

# Perguntas frequentes (FAQ):

## Portal de serviços de nomes (NSp) para registros e registradores

### Versão 1.0

## Acesso

### 1. Qual é a URL do portal de serviços de nomes?

<https://portal.icann.org>. Recomendamos marcar este link como favorito e salvar o e-mail de ativação para consultar mais tarde.

### 2. Como posso acessar minha conta?

Se nunca tiver usado o NSp antes, você receberá um e-mail de ativação da ICANN. O link do e-mail expira depois de sete (7) dias. Se o link expirar, entre em contato com a equipe de suporte global em [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) para receber outro link de ativação.

Se você já usa no portal de serviços de nomes, nada vai mudar para você. Depois de fazer login, clique no perfil desejado (registro, registrador ou CZDS)\* no canto superior esquerdo para acessar as funções adequadas. (*\*Vale apenas se você estiver autorizado para essas funções.*)

### 3. O link de ativação tem limite de tempo?

Sim. Os links de ativação estão disponíveis por sete (7) dias corridos, mas recomendamos que ele seja utilizado dentro de 24 horas.

### 4. Quem recebe os e-mails de ativação?

Os administradores de grupo e contatos principais do registro, registrador e CZDS, e as contas de solicitantes receberão o e-mail de ativação.

### 5. Preciso usar a autenticação multifator sempre que fizer login?

Sim. Para a sua proteção, você deverá inserir o nome de usuário e a senha, ALÉM DE uma forma de autenticação secundária sempre que fizer login. Algumas formas de autenticação secundária são os apps para smartphones Google Authenticator, OKTA Verify ou uma ligação automatizada para o seu dispositivo móvel.

### 6. Como faço para redefinir minha senha e/ou a autenticação multifator?

Clique no ícone de usuário (seu nome) na parte superior direita e clique em **Support** (Suporte) para ver instruções para redefinir a senha e alterar a autenticação multifator.

### 7. Não consigo fazer login com a autenticação multifator porque perdi o acesso ao meu e-mail/celular antigo e não atualizei o NSp com o e-mail/celular novo. O que devo fazer?

Escreva para [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org).

### 8. E se eu esquecer a senha do portal?

Clique em **Forgot Your Password?** (Esqueceu sua senha?) na página de login para receber um e-mail de redefinição de senha.

**9. Não vou mais conseguir acessar a conta se não digitar a senha correta?**

Sim. Você tem três tentativas. Depois, o sistema bloqueará a conta. Nesse caso, você pode clicar no link **Forgot Your Password?** (Esqueceu sua senha?) na página de login ou escreva para [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) para redefinir a senha.

**10. Os endereços de e-mail são usados como IDs de usuário?**

Sim.

**11. O mesmo ID de usuário pode ser associado a mais de uma conta?**

Sim, é possível acessar várias contas com o mesmo ID de usuário.

**12. Outros usuários podem ter acesso ao novo portal?**

Sim, os administradores de grupo e contatos principais podem autorizar outros usuários do portal.

Registros: Crie um novo caso de consulta geral pelo NSp para solicitar acesso para mais membros da equipe. Se preferir, consulte as instruções na [página de recursos para registros](#).

Registradores: Para autorizar novos usuários, consulte as instruções na [página de atualizações de contato de registradores](#).

**13. O número de usuários autorizados do NSp tem limite?**

Não. No entanto, nossa política especifica que apenas o contato principal de um registro ou registrador (RPC) pode solicitar acesso para outros membros.

**14. Preciso baixar um app para usar as opções de autenticação multifator (OKTA e Google Authenticator)?**

Sim. Você pode baixá-los de graça na app store.

**15. O OKTA é um plugin da Salesforce?**

Sim. O OKTA é um aplicativo de terceiros que se integra ao Salesforce para oferecer autenticação multifator.

**16. O OKTA ou o Google Authenticator foram modificados para o uso da ICANN? Se sim, os termos e condições estão disponíveis?**

Não, eles não foram modificados.

**17. Qual é o navegador preferencial para usar?**

A versão mais recente do Google Chrome.

