

**Central de Incidentes**  
ANCERT | ANCD | AARB

## Regimento Interno

Versão 1.0 - Outubro / 2018

Este documento foi assinado digitalmente por Egon Luis Schaden Junior, Marcelo Teixeira Lemgruber Correa e Rafael Piacentini Caporali.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EB35-31E7-FF65-74C6.

**“OS COMENTÁRIOS SÃO LIVRES,  
MAS OS FATOS SÃO SAGRADOS”.**

Charles Prestwich Scott (1846–1932)  
Editor The Guardian durante 57 anos.

**AUTORES**

ALEXANDRE DUPONT DE CASTRO  
Consultor Externo e Independente

EGON SCHADEN JUNIOR  
ANCD

JULIANA BORGES DE ALMEIDA  
ANCD

PAULO MILIET ROQUE  
AARB

RAFAEL PIACENTINI CAPORALI  
ANCERT

**COLABORADORES**

CLAUDIO MARIANO PEIXOTO DIAS  
ANCD

CLÓVIS KAMINSKAS JUNIOR  
AARB

LEONARDO ELIAS  
ANCD

MARCELO LEMGRUBER  
AARB

MAURICIO BALASSIANO  
ANCD

RENAN VINÍCIUS DE SOUZA  
ANCERT

RODRIGO PELLIZZOLA DA CUNHA  
ANCERT

SARA CRISTINA CORAINI DE SOUZA  
ANCERT

