

<http://www.icann.org/en/resources/compliance>

Sumário¹

- I. [Destaques de 2013](#)
- II. [Registrador](#)
- III. [Registro](#)
- IV. [Atualização do programa de auditoria](#)

I. **Destaques de 2013**

2013 foi dedicado à entrega do planejamento trianual de conformidade contratual da ICANN. Um compromisso que a ICANN assumiu com a comunidade, de reforçar o programa e as operações, a fim de estabelecer medidas de desempenho e melhorar a emissão de relatórios.

Posso fazer minhas as palavras de Fadi na mensagem do [Relatório anual de 2013](#): “*Temos muito mais trabalho pela frente, mas tenho confiança de que construímos a base necessária.*”

Agradeço por sua paciência e seu apoio.
Aguardo 2014 ansiosamente!

Atenciosamente,
Maguy Serad.

Aumento no orçamento

O orçamento do departamento de conformidade contratual aumentou para US\$ 3,7 milhões no exercício financeiro de 2014, um aumento de 14,5 por cento em relação ao ano anterior. Os fundos foram alocados para contratação de pessoal,

¹ Esta atualização é fornecida apenas para fins informativos. As informações contidas neste documento de atualização não devem ser consideradas para tirar conclusões nem tomar decisões de negócios.

melhorias nos sistemas, realização de auditorias de conformidade contratual e aumento das despesas gerais.

Dólares americanos, mil	EF14 Orçamento	EF13 Real	Aumento/(Redução)		Comentários
Orçamento do departamento de conformidade contratual	US\$ 3.683	US\$ 3.218	US\$ 465	14,5%	Os custos operacionais do departamento de conformidade contratual cobrem funcionários, viagens e reuniões, serviços profissionais e administração. Aumento devido a outros FTEs, viagens e projetos de melhorias de sistemas.
Recursos compartilhados	US\$ 2.128	US\$ 2.002	US\$ 126	6,3%	Suporte de outros departamentos: TI, logística para reuniões, finanças, RH, administração etc.
Visão funcional total das atividades de conformidade contratual	US\$ 5.812	US\$ 5.220	US\$ 591	11,3%	

Para obter informações detalhadas em relação ao orçamento da ICANN para o exercício fiscal do ano de 2014, acesse:

<http://www.icann.org/en/about/financials>.

Aumento de equipe

A equipe de conformidade contratual criou uma presença global no escritório central de Istambul. Até a data deste relatório, a equipe está composta por 18 funcionários em tempo integral e três contratados. Os membros da equipe são fluentes em 11 idiomas: árabe, inglês, francês, hindi, coreano, mandarim, russo, espanhol, turco, urdu e uzbeque. Para obter informações sobre a equipe, acesse <http://www.icann.org/en/resources/compliance/staff>.

Aumento no número de avisos de conformidade encaminhados

Em 2013, foram emitidos 58 avisos de conformidade encaminhados (ou seja, avisos de violação, suspensão e rescisão); um aumento de 142 por cento em relação ao número de avisos de conformidade encaminhados, emitidos em 2012. A ação de conformidade encaminhada foi tomada com base na falha de um registrador em cumprir suas obrigações contratuais. Consulte o Resumo de reclamações abaixo para obter as atividades de aplicação.

Eficiência e eficácia nas operações centrais de conformidade

Em 2013, a consolidação do sistema de gerenciamento de reclamações da ICANN.ORG e as outras melhorias no processo levaram a uma redução no

tempo de resposta às reclamações, consistência no processo em todos os tipos de reclamações e melhoria na tomada de decisões baseada em fatos.

Melhor experiência do usuário

O foco para 2013 foi melhorar a experiência do usuário. As melhorias abrangeram navegação simplificada, 88 perguntas frequentes disponíveis em seis idiomas da ONU e um questionário de avaliação, enviado ao relator e à parte contratada, para fins de aperfeiçoamento contínuo.

Envio de várias reclamações

Em junho de 2013, a ICANN acrescentou um recurso que possibilitou aos relatores o envio de várias reclamações. Depois que um relatório é enviado à ICANN, um relator pode voltar ao formulário de reclamação com um link “Clique aqui para enviar outra” e as informações de contato dele são preenchidas automaticamente no formulário.

