nos concentrar? Por exemplo, fizemos um trabalho muito intenso na região da Ásia-Pacífico no último trimestre. Neste trimestre, estamos nos concentrando na América Latina, porque vejam a porcentagem de registradores com reclamações na região.

Gostaria de poder dizer que podemos medir e diminuir isso. Estamos tentando, mas não conseguimos ver se podemos realmente diminuir isso. Estamos vendo que há mais entendimento. O fator mais comum

nessas duas regiões é a falta de interpretação ou entendimento do processo, e a falta de acompanhamento durante e depois do processo.

Então, as atividades de divulgação para essas duas regiões se concentram em entender quando você recebe uma notificação ou consulta, como responder, até quando fazer isso e o que fornecer. Também reforçamos a nossa equipe, porque agora temos uma presença global muito mais intensa e podemos cobrir os diferentes fusos horários e idiomas. Quando nos comunicamos com as regiões em nossas notificações, às vezes as enviamos em outros idiomas.

Elas sempre estarão em inglês, mas adicionamos outro idioma. Por exemplo – ela é exibida em inglês com opção de mandarim. Exibida em inglês, com opção em espanhol. Mantivemos dois idiomas porque a Equipe de Conformidade da ICANN é global, e queríamos começar a poder fazer o que chamamos de prestação de serviços em todo o mundo. Isso permite que qualquer membro da equipe não só leia em seu idioma nativo, mas também que tenhamos um idioma comum, o inglês.

Então, nós nos concentramos nessas duas regiões para tentar destacar a importância de como responder, até quando, o que fornecer, que dados são considerados válidos e por que eles não estão interpretando suas obrigações de forma adequada. Este slide analisa isso... Agora vocês podem pegar esses dados, e com essa figura começar a analisar as tendências.

Essas são as reclamações de registradores para a região. Abaixo, colocamos isso em um gráfico para mostrar que em agosto tivemos um volume mais alto de tendências, mas houve uma redução. Essa redução,

de quase 5, foi graças às perguntas frequentes que criamos. Foi aí que o tráfego foi maior, nas perguntas frequentes. O que chamamos de perguntas dos clientes diminuiu, porque estava tudo esclarecido nas perguntas frequentes.

Agora, estamos vendo um pouco de aumento no volume em outubro, e podemos esperar muito mais reclamações, porque como vocês ouviram na atualização anterior de Greg, agora a Equipe de Conformidade pode receber reclamações de erros do WHOIS de forma individual ou várias reclamações ao mesmo tempo. Também acabamos de lançar as reclamações em massa.

Esperamos ter um volume muito maior para mostrar, e informaremos o que isso significa e quais são os resultados. Queria compartilhar esse slide com vocês. Sempre falamos sobre o processo que implementamos. Como medimos o sucesso do processo? O sucesso do processo está relacionado com o que chamamos aqui, à esquerda, de TAT. Tempo de resposta. É importante. É importante para vocês, como membros da comunidade, é importante para os registradores, é importante para a conformidade.

Fazer uma reclamação é como ir a um restaurante. Você quer comer a comida. Você quer saber que ela está chegando e quer ver isso acontecer. Quando você faz uma reclamação, quer saber que ela vai dar frutos e quer ter uma resposta, uma resolução e um encerramento. Alguns dos tempos de resposta que temos com os registradores... Na verdade, um deles é muito vinculante em relação ao contrato, os erros do WHOIS.

Os registradores deveriam tomar medidas razoáveis para investigar e trabalhar com os registrantes para corrigir os erros do WHOIS. Essa obrigação deve ser cumprida em 15 dias. Outras obrigações de conformidade contratual, o que a equipe de conformidade determinou com a parte contratada, é um tempo de resposta de cinco dias úteis.

Nós já falamos sobre primeiro aviso, ou primeira consulta do processo. Segundo aviso, terceiro aviso. Isso é o que chamamos de prevenção, a colaboração ou resolução informal. A única coisa que a comunidade verá sobre isso é o volume e o tempo de resposta. Vocês nunca verão quem tem o maior volume ou quem tem a maior reclamação aqui, porque essa é uma oportunidade para que a ICANN trabalhe com uma parte contratada para resolver e trabalhar nos problemas.

Agora, nessa resolução informal, se e quando uma parte contratada não fornecer informações suficiente ou não responder, é nossa obrigação aplicar — vejam a parte direita da tabela — o contrato. É isso que a Conformidade faz, mas não dá para passar diretamente para a aplicação sem colaboração e sem tentar resolver o problema primeiro. É preciso dar uma chance e o benefício da dúvida para resolver o problema.

Com base no meu mandato na ICANN, muitos dos problemas, como vocês sabem, não decorrem só do volume de reclamações refletido aqui. Quando eu entrei na diretoria, esse processo não existia. Implementamos isso em setembro. Vocês viram os níveis altos. Nosso objetivo é tentar ver se podemos realmente eliminar o terceiro aviso. Esse seria meu objetivo final. Não é justo estabelecer esse objetivo para a equipe ainda.

Neste ano, temos iniciativas demais. Mas eu sempre gosto de estabelecer uma visão, um objetivo como organização. Por que isso é importante? Isso significa que não só a ICANN, mas também a parte contratada e a comunidade, resolvam os problemas depois do primeiro ou do segundo aviso, sem chegar à aplicação.

Aqui vocês podem ver o volume e como ele diminui. O primeiro aviso sempre vai ser alto. Não podemos controlar quantas reclamações recebemos. Nosso controle começa garantindo que tenhamos resposta do registrador dentro do tempo de resposta, que tenhamos os dados certos que solicitamos para revisar, validar e fazer o acompanhamento.

