

---

BUENOS AIRES – Atualizações do programa de conformidade contratual e sessão de perguntas e respostas  
Quarta-feira, 24 de junho de 2015 – 9h às 10h15  
ICANN – Buenos Aires, Argentina

**HOMEM NÃO IDENTIFICADO:** A próxima etapa é a conclusão do programa de auditoria de três anos. Planejamos também atualizar o programa de auditoria e fazer a seleção de uma nova amostra de registradores para uma auditoria na próxima fase. Além disso, o lote de novos gTLDs que será auditado quanto à conformidade com o contrato de registro.

**OWEN SMIGELSKI:** Bom dia. Meu nome é Owen Smigelski, para constar. Muito rapidamente, eu gostaria de destacar algumas das áreas que observamos, as lições aprendidas desde o ICANN 52, bem como outras coisas que estão em andamento. Próximo slide.

Estas são algumas informações sobre a WAPS (WHOIS Accuracy Program Specification, Especificação do Programa de Precisão de WHOIS). O RAA de 2013 afirma que a ICANN e os registradores vão considerar a WAPS quando essa completar um ano. Isso está em andamento agora. Sei que há um período de comentários públicos em aberto no momento, bem como discussões em andamento agora no ICANN 53.

---

**Observação:** *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 para melhorar a qualidade e compreensão do texto. Esta transcrição é proporcionada como material adicional ao arquivo de áudio, mas não deve ser considerada como registro oficial.*

---

Haverá uma sessão hoje à tarde, às 13h30, intitulada Registradores e Aplicação da Lei que terá também uma discussão aberta e mais ampla sobre a WAPS. Próximo slide, por favor.

Alguns feedbacks da comunidade no ICANN 52 esperam obter melhor entendimento sobre o que estamos fazendo em termos de códigos de encerramento e resolução para várias reclamações que a ICANN recebe. Uma questão de interesse particular são aqueles relacionados às reclamações de abuso. Esses são alguns exemplos daquilo que solicitaríamos aos registradores ou exemplos daquilo que eles fariam e que seria aceitável para a ICANN para solucionar a reclamação. Então, queremos verificar as etapas realizadas e quando isso foi feito. Também queremos verificar as informações de contato relacionadas ao abuso.

Portanto, há ações que os registradores podem realizar e que seriam aceitáveis, como entrar em contato com o registrador ou obter provas das licenças. São ações que solucionam a reclamação, mas não são necessariamente obrigatórias. Esperamos que, no mínimo, o registrante seja contatado.

Então, são esses os códigos de resolução que temos aqui. Na parte superior, estão algumas coisas relacionadas a questões administrativas, como se as informações de contato do abuso estão ausentes do site ou das informações de registro no WHOIS. Depois, aqueles abaixo são um pouco mais significativos. Os marcadores principais representam qual seria o código de resolução e os marcadores secundários são exemplos de quais tipos de ações

---

acionariam isso, como demonstrar o relatório do comunicado ao registrante mostraria que o registrador respondeu ao relatório de abuso.

Esse é o resumo dos principais códigos de encerramento para abuso. Como vocês podem observar, grande parte deles nunca foi realmente enviado a um registrador. Isso ocorreria quando a ICANN solicita ao relator mais informações sobre a natureza da reclamação, como comunicações feitas com o registrador para demonstrar que foi realizado um contato ou quando isso é obtido como um TLD inválido. Isso aconteceria quando alguém envia uma reclamação que não se aplicaria necessariamente a isso ou uma reclamação duplicada. Próximo slide, por favor.

A conformidade da ICANN participou do WHOIS ARS e tivemos um projeto piloto de conformidade. O projeto piloto do WHOIS ARS é exigido pela diretoria e pela Equipe de Recomendações da WHOIS para identificar proativamente os dados de registro de gTLD, encontrar relatórios incorretos e depois encaminhá-los aos registradores para a tomada de ações, bem como apresentar um relatório sobre o assunto.

Como parte desse projeto piloto, que testaria a prova de conceito para verificar se isso seria possível, os resultados foram enviados para a conformidade a fim de verificar como poderiam ser integrados ao nosso sistema de processamento de reclamações e depois enviados aos registradores.

---

Esse é apenas um resumo geral do que fizemos. Há muito trabalho para obter um grande volume de registros, colocar os dados em nosso sistema de processamento de reclamações para encaminhamento aos registradores, semelhante às reclamações de erros do WHOIS, [inaudível] processando reclamações. Assim, com base no feedback dos registradores, a conformidade parou de enviá-los e encerrou muitas reclamações — a grande maioria — porque os dados estavam incompletos ou não atendiam aos requisitos para reclamações de erros de WHOIS válidas. Próximo slide, por favor.

Essas são as estatísticas disso. Vocês podem observar os códigos de encerramento. Esses números não correspondem adequadamente ao número de tíquetes criado, pois alguns dos códigos de encerramento foram multiplicados em alguns tíquetes. Porém, é possível observar que muitos deles estavam incompletos e que esse foi o modo como o projeto piloto foi planejado. Então, muito do que fizemos, os esforços empregados, foi trabalhando com a equipe de produção da WHOIS ARS para garantir que o resultado obtido fosse algo sobre o qual a conformidade [pudesse agir].

Haverá uma sessão da WHOIS ARS hoje às 17h. Está na programação, caso vocês queiram assistir para obter mais informações sobre o assunto.

JENNIFER SCOTT:

Bom dia. Sou Jennifer Scott, da equipe da ICANN, para constar. Vou discutir brevemente alguns dos itens relacionados aos operadores de registros e ao novo contrato de registro. Estas são algumas das lições

---

aprendidas desde o ICANN 52. Alguns dos itens que temos visto, registros gerenciados recentemente nos últimos meses.

Os próximos três slides mostram alguns desses tipos de reclamações que são processados pela Conformidade Contratual da ICANN para operadores de registros e seus códigos de resolução. Vocês podem ver que alguns desses códigos de resolução são semelhantes àqueles mencionados pelo Owen em relação a denúncias de abuso por parte de registradores e indicam que a reclamação era inválida e jamais foi enviada ao operador de registro. Por exemplo, reclamações duplicadas e outras que são inválidas para o TLD específico.

