

## Introdução

Tenho o prazer de apresentar meu segundo relatório anual como ombudsman da ICANN para o período de 1º de julho de 2012 a 30 de junho de 2013.

A finalidade deste relatório é explicada no Estatuto:

*O Cargo de Ombudsman deve publicar anualmente uma análise consolidada das reclamações e resoluções do ano, respeitando obrigações de confidencialidade. Esses relatórios anuais devem incluir uma descrição de tendências ou elementos comuns das reclamações recebidas durante o período em questão, bem como recomendações de medidas a tomar para reduzir reclamações futuras. O relatório anual deverá ser postado no site.*

O que o ombudsman faz

Como ombudsman da ICANN, sou um defensor objetivo da justiça dentro da comunidade da ICANN. Para a comunidade, esse cargo representa o compromisso da ICANN com a boa governança através da defesa da justiça. Uma organização com várias partes interessadas como a ICANN deve acomodar ideias, objetivos, culturas e valores diferentes.

Nem todos sabem o que um ombudsman faz. Alguns me veem como um guardião ou defensor do consumidor. Tudo bem que as pessoas não saibam o que eu faço, pois parte do meu trabalho é a divulgação.

---

A comunidade da ICANN é maior que a equipe de funcionários e voluntários dedicados que participam dos encontros. Praticamente todas as pessoas que interagem com a ICANN fazem parte da comunidade. Adoto uma abordagem liberal quando as pessoas informam seus problemas e tento não excluí-los com base na interpretação estrita da jurisdição.

## Meu segundo ano como ombudsman

Posição quando comecei e mudanças

Quando fui nomeado, era óbvio que o uso do ombudsman pela comunidade tinha diminuído consideravelmente. Uma das minhas primeiras prioridades foi restabelecer a confiança e divulgar mais a função, garantindo que a comunidade da ICANN soubesse da minha nomeação e da minha abordagem ao cargo. Também tentei aparecer de várias maneiras diferentes. Por exemplo, agora tenho uma página no Facebook, escrevo regularmente sobre vários assuntos no blog do ombudsman (<http://omblog.icann.org/>), publiquei um texto sobre a função do ombudsman no *New Zealand Lawyer* e outro em uma revista para os colegas, o *Journal of the International Ombudsman Association (JIOA)* Volume 5 (2). Além disso, estou preparando outras dissertações. Além da comunidade de ombudsmans, procurei me envolver com a comunidade mais ampla da Internet, participando da Sociedade da Internet em órgãos internacionais e da Nova Zelândia e enviando textos para diversos blogs. Neste ano, tive uma vantagem importante, pois tivemos três grandes conferências na Nova Zelândia com conteúdo internacional.

## Reclamações e soluções

O número de reclamações aumentou de 10 para 132 durante meu primeiro ano. Não fiz comparações com o ano anterior. O aumento de dez vezes fala por si.

Incluí estatísticas sobre reclamações neste relatório para que vocês vejam que muitas das reclamações recebidas estão fora da jurisdição do ombudsman. Isso acontece porque os serviços devem ser usados dentro de um âmbito relativamente estreito de investigações sobre questões específicas. Isso gera muitas perguntas. Primeira, o Estatuto e a Estrutura devem ser revisados para ampliar a jurisdição e oferecer mais assistência? Segunda, existe uma necessidade organizacional para lidar com reclamações gerais dentro da comunidade da ICANN?

O departamento de conformidade contratual da ICANN lida com muitos cargos e questões, inclusive as relacionadas ao Contrato de Credenciamento de Registradores da ICANN. Muitas vezes, encaminho problemas ao departamento de conformidade contratual e desenvolvi um bom relacionamento com eles. Mas algumas consultas e reclamações têm soluções limitadas.

---

## Reclamações comuns

A maioria das reclamações recebidas estão fora da minha jurisdição, mas recebi várias reclamações sobre questões como governança e reembolso de solicitações de novos gTLDs. Algumas delas ainda estão sendo investigadas e minha estratégia é mediar as diferenças. Também houve outras reclamações que, embora estivessem dentro da jurisdição, não avançaram porque os reclamantes não responderam às minhas perguntas durante a investigação, por isso não foi possível chegar a uma conclusão. Todas as investigações e relatórios foram publicados no meu blog e no meu site.