Todos esses dados que capturamos durante a resolução informal, se e quando um registrador ou parte contratada estiver em violação, a cronologia é fornecida na violação. A comunidade saberá. Se vocês entrarem em nosso site, em "notices" (avisos), se abrirem qualquer aviso de violação do fim de 2011 até agora, verão uma abordagem consistente, uma carta em formato comercial, muito clara, de mais ou menos uma página. Ela tem alguns detalhes sobre o assunto, mas a seção mais importante e consistente em todos os avisos de violação é a cronologia.

A cronologia informará quando o primeiro aviso foi enviado e para quem. O segundo aviso foi enviado – qual era a data desse TAT? Para quem ele foi enviado? No segundo aviso, a Equipe de Conformidade espera alguns dias. Senão obtivermos resposta do registrador, entramos em contato por telefone em seu fuso horário. A equipe chega mais cedo ou sai mais tarde para poder acomodar o fuso horário, para fazer a chamada ao registrador.

Registramos para quem a chamada foi feita, para que número. Capturamos se houve resposta e um resumo. Então a cronologia tem uma janela para que a comunidade veja o que aconteceu. Na fase de aplicação, se um registrador resolver tudo antes de aplicação, você não vai saber.

Taxas de encerramento. Nós já falamos sobre as taxas de encerramento de reclamações. Vocês viram nos slides o volume que recebemos, quantos são primeiros, segundos, terceiros... Nosso objetivo, quando começamos esse anos, era um objetivo interno. Vou compartilhá-lo com a comunidade pela primeira vez. Foi um pedido de um certo senhor sentado nesta mesa, que não para de pedir os KPIs. Mas não foi só por esse pedido.

Também precisamos aplicar esses KPIs, e agora estamos mais confiantes de que a ferramenta está funcionando, os dados estão limpos, e que realmente podemos começar a informar vocês com mais eficiência. Estabelecemos uma meta de 55%. Estabelecemos essa taxa porque perdemos uma ferramenta nova. Tivemos que fazer novos treinamentos. Contratamos novos funcionários.

Então, precisávamos estabelecer uma meta que pudéssemos garantir que a equipe cumprisse, e esperar que ela fosse superada. É isso que esse gráfico informa. A meta abrange vários fatores – o volume, o processamento da equipe e o TAT (tempo de resposta). Medidas de desempenho de conformidade. Já falei sobre TAT, taxa de encerramento, melhoria própria, programa de auditoria ano dois...

Então, as medidas que criamos para este ano, para o nosso sucesso para o ano fiscal 15, estão relacionadas a estes cinco pontos aqui. Adivinhem

só? É muito importante – e avisem se não estiverem de acordo – que façamos as medições de nosso preparo para a conformidade com o RAA 2013 com base nas reclamações adicionais, perguntas frequentes, treinamento, procedimentos.

O preparo abrange muitos fatores. Não é só "Sim, o contrato foi assinado. Está em vigor." É tudo o que leva a isso – analisar o contrato, identificar as provisões que precisamos divulgar, permitindo que vocês façam reclamações ou enviem um relatório. É permitir que façamos monitoramento interno – o que medimos? O que informamos? –, criar perguntas frequentes, procedimentos, garantir que o sistema esteja atualizado.

Então, o preparo para a conformidade é um trabalho mês a mês. Isso também vale para os novos registros. Eu já falei que estamos passando de 10 para 40, então até junho de 2014, nossa taxa de sucesso será ter todas essas 30 reclamações novas ou tipos de relatórios criados – gradualmente, é claro, não vamos fazer tudo de uma vez porque as provisões entram em vigor gradualmente. Então vamos começar a implementá-las gradualmente.

A medida de sucesso para isso será a conclusão de todas essas coisas. Nosso fator de sucesso está aqui para completar o programa de auditoria ano dois dentro do cronograma. Informamos a vocês quando implementaremos cada fase. Nossa taxa de sucesso para a auditoria interna é melhorar nossa revisão em maio em 20%, e nosso sucesso para a taxa de encerramento de reclamações é melhorar 10%.

Quero lembrar a todos que por favor, dedicamos muito tempo e nos esforçamos muito para ouvir a comunidade sobre o que poderia tornar o

site e as informações melhores e mais úteis. Acessem o site de conformidade na ICANN.org. Também vamos oferecer atualizações mensais nos seis idiomas da ONU. Além disso, as perguntas frequentes. Antes de enviar uma reclamação, se vocês clicarem em perguntas frequentes, elas são fornecidas nos seis idiomas da ONU.

Disponibilizamos esses dados e queremos começar a garantir que a comunidade tenha acesso a eles, então estamos tentando divulgá-los porque estamos vendo o tráfego. Acho que também podemos aumentar isso. Com isso, concluímos os assuntos da agenda para esta manhã. Vou começar a responder as perguntas do público. Digam seus nomes e afiliações antes de fazer a pergunta.

SHANE TEWS:

Olá, Shane Tews da 463 Communications. Atualmente, a equipe é formada por quantas pessoas?

MAGUY CERRARD:

Atualmente temos 18 funcionários em período integral e estamos no processo de estabelecer presença em Cingapura. Também temos suporte terceirizado.

SHANE TEWS:

Eles são designados por expertise específica? Durante o treinamento com várias partes interessadas, obviamente há muitas coisas que os membros estão interessados em monitorar. Aliás, obrigado, sua apresentação foi ótima.

MAGUY CERRARD: Obrigada. Eles são designados por expertise na auditoria, e temos muito do que chamamos de funcionários legais na minha equipe. Eles não trabalham na qualidade legal, gente, eles trabalham para o entendimento da análise da conformidade contratual. Muitas pessoas que trabalham conosco, sejam partes contratadas, reclamantes ou relatores, trabalharam com direito antes.