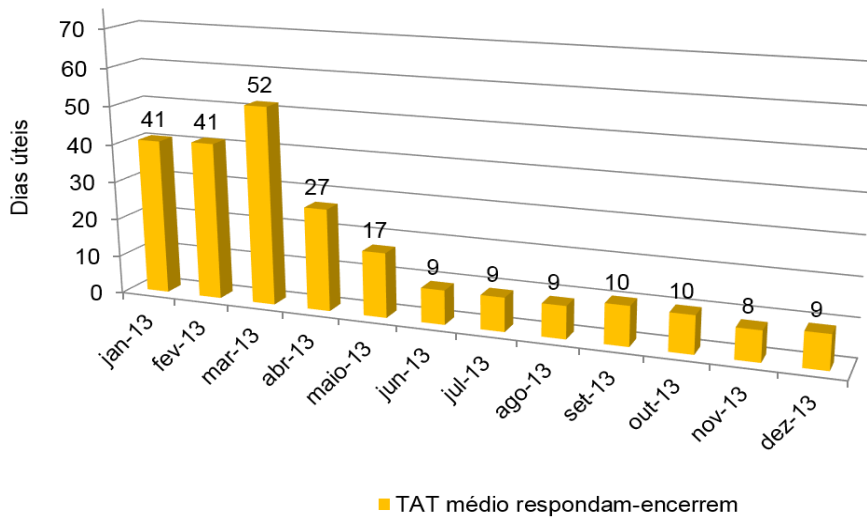
Envio de reclamações em massa

Em novembro de 2013, os usuários “avançados” que enviam várias reclamações de erro ao WHOIS receberam acesso a uma ferramenta de reclamações em massa. A ferramenta possibilita o upload de reclamações por meio de um arquivo XML no ambiente da ICANN para processamento. Os usuários avançados devem inscrever-se no programa, aceitar os Termos de uso para a ferramenta de envio de erros em massa ao WHOIS e concluir a fase de testes para garantir a qualidade do envio antes de receber o acesso.

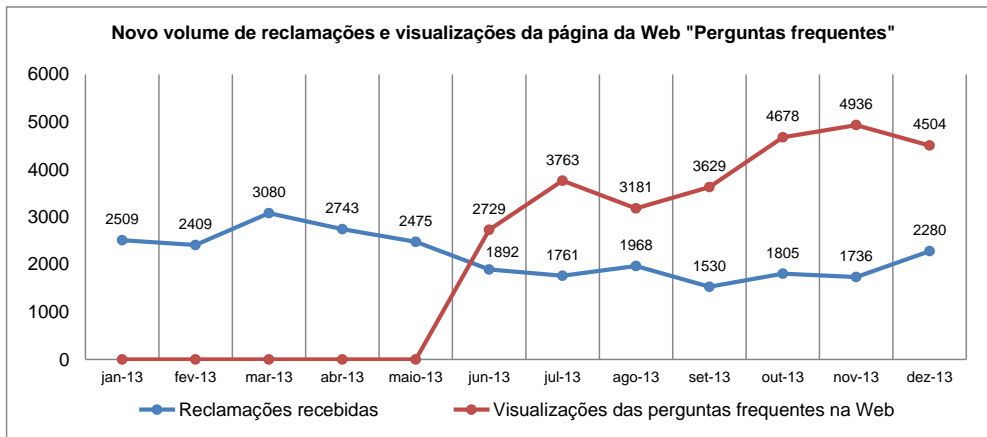
Medição de desempenho em 2013

As melhorias no [processo informal de resolução e aplicação](#), que abrangem melhor comunicação e colaboração entre a ICANN e as partes contratadas, levou a um menor tempo de resposta nas reclamações. As reclamações são recebidas todos os dias, durante o ano inteiro. O tempo de resposta (TAT, Turn-Around Time) é o tempo médio para que uma parte contratada e a ICANN respondam e encerrem um ticket a partir do recebimento.

O quadro abaixo reflete o TAT médio mensal de erro do WHOIS em 2013.