MAGUY SERAD:

Conforme prometido, uma atualização muito breve e importante desde o ICANN 52. Como já disse, a apresentação está disponível online com vários dados adicionais. Na sessão matinal de quarta-feira, tentamos nos concentrar em uma atualização que pudesse ser aplicada a todos na comunidade da ICANN. Durante as sessões fechadas, examinamos diferentes slides com nossos registradores e registros com mais detalhes específicos.

Assim, conforme prometido, nossa atualização de 10 ou 15 minutos está concluída e eu gostaria de abrir a sessão para perguntas. Por favor, antes de fazer suas perguntas, digam seu nome e sua associação durante a reunião da ICANN.

---

REG LEVY: Podemos voltar ao slide 13? Perdão, sou Reg Levy, da Minds Machines. Mas essa não era minha pergunta.

Há uma reclamação duplicada. O que isso quer dizer? Isso significa que tudo é idêntico ou que há várias pessoas reclamando sobre um problema semelhante ou sobre o mesmo problema?

OWEN SMIGELSKI: Poderia ser ambos. Nosso sistema de processamento de reclamações permite classificar por nome de domínio; assim, é possível observar o histórico daquele domínio. Então, nós verificamos. Pode ser que o relator já tenha uma reclamação em aberto. Frequentemente, as pessoas ficam frustradas e continuam a enviar a mesma reclamação ou essa reclamação é sobre exatamente o mesmo TLD ou nome de domínio.

MAGUY SERAD: Alguém enviou uma mensagem de texto. Por favor, os participantes poderiam ficar mais próximos ao microfone ou falar mais alto e devagar?

JORDAN BUCHANAN: Olá. Jordan Buchanan, com Google. Não lembro exatamente e talvez eu esteja totalmente equivocado. Estou realmente perto do microfone. Maguy, recordo vagamente que em certo ponto houve algum acompanhamento com casos específicos ou apenas uma pesquisa geral de satisfação do cliente em relação à conformidade.

---

Você tem os dados? Há uma análise dos resultados disso? Talvez isso tenha sido abordado em uma sessão anterior e não devêssemos falar sobre isso aqui.

MAGUY SERAD:

Obrigada pela pergunta, Jordan. A pergunta é sobre a pesquisa de satisfação do cliente. A conformidade contratual, no encerramento de cada reclamação ou tíquete, envia uma pesquisa de satisfação do cliente ao relator ou ao reclamante e à parte contratada com a qual trabalhamos a questão.

Trimestralmente, fornecemos slides no final da apresentação para referência. Basicamente, observamos os dados fornecidos. Eles são baseados em cinco perguntas sobre comunicação, processo, profissionalismo e perguntas gerais sobre satisfação.

O slide 51 é sobre a experiência geral, mas temos também o slide 52, que também reflete ambas as pesquisas em marcos trimestrais. É isso o que você está buscando, Jordan?

JORDAN BUCHANAN:

Sim.

MAGUY SERAD:

Levo isso muito a sério. Analisamos os comentários e, como você pode perceber, isso tem sido uma experiência interessante para nós. Muitas pesquisas que recebemos não são fáceis ou não demonstram satisfação geral... É o que temos aprendido... São baseadas na

---

resolução. Algumas vezes, a resolução de um tíquete não é satisfatória ou não corresponde à expectativa do relator, e isso tem afetado negativamente os resultados para o ICANN 53.

Seu feedback é muito bem-vindo. Apreciamos suas contribuições, se forem contribuições para a melhoria contínua. Mas não reclamem apenas. Falem para nós o que não está funcionando e o que seria sensato ou qual a solução que vocês sugerem.

**MULHER NÃO IDENTIFICADA:** Temos uma pergunta on-line. É de Alan Woodsm, da Rightside Registry. "[Yan] mencionou que vocês estão preparando a terceira rodada de auditorias de registros de novos gTLDs. Há alguma indicação de quando a RFI dessa terceira rodada será enviada? Obrigada."

**OWEN SMIGELSKI:** Agora, planejamos concluir a segunda fase antes do final deste mês; portanto, a RFI da terceira rodada pode ser enviada já no final de julho. O outro programa foi atualizado com base no feedback recebido na primeira e na segunda fase.

**MAGUY SERAD:** Alan, obrigado pela pergunta. Como a parte contratada já tem conhecimento, anunciaremos a auditoria com antecedência. Faremos uma sessão de divulgação para as partes contratadas e informaremos vocês sobre a sessão de divulgação em nossa comunicação.

---

Publicaremos também a apresentação de divulgação e depois será enviada uma RFI àqueles que forem selecionados para compor a amostra para a próxima fase de auditoria.

PAM LITTLE:

Pam Little, da Zodiac. Eu tenho uma pergunta para Allen Grogan. Quando você foi nomeado diretor de conformidade contratual, acredito que havia outra função. Haveria a criação de uma nova função, como diretor de proteção ao consumidor ou algo semelhante que responderia a você. Você pode nos dizer se essa função foi preenchida e qual papel ela teria? Obrigado.

ALLEN GROGAN:

Obrigado. Não, essa função não foi preenchida. Imagino que, nessa função, seria alguém que conduziria a divulgação e tentaria abordar a proteção ao consumidor além do contexto da interpretação de contrato, de aplicação. Uma função de representante para trabalhar cooperativamente com aplicação da lei, autoridades reguladoras e outras pessoas ligadas à proteção ao consumidor.

Entrevistei pessoas para a função e ainda estou trabalhando para definir o papel que ela desempenhará. Há grande divergência de opinião na comunidade sobre a natureza apropriada dessa função e quem seria a pessoa ideal. Ainda estou conversando com candidatos e espero encontrar alguém nos próximos meses.

---

MAGUY SERAD: Amo a tecnologia. Não apenas pelo Adobe Room, mas as pessoas estão enviando mensagens de texto para mim. A propósito, é sobre a sessão de conformidade. Mais alguma pergunta do público?

YASMIN OMER: Obrigada, Maguy. Yasmin Omer, da ARI Registry Services. Tenho uma pergunta sobre as reclamações de URS que vocês receberam. Elas são relatadas pelo provedor de URS, registrantes ou terceiros? Obrigada.

JENNIFER SCOTT: Obrigada pela sua pergunta. Recebemos reclamações de URS tanto de provedores como das partes. Algumas reclamações de provedores têm sido sobre operadores de registros que não respondem à notificação de reclamação em termos de bloquear o nome de domínio dentro do prazo exigido de 24 horas ou de não fazer a suspensão também dentro desse prazo. A reclamação das partes também é sobre a questão da suspensão.

