
Departamento de Reclamações

Perguntas Frequentes

18 de maio de 2017

1. O QUE É O DEPARTAMENTO DE RECLAMAÇÕES?

O Departamento de Reclamações é uma função estabelecida recentemente na Organização da ICANN que:

- Fornecerá uma localização centralizada para enviar reclamações relacionadas à Organização da ICANN.
- Receberá reclamações, fará pesquisa sobre elas, coletará fatos e revisará, analisará e resolverá problemas da maneira mais aberta possível.
- Ajudará a Organização da ICANN a crescer com base na sua eficiência e contribuir para aumentar a transparência da Organização.
- Agregará os dados das reclamações para identificar e solucionar quaisquer tendências operacionais que devem ser melhoradas.

2. QUE IMPACTO ISSO TERÁ PARA MIM COMO UM PARTICIPANTE DA COMUNIDADE?

Isso proporcionará a você um canal para enviar feedback para a Organização da ICANN. Esse mecanismo operacional adicional complementará os processos de reclamações e os mecanismos de responsabilidade existentes.

3. QUE TIPOS DE RECLAMAÇÕES SERÃO ADMINISTRADAS PELO DEPARTAMENTO DE RECLAMAÇÕES?

O Departamento de Reclamações administrará reclamações relacionadas à Organização da ICANN e qualquer reclamação que não se encaixem em um mecanismo existente de reclamações. Isso poderá incluir reclamações sobre processos, cronograma e acessibilidade de informações, entre outros assuntos.

Os processos de reclamações existentes, como o [Departamento de Conformidade Contratual](#), o [Suporte Global](#) e os [Mecanismos de Responsabilidade](#) dispostos no [Estatuto da ICANN](#), permanecem os mesmos e deverão continuar sendo usados para reclamações dentro do escopo.

4. QUEM PODE ENVIAR UMA RECLAMAÇÃO?

Qualquer pessoa. O Departamento de Reclamações analisará todas as reclamações enviadas.

5. QUAL A DIFERENÇA ENTRE O DEPARTAMENTO DE RECLAMAÇÕES E O OMBUDSMAN?

Herb Wayne, o Ombudsman, e Krista Papac, diretora do Departamento de Reclamações, [publicaram um blog](#) sobre suas funções complementares, porém distintas.

6. COMO FAÇO PARA ENVIAR UMA RECLAMAÇÃO PARA O DEPARTAMENTO DE RECLAMAÇÕES?

As reclamações devem ser enviadas para complaints@icann.org. A [página do Departamento de Reclamações](#) no site da ICANN contém um formulário que pode ser usado como orientação.

7. COMO FUNCIONARÁ O DEPARTAMENTO DE RECLAMAÇÕES?

O Departamento de Reclamações trabalhará em parceria com a organização e a comunidade da ICANN. Vamos nos concentrar na pesquisa e na revisão de informações verificáveis para garantir que as recomendações e as resoluções sejam baseadas em fatos. Seremos abertos e transparentes, responsivos e responsáveis perante todas as partes e faremos recomendações construtivas e práticas. Além disso, acima de tudo, agiremos com o máximo de integridade no cumprimento da missão da ICANN.

8. QUAL É O PROCESSO PARA A PESQUISA DAS RECLAMAÇÕES?

O processo será orientado pelas reclamações recebidas. Compartilharemos mais informações durante a análise de poucas reclamações e o refinamento do processo, mas isso envolverá entrar em contato com as pessoas relevantes, fazer perguntas e ouvir as respostas para ter um entendimento claro da situação toda.

9. QUAL É O NÍVEL DE TRANSPARÊNCIA ESPERADO?

O Departamento de Reclamações será o mais aberto e transparente possível, respeitando ao mesmo tempo as informações particulares e/ou confidenciais.

10. COMO SERÃO FEITOS OS RELATÓRIOS DAS RECLAMAÇÕES?

Temos como objetivo publicar as reclamações recebidas regularmente, bem como as respostas correspondentes, respeitando ao mesmo tempo a privacidade e a confidencialidade. Também forneceremos um relatório semianual, incluindo observações, conclusões e uma análise estatística geral.

Este documento de Perguntas Frequentes será atualizado periodicamente para incorporar perguntas e feedbacks adicionais recebidos.