



OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN

Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Introdução

Relatório anual

Ano fiscal 2012

Tenho o prazer de apresentar meu primeiro relatório anual como ombudsman da ICANN depois de minha nomeação, em relação ao período de 28 de julho de 2011 a 30 de junho de 2012.

A finalidade deste relatório é explicada claramente no Estatuto:

Apresentado por:

Chris LaHatte
*Ombudsman
da ICANN*

O 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 publicado no site.

Antes de mim, Herb Waye trabalhou no cargo de ombudsman provisoriamente depois do término do mandato de Frank Fowlie em 2010.

Meu mandato começou com uma sessão de treinamento de duas semanas com Frank em agosto de 2011, em que ele introduziu um plano para a transição do cargo. Através desse plano, ele apresentou a equipe e a estrutura da ICANN, e eu aprendi o básico sobre a função de ombudsman da organização. Também conversei com Herb Waye sobre os problemas atuais e os desafios futuros. Depois disso, Frank e eu aproveitamos essa experiência para escrever um documento com práticas recomendadas para esse tipo de transição, que foi publicado pela Associação Internacional de Ombudsmans.

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.

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 mais duas 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.

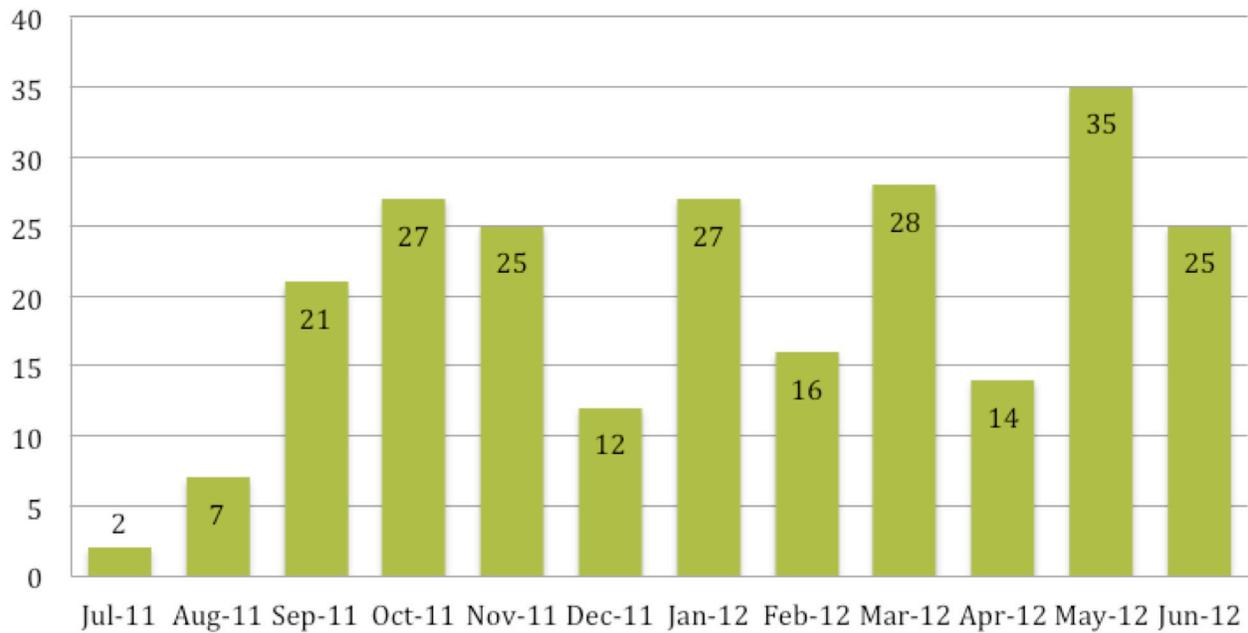
Reclamações e soluções

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.