YASMIN OMER: Como continuação a sua pergunta, você recebeu alguma reclamação dos operadores de registros em relação ao provedor de URS?

JENNIFER SCOTT: Acredito que não. Não neste momento.

---

YASMIN OMER: Há oportunidade para os operadores de registros fazerem uma reclamação referente ao provedor de URS por meio de seu sistema de relatórios?

JENNIFER SCOTT: Sim. Há um formulário de reclamação de URS. Qualquer um pode usá-lo e, caso ele não pareça aplicável por algum motivo, basta escrever na parte descritiva sobre quem você é ou especificar a reclamação e faremos com que ele se ajuste.

YASMIN OMER: Ótimo, obrigada.

JORDAN BUCHANAN: Podemos passar para as perguntas aleatórias agora. Vocês recebem e acompanham as reclamações relacionadas à implementação de registrador do Contato de Ação Emergencial de Transferências (o TEAC) — contato relacionado ao abuso emergencial de transferências... Seja lá o que isso signifique. Vocês recebem e acompanham as reclamações relacionadas ao Contato de Ação Emergencial de Transferências nos registradores?

OWEN SMIGELSKI: Sim, os registradores podem fazer a solicitação de acordo com as reclamações de transferência. Eles podem fazer reclamações sobre isso ou sobre não serem contatados no período de quatro horas. Não se trata de uma opção separada no formulário de reclamação, mas

---

são recebidas. Isso não é algo que aconteça com frequência. Talvez uma vez por mês, aproximadamente, e temos conseguido reduzir esses números. Desde que foi implementado, acredito que recebemos menos de dez reclamações sobre isso.

É um formulário agilizado. A maioria é 5-5-5 dias úteis. As reclamações do Contato de Ação Emergencial de Transferências têm tempo de resposta de 24 horas. Também como parte da auditoria, isso é algo que o [Yan] verifica. Deixarei que ele fale sobre isso.

**HOMEM NÃO IDENTIFICADO:** No slide que mostrava os resultados da auditoria, o problema principal era sobre as informações de contato do TEAC estarem incorretas. Quero dizer que, quando enviamos a RFI, uma das perguntas era "Indique quem é o seu contato de TEAC" e, por algum motivo, como vocês podem ver, mais de 20% dos registradores apresentou essa informação, o que foi totalmente diferente do que está no [RADER]. Isso foi corrigido. Estou tentando dizer que, por algum motivo, essa informação não está atualizada no [RADER], o que era um problema.

**OWEN SMIGELSKI:** Então, se eu resumir aqueles dois comentários, parece que, talvez, a conformidade não é muito boa antes da auditoria. Talvez os registradores não estejam fazendo um bom trabalho na atualização, mas ninguém está — acaba não sendo tão substancial e as pessoas não reclamam sobre isso com muita frequência.

---

HOMEM NÃO IDENTIFICADO: Owen, sim, isso mesmo.

MAXIM ALZOBA: Agora estou falando pela perspectiva do registrador. Na verdade, tivemos alguns problemas no [RADER] e não pudemos alterar nada por alguns meses. Talvez seja algo relacionado a isso. Posso fazer um comentário sobre isso?

HOMEM NÃO IDENTIFICADO: Sim. Durante uma auditoria, descobrimos que realmente houve um problema com as atualizações do [RADER] por aproximadamente um mês e meio, e a TI está ciente disso. Nós, como auditoria, tentamos facilitar o processo de atualização, mas acredito que esteja fora de nosso controle.

A questão é que vários registradores não podiam fazer login no [RADER]. A informação que tenho é que isso foi corrigido agora.

MAGUY SERAD: Maxim, sua pergunta é sobre quem você deve contatar no [RADER] ou você apenas quer saber sobre um caso específico?

MAXIM ALZOBA: A pergunta era mais relacionada à classificação, pois se você diz que a informação não estava correta, isso não se deve aos registradores. Então, isso deveria ser marcado como outro problema e não como se

---

os registradores não tivessem corrigido, pois eles não são a única parte que deve corrigir o problema.

MAGUY SERAD:

Obrigado pelo esclarecimento. Então, conforme as partes contratadas solicitaram na última reunião da ICANN, e vocês poderão ver a atualização amanhã, questões que são identificadas como problemas da ICANN. Por exemplo, o fato de você não ter acesso para atualizar o [RADER]. Agradecemos que uma resposta dessa natureza seja fornecida quando se está respondendo se algo é uma consulta, uma notificação ou uma auditoria e que isso nos seja informado. Falaremos mais sobre isso amanhã em nossa sessão e mostraremos alguns esforços que foram conduzidos com base em seu feedback,

Então, caso vocês tenham enfrentado isso durante a auditoria e isso tenha sido observado como uma falha, pedimos que vocês entrem em contato conosco. Ficaremos contentes em atualizar o relatório de auditoria. Como disse o [Yan], ainda não enviamos nem publicamos os relatórios da auditoria. Porém, se houver um erro ou um problema da ICANN, não há inconveniente algum em atualizá-lo e voltar a publicá-lo. Obrigado.

HOMEM NÃO IDENTIFICADO:

Oi, sou [inaudível], da [KNET]. No último mês, recebemos alguns tíquetes de conformidade de sua equipe porque algum provedor de URDP ou URS reclamou que não respondemos em tempo hábil. Apenas quero dizer que não foi nossa culpa, pois apenas recebemos a

---

transferência de nosso [TDL] da [inaudível] Global em nossa empresa em dezembro, mas já se passou um semestre. O portal GDD ainda não está funcional. Nós ainda [inaudível] o número da conta e não podemos atualizar nossas informações. Então, o provedor de UDPR URS envia sempre para a pessoa errada.

É por isso que, quando recebi a informação, 12 ou 24 horas tinham se passado e assim as reclamações não foram respondidas em tempo hábil, mas fiz o melhor possível. Portanto, acredito que a equipe de conformidade deveria ter uma coordenação com o portal GDD para que tudo funcionasse adequadamente. Obrigado.

JENNIFER SCOTT:

Olá. Sim. Estamos cientes de que certos TLDs atribuídos não tiveram as informações de contato atualizadas no portal GDD para acesso pelos provedores de URS. Isso agora foi corrigido. Esperamos que esse problema não volte a acontecer.