Muitos dos relatórios que recebemos, como UDRPs, têm necessidade legal. Mas tenho uma equipe muito forte que é da área, com experiência em tecnologia e conformidade. Então, o foco não são os grupos constituintes, mas sim o contrato.

EVAN LEIBOVITCH: Oi Maguy. Meu nome é Evan Leibovitch. Sou vice-presidente do Comitê Consultivo At-Large. Um dos slides anteriores mostrava que no período de julho a outubro havia 24 problemas em aberto. Dizia "Abertos após aplicação" e 11 foram considerados violações. Sim, esse slide. O que acontece na lacuna? Como 24 vão até o fim e apenas 11 são considerados violações, o que acontece com os outros?

CARLOS ALVEREZ: Evan, sou Carlos, gerente sênior da equipe da Maguy. Esses 24 que você vê ali em aplicação - e a aplicação é uma etapa do processo em que, quando envia-se o tíquete do terceiro aviso, depois de cinco dias o sistema passa esse tíquete para a próxima fila, conhecida internacionalmente como "aplicação".

Isso não significa que um aviso de violação tenha sido emitido, apenas que a equipe precisa analisar a resposta do registrador ou do registro e

decidir se a violação deve ser emitida ou encerrada. É só uma etapa antes de que a questão se torne uma violação formal ou que seja encerrada.

EVAN LEIBOVITCH: Isso significa que os outros 13 que foram encerrados antes foram considerados violações?

CARLOS ALVEREZ: Sim.

EVAN LEIBOVITCH: Ok. Tenho mais uma pergunta, espero que você não ache que está fora do escopo, mas como agora vocês desempenham uma das funções mais públicas do trabalho da ICANN, vocês coletam estatísticas sobre as reclamações que entram e não são válidas para o que vocês precisam fazer?

Ou seja, se alguém faz uma reclamação e ela está além do que vocês podem fazer? Seja por um cc ou algo que a equipe de Conformidade não possa resolver? Isso não é necessariamente problema de vocês, mas essas estatísticas são muito necessárias para ajudar a direcionar a ICANN em relação ao foco público.

CARLOS ALVEREZ: Sim. Sempre que a Equipe encerra uma reclamação, incluímos no sistema vários códigos de resolução, e esses códigos são específicos para os motivos do encerramento de cada reclamação. Há muitos códigos de

resolução diferentes, dependendo do tipo de reclamação. Alguns deles são genéricos e se aplicam a todos os tipos de reclamações. Outros são muito específicos para cada área, como transferências, renovações, UDRP.

Agora estamos começando a ter – por alguns meses – medidas sobre os motivos do encerramento de cada reclamação específica. Então sim, temos isso.

MAGUY CERRARD: Vou me adiantar, Evan, já sei qual é a sua próxima pergunta. Vamos ver se eu conheço bem o meu público: "Quando você vai nos informar sobre isso?"

EVAN LEIBOVITCH: Só uma questão, se vocês coletam as informações, têm acesso a elas, acho, que é a próxima questão prática.

MAGUY CERRARD: Quero agregar algo ao que o Carlos acabou de falar para vocês, é que a Equipe acabou de passar por um exercício para identificar e definir como chamar os códigos de resolução. Mais uma vez, estando em Conformidade, eu sei que as pessoas dizem "O mundo de vocês é chato porque vocês são preto no branco. $1+1=2$. Vocês seguem fatos." Adivinhem só. Adoramos isso, porque é muito fácil entender e colocar em prática processos para dar suporte a isso.

Então, o exercício que realizamos levou várias semanas, para falar a verdade. Foi a coleta de todos os códigos de resolução diferentes que

estavam sendo usados. Queremos dar uma abordagem padrão para eles, uma definição padrão. Na minha vida anterior, antes de entrar na ICANN, eu nunca passei de dez códigos de resolução, mas essa vida anterior era muito mais simples que aqui na ICANN. Estamos com mais de 40 códigos de resolução.

A Equipe está terminando. Ainda estamos capturando os códigos de resolução, mas o que queremos fazer é garantir que haja uma mensagem consistente, para que possamos manter vocês informados também de forma consistente—o que chamamos de comparação de igual para igual. Divulgaremos para vocês uma atualização com base no avanço do último trimestre.

Eu também queria observar que sempre informamos a comunidade sobre reclamações de conformidade fora do escopo. Se vocês consultarem algumas apresentações anteriores de reuniões anteriores da ICANN, isso era capturado em uma categoria chamada "reclamações de clientes". Ela se relacionava a todas as categorias que o Carlos mencionou.

Eu coloquei o slide 22 de volta na tela aqui para o público porque eu tinha acabado de falar sobre como as perguntas frequentes ajudaram a reduzir o volume das reclamações. Queríamos medir o sucesso de todas essas perguntas frequentes. Começamos a criar essas perguntas ao redor do que chamamos de reclamações fora do escopo. Ainda temos um espaço reservado.

Não é possível enviar uma reclamação, mas há uma sessão de perguntas frequentes com instruções claras sobre o que fazer. Então agora, se

ainda aparecer alguma coisa devido a outros problemas, isso pode ser informado, mas também podemos reduzir as outras reclamações.

EVAN LEIBOVITCH:

Desculpem, só para continuar – e vou parar nesse ponto – isso significa que se alguém chegar e tiver uma reclamação sobre um cc, que está além do que vocês podem processar, isso significa que vocês direcionam essas pessoas às perguntas frequentes ou vocês têm uma resposta pronta do tipo: "Desculpe, não podemos ajudá-lo, mas você pode encontrar ajuda em outro lugar"?