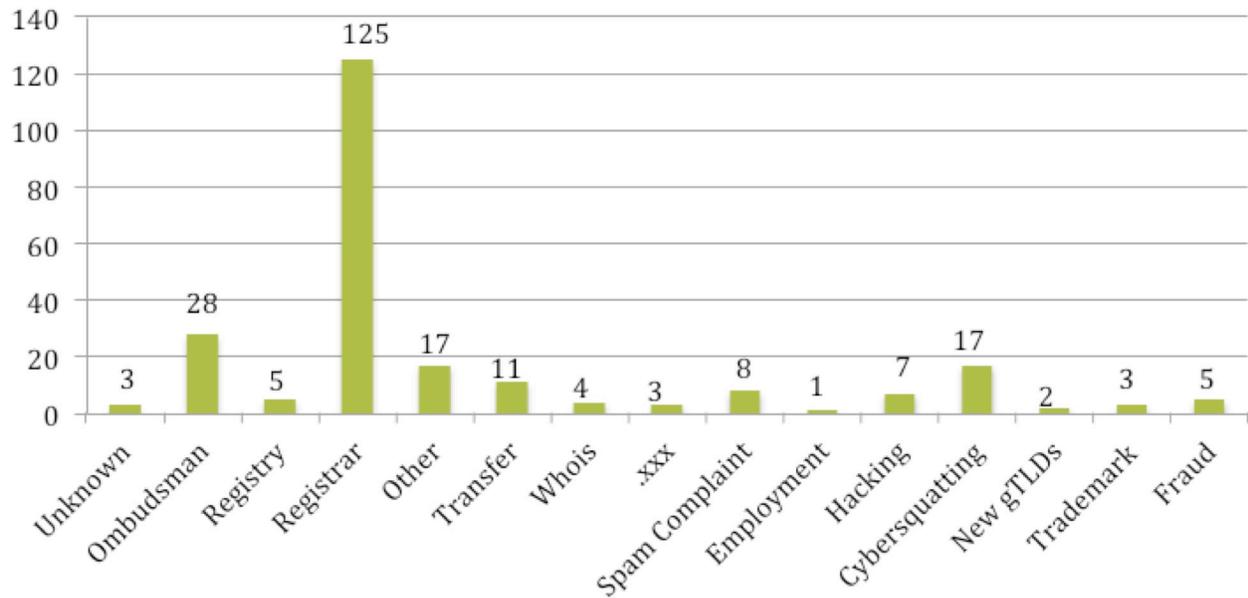
Incluí estatísticas sobre reclamações neste relatório para que vocês vejam que muitas das reclamações recebidas estão fora da jurisdição do ombudsman. Isso acontece porque os serviços devem ser usados dentro de um âmbito relativamente estreito de investigações sobre questões específicas. Isso gera muitas 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 certamente algumas consultas e reclamações têm soluções limitadas.

Complaints Received by Time



Complaints by Type



Reclamações comuns

A maioria das reclamações recebidas está fora da minha jurisdição, mas recebi várias reclamações sobre questões de 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 sistêmicas

Em meu primeiro ano como ombudsman, levei em conta o requisito específico de identificar todas as questões sistêmicas que pudessem exigir investigação e informá-las à Diretoria. Um problema sistêmico é aquele que apresenta uma falha consistente ou problema constante que não tenha sido resolvido apesar dos esforços das partes. Embora algumas reclamações tenham temas comuns, não identifiquei questões de natureza sistêmica. A ICANN tem políticas muito robustas sobre revisão e autoanálise. Além disso, a comunidade da ICANN é articulada e preparada para fazer comentários sobre qualquer questão que gere controvérsias. Dessa forma, as chances de que existam problemas sistêmicos não resolvidos é bastante reduzida. É claro que isso não significa que eu possa deixar de estar alerta. Parte da minha tarefa é ler relatórios da comunidade, além das notícias na mídia, que costumam conter muitas críticas. Existem vários blogs especializados em questões da ICANN que não poupam críticas. Para estar sempre a par dessas questões, também desenvolvi relações com os autores de comentários. Assim, eles sabem que estou disponível e pronto para ouvir se houver problemas sistêmicos.

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 contato pessoal com os colegas. Para mim, os encontros da ICANN são essenciais para garantir que a função de ombudsman seja vista como um paradigma confiável para a solução de disputas. A presença do ombudsman é uma necessidade geral e eu realizei várias mediações importantes em todos os encontros. Além disso, se mais pessoas sabem que eu estou disponível, passarei a receber mais visitas no meu escritório. Esse processo pode ser lento, mas conforme passo a ser conhecido na comunidade, espero ganhar fama de acessível e útil. Durante os encontros, também conheço os novos funcionários da ICANN e faço uma orientação sobre a função de

ombudsman. Essa orientação é obrigatória, mas é ótimo porque conhecer os novos funcionários é um grande privilégio.



