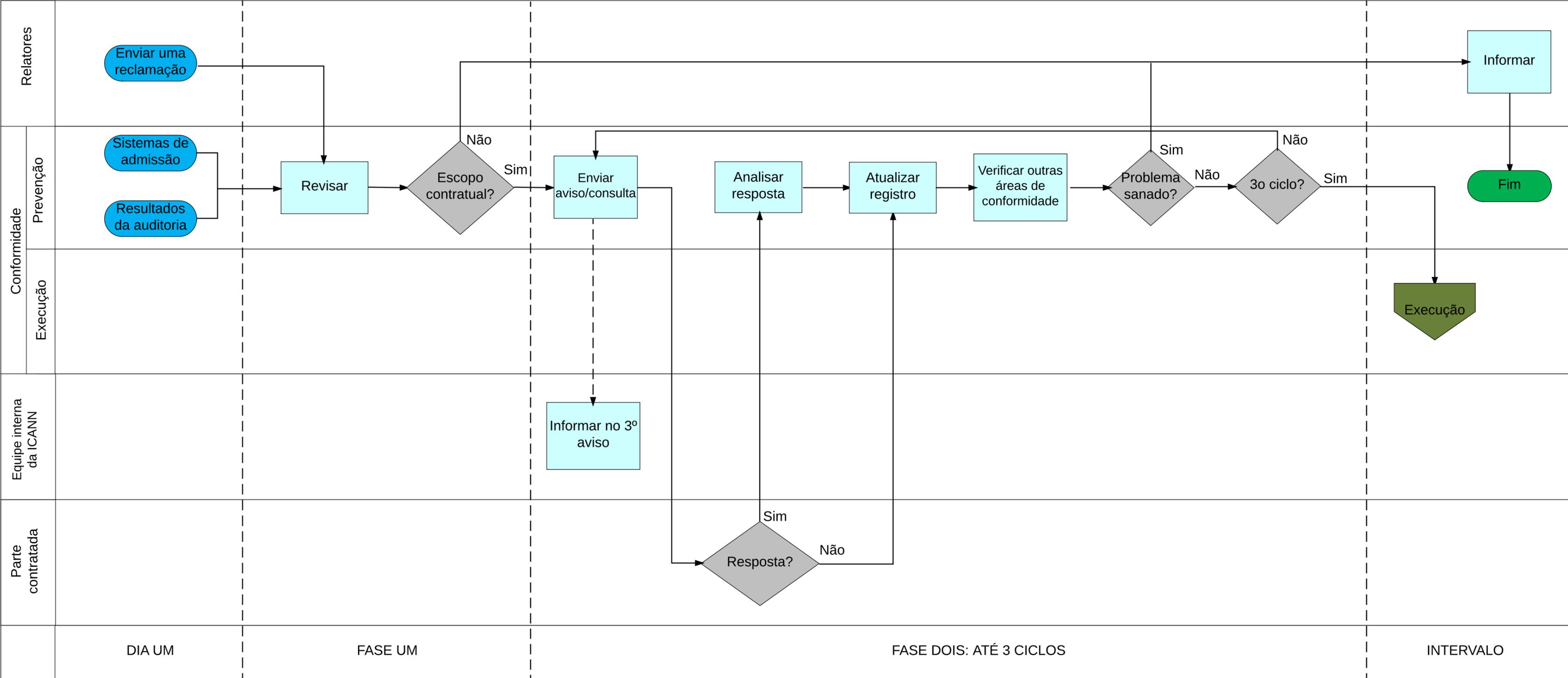


# Processo de Resolução Informal



Primeiro ciclo: E-mail  
 Segundo ciclo: E-mail + Ligação  
 Terceiro ciclo: E-mail + Ligação + Fax

## Processo de Resolução Informal — Diretrizes Gerais

O processo de resolução informal permite à equipe de Conformidade Contratual da ICANN trabalhar em parceria com registradores e registros para resolver questões relacionadas à conformidade contratual antes de acionar remediações formais disponibilizadas conforme os contratos.

As reclamações enviadas à equipe de Conformidade Contratual da ICANN têm diferentes origens:

- Relatores externos
- Atividades de monitoramento proativas de Conformidade Contratual
- Organização da ICANN e PTI (Public Technical Identifiers, Identificadores Técnicos Públicos)

As referências internas da organização da ICANN e do PTI são geradas a partir de:

- Departamento Financeiro: pagamentos de taxas em atraso
- Equipe de Serviços Técnicos da GDD (Global Domains Division, Divisão de Domínios Globais): nível de serviço e outros monitoramentos técnicos
- Equipe de SSR (Security, Stability and Resiliency; Segurança, Estabilidade e Resiliência): problemas relacionados a abuso do DNS (Domain Name System, Sistema de Nomes de Domínio)
- GSC (Global Support Center, Centro de Suporte Global): referências de atendimentos a clientes
- PTI (Public Technical Identifiers, Identificadores Técnicos Públicos): referências de atendimentos a clientes

Para incentivar um diálogo aberto e a resolução, os detalhes de todos os processos de resolução informal são confidenciais. Todos as referências estão de acordo com a [Abordagem e Processo de Conformidade Contratual](#).

Etapas gerais (“ICANN” se refere à “equipe de Conformidade Contratual da ICANN”):

1. A ICANN revisa todas as reclamações recebidas, independentemente da origem, para garantir que elas estão dentro do escopo do contrato da ICANN e das políticas de consenso relevantes.
2. Se necessário, a ICANN entra em contato com o relator para obter informações adicionais.
3. A ICANN informa o relator que a reclamação foi enviada à parte contratada.
4. A ICANN trabalha com os registradores e registros para resolver os problemas de conformidade contratual por meio de 1º-2º-3º avisos/consultas ou de um aviso encaminhado.

5. A ICANN analisa as respostas das partes contratadas e, conforme necessário, conversa com outros departamentos na organização da ICANN e PTI.
6. Se a reclamação obtiver um 3º aviso, ou um aviso encaminhado, a ICANN:
  - a. Informará os grupos internos sobre o possível encaminhamento de execução.
  - b. Realizará uma verificação completa de conformidade para identificar outras áreas fora de conformidade.
  - c. Realizará uma auditoria do depósito de dados.
  - d. Encaminhará a questão para a equipe de Execução.
7. Depois de resolvido o problema, a ICANN notifica o relator e a parte contratada por meio de um aviso de encerramento.

Para mais informações sobre a abordagem ou o processo, consulte as [Perguntas frequentes](#).