Minha preocupação agora é que as pessoas pensem que chegaram a um lugar e depois vejam que "Não, você pode ir até lá saindo daqui". Só estou tentando reduzir o número de ruas sem saída, mesmo se for para uma coisa com a qual vocês não podem ajudar diretamente.

MAGUY CERRARD:

Sim, nós fizemos isso. Para a Equipe telefônica, se vocês acessarem o site da ICANN, no link para o envio de reclamações e perguntas frequentes, vocês verão como resolvemos isso, Evan. Temos, por exemplo, os ccTLDs. Eles estão apresentados nos diferentes idiomas. Um guia para os visitantes. Ele explica o que é a lista e o que fazer. Então levamos tudo isso em consideração.

PAUL MCGRADY:

Sou Paul McGrady. Sou sócio na Winston & Strawn. Também sou autor do Tratado de Nomes de Domínio da LexisNexis. Sou presidente do

subcomitê sobre governança na Internet para a Associação de Marcas Registradas Internacionais.

Desde que Stacey entrou em cena há vários anos, quando a ICANN não fazia nada a respeito da conformidade, e começou a cuidar desse assunto, declarei em todas as reuniões de que participei que via um avanço, e portanto podia dizer palavras de incentivo.

Fico triste de dizer que esta é a primeira vez em que preciso dizer que não vejo avanços. Temos muitos dados, mas do ponto de vista prático do usuário, os processos, pelo menos para mim – e talvez alguns dados históricos sejam úteis, não sei – parece que – peço desculpas pelo coloquialismo aqui, alguns de vocês podem não entender – a Receita Federal e os sistemas de tíquetes de perguntas dos registradores tiveram um bebê.

Realmente estamos – pelo menos eu estou – sentindo decepção. Tentei usar esse sistema, em que há uma questão envolvendo um problema de conformidade com UDRP e um problema de conformidade de política de transferência, e na metade do processo, a equipe tentou encerrar o tíquete. Tive que implorar que o tíquete permanecesse aberto. Estou tentando lidar com um determinado registrador que está insistindo no fornecimento de informações do passaporte para emitir um código de autorização.

Eles não emitem um código de autorização para o e-mail do contato administrativo que agora está associado aos nomes de domínio depois da UDRP. Estamos registrados como conselho para o cliente que está tentando mover esses nomes de domínio para o nome do reclamante,

mas também afastá-los de um registrador fora de conformidade em uma jurisdição em que esses nomes de domínio não deveriam estar.

Só recebemos aborrecimentos, aborrecimentos, aborrecimentos. Eu gostaria muito de entender o processo de treinamento, porque fiquei com a sensação desagradável de que ou as pessoas não estão sendo instruídas sobre como essas políticas funcionam juntas... Na verdade, no fim de uma reclamação sobre UDRP, se você vencer, há uma transferência, então essas coisas não podem ser bifurcadas.

A outra alternativa é que as pessoas – e isso é o que não quero que aconteça, mas é o que acontece quando as organizações crescem, criam sistemas e conseguem 40 códigos de resolução – estejam só tentando encerrar um tíquete. Elas são incentivadas a fechar os tíquetes. Se você puder resolver isso, então pode colocar um selo de "resolvido" no seu arquivo e ganha uma estrela dourada.

Então, eu acho que todas essas coisas são ótimas, todas essas medidas e medições, mas acho que o elemento humano desapareceu, e parece que o desejo verdadeiro de ajudar também. Eu recomendaria que vocês parassem de se importar só com os números e com os gráficos e essas coisas, e se perguntassem se isso realmente tem sentido.

Em relação ao questionário de satisfação, eu também pediria que vocês se afastassem disso e analisassem – talvez vocês tenham feito isso – mas vocês pediram para um especialista analisar as taxas de respostas das pessoas que foram atormentadas por semanas, e que podem não estar felizes com o processo ou com o resultado final, qual é a probabilidade de que eles respondam a mais alguma coisa vinda de vocês?

Primeiro, as pessoas que tiveram uma resolução rápida, enquanto há essencialmente cansaço por parte das pessoas que estão tentando usar esse sistema, e depois medir os resultados desse cansaço, para obter um número real de como as pessoas estão se sentindo. Um número sozinho pode ser só um número. Então eu recomendo que vocês analisem isso – para ver se esses questionários de satisfação trazem algum dado que realmente importe.

Você disse uma coisa interessante – que vocês não podem controlar o número de reclamações que recebem. Não sei se isso é totalmente verdadeiro, o que me leva a – depois de minha explicação pomposa – minha pergunta real. Acho que vocês podem controlar o número de reclamações publicando os dados do registrador.

Eu sei que você disse que vocês não fazem isso, e fiquei curioso – qual é a justificativa para não publicar os dados específicos sobre registradores fora de conformidade até o aviso de violação? É uma informação estratégica importante para possíveis reclamantes de acordo com a UDRP. Também é uma informação importante para a proteção dos consumidores, para quando os registrantes escolhem um registrador.

Pelo que eu sei, não há direitos de privacidade dessas informações. A ICANN recebe muitas críticas por parecer ser apenas uma associação de comércio para suas partes contratadas, e isso, visto de fora, parece que vocês estão acobertando algo. Se você for colocar a sua mão em um asilo, vai tentar encontrar informações sobre reclamações – mesmo se elas terminarem sendo consideradas infundadas, você vai querer saber quantas reclamações havia.