## **Perguntas gerais**

**1. Preciso carregar informações na conta do NSp ou elas serão preenchidas automaticamente?**

As contas dos usuários atuais do NSp serão preenchidas automaticamente. Esses usuários receberão um e-mail de ativação.

**2. As faturas e o status dos pagamentos estarão disponíveis no NSp?**

Não. No entanto, se você tiver dúvidas sobre faturas e pagamentos, envie um caso de consulta geral por meio do NSp.

**3. Que informações estão disponíveis em “My Info”?**

Você pode ver todas as informações relacionadas ao seu contato pessoal, além de redefinir o método de autenticação multifator. Se precisar alterar essas informações, entre em contato com a equipe da ICANN por meio de um caso de consulta geral ou escreva para [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org). Não se esqueça de incluir as informações indicadas acima.

## **Perguntas específicas para registros**

**1. Minha conta nova tem TLDs sem acesso ao portal atual?**

Sim, agora os TLDs atribuídos anteriormente poderão ser acessados no NSp, e as contas serão preenchidas automaticamente.

**2. Sou usuário novo. Preciso adicionar minhas contas ao NSp?**

Os contatos principais do registro podem autorizar mais usuários para acessar o portal e uma ou mais contas. Clique na guia **New Service Request** (Nova solicitação de serviço) para criar um caso de consulta geral no NSp.

**3. As consultas gerais e as solicitações de serviço são processadas por equipes diferentes?**

Sim, a Central de Suporte Global (GSC) cuida dos casos de consulta geral. Já as solicitações de serviço são enviadas pela equipe de fornecimento de serviço por meio do NSp.

**4. Todas as informações de contato estarão no novo portal?**

Sim, todos os contatos de registros disponíveis passarão para o NSp, e você poderá conferir essas informações.

**5. Se eu tiver solicitações pendentes em nome de uma entidade que não é o operador de registro, terei duas contas?**

Sim, a conta do solicitante tem um menu levemente diferente do menu da conta do operador de registro. Para escolher qual conta acessar, use o seletor de perfis no canto superior esquerdo da tela.

**6. Como o portal processa um RSEP que cobre vários TLDs?**

Você pode selecionar vários TLDs na hora de criar a solicitação de RSEP.

**7. Existe algum seminário na Web ou um tour do portal?**

Temos duas gravações sobre as funcionalidades para registros:

<https://participate.icann.org/p2so4aunti4>

<https://participate.icann.org/p259wbkbbwz/>

## Perguntas específicas para registradores

### 1. Como posso alterar o contato principal do registrador?

Siga as instruções na [página de atualizações de contato de registradores](#)

### 2. O que é um administrador de grupo e como posso alterá-lo?

O administrador de grupo é o contato principal de vários registradores. Para alterar o administrador do grupo, siga as instruções na [página de atualizações de contato de registradores](#).

### 3. O que aconteceu com o sistema RADAR? O RADAR continua sendo o sistema oficial de registro?

O RADAR é um sistema antigo que não é mais usado. O NSp é o substituto e será o sistema de registro oficial a partir de agora.

### 4. O que aconteceu com os meus dados no sistema RADAR?

Todos os dados de histórico serão migrados do sistema antigo para o novo NSp.

### 5. Onde posso fornecer os dados da Especificação de Informações do Registrador (RIS)?

Siga as instruções na [página de atualizações de contato de registradores](#).

### 6. Com que frequência a lista de tíquetes de conformidade contratual é atualizada?

A lista é atualizada todos os domingos entre 1h e 4h UTC com base nas informações do sistema de tíquetes da equipe de conformidade contratual da ICANN.

### 7. Existe algum seminário na Web ou um tour do portal?

A gravação para os registradores está [aqui](#):

## Perguntas específicas sobre conformidade

### 1. Todos os casos de conformidade serão migrados para o novo portal?

Não. O NSp incluirá apenas os casos de conformidade criados depois de 14 de agosto de 2020. Todos os casos abertos (recebidos antes de 14 de agosto de 2020) e os casos relacionados às atividades de monitoramento técnico (por exemplo, alertas de SLA, depósito de dados) continuarão sendo processados por meio de [compliance-tickets@icann.org](mailto:compliance-tickets@icann.org) até que sejam fechados ou que o sistema antigo deixe de ser usado.