MAGUY SERAD:

Se eu puder fazer um comentário, tenho participado dos grupos de partes interessadas de registradores e dos grupos de partes interessadas de registros. Em qualquer setor, sempre há problemas próprios do crescimento. Não estou buscando desculpas. Quando isso ocorrer novamente, informe-nos que tomaremos uma ação corretiva e acompanharemos internamente para garantir que seja corrigido. Agradecemos desde já sua paciência. Enviamos notificações e consultas anteriormente, era um problema da ICANN e estamos

---

adotando todas as medidas para que isso não se repita. Mas sempre comuniquem e cuidaremos da questão. Obrigado.

JENNIFER SCOTT:

Temos mais perguntas on-line. A primeira é de Mick Zucks (não sei se pronunciei corretamente), da Afiliás, sobre os tipos de reclamações de registro e sobre o slide dos principais motivos para encerramento. "75% das reclamações de SLA estão listadas como TLD inválido. Você poderia dar detalhes sobre isso?" Vou continuar e responder a essa pergunta.

TDL inválido é um código referente a uma reclamação inválida que é encerrada antes de chegar ao operador de registro e está relacionada a situações nas quais o TLD que gerou a reclamação não está incluído nos requisitos para esse tipo de reclamação. Pode significar um TLD anterior a 2002, como dot-com ou dot-biz, chamados TLDs legados que não estão sujeitos aos requisitos de SLA do contrato de registro.

Há uma segunda pergunta on-line, de Michael Flemming, e também um comentário. "Meu nome é Michael Flemming, da Brights Consulting. Recentemente, como agente do Centro de Informações de Marcas, conduzimos uma investigação interna sobre as reivindicações de marcas que recebemos do TMCH em relação a nomes de domínio registrados por terceiros. Descobrimos que havia vários nomes de domínio que correspondiam a nossas expressões com marca registrada no TMCH em relação aos quais não fomos notificados. Após comunicarmos-nos com o TMCH, fomos informados que isso ocorreu porque os registros não enviaram os arquivos [LORDEN] necessários

---

ou atuais ao TMCH. O TMCH também informou que relataram a questão à ICANN. Minha pergunta é relacionada a quando a ICANN recebe esse tipo de reclamação do TMCH. A ICANN investiga a questão relacionada ao registro por meio do processo de notificação normal? Caso positivo, a ICANN percebeu que, ao notificar os registros diretamente, esse tipo de problema é normalmente solucionado?"

Ele continua com um comentário: "Como uma reclamação separada, imagino que a preocupação geral seja a de que, quando os registros não estão em conformidade com os requisitos do TMCH, isso revela uma falha no programa de RPM. Embora a conformidade contratual não seja o canal ideal para abordar essa questão, isso gera preocupações para nós e nossos clientes quando registram suas marcas no TMCH com o entendimento de que o serviço fornece notificações completas sobre nomes de domínio registrados por terceiros."

Também responderei a essa pergunta. Como vocês observarão em nosso slide sobre as lições aprendidas, temos processado reclamações sobre arquivos [LORDEN] desde o ICANN 52. Elas incluem situações nas quais o TMCH recebeu reclamações de agentes de marcas registradas que estão relacionadas ao fato de que, durante as reivindicações — durante o período de reivindicações — não foi fornecida uma notificação aos proprietários de marcas. A Conformidade Contratual da ICANN não processa essas reclamações com o operador do registro, perguntando a ele se houve uma falha e solicitando que investigue se o proprietário da marca recebeu uma notificação de reivindicação.

---

[BRAD FOSTER]: Obrigado, Maguy. [Brad Foster], da [Uno] Registry. No setor de registros em nosso negócio, podemos especificar um contrato de conformidade para a ICANN de modo que os tíquetes de conformidade cheguem por meio do contrato de conformidade que designamos.

Em relação setor ligado ao registrador, não temos essa capacidade. Entendo que isso esteja acontecendo há algum tempo. Quando poderemos atualizar o [RADER] para que possamos realmente designar um contrato de conformidade específico para vocês?

MAGUY SERAD: Obrigado, [Brad]. Aguardamos ansiosamente uma atualização dessa natureza para tornar isso um esforço consistente de todas as partes contratadas.

Para conhecer a data de atualização do [RADER], sugiro que você contate Mike Zupke ou seu gerente de participação. Não tenho esses dados disponíveis, mas há um roteiro para que a força de vendas progrida como uma solução corporativa na qual o [RADER] estaria disponível para a força de vendas e também para a conformidade.

Então, por favor, entre em contato — estou olhando para a plateia. Há muitas programações conflitantes neste momento e não temos nossos colegas conosco hoje, mas esses dados podem ser obtidos com o Mike Zupke.

---

JENNIFER SCOTT: Temos outra pergunta on-line, de Mike Zucks, da Afilias. "A especificação 10 do RA detalha várias verificações de EPP que devem ser realizadas regularmente pela ICANN, mas que ainda não estão ocorrendo. Há um agendamento para o início desse monitoramento adicional?"

Eu respondo a essa pergunta também. A especificação 10... Sim, há alguns limites relacionados às verificações de EPP. A ICANN monitora proativamente certos requisitos técnicos no contrato de registro e tem uma ferramenta de monitoramento automático em execução que emite alertas quando esses limites não são atendidos. Acredito que teremos mais informações sobre isso em nossa sessão fechada sobre registro amanhã, quando forneceremos mais informação sobre a ferramenta de monitoramento da ICANN e sobre os alertas e as comunicações que serão enviados aos operadores de registros quando certos limites dessa especificação forem atingidos.

PAM LITTLE: Podemos passar para o slide 47, por favor? Tenho interesse em acompanhar as tendências e as estatísticas do gráfico. Você poderia... Se meus cálculos estão corretos, o gráfico soma mais de 100%. Você poderia explicar por quê? Isso também acontece com outro gráfico seu apresentado no ICANN 52. Esse soma 106 e aquele do ICANN 52 somava 113. Obrigado.

---

JENNIFER SCOTT: Obrigada por apontar isso. Quando obtemos as métricas de nosso sistema de tíquetes, algumas reclamações são remanescentes de um período anterior que podem ou não ser encerradas naquele período. Por exemplo, este gráfico abrange o período de janeiro a maio de 2015. Portanto, pode haver tíquetes ou reclamações de dezembro abertos em nosso sistema e que ainda não foram encerados. Em contrapartida, alguns podem ainda estar abertos no final de maio e não foram encerados. Isso pode não somar 100% completos do volume de reclamações.