O mesmo vale para praticamente todos os setores. Se você estiver comprando um carro, e vir um artigo sobre uma reclamação sobre a Toyota que no fim das contas era infundada, porque problema era da pessoa que pisou no acelerador em vez do freio, você vai querer ler de qualquer jeito. Então não sei... Qual é a justificativa para que a ICANN oculte esse tipo de informação sobre seus registradores? Acho que seria revelador ver exatamente quem são os quatro ou cinco maiores responsáveis pelos problemas, quem causa a maioria dos problemas para nós e para vocês.

MAGUY CERRARD:

Espere um pouco. Você fez três perguntas e quero confirmar uma coisa antes de responder. Eu só queria confirmar... Obrigada por chamar a minha atenção para esses três itens. O que vou fazer... Eu mesma preciso fazer alguns comentários. Sem avanço. Não concordo com isso, mas essa questão não é sobre concordar ou não. O mais importante é que essa é sua perspectiva, porque você não está recebendo um serviço, e tem a ver com uma reclamação específica.

PAUL MCGRADY:

Sim, e não preciso que você fale dessa reclamação específica...

MAGUY CERRARD:

Não vou fazer isso. Posso terminar minha resposta?

PAUL MCGRADY:

Claro. Eu só queria confirmar, sim, concordo que o que eu contei foi só um exemplo, e não espero que você concorde que não há avanço. Como

you said, this is only my perspective, and it is based on the detailed analysis of the Department of Compliance, because I confess that I have been a fan of yours for a decade.

MAGUY CERRARD:

Can I speak? Thank you. I always told my team that if a perception exists, it has a certain degree of reality. I want to thank you for calling my attention to the deception. You will do an internal analysis of basic causes [inaudible 01:14:26] to verify the status of this specific instance; what happened during the process, where the training opportunities, as you said, or the improvement of communication, and we will send you a response.

You will receive a response and I will be in copy... Carlos is on my right. We will take some days of vacation after this meeting, but we will give you some time, we promised to answer this question. You will put it on my agenda. In relation... I will not talk about the questionnaire evaluation. People have different opinions about questionnaires. We receive different questionnaires, it is a matter of preference.

But I want to highlight one thing about the questionnaires evaluation, Paul. We receive a classification and also comments. In my team, there is a specialist in measures, evaluation of performance, generation of reports, with many years of experience in operations and customer service. I and he pay attention not only to the classification, but also to the verbal feedback, and we try to identify opportunities for improvement, or we get in contact with the author of

comentário para obter esclarecimentos. Nós damos muita importância a isso.

Em relação ao seu último comentário, sobre minha declaração de que não temos controle sobre o número de reclamações, você disse que isso poderia ser resolvido se a equipe de conformidade publicasse os dados dos registradores. Preciso dizer algo sobre isso. Não sei como as duas coisas estão relacionadas, mas nós publicamos muitos dados. Se você conhece o nosso processo de conformidade, que nós publicamos... quero colocá-lo aqui na tela.

É um processo que criamos com a comunidade, eu conduzi essas sessões pessoalmente em todas as áreas e pedi feedback em duas reuniões antes de finalizá-lo e estruturá-lo. Desculpem, minha tela está se apagando, não sei por quê. Para os participantes remotos, entrei no site, no site de Conformidade, em "processo" e cliquei em "processo geral de conformidade".

Deve haver uma oportunidade, independente do setor ou da empresa em que você trabalha, é preciso permitir o que chamamos de resolução informal. A resolução informal é entre duas partes, e é necessário trabalhar. O objetivo não é a falta de transparência. Mas sim a capacidade de primeiro – essa é uma reclamação válida? Não devemos publicar tudo o que recebemos. Se for válida, precisamos poder trabalhar com as partes contratadas para resolvê-la, e dar a elas a oportunidade de resolvê-la.

Não se pode publicar tudo automaticamente. Dito isso, se a parte contratada chegar ao que chamamos de etapa de aplicação, do ponto de vista público, isso é grave, porque ela realmente violou o contrato.

Como eu disse antes, se você acessar os avisos de violação, nós fornecemos a cronologia e todos os eventos que levaram à aplicação. Então sim, não publicamos os dados quando a questão ainda é informal porque queremos a oportunidade de resolvê-la, e os índices de resolução são fenomenais.

Mais uma vez, é por isso que analisamos as medidas. Se não estivéssemos vendo essas taxas de resolução, voltaríamos ao volume – o volume varia de acordo com o tamanho do registrador, como eu disse antes. Não é justo publicar só o volume, que não explica toda a história. Quando chega a etapa de aplicação, tudo fica visível para a comunidade em relação à violação e aos motivos.

PAUL MCGRADY:

Eu entendo isso, embora não responda à minha pergunta, mas obrigado. A questão é, qual é a justificativa para ocultar as informações quando elas poderiam ser muito úteis para os consumidores e para tomar decisões? Não ouvi uma justificativa para isso, apenas que vocês querem uma chance de resolver tudo às escuras com a parte contratada... Não acho que isso seja... Isso não é uma justificativa.

Não é verdade – talvez no setor de nomes de domínio seja verdade, obviamente é – mas no mundo real, e em outros setores, não é verdade que não há dados sobre reclamações publicados essencialmente pelos reguladores. Há dados sobre reclamações de todos os tipos, então eu entendo o que você diz e agradeço a sua resposta, mas ela não responde à pergunta.

EVAN LEIBOVITCH:

Olá. Seu nome era Paul? Quero falar sobre isso, obrigado pela observação, do ponto de vista do At-Large, que também está trabalhando nisso. Eu só queria reformular um pouco a pergunta. O desejo de não divulgar os dados em um primeiro momento é algo que legalmente faz parte do RAA, ou seja, existe o direito à privacidade nas etapas iniciais?