### 2. Como posso saber se os casos de conformidade estão precisando da minha atenção se eles não aparecem no NSp?

Dentro do NSp, clique na guia “Compliance Tickets (Outside NSP)” na parte superior da tela. Aqui, os registradores podem ver os tíquetes ativos no sistema antigo. Essa lista é apenas para fins informativos. Não é possível responder a esses tíquetes no portal.

Os registros não verão uma lista de tíquetes. Em vez disso, aparecerá apenas uma mensagem indicando onde encontrar os tíquetes antigos ativos e como responder a eles. Se não souber quais casos são do sistema de tíquetes antigo, escreva para [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org).

**3. Posso ver todos os tipos de reclamações no painel?**

Sim. Todos os tipos de reclamações relevantes para os registradores e operadores de registro são exibidos no painel. Se um tipo de reclamação específico não tiver casos em andamento, o total será “0”.

**4. Por que eu não reconheço os nomes de determinados tipos de reclamações no meu painel?**

A versão mais recente do NSp mudou os nomes dos tipos de reclamações. Abaixo, temos uma tabela para referência.

Novo nome	Nome anterior
Suspensão de domínio	Exclusão de domínio
Registrador genérico	Registrador - Outros
Registro genérico	Registro - Outros
Imprecisão/formato/indisponibilidade de dados de registro	Imprecisão/formato/indisponibilidade de WHOIS

**5. Como posso diferenciar uma notificação que informa que um caso foi criado ou que um comentário foi adicionado e uma notificação/consulta de conformidade?**

As notificações de criação de caso e de adição de comentário incluem informações sobre o caso (como tipo de conformidade e data de vencimento), mas a notificação ou consulta de conformidade contém uma lista de itens necessários para demonstrar a conformidade com a política ou o contrato relevante da ICANN.

**6. Que contato recebe as notificações de criação de caso, comentário adicionado e conformidade?**

O contato de conformidade indicado no portal recebe as notificações. As terceiras consultas e notificações, notificações escalonadas, notificações de violação, suspensão e rescisão também incluem o contato principal e o contato legal, se for o caso.

**7. O processo de conformidade vai mudar com a migração do NSp?**

Não. Estamos sempre adicionando novos recursos ao NSp, mas a [abordagem e os processos de conformidade contratual da ICANN](#) não mudaram.

**8. Como posso responder aos casos de conformidade?**

É possível responder por e-mail. No entanto, recomendamos fazer login no portal e ver todos os detalhes relacionados à reclamação. Em cada caso, clique na subguia **Comments** (Comentários) para responder aos casos.

**9. Como posso saber quem (a equipe de conformidade da ICANN ou o meu registrador/operador de registro) é responsável pela próxima resposta?**

Se o status for “ICANN – In Progress”, isso significa que o caso está aguardando a análise e resposta da ICANN. Se o status for “Portal User Action Required”, então o caso está aguardando uma ação sua.

#### **10. Preciso de acesso adicional para ver casos de conformidade?**

Todos os usuários credenciados terão acesso aos casos de conformidade. O guia rápido traz informações sobre como credenciar novos usuários.

## **Ajuda, comentários e suporte**

### **1. Onde posso encontrar documentos que ajudem a usar o sistema?**

Clique no ícone de usuário (seu nome) na parte superior direita e clique em **Document Library** (Biblioteca de documentos) para ver:

- [Portal de serviços de nomes da ICANN - Manual do usuário para registros](#)
- [Portal de serviços de nomes da ICANN - Manual do usuário para registradores](#)
- [Portal de serviços de nomes - Guia rápido para registros e registradores](#)

### **2. Como posso relatar erros/problemas?**

Envie um e-mail para [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) ou abra um caso de consulta geral.

### **3. Com quem eu devo entrar em contato se precisar de ajuda?**

- Escreva para [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org).
- Os registros podem criar um caso de consulta geral no NSp.
- Os registradores podem escrever para [registrar@icann.org](mailto:registrar@icann.org).
- Ligue para ICANN pelos números indicados aqui:  
<https://www.icann.org/resources/pages/customer-support-2015-06-22-en#global-support-centers>