PAM LITTLE: Desculpe. Isso não está relacionado à categorização, sobre tipos de reclamações? Portanto, a soma total deveria ser 100.

JENNIFER SCOTT: Sim, mas é baseado no volume de reclamações.

PAM LITTLE: Mas um gráfico de pizza deveria somar 100%, não? Vou deixar isso de lado. Você pode descobrir e talvez conversar comigo se tiver alguma atualização. Obrigado.

REG LEVY: Podemos passar para o slide 21, por favor? Em ambos, há um código para registro inválido. Vocês poderiam dar mais contexto sobre o que isso significa e o motivo? . . Suponho que isso signifique que a

---

reclamação era sobre um registro que não existe. Então, por que são tão altos? Isso é impressionante.

JENNIFER SCOTT:

Novamente, isso é semelhante ao código de TLD, no qual os tipos de reclamações são definidos para abranger obrigações do novo contrato de registro, mas podemos receber reclamações referentes a registros que não tenham essa obrigação aplicável.

REG LEVY:

Obrigado.

OWEN SMIGELSKI:

Pode parecer ampliado porque algumas das reclamações de registro têm um volume muito menor que, digamos, erros de WHOIS. Então, se houver cinco reclamações, isso seria o motivo de parecer que são 40%, apenas porque não há muitas.

STEPHANIE DUCHESNAU:

Observamos reclamações que são denotadas como inválidas e que são excluídas na filtragem da ICANN. A ICANN também estabelece códigos para reclamações que chegam ao registro, mas que acabam não sendo consideradas um problema ou que não exigem uma resolução?

---

JENNIFER SCOTT: Temos códigos de resolução que indicam que o operador de registro tem conformidade demonstrada ou se havia um problema real para corrigir e que o registro fez a correção.

STEPHANIE DUCHESNAU: Estou perguntando sobre algo um pouco diferente. Quando a reclamação chega ao registro, se há algo realmente necessário ou se talvez a reclamação não deveria ter sido enviada... Se isso é separado.

Estou perguntando algo um pouco diferente. Depois de resolvida, se é separada, se há realmente a necessidade de tomar uma ação para resolvê-la ou se, talvez, ela foi um mal-entendido e a reclamação foi primeiramente enviada e nenhuma ação precisou ser tomada para que o caso fosse encerrado.

JENNIFER SCOTT: No caso de não termos informações suficientes, mesmo assim a ICANN investiga a questão. Normalmente, enviaremos uma consulta em vez de uma notificação e elas são tratadas de modo diferente pela ICANN por não haver um problema de conformidade conhecido. É nesse momento que simplesmente solicitamos ao operador de registro uma consulta para nos dar mais informações.

Caso a informação responda à reclamação e a [garantia] de conformidade da ICANN, usaremos um tipo de código de conformidade demonstrada de registro.

---

Também há questões em que, talvez, ela nunca deveria ter sido enviada. Por exemplo, como o senhor ao seu lado dizia, a informação [inaudível] não estava no portal GDD. Isso seria problema da ICANN... Assim que chamaríamos.

Se você olhar para este slide, temos algumas métricas sobre o número de reclamações no espaço de registro categorizadas pelo tipo de reclamação. Há uma coluna à direita para problema da ICANN. Então, para as reclamações que foram processadas de janeiro a maio de 2015 no espaço de registro, parece que obtivemos cinco que nunca deveriam ter sido enviadas devido a alguma questão interna à ICANN. Porém, o restante eram notificações ou consultas que foram encerradas antes da primeira notificação ser enviada ao operador de registro. Ou, caso não tenham sido encerradas após a primeira notificação, eram algo legítimo e foram investigadas e analisadas pela ICANN.

JORDAN BUCHANAN:

Aquele slide respondeu perfeitamente a minha pergunta complementar sobre se isso é acompanhado — é ótimo saber que vocês estão acompanhando os problemas da ICANN. O número é surpreendentemente baixo para mim, mas confiarei em vocês enquanto não tiver mais informações que possam confirmar minha intuição.

---

MAXIM ALZOPA: Maxim Alzoba, dessa vez pela [inaudível]. Tenho uma pergunta sobre falências. Qual foi a natureza das reclamações? Alguém alega que [inaudível] faliu ou qual o motivo?

JENNIFER SCOTT: Realmente temos uma categoria para esses operadores de registros que se tornem insolventes e precisam notificar a ICANN que não podem mais continuar a prestar seus serviços de registro devido a questões financeiras. Nesse caso, a ICANN processou dois daqueles que nunca foram enviados ao operador de registro para mais investigação.

MAXIM ALZOPA: A pergunta era sobre o mecanismo... Como esses casos são abertos. Vocês foram informados por terceiros que talvez [inaudível]. Eles enviavam relatórios financeiros sem motivo? Qual foi a razão para a abertura dos casos?

JENNIFER SCOTT: Peço desculpas. Não recordo se esses são provenientes de terceiros, mas a ICANN também monitora blogs, a mídia, bem como recebe reclamações de terceiros. Então, podem ter sido gerados por notícias de que, talvez, um operador de registro estivesse com dificuldades financeiras.

---

STEPHANIE DUCHESNAU: Estou pensando se é possível, no encerramento de uma reclamação, observar como ela é codificada, pois acredito que todos estejam um pouco surpresos com a estatística de cinco para algo categorizado como problema da ICANN.

MAGUY SERAD: Você poderia falar um pouco sobre isso ou podemos retomar na sessão de amanhã.

STEPHANIE DUCHESNAU: Então, vocês têm todos esses códigos de status quando uma reclamação é resolvida e podemos observar isso aqui no relatório. Mas se pudéssemos, quando uma reclamação individual é encerrada, ver realmente como a ICANN registra isso no sistema, se o operador de registro da reclamação individual pudesse, talvez, em conjunto com uma pesquisa ou algo, saber realmente como ela está sendo classificada.

MAGUY SERAD: Recebemos — certo.

JENNIFER SCOTT: O e-mail que é enviado no final, que informa sobre o encerramento, pode facilmente conter o código.

---

MAGUY SERAD: Obrigada pela sugestão. Se eu puder reafirmar o que penso e o que ouvi falar. Na notificação de encerramento à parte contratada, você gostaria de saber o motivo do encerramento, correto?

STEPHANIE DUCHESNAU: Sim, exatamente. Como isso é classificado, o motivo do encerramento.

MAGUY SERAD: Muito bem. Recebemos solicitações semelhantes ontem, em uma das sessões das partes interessadas da qual participamos. Vamos observar isso e verificar o que significaria a sua implementação, pois precisamos verificar quais seriam as implicações no sistema e o tempo necessário para depois responder essa questão para você.

Enquanto isso, se houver uma reclamação específica sendo encerrada e você quiser obter mais informações sobre ela, envie um e-mail para [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org), pois um tíquete depois de encerrado é arquivado. Não temos visibilidade disso em nosso sistema atual.

Então, se você quiser acompanhamento adicional de um tíquete encerrado para obter mais informações ou se tiver dúvidas, envie um e-mail para [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org) e falaremos com você. Além disso, na próxima reunião da ICANN, esperamos ter alguma atualização sobre os termos que devem acompanhar uma notificação de encerramento. Obrigado.

---

JENNIFER SCOTT:

Temos mais algumas perguntas on-line. A próxima pergunta é de Michael Flemming, consultor da Brights. "Em relação aos registros publicarem o contato de abuso em um site de registro: o contato do abuso deve citar exatamente as palavras 'contato do abuso' ou o contato pode ser especificado como 'gerenciador do abuso'? 'Por favor, para relatar problemas, entre em contato com etc.' — Imagino que há várias maneiras de um registro especificar o que é o contato de abuso no site, mas existe um requisito exato de como isso deve ser especificado? O contrato de registro não descreve exatamente como o contato deve ser especificado, além de observar que os detalhes do contato (nome do contato, e-mail etc.) devem ser fornecidos."

Eu respondo a essa também. Os requisitos do contato de abuso exigem o endereço postal e, juntamente com isso, buscamos pela designação de função. Portanto, não é necessário mencionar o nome específico de uma pessoa, mas pode, como no exemplo usado pelo Michael, mencionar algo como "gerenciador de abuso". Mas os detalhes do contato de abuso precisam ser... devem ser claros, pois são fornecidos com a finalidade de receber reclamações de abuso.

Há outra pergunta de Alan Woods, Rightside. "Apenas para esclarecer, Maguy mencionou algo sobre relatar à Conformidade quando acreditarmos que um problema da ICANN esteja envolvido (reconhecidamente, os relatórios de auditoria). Mas para esclarecer, se uma notificação de conformidade ou uma consulta for encerrada por um motivo que seja um problema da ICANN, sem um relatório formal do registro, isso é considerado nas métricas?"

---

MAGUY SERAD: Obrigado pela pergunta, e a resposta é sim.

HOMEM NÃO IDENTIFICADO: [inaudível], da [KNET]. Na verdade, essa é uma pergunta de um registrador chinês, pois eles não fazem tal [inaudível]. Está muito longe. Simplesmente uma questão de que eles receberam uma notificação da [equipe] de Conformidade de que há algumas informações de WHOIS incorretas. Então, eles apenas contatam o revendedor e esse contata o [registrante]. Mas você solicita a resposta após a correção? Você [inaudível] fornece provas de sua comunicação.

Mas na China, o principal meio de comunicação é o telefone celular. Eles usam o telefone celular para corrigir as informações. Portanto, eles se perguntam se precisam registrar tudo para fornecer evidências, digamos, como [inaudível]. Esse é um problema.

OWEN SMIGELSKI: Não há uma maneira específica para um registrador ou revendedor contatar um registrante, se por mensagem de texto, ligação telefônica, QQ, Skype, qualquer meio de comunicação. Apenas precisamos, de alguma forma, verificar o que aconteceu. Portanto, se for por telefone celular, precisaríamos verificar a hora, a data, o número que ligou, quem, seja no registrador ou no revendedor, fez a chamada e sua natureza. Isso é tudo. Não precisamos de um registro ou algo assim. Apenas precisamos de algo que mostre quando aconteceu e quem está envolvido.

---

HOMEM NÃO IDENTIFICADO: Então, para telefone, obtemos informações sobre o telefone celular para [inaudível] o tipo de comunicação. Ok, certo.

JENNIFER SCOTT: Temos outra pergunta on-line, de Michael Flemming novamente. Ele quer voltar à pergunta sobre relatórios financeiros. "Se a ICANN observasse algo no noticiário sobre um operador de registro em dificuldades financeiras ou outro assunto relacionado, ela enviaria uma consulta ao operador do registro sobre sua capacidade de operar como registro? Sei que não há tratamento especial com a conformidade contratual, mas suponho que, se a resposta for positiva, então a ICANN solicitaria o mesmo a um TLD .brand que apareceu recentemente no noticiário por alguma demonstração financeira."

Como mencionei anteriormente, a conformidade contratual monitora reportagens, blogs, notícias a respeito de itens que possam estar relacionados a problemas de conformidade e depois nós analisamos isso e validamos a informação. Se precisarmos procurar o operador de registro para obter informações adicionais, usaremos a consulta.

Por exemplo, no caso daqueles dois tíquetes sobre falência nas métricas de registro, eles jamais foram enviados ao operador de registro e estamos satisfeitos que isso não tenha sido necessário. Porém, se houver um caso claro de problema de conformidade, enviaremos uma notificação e continuaremos a partir disso.

---

Há outra pergunta on-line do Michael Flemming. "Precisa haver apenas os detalhes do contato e ser especificado que o contato seja fornecido para a finalidade de gerenciar as reclamações de abuso? O uso da palavra 'abuso' e especificar o contato dariam algum benefício ou seria interpretado pela ICANN como especificação de que o contato é relacionado a abuso?"

Acho que a pergunta relacionada a contato de abuso é se isso deve ou não ser especificado para abuso e a resposta seria positiva. As mesmas informações de contato podem ser usadas para outros contatos, mas deve haver necessariamente um contato especificamente identificado para receber as reclamações de abuso.

Em relação ao endereço postal, deve haver pelo menos uma designação de função, como gerenciador de abuso, associada ao endereço postal para o recebimento de relatórios de abuso pelo correio. Espero que isso responda à sua pergunta.

JORDAN BUCHANAN:

Podemos ir para o slide 20? Este quadro de SLA mostra — então, primeiramente, as reclamações de SLA... Há algum que é gerado pelos sistemas de monitoramento da ICANN ou eles são gerados por terceiros?