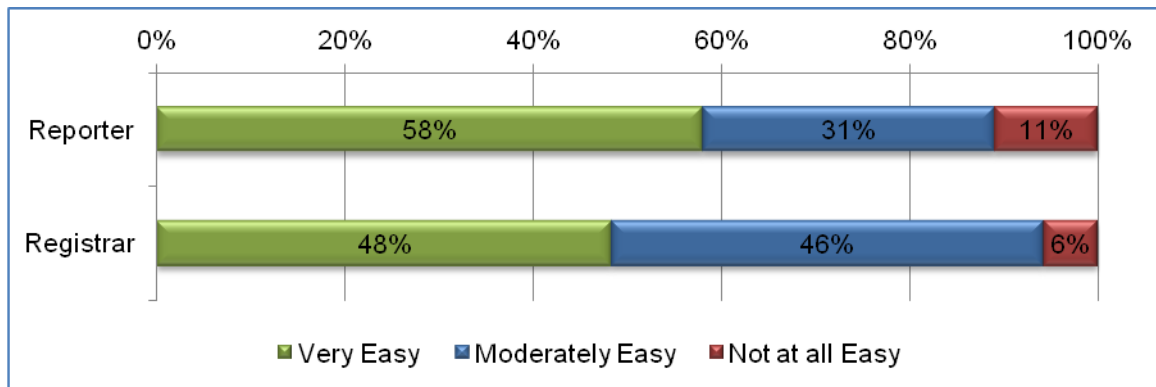


Depois do lançamento das **Perguntas frequentes**, a ICANN constatou uma redução de aproximadamente 600 reclamações por mês no atendimento ao cliente, como mostrado abaixo. O uso das perguntas frequentes é o dobro das reclamações reais enviadas.



Cada e-mail de encerramento a um relator e a uma parte contratada contém um link para participar de um **questionário de avaliação** com cinco perguntas.

Uma pergunta fundamental da pesquisa de "classificação geral da experiência" é selecionada para ser apresentada como medida. A taxa de respostas dos relatores foi de 1,1% e de 1,0% dos registradores.



Em 2013, a ICANN emitiu 44 avisos de violação, duas suspensões e 12 rescisões. Os quadros abaixo fornecem um resumo das 26.188 reclamações em 2013 e um resumo dos motivos dos 44 avisos de violação. Um aviso de violação pode conter vários motivos.

Tipos de reclamação	Número de reclamações	Porcentagem de reclamações
Atendimento ao cliente	4.091	15,6%
Depósito de dados	178	0,7%
Taxas	33	0,1%
Outros	134	0,5%
Contato do registrador	386	1,5%
Registro	46	0,2%
Renovação/resgate	667	2,5%
Transferência	4.962	18,9%
UDRP	408	1,6%
Erros de Whois	15.158	57,9%
Whois indisponível	125	0,5%
Total de reclamações processadas	26.188	
Total de reclamações Encerrado	25.176	

Motivos para avisos de imposição	%
Manter e fornecer registros de comunicação (RAA 3.4.2/3)	28,7%
Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)	20,0%
Responder a auditorias (RAA 3.14)	16,5%
Outros	12,2%
Comunicar alterações nos dados de contato (RAA 5.11)	7,0%
Link para o site de direitos e deveres dos registrantes da ICANN (RAA 3.15)	7,0%
IRTP	5,2%
UDRP	3,5%

Para manter a comunidade ICANN informada, as medidas de conformidade contratual da ICANN são publicadas mensalmente e podem ser encontradas em <https://www.mycann.org/compliance>.

II. Resumo da conformidade contratual de registradores em 2013

Atividades de envolvimento do Contrato de credenciamento de registradores (RAA, Registrar Accreditation Agreement) 2013

Na tentativa de fornecer atualizações sobre as mudanças provenientes do RAA 2013 e para garantir alinhamento com as partes contratadas sobre as expectativas, a equipe de conformidade contratual, em parceria com a equipe de envolvimento de DNS, realizou quatro reuniões de envolvimento nas seguintes regiões: reunião na América do Norte, realizada em Los Angeles, EUA; reunião na região Ásia-Pacífico, realizada em Xiamen, China; reunião na Europa, realizada em Berlim, Alemanha; e reunião na América Latina, realizada em Buenos Aires, Argentina.

Além disso, as equipes apresentaram cinco webinars a registradores em relação aos principais temas do RAA 2013. Consequentemente, foram criadas e publicadas as [perguntas frequentes sobre o RAA 2013](#) para responder a várias dúvidas de registradores e da comunidade ICANN em relação ao RAA 2013.