ICANN 42 – Dakar, Senegal

Participei do meu primeiro encontro da ICANN em Dakar, no Senegal. Esse encontro foi muito importante para mim, pois embora eu tenha conhecido os funcionários da ICANN na minha apresentação em Los Angeles, ainda não conhecia os membros da comunidade. O público desse encontro foi menor que o de outros,

Conhecendo a Diretoria e a equipe em Dakar

possivelmente devido à distância.

Para mim também foi uma longa viagem, levei mais de um dia para chegar lá saindo da Nova Zelândia. No entanto, a comunidade da ICANN foi muito receptiva e eu conheci o maior número possível de membros.

ICANN 43 – San Jose, Costa Rica

O encontro da Costa Rica foi fascinante porque foi minha primeira reunião com os membros de língua espanhola da comunidade da ICANN. Participei de vários compromissos com a comunidade e fui mediador de algumas resoluções de disputas. Um desafio interessante foi fazer a mediação com a ajuda de um intérprete. Recebi uma reclamação sobre um anúncio do ICANN 44 em Praga, mas os responsáveis foram muito prestativos e cooperativos e removeram esse anúncio.

ICANN 44 – Praga, República Tcheca

Praga também trouxe desafios fascinantes e, graças à conscientização cada vez maior sobre a minha função e a minha disponibilidade, recebi vários visitantes. Algumas vezes, foi difícil equilibrar a necessidade de fazer divulgação com a comunidade da ICANN durante as reuniões e, ao mesmo tempo, atender visitantes no meu escritório e falar sobre suas preocupações. Por último, na Costa Rica, também realizei uma mediação e a resolução de um problema.

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.

Número de reclamações recebidas por país

20. Itália, República Italiana (6)

- | | |
|--|---|
| 1. Argentina, República Argentina (1) | 21. Japão (1) |
| 2. Armênia (1) | 22. Namíbia (2) |
| 3. Austrália, Comunidade da (9) | 23. Holanda, Reino da (2) |
| 4. Áustria, República da (3) | 24. Paquistão, República Islâmica do (2) |
| 5. Bahrain, Reino de (1) | 25. Porto Rico (1) |
| 6. Bulgária, República Popular da (1) | 26. Federação Russa (2) |
| 7. Bélgica, Reino de (1) | 27. Cingapura, República da (2) |
| 8. Brasil, República Federativa do (1) | 28. África do Sul, República da (4) |
| 9. Bulgária, República Popular da (1) | 29. Espanha, Estado Espanhol (3) |
| 10. Canadá (17) | 30. Suécia, Reino da (5) |
| 11. China, República Popular da (2) | 31. Suíça, Confederação Suíça (2) |
| 12. Costa Rica, República da (1) | 32. Trinidad e Tobago, República de (2) |
| 13. Chipre, República do (1) | 33. Turquia, República da (4) |
| 14. Dinamarca, Reino da (1) | 34. Uganda, República da (1) |
| 15. Alemanha (4) | 35. Emirados Árabes Unidos (3) |
| 16. Grécia, República Helênica (1) | 36. Reino Unido da Grã Bretanha e Irlanda do Norte (31) |
| 17. Guernsey (1) | 37. Estados Unidos da América (107) |
| 18. Hong Kong (1) | |
| 19. Índia, República da (11) | |

Treinamento

Como já mencionei no relatório, tenho um compromisso com o treinamento contínuo. Além do treinamento específico para ombudsmans, também participei de outros seminários pertinentes e, recentemente, participei de duas mediações com colegas do Canadá, da Inglaterra e do Quênia para resolver



Treinamento em Macau com colegas do IOI

disputas pelo Skype. Essa ferramenta será muito útil para mim.

O futuro

Meus objetivosano fiscal2013 são:

- Dar continuidade à divulgação e às medidas para aumentar a acessibilidade
- Continuar aumentando o acesso e a credibilidade do sistema de reclamação
- Estabelecer um novo sistema de gerenciamento de casos para modernizar o software atual
- Continuar a estabelecer 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 a função
- Continuar o processo de treinamento em conferências locais e internacionais
- Desenvolver relações com outros dentro e fora do país

**OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN**
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

E-mail:
ombudsman@icann.org

Formulário de reclamação on-
ombudsman.icann.org/complaints/