A falta de divulgação se deve ao contrato, ou seja, o direito à privacidade nas etapas iniciais está em contrato? Ou é simplesmente uma questão de cortesia, ou o que está por trás da não divulgação desses dados? É uma convenção, uma política, um requisito contratual? Por exemplo, o processo poderia ser agilizado se vocês dissessem: "Bom, depois do segundo aviso, vamos divulgar seu nome".

Em termos de ajudar os consumidores a tomar uma decisão embasada sobre qual registrador usar no futuro, essa ferramenta seria fenomenal. Acho que só queria falar um pouco mais sobre a primeira parte, concordando muito com o que Paul disse, e também perguntar em que vocês se baseiam para não divulgar os dados dos registradores – se é uma imposição ou só uma escolha interna.

MAGUY CERRARD:

O desejo de não publicar e divulgar... Deixa eu ver se eu entendi o que você quer que seja publicado. Corrija-me se eu estiver errada, o que eu ouvi é que você quer dados sobre o volume de reclamações por registrador? É isso que você está pedindo?

PAUL MCGRADY:

Seria muito útil ter informações sobre o número de reclamações, sejam ou não comprovadas, e se forem comprovadas, se foram resolvidas ou não. Se vejo um registrador e há dez reclamações contra ele, e as dez são infundadas, então sei como consumidor que as pessoas só reclamam sobre esse registrador, mas que ele é bom e as reclamações não tinham sentido.

Se há dez reclamações, nove são comprovadas e uma não, então sabemos que o registrador não está treinando seus funcionários, ou que não se importam com a conformidade contratual. Não quero fazer negócios com eles. Se eles não se importam em estar em conformidade com as políticas de consenso da ICANN, como consumidor eu não quero fazer negócios com eles.

Além disso, como advogado, se eu vou aplicar um direito de marca registrada, preciso poder dizer ao meu cliente "Fizemos uma reclamação de UDRP, teremos uma boa decisão, mas essas pessoas não vão cooperar." Então você teria que elaborar um pouco mais sobre isso e os custos adicionais. Então sim, os dados são importantes. Acho que é importante vincular isso aos resultados da verificação, para que as pessoas possam tirar as próprias conclusões. Como você disse, só um número de reclamações não explica tudo, porque algumas delas podem ser reclamações totalmente infundadas.

MAGUY CERRARD:

Obrigada por esclarecer, Paul. Evan, o desejo de não divulgar os dados – Vou colocar o processo aqui de novo – se baseia em um acordo que todos discutimos e trabalhamos para o processo, que diz que devemos permitir a resolução informal. Para abordar a questão do que

consideramos falta de interesse, ou a disponibilidade de dados para ajudar as pessoas a saber quem são as partes contratadas em violação, publicamos tudo o que chega ao aviso de violação, com todos os motivos para isso.

Também publicamos dados sobre as áreas em que há mais avisos de violação. Então, mais uma vez, volto ao processo em que dizemos claramente, "Trabalhamos em uma resolução informal e depois tudo é publicado no espaço formal."

EVAN LEIBOVITCH:

Ok. Se, como você diz, houvesse uma consulta à comunidade que levasse à conclusão de que está bem manter a privacidade dessas informações, acho que tenho que voltar ao... Não me lembrava que o At-Large fazia parte dessa parte da conversa, mas há um benefício. Se houver agentes que resolvem as reclamações depois do terceiro aviso, mas que tenham consistentemente um número alto de reclamações resolvidas depois do terceiro aviso, sob o ponto de vista de vocês, elas estão todas encerradas – nunca chegaram à violação.

Mas sob o ponto de vista da escolha do consumidor, essas informações ainda são valiosas para tomar uma decisão entre agentes, até esse tipo de divulgação é útil. Sob o ponto de vista de vocês, está encerrado, finalizado, sem problemas. Mas se chegar a três ou quatro avisos, ou camadas ou o que seja, então há um histórico de reclamações válidas consistentes, que consomem o tempo de vocês e do reclamante, elas terminam sendo resolvidas, mas vocês sempre têm esse trabalho.

Se houver alguns registradores com esse tipo de padrão, essas informações são úteis, mesmo se sob o ponto de vista de vocês, o caso estiver encerrado.

MAGUY CERRARD:

Pequena correção, Evan – nós nos importamos. Nós analisamos, e eu volto ao slide 25. Veja o volume de reclamações que chegaram ao terceiro aviso. Se e quando houver comportamento repetido, quando um registrador ou parte contratada só responde depois do terceiro aviso todas as vezes, é aí que analisamos as tendências e imediatamente tomamos as medidas para a divulgação.

Primeiro, entendemos o que está sendo feito, criamos um plano de correção se o problema for relacionado ao processo ou ao treinamento, porque isso faz parte do nosso escopo – é um TAT que foi solicitado – e quando vemos esse comportamento repetido que, mesmo depois da divulgação, não está sendo resolvido, temos ferramentas de aplicação e fazemos notificações em escala, mudamos a abordagem, de forma que isso não seja um problema ou uma preocupação para a comunidade.

Então não é que não nos importamos porque a reclamação foi encerrada no terceiro aviso. Nós também monitoramos isso e não vimos esse comportamento que você descreveu.

EVAN LEIBOVITCH:

Desculpe, não quis dizer que vocês não se importam. O problema não era esse. Só estou dizendo que vocês poderiam pensar em adicionar ao conjunto de ferramentas que, se alguém chegar a um certo nível de repetição de transgressão, vocês publiquem suas informações, porque

isso fará com que eles resolvam o problema rapidamente – talvez mais rápido que com muitas ações nos bastidores... Divulgação é uma coisa. Publicar os dados, acho que trará resultados super-rápidos.

LOCUTOR:

Bom dia. Obrigada pela sua apresentação. Apesar da experiência do Paul, sou estatístico e gosto mais da ênfase nos dados, porque acho que isso nos ajuda a entender as tendências e o progresso. Acho que parte disso provavelmente é aprofundar-se um pouco nas estatísticas coletadas, para que seja possível identificar tendências reais.

Finalmente, os dados só são úteis se ajudarem a identificar os desafios e áreas problemáticas que estamos tentando resolver, e depois definir objetivos para resolvê-los. Por exemplo, lidando com o problema do Evan, não precisamos citar nomes. Seria útil até saber que porcentagem... Quais eram as características dos registradores que normalmente chegaram ao terceiro aviso e não resolveram o problema no primeiro.

Seria interessante ver qual seria a tendência para isso. Isso é regional? Tem a ver com o tamanho? Tem a ver com a idade? Tem a ver com o número de TLDs que eles revendem? Não sei essas informações, e isso faz parte do problema. Falei de coisas que acho que podem ser fatores.

Evan e eu fizemos parte de um processo confidencial, acho que você sabe, a criação de medidas para a confiança do consumidor, escolha e concorrência – algumas dessas coisas, o que quer que sejam – acho que muitas delas terminarão sobrando para vocês. Então, é necessário se

aprofundar e tentar entender isso. Um dos slides que você mostrou nas últimas seis reuniões mostra as reclamações por região.

O que acontece com essas regiões? É um problema principalmente de idioma? É um problema principalmente de aplicação da lei nessa região...? É mais difícil aplicar contratos nessas jurisdições? Eu fiquei um pouco preocupado porque você disse "Eu gostaria que pudéssemos reduzir esses números". Para mim, isso é o que vocês deveriam estar fazendo na verdade.

Há coisas que vocês podem controlar e há coisas que vocês podem afetar, e sei que há uma diferença entre elas, mas ao mesmo tempo, se analisarmos esses números para realmente identificar tendências, características e desafios, essa será a apresentação que vai me empolgar. Não a que diz "Isso é o que estamos fazendo".

Isso também é necessário, mas a apresentação deve dizer "Agora que analisamos os dados, estes são os três principais desafios que identificamos e precisamos resolver a partir de agora", já que a abrangência de vocês se expande exponencialmente, não é? Não invejo vocês. "Estes são os desafios e isto é o que vamos fazer para tentar identificar esses três desafios, e em seis meses vamos ver se isso funcionou."

"Caso contrário, vamos nos reunir novamente e pensar em três coisas diferentes para tentar resolver esses desafios." Então, são essas tendências e objetivos. Eu reconheço isso que você nos mostrou... Acho que nem me lembro o que foi. Taxas de encerramento? Aumentar isso para 55%, certo? Eu reconheço isso. Só vejo vários pontos aqui, muitas

oportunidades de aprofundamento para realmente identificar o que os dados significam.

Isso é o que eu estou tentando dizer, porque agora eu nem sei. Acho que a ICANN tem um problema geral, que eu às vezes chamo de anonimato na transparência. Há muitos dados. Não sei se essas estatísticas são boas, e não quero dizer válidas – Não sei se essa taxa de reclamações é satisfatória ou não. Poderia ser muito pior? Ou deveríamos tentar diminuir pela metade?

São essas coisas que eu realmente gostaria de saber, se possível. Eu sei que vocês têm muita experiência nessa área, e sei que vocês sabem disso, então tenho certeza de que parte disso tem a ver com o tamanho e a magnitude desse problema, mas acho que isso é o que todos estávamos tentando dizer – o que Evan estava tentando dizer, etc. – e essa organização está avançando lentamente para perceber que a verdadeira responsabilidade exige objetivos.

Sem objetivos, não há responsabilidade, e isso vale para a organização como um todo. Mas como eu disse ontem, a Conformidade é onde há a maior oportunidade para entender onde estão os desafios, e se estamos conseguindo superá-los ou não. A capacidade de fazer isso na Conformidade é a maior.

MAGUY CERRARD:

Tenho uma pergunta. Vocês entraram na guia Conformidade no myICANN? Disponibilizamos muitos dados, e o que seria útil para essas pessoas que fizeram comentários – e eu agradeço – é que se eles não estiverem no nível que vocês precisam, vocês têm razão. Temos muitos

dados. Nós os analisamos, e analisamos as tendências, e fazemos atividades, mas mais uma vez – eu já disse isso antes – como vincular atividades de divulgação com a redução das reclamações?

Não encontrei essa fórmula. Se vocês têm, ainda estamos trabalhando nisso. Tenho um especialista que sabe sobre relatórios de desempenho. Analisamos as tendências por região. Sabemos o volume de reclamações que chega ao terceiro aviso. Sabemos se é uma interpretação, se é falta de entendimento. Em muitas instâncias, foi falta de entendimento na comunicação, o que nos ajudou a introduzir os diferentes idiomas no aspecto da comunicação.

O maior volume sempre foram os erros no WHOIS e transferências, e continuam sendo, porque todos comentam sobre isso. Então, nós realizamos atividades de divulgação e discussões constantes para a instrução, para os registradores, na região, ou nas reuniões da ICANN. Há muitas informações. Acho que estou com dificuldades com uma definição do que se espera. Se vocês puderem me enviar um e-mail: "Você pode fornecer X sobre Y? Aqui está minha definição de Y".

Isso abrirá um diálogo se eu não entender o e-mail. Mesmo se eu entender o e-mail. Se vocês conhecem meu estilo, desde que entrei aqui, vou entrar em contato com vocês para confirmar o entendimento do que está sendo solicitado e direi de forma muito transparente se posso atender a essa expectativa e a essa medida ou não. Não direi "não" sem justificativa.

Posso estar entendendo mal alguma coisa, então por favor – e eu sei que é frustrante, porque eu sempre ouço as mesmas coisas, e sempre pensamos que avançamos e oferecemos mais e parece que não. Então,

definitivamente a expectativa foi quebrada. Eu ouvi o que vocês disseram, mas enviem um e-mail com: "Aqui está a definição. Isso é o que queremos." Acho que isso vai passar pelo Grupo de Trabalho.

Estivemos analisando mais de 70 medidas que surgiram, com a ajuda do ALAC. Então, recebemos muitas solicitações de medidas. A equipe está analisando isso. Criamos uma maneira de fornecer informações à equipe, perguntas adicionais para esclarecimento, ou uma recomendação de solução para a validação de uma medida.

Parece que há um novo Grupo de Trabalho em formação. Então temos muitos dados. Procurem no myICANN e se não estiver lá, perguntem. Está lá. Como eu poderia dar informações sobre as diferentes áreas e o andamento das coisas se não tivesse esses dados?

SALA TAMANIKAIWAIMARO: Obrigada. Antes de fazer meus comentários, quero dizer de onde eles vêm. Em outra vida, eu costumava regulamentar o mercado de capitais e títulos no meu país, por isso eu valorizo muito a obrigação da conformidade. Às vezes, para aqueles que em termos de...

Não tanto de jurisdição, mas dos assuntos que estão sendo monitorados ou regulamentados – ou talvez eu não deva usar a palavra regulamentados, mas vocês entenderam – às vezes há um nível de desentendimento de certas coisas. Em certo grau, acho que a Equipe de Conformidade tem um limite para a identificação de medidas. Sim, podemos pedir que eles identifiquem submedidas ainda mais específicas, e claramente pelo que Maguy dizia, eles estão abertos a isso, e devemos fazer isso no espaço apropriado dentro do myICANN.

Dito isso, acho que a confusão é – e acho que isso é algo que pode ser facilmente resolvido – em termos do uso das informações. Claramente, há diferentes prioridades, diferentes interesses e diferentes expectativas quanto aos tipos de análises lógicas solicitados, e obviamente diferentes grupos constituintes dizem coisas diferentes.

Por exemplo, estamos ouvindo ideias diferentes dos interessados em aplicação da lei, e ideias diferentes do grupo de marcas registradas, e esse tipo de coisa. Acho que uma maneira de abordar o problema é, talvez na próxima reunião da ICANN, ou mesmo antes, fazer uma sessão independente da sessão de Conformidade.

Podemos ter um diálogo aberto para discutir a possível utilidade dos dados e estatísticas. Eu sugiro uma mesa baixa, que comece do zero, e fazer uma sessão de "brainstorming". Quando fizermos isso, começaremos a ver as diferentes expectativas e diferentes demandas. Então, podemos começar a dividir isso e identificar: "OK, isso faz parte da área de responsabilidade da Conformidade da ICANN, eles estão limitados".

No fim das contas, e vou concluir aqui... Vou concluir minhas observações dizendo que no fim das contas, a Conformidade só tem uma jurisdição ou área de responsabilidade específica. Algumas coisas exigem a colaboração entre constituintes das próprias partes interessadas, em termos de participação positiva. Às vezes, a abordagem não pode ser de bastão – também podem ser incentivos, como a abordagem da cenoura. Achei que deveria falar sobre isso. Obrigada.

MAGUY CERRARD:

Obrigada, Sala. A pergunta relacionada à sessão de... Você respondeu...? Tinha um Grupo de Trabalho... Certo. Ainda estamos participando sob o ponto de vista da equipe. Temos a equipe estratégica, que acho que é liderada por... Meu contato direto é Margie. Essa equipe está revisando as 70 medidas e trabalhando nisso. Então, vou avisá-la sobre essa recomendação, mas você podem escrever mensagens para mim. Não quero perder nenhum elemento do que vocês compartilharam comigo, porque eu me lembrarei de algumas coisas, mas provavelmente não de todas.

Se você puderem me enviar anotações sobre a ideia da sessão, se vocês não conhecem a Margie, eu as enviarei a ela e veremos qual é o fórum e a abordagem adequada para essa sessão. Serão necessárias diferentes atividades, planejamento, apresentações e conjuntos de habilidades. Para abordar a outra área, a confusão, vocês sabem que há um trabalho intensificado nas regiões sobre a função e a área de atuação da ICANN, e parte desse trabalho também é analisar a função da Conformidade.

Bom, a equipe de conformidade não vai viajar pelas regiões, mas os vice-presidentes regionais que estão envolvidos, informados e representam a ICANN, em relação a sua área de responsabilidade e função. Então, se vocês acharem que há alguma área que não foi abordada, enviem uma mensagem para mim. Sabemos quem está onde, o que e quando, e posso garantir que essa mensagem chegue até as pessoas certas. Obrigada.

LOCUTOR:

Vou comentar brevemente as suas observações.

MAGUY CERRARD:

Desculpe, pensei que estaríamos aqui até 10h30. Estamos aqui até 10h. Avisaram que precisamos encerrar. Perdemos a noção do tempo! Mais uma vez, se vocês tiverem ideias ou perguntas, há uma maneira de entrar em contato conosco. Avisem-nos. Mais uma vez, agradecemos a participação de vocês nesta sessão.

[FIM DA TRANSCRIÇÃO]