Outros trabalhos do RAA 2013 abrangeram a publicação de novo e atualizado conteúdo em “Saiba mais” e formulários de reclamações da ICANN.ORG, a elaboração de procedimentos internos, treinamento da equipe e melhorias no sistema para processar as reclamações relativas ao RAA 2013.

Problemas mais comuns em 2013

Os problemas mais comuns, tratados pela ICANN com relação a reclamações de registradores, estão relacionados abaixo:

1. Transferências, Política de transferências entre registradores (IRTP, Inter-Registrar Transfer Policy):

- Perda de registradores que fornecem o AuthInfo-Code a contatos que não são o Titular do nome registrado.
- Perda de registradores que não enviam o formulário de autorização denominado "Confirmação de solicitação de transferência do registrador" ou que o enviam a contatos que não são o Titular do nome registrado.
- Registradores que processam e concluem as solicitações de transferência enviadas por seus revendedores em relação a nomes de domínio para os quais eles não são os Titulares do nome registrado.

2. Renovação/resgate, Política de exclusão de domínios expirados (EDDP, Expired Domain Deletion Policy), Política de recuperação de registros expirados (ERRP, Expired Registration Recovery Policy):

- Registradores que contam com seus revendedores para enviar as notificações de renovação em seu nome e não garantem que estas sejam realmente enviadas e as cópias, mantidas.

- Registradores que não cumprem as obrigações de publicação na Web, fornecidas pela ERRP.
- Registradores que mudam o nome do Registrante na expiração (RAE, Registrant at Expiration) para suas próprias subsidiárias ou revendedores na data da expiração dos nomes de domínio, sem fornecer informações claras da RAE em relação a seus termos de serviço com respeito a expiração e renovações.

3. Política de resolução uniforme de disputas por nomes de domínio (UDRP, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy)

- Registradores que não cooperam com os provedores de UDRP respondendo às solicitações de verificação enviadas a eles quando o processo de UDRP é iniciado.
- Registradores que não mantêm o *status quo* dos nomes de domínio envolvidos no processo, possibilitando que eles sejam transferidos para outros registradores ou registrantes.

4. Erros de WHOIS:

- Registrantes que pedem a seus revendedores para confirmar a exatidão das informações de nomes de domínio do WHOIS em relação às quais a ICANN recebeu reclamações, em vez de confirmar a exatidão diretamente com os registrantes.
- Registradores que permitem que registrantes atualizem suas informações do WHOIS alterando os dados existentes com endereços de e-mail, número de telefone e fax inválidos.

5. Outros problemas relacionados ao registro de domínio:

- Registradores que não mantêm registros conforme exigido pela RAA e não garantem que os revendedores os mantenham e possam fornecê-los mediante solicitação.
- Registradores que não podem fornecer à ICANN cópias de comunicações cujo envio a seus registrantes eles reclamam que foi efetuado.
- Registradores que consideram que não precisam firmar um contrato de registro com seus registrantes quando os nomes de domínio são registrados por meio de revendedores.

Atividades de envolvimento das regiões Ásia-Pacífico e América Latina em 2013

A equipe de conformidade contratual da ICANN realizou atividades de envolvimento centradas nas regiões Ásia-Pacífico e América Latina. O objetivo foi ajudar os registradores dessas regiões a entender melhor suas obrigações e fornecer esclarecimento sobre o Contrato de credenciamento do registrador a as políticas de consenso.

Os problemas mais comuns:

- Retenção de registros fraca ou ausente.
- Falta de entendimento da Política de transferência entre registradores.
- Falta de entendimento da Política de exclusão de domínios expirados e da Política de recuperação de registros expirados.
- Ausência de provas de que os registradores confirmaram os erros do WHOIS.

Atividades de envolvimento da ICANN em reuniões públicas em 2013

A ICANN continuou o trabalho de realização de atividades de envolvimento durante as reuniões públicas. Clique aqui para obter o link para a página de envolvimento <http://www.icann.org/en/resources/compliance/outreach>.