A maioria das reclamações fora da jurisdição recebidas são sobre registradores e clientes. Embora estejam fora da minha área de atuação, quando percebo que o problema não é injustiça, mas sim falta de comunicação, tento resolver a questão entre as partes. Infelizmente, muitos consumidores não sabem quais são os problemas que podem surgir quando o registro de um nome de domínio expira, mas em alguns casos os nomes foram roubados e as informações do registro foram perdidas, causando problemas.

Em alguns casos fora da jurisdição em que considerei que havia injustiça, acabei intervindo e recebi críticas. Por exemplo, uma pessoa de 17 anos de idade que nunca tinha sido presa me pediu para negociar a remoção de sua foto de um site que exibe fotos de pessoas presas pela polícia. Decidi me envolver, embora o problema estivesse fora da minha jurisdição, e escrevi uma publicação no blog sobre isso, que foi criticada em vários lugares. Em casos com conteúdo internacional, muitos dos reclamantes não têm possibilidades de iniciar os procedimentos jurídicos. Quando vejo alguma injustiça, mas ela está fora da minha jurisdição, é frustrante não poder ajudar.

Questões sobre novos gTLDs

-

Divulgação

Participar dos encontros da ICANN é um dos pontos altos do meu trabalho. Lidar com as pessoas on-line é bom, mas às vezes é difícil formar boas relações de trabalho sem encontros cara a cara

Particpei de dois encontros da ICANN neste ano. O encontro de Durban ficou fora do ano fiscal da ICANN.

ICANN 45 – Toronto, Canadá

Particpei

ICANN 46 – Pequim, China

Aumento do uso do ombudsman pela comunidade

Se o número de reclamações serve para medir o aumento do reconhecimento, as tabelas da página 3 mostram que a comunidade começou a usar muito mais os meus serviços, especialmente em comparação com o mesmo período no ano passado. O aumento foi de 10 reclamações em 2011 para 132 no mesmo período em 2012. Embora muitas delas não estejam dentro da jurisdição, muitas vezes posso direcionar o reclamante ao lugar adequado para resolver o problema. Normalmente os reclamantes ficam felizes com essa ajuda.

Medidas

Considerarei vários métodos para medir o sucesso da minha função. Tentei usar pesquisas para um aspecto específico, o treinamento Ombudsman 101, mas o número de respostas foi pequeno. Não sei qual foi o grau de precisão dessa pesquisa, mas os participantes consideraram o treinamento útil e concordaram que ele aumentou seus conhecimentos.

Acho que o uso cada vez maior da minha função demonstra o aumento da confiança e do reconhecimento do cargo. Parte da minha função é receber reclamações e certamente existem muitas na comunidade da ICANN. É interessante que sempre que tive chance de receber críticas orais, nenhum dos autores terminou fazendo reclamações no meu escritório. É necessário tomar medidas sobre isso, pois mesmo depois de quase um ano no cargo, muita gente ainda hesita em usar o ombudsman.

Praticamente todas as reclamações são respondidas dentro de 24 a 48 horas. Às vezes, acontecem atrasos porque estou viajando, mas raramente por mais de um dia. Garantindo que haja conexão wireless aonde quer que eu vá, nunca fico sem acesso ao meu sistema de gerenciamento de reclamações.

---

Meus objetivos para o ano fiscal 2013 são:

- Dar continuidade à divulgação e às medidas para aumentar a acessibilidade
- Continuar aumentando o acesso e a credibilidade do sistema de reclamação
- Concluir a configuração de um novo sistema de gerenciamento de casos para modernizar o software atual
- Continuar estabelecendo relações com a comunidade da Internet dentro e fora da Nova Zelândia
- Desenvolver um protocolo de gerenciamento de reclamações para reclamações sobre mim
- Desenvolver um manual para o cargo de ombudsman
- Continuar o processo de treinamento em conferências internacionais e locais.  
Desenvolver relações com ombudsmans locais e de outros países