JENNIFER SCOTT:

Sim, muitos deles são gerados pelo monitoramento técnico da ICANN.

---

JORDAN BUCHANAN: Então, supostamente, esses não são aqueles no TLD inválido?

JENNIFER SCOTT: Correto.

JORDAN BUCHANAN: Então, apesar disso, parece que as reclamações universais mostradas encaixam-se em apenas três categorias. Há alguém que reclama — há muitas reclamações de TLD inválido. A evidência solicitada não é fornecida, então isso jamais foi enviado ao provedor de registro ou o registro corrigiu o problema. Para mim, isso significa que há zero ocorrência na qual o registro estava em conformidade antes de — já aconteceu de você descobrir que a violação de SLA proposta na verdade não ocorreu?

JENNIFER SCOTT: Não posso dizer que isso esteja correto porque não tenho as métricas completas aqui, mas como Owen mencionou anteriormente, pode haver alguns tíquetes que façam com que pareça que há muitas reclamações do tipo de TLD inválido.

Por exemplo, o próximo código de resolução mais elevado deve ser o de conformidade demonstrada pelo registro. Apenas não tenho essa informação agora, mas com base em meu conhecimento, a maioria dos tíquetes nessa categoria que é enviada ao operador de registro e refere-se a violações reais de conformidade, pois os requisitos de SLA são muito claros sobre quando há uma violação.

---

JORDAN BUCHANAN: Meu último acompanhamento é se interpretei isso corretamente. Há pelo menos três vezes mais reclamações de terceiros sobre TDLs inválidos, conforme gerado pelas ferramentas de monitoramento interno da ICANN. Você poderia dar esclarecimentos sobre o volume de reclamações de TDL inválido — há terceiros com sistemas automatizados que enviam reclamações inválidas ou há apenas muitas pessoas confusas sobre o que significa essa categoria?

JENNIFER SCOTT: Acredito que nesse caso as pessoas utilizem o formulário de reclamação incorreto, pois a reclamação não é relacionada ao tópico. Estão confusas, como você disse. Pode ser sobre um TDL legado ao qual os novos SLAs de contratos de registro não se aplicam. Poderia ser por uma infinidade de razões.

STEPHANIE DUCHESNAU: Apenas vou reafirmar e solicitar dados de uma reunião anterior, pois há reclamações originárias de terceiros e outras da ICANN. Seria possível obter estatísticas de qual fração é gerada pela ICANN em relação ao que é gerado por terceiros? Sei que perguntamos isso em reuniões anteriores.

---

**MAGUY SERAD:** Obrigada, Stephanie. A resposta ainda é a mesma. Hoje, com a ferramenta atual, não capturamos dessa maneira, mas adotamos isso como requisito adicional junto à força de vendas.

**HOMEM NÃO IDENTIFICADO:** A pergunta em relação ao monitoramento de blogs sobre a estabilidade econômica. [inaudível] blogs afirmando que [inaudível] precisou pagar taxas para algo financeiro. Como observamos na URL mencionada por Pam Little no bate-papo, Alan afirmou que não houve [inaudível] formal, mas entendo que o caso foi aberto por você, estou certo? São encargos financeiros e alguma violação da lei. Formalmente, você tem direito de investigar e talvez solicitar que eles mudem o gerenciamento ou desativem o TDL.

**JENNIFER SCOTT:** Sem falar diretamente a respeito de nada que processamos durante a fase [informal] confidencial, repito que a ICANN monitora os blogs e está ciente de certas informações publicadas regularmente nesses meios. Então, se você tiver uma preocupação de que, talvez, um operador de registro esteja violando seu contrato, incentivaria você a enviar uma reclamação.

**HOMEM NÃO IDENTIFICADO:** Então, isso é seletivo — vocês monitoram uma vez e não [inaudível], pois necessita de muito tempo. É mais que apenas blogs. Se você disser que alguns registros foram investigados e [inaudível] não, seria

---

apenas uma seleção de opções que vocês desejam? É algo que não entendemos.

JENNIFER SCOTT:

Acredito que você queira que eu aborde detalhes de todo o processo da ICANN, de como decidimos se algo que é monitorado se tornará uma reclamação que será enviada ao operador de registro. Tudo o que posso dizer é que isso é estabelecido caso a caso. Se for uma preocupação real de que a ICANN possa não perceber algo que você acredita ser um problema de conformidade, incentivo que você registre uma reclamação relacionada à questão.

MAGUY SERAD:

Reg, apenas um momento. Vejo que Maxim está balançando a cabeça em desacordo. Maxim?

MAXIM ALZOBA:

A questão é que isso significa que alguém precisa registrar uma reclamação formal para que vocês comecem a investigar um fato estabelecido? Vocês podem verificar isso — isso era uma das decisões, claro. Não se trata apenas de blogs.

MAGUY SERAD:

Permita-me repetir sua pergunta. Sua pergunta era se a ICANN exige uma reclamação formal para fazer a investigação? Se houver um problema e você estiver ciente dele, sim, registre-o. Se descobrirmos algo no processo de monitoramento ou nas análises, daremos

---

continuidade com base nas informações que tivermos. Você está balançando a cabeça para frente. Isso quer dizer sim na cultura americana. Respondi a sua pergunta? Certo, vamos desconectar.

O motivo de eu insistir no Maxim é porque ele é um excelente colaborador e responde em tempo hábil. Por isso estou dando tempo extra para ele. Reg, por favor.

REG LEVY:

Acredito que eu saiba a resposta a essa pergunta, mas para dar continuidade ao que o Maxim disse, se as reclamações formais são apresentadas pelo sistema de rastreamento de reclamações, o reclamante recebe uma resposta sobre por que a ICANN encerrou a reclamação?

JENNIFER SCOTT:

Sim. Caso haja uma situação na qual a ICANN já tenha analisado aquele tipo exato de reclamação, ela apenas afirmará que foi uma reclamação idêntica. Porém, no primeiro caso, o primeiro relator receberá uma explicação sobre o motivo do encerramento da reclamação.

REG LEVY:

Apenas para dar continuidade, o reclamante obtém o motivo pelo qual a reclamação foi encerrada, mas a pessoa que recebeu a reclamação não.

---

JENNIFER SCOTT: Atualmente, é assim que o sistema está configurado. Procuramos dimensionar isso até o ponto onde tenhamos alguma automação integrada. Em algumas circunstâncias, como disse Maguy, se você desejar obter mais informações, escreva para [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org).

REG LEVY: Obrigado.

YASMIN OSMER: [inaudível], da [inaudível] Registry Services. Gostaria de fazer um comentário sobre as métricas que estão sendo registradas. É excelente que vocês estejam comunicando os tipos de reclamações, pois eles realmente indicam as consultas que são enviadas e em relação às quais não são encontrados problemas de conformidade relacionados aos operadores de registros.

Meu comentário é em relação à maneira como essas informações são comunicadas à comunidade geral, especificamente ao GAC. Penso que, quando comunicamos informações — é excelente para nós observar os volumes, pois eles são um indicativo dos volumes com os quais vocês estão lidando. Acredito que, quando a conformidade se comunica com o GAC e a comunidade mais ampla, [inaudível] está interessada em saber se os operadores de registros são bons protagonistas, que o relatório se concentra nos tipos de reclamações e não necessariamente nos volumes, que apresentam uma versão distorcida sobre haver ou não conformidade. Enquanto isso, os tipos de conformidade realmente demonstram que há reclamações e que

---

um número elevado dessas reclamações indica, na verdade, que os operadores de registro estão realmente em conformidade.

MAGUY SERAD:

Agradeço sua pergunta e sua afirmação, Yasmin. Como vocês podem observar nesse slide, nós, com base em feedback recebido das partes contratadas no ICANN 52, queríamos refletir isso. Jamais foi nossa intenção mostrar — mas você investiga e quer comunicar. Esta comunidade espera transparência, então começamos a comunicar e continuaremos a desenvolver e aprimorar nossos relatórios.

Este quadro também é parte de nosso painel mensal que está publicado. Em nossa atualização trimestral, procuramos também apresentar alguma perspectiva, especialmente nas áreas que são delicadas para a comunidade e oferecer explicações mais detalhadas.

Caso encontrem outras oportunidades sobre as quais vocês gostariam que elaborássemos melhor ou que necessitam de esclarecimento... Vocês observam de outra perspectiva. Procuramos nos colocar em relação aos diferentes aspectos e grupos constituintes para os quais trabalhamos. Caso queiram uma mensagem especial, falem pessoalmente comigo e trabalharemos juntos para esclarecer. Obrigado.

JORDAN BUCHANAN:

Estou certo de que a resposta será não, mas pode ser um exercício intelectual útil neste caso. Observo que o tipo de reclamação mais comum é o de acesso a arquivos de zona. Estou curioso, pois houve

---

uma discussão com a ICANN sobre definir um tempo específico no qual os registros devem responder. Vocês fizeram alguma tentativa de observar o tempo de resposta dos registros e quantos estariam em conformidade com um novo limite de tempo específico proposto?

Por exemplo, se a ICANN estabelecesse a necessidade de responder dentro de 10 dias e depois observasse os dados sobre as reclamações de acesso a arquivos de zona e percebesse que a maioria das pessoas fazem as reclamações depois de três ou 30 dias, qual seria a fração das reclamações resolvidas nesse novo limite? Isso pode ser útil para que as outras partes da organização entendam qual deveria ser o limite para serem informadas sobre alguns dos dados de conformidade.

JENNIFER SCOTT:

Como Jordan indicou, o contrato de registro não apresenta um tempo específico para o processamento de solicitações de acesso das partes à zona de terceiros. A resposta breve seria: não, a ICANN não realizou nenhuma análise estatística com base nas reclamações recebidas. Acredito que isso seja difícil, pois os operadores de registros, alguns deles não têm um agendamento definido ou política de tempo para responder a essas reclamações ou processar a solicitação. Na última reunião da ICANN, a comunidade expressou preocupação sobre o recebimento de notificações relacionadas a solicitações de arquivo de zona que ainda não haviam sido processadas por não haver nada no contrato que exigisse um tempo específico.

---

Então, em vez de enviar notificações, passamos a fazer essas consultas e a perguntar ao operador de registro quando ele trataria da solicitação?

JORDAN BUCHANAN:

Estou tentando abordar isso de outro ângulo e perguntando em que medida é possível usar os dados de conformidade para auxiliar a informar as futuras revisões do acordo ou quais seriam outras maneiras pelas quais as partes de não conformidade da ICANN podem interagir com os registros para que possamos tomar decisões inteligentes?

Se dissermos que recebemos muitas reclamações, mas verifica-se que em 80% do tempo os registros respondem dentro de 10 dias com base no que você descobre em seu processo de conformidade. Esta pode ser uma informação útil para a GDD: "Se formos estabelecer um limite, talvez o prazo de 10 dias seja razoável, pois capturaria a grande maioria da atividade atual".

MAGUY SERAD:

Agradeço sua pergunta e sua afirmação. Informamos sobre os esforços de políticas, de grupos de trabalho e até mesmo sobre a equipe que está preparando algum tipo de emenda ou alteração de contrato. Temos nosso processo interno — acompanhamos algumas das oportunidades. Analisamos e utilizamos os dados para emitir uma opinião, seja uma melhoria ou uma recomendação às diferentes partes.

---

Estamos no final de nossa sessão. Temos Adobe?

JENNIFER SCOTT:

A última pergunta do Adobe é da Constantine, da MUSIC. Constantine [Rusos], da .MUSIC. "Minha pergunta é relacionada à criação de requisitos mínimos para reclamações válidas de abuso que estão em discussão junto à Conformidade da ICANN. A Conformidade da ICANN consideraria um requisito mínimo com base em solicitações surpreendentemente altas de retirada contra um nome de domínio? Por exemplo, um domínio que recebe 10.000 solicitações de retirada com base no relatório de transparência do Google. Nesse caso, haveria um período de comentários públicos aberto ou um processo para oferecer tais recomendações diretamente à Conformidade da ICANN para consideração?"

MAGUY SERAD:

Constantine, agradeço a pergunta. Na verdade, também nos perguntaram isso na sessão de partes interessadas do registro, acho que você perguntou. Se você não se importa, vamos abordar essa questão amanhã em nossa divulgação de registro e, caso você não possa participar, enviaremos um acompanhamento por e-mail. O único motivo é que precisamos encerrar esta sessão, pois haverá outra sessão em seguida.

Agradeço a presença de vocês esta manhã e também por sua paciência e seu apoio. Aproveitem o restante do dia.

**[FIM DA TRANSCRIÇÃO]**