Participação no processo de elaboração de políticas da ICANN

A equipe de conformidade contratual participou do processo de elaboração de políticas da ICANN em 2013. A participação ocorreu com a análise ou a recomendação de emendas propostas a contratos, além do fornecimento de comentários sobre a linguagem proposta para os contratos em relação à aplicabilidade da linguagem proposta ou às propostas de implementação. Abaixo apresentamos uma lista das áreas de envolvimento:

- RAA 2013
- PDP GNSO – Proteção de IGO/INGO em gTLDs
- PDP WHOIS GNSO
- WHOIS Thick GNSO
- Bloqueio de nome de domínio UDRP GNSO
- Implementação do grupo consultivo para concorrência, confiança e escolha do consumidor
- Acompanhamento da implementação do WHOIS, da resolução da diretoria de 3 de novembro de 2012
- Grupo de trabalho de IRTP parte D

Resumo do cumprimento da lei e trabalhos de segurança em 2013

A ICANN recebeu e tratou de reclamações relativas a nomes de domínio envolvidos em atividade maliciosa, principalmente farmácias ilegais. Essas reclamações foram processadas a partir de uma perspectiva de conformidade com a RAA para garantir que os registradores cumprissem suas obrigações e que não violassem seus próprios termos e condições de registradores – um percentual significativo desses nomes de domínio foi suspenso pelos registradores quando constataram que seus clientes estavam violando os termos e condições.

Além disso, a ICANN recebeu e processou consultas de agências de imposição da lei de vários países, principalmente da Suíça, do Reino Unido e dos Estados

Unidos, em relação a nomes de domínio envolvidos em farmácias ilegais, phishing e perguntas gerais relativas a informações de contato de registradores com endereços registrados nos Estados Unidos, mas com operações em outros países.

III. Resumo da conformidade contratual de registros em 2013

Um gTLD pré-2012 é um domínio genérico de primeiro nível, delegado na zona raiz em 2011 ou antes. Um gTLD pós-2012 é um domínio genérico de primeiro nível, delegado na zona raiz em 2013 e diante.

gTLDs pré-2012

Relatórios mensais e depósito de dados

Os operadores de registro são obrigados, nos termos de seus contratos de registro, a fornecer relatórios mensais que reflitam medidas críticas de desempenho e contratos de nível de serviço. Devido a restrições contratuais, a ICANN não pode publicar informações desses relatórios de desempenho de operadores de registro durante 90 dias após a entrega de cada relatório. Consequentemente, as informações abaixo refletem os dados de janeiro de 2013 a outubro de 2013. Durante esse período e em geral, os operadores de registro operacional da ICANN forneceram relatórios mensais no prazo e relataram as seguintes medidas de desempenho em relação a funções críticas de registro:

- Disponibilidade de DNS 100%
- Disponibilidade de Whois 100%

Além disso, os operadores de registro cumpriram os depósitos diários de dados de acordo com seus contratos de registro.

No início de 2013, a conformidade contratual analisou os envios de relatórios mensais dos seguintes 18 operadores de registro pré-2012: .BIZ, .COM, .INFO, .NAME, .NET, .ORG, .TEL, .AERO, .ASIA, .CAT, .COOP, .JOBS, .MOBI, MUSEUM, .POST², .PRO, .TRAVEL e .XXX. O processo de análise revelou que alguns dos operadores de registro não contavam com um ou mais medidas obrigatórias que deveriam ser enviadas de acordo com o Apêndice 4 de seu contrato de registro. Mediante notificação da ICANN, todos os operadores de

² .POST não está em funcionamento e portanto as informações de conformidade referentes a este operador de registro não constam deste relatório.

registro afetados repararam as deficiências e retornaram à conformidade plena com as obrigações contratuais.

Para obter informações detalhadas, relativas aos termos de seu contrato de registro com a ICANN, acesse:

<http://www.icann.org/en/about/agreements/registries>.

Gerenciamento de reclamações

O sistema de reclamação de conformidade contratual foi expandido para possibilitar que a comunidade registrasse as reclamações de registro em vez de enviá-las por e-mail. Os três tipos de reclamação e “saiba mais” ou as perguntas frequentes foram: contrato de nível de serviço (desempenho do serviço), nomes reservados e acesso ao arquivo de zona.

Renovações de contratos de registro

.BIZ, .INFO e .ORG foram considerados para renovação de contrato em 2013. Como parte do processo de renovação, a ICANN iniciou outras análises de conformidade e emitiu um relatório resumido das conclusões. Todos os três operadores de registro foram considerados em conformidade com os termos do contrato.

Consulte os relatórios publicados para .BIZ, .INFO e .ORG nos links abaixo:

- .BIZ <http://www.icann.org/en/resources/compliance/reports/operator-neustar-biz-03jun13-en.pdf>
- .INFO <http://www.icann.org/en/resources/compliance/reports/operator-afiliias-info-03jun13-en.pdf>
- .ORG <http://www.icann.org/en/resources/compliance/reports/operator-pir-org-03jun13-en.pdf>

Solicitações expressas de segurança no registro (ERSR, Expedited Registry Security Requests) processadas

O processo de ERSR, desenvolvido para possibilitar que os registros de TLD informassem à ICANN sobre um incidente de segurança presente ou iminente em seu TLD e/ou no DNS e solicitassem uma isenção contratual para ações que pudessem tomar ou tenham tomado para diminuir ou eliminar um incidente, foi invocado uma vez em 2013. A solicitação foi analisada pela segurança, pelo contato de registro gTLD, pelo escritório da assessoria jurídica e pela conformidade contratual. A ICANN trabalhou em cooperação com o operador de registro.

Para obter informações detalhadas em relação a este processo, acesse:

<http://www.icann.org/en/resources/registries/ersr>.

B. gTLDs pós-2012

Foi um ano muito trabalhoso para a conformidade contratual já que ela implementou a pleno vapor seu plano de preparo para a conformidade na iminência do lançamento de novos gTLDs.

Fase de contratação – Verificações de conformidade

Como parte da fase de contratação com novos registros, a equipe de conformidade contratual executou verificações de conformidade de todo e qualquer operador de registro em perspectiva, inclusive dos que declararam propriedade conjunta com registradores ou outros registros.

Formulários da Web e perguntas frequentes sobre reclamações de resolução de disputas

Em novembro de 2013 a ICANN publicou quatro novos formulários da Web para reclamações e cinco seções de perguntas frequentes relativas a procedimentos de resolução de disputas contidos no contrato de registro aprovado pela diretoria em 2013. O processo de implementação também envolveu a elaboração de algoritmos e modelos de validação de reclamações para estabelecer a comunicação com os relatores e operadores de registro. Especificamente, as perguntas frequentes foram elaboradas para os seguintes processos (e, para os quatro primeiros, formulários da Web para reclamações):

- Compromisso de interesse público (Especificação 11)
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/picdrp/form>
- Procedimento de resolução de disputas de restrição de registro
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/rdrp/form>
- Suspensão rápida uniforme
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/urs>
- Processos e procedimentos do período experimental
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/sdrp/form>
- Procedimento de resolução de disputas de restrição de registro
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/tm-pddrp>

O trabalho de preparo de conformidade contratual continuou até dezembro de 2013 nos tipos de reclamações de registro relacionados abaixo e a implementação está agendada para o início de 2014:

- Dados de contato de abuso (Especificação 6)
- SLDs bloqueados conforme caminho alternativo à delegação (Especificação 6)
- Acesso a arquivos na zona centralizada (Especificação 4)
- Proibição de caracteres curinga (Especificação 6)
- Serviços de reclamação (Especificação 7)
- Código de conduta (Especificação 9)
- Depósito de dados (Especificação 2)
- Relatórios mensais (Especificação 3)
- Taxas de registro (Artigo 6)

- Instrumento de operações contínuas

V. Atualização de riscos e auditoria de conformidade contratual

Programa trianual de auditoria da ICANN para registradores e registros

A ICANN concluiu o primeiro ano do programa trianual de auditoria com 99 por cento de conformidade da população da amostra.

No primeiro ano, 317 registradores e seis registros receberam uma Solicitação de informações (RFI, Request for Information) para a auditoria. Durante a fase de RFI, foram emitidos dez Avisos de violação dos quais sete foram remediados e três cancelados. Devido ao agrupamento de vários registradores como famílias, foram emitidos 186 relatórios de auditoria. Foi emitido um relatório de observação para cinco registros (um registro não participou). De modo geral, os registradores foram extremamente proativos na correção dos problemas, e mais de 99 por cento de todos os registradores que receberam um relatório de auditoria colaboraram ou imediatamente corrigiram suas constatações, se alguma foi observada. Durante a fase de correção dois registradores receberam um Aviso de violação, e ambos foram remediados. Consulte o [Relatório do primeiro ano do programa de auditoria de conformidade contratual de 2012](#) para obter mais informações.

O programa de auditoria, consistente em escopo e cronograma nos três anos, consiste em seis fases com datas específicas dos marcos. Consulte a tabela abaixo para obter mais detalhes.

FASES DA AUDITORIA GERAL	2012		2013		2014	
	De	Para	De	Para	De	Para
Fase de planejamento - Escopo da auditoria - Agenda da auditoria	Mai de 2012	Ago 2012	Ago de 2013	Ago 2013	Ago de 2014	Ago 2014
Fase de organização - Objetivos das medidas - Funções e recursos	Set de 2012	Out 2012	Set de 2013	Set 2013	Set de 2014	Set 2014
Notificação pré-auditoria - Notificação a todas as partes	Nov de 2012	Nov 2012	Out de 2013	Out 2013	Out de 2014	Out 2014
Fase de auditoria - Solicitação de informações - Auditoria - Perguntas de acompanhamento	Nov de 2012	Mar 2013	Dez de 2013	Mar 2014	Dez de 2014	Mar 2015
Fase de relatórios - Relatório dos resultados da auditoria	Abr de 2013	Abr 2013	Mar de 2014	Mar 2014	Mar de 2015	Mar 2015
Fase de remediação - Gerenciamento e suporte - Controle e relatório	Mai de 2013	Jun 2013	Mar de 2014	Mai 2014	Mar de 2015	Mar 2015

Segundo ano do programa de auditoria, lançado em outubro de 2013; 322 registradores selecionados aleatoriamente e cinco registros receberam a [Notificação pré-auditoria](#). Em 2014 a ICANN centrará esforços na conclusão do segundo ano da auditoria e na devolução à comunidade do relatório sobre os resultados.

Estatísticas da auditoria para o segundo ano (26 de novembro de 2013 a 4 de janeiro de 2014)

Estatísticas da fase de RFI	Primeiro aviso	Segundo aviso	Terceiro aviso	Com data de
Emitido em	14-out-13	4-nov-13	11-nov-14	4-jan-14
E-mail				
Enviado a registradores	322	98	33	N/A
Enviado a registros	5	2	0	N/A
Logins				
Registradores				
Com login	16	182	226	253
Sem login	306	140	96	69
Registros				
Com login	0	3	5	N/A
Sem login	5	2	0	N/A
Outras estatísticas				

Upload de documentos	2	7797	9600	11378
Com data de	14-out-13	4-nov-13	11-nov-14	4-jan-14

Para obter mais informações:

<http://www.icann.org/en/resources/compliance/audits>.

Auditoria interna de conformidade contratual

Para avaliar a eficiência e a eficácia das operações centrais de conformidade contratual da ICANN, esta elaborou e implementou um plano interno de riscos e auditoria em 2013. O plano baseou-se nos comentários e na percepção da comunidade e centrou-se em três áreas: o sistema de gerenciamento de reclamações de conformidade, a emissão de relatórios de desempenho e o processamento de prevenção/aplicação da legislação.

Em resumo, a auditoria interna teve como resultado oito exceções de atividades de controle e uma recomendação de melhoria de processo. Seis exceções deveram-se a problemas conhecidos no software do sistema de reclamações e duas a procedimentos que não foram cumpridos. A melhoria no processo centrou-se em obter análise da gerência sobre o desempenho mensal do departamento por meio de cartão de pontos das medidas.

Trabalho de auditoria com depósito de dados

Em 2013, para aumentar a confiança da comunidade ICANN e ajudar proativamente a garantir a estabilidade e a segurança do sistema de nomes de domínio, a ICANN lançou um trabalho de auditoria com depósito de dados, centralizado na análise de 849 arquivos de depósito de dados de registradores a fim de determinar a utilidade e a conformidade com <http://www.icann.org/en/resources/registrars/data-escrow/rde-specs-09nov07-en.pdf>.

Em resumo, dos 849 registradores, 829 foram aprovados e os cinco restantes colaboraram com a ICANN e com a Iron Mountain para resolver os problemas de não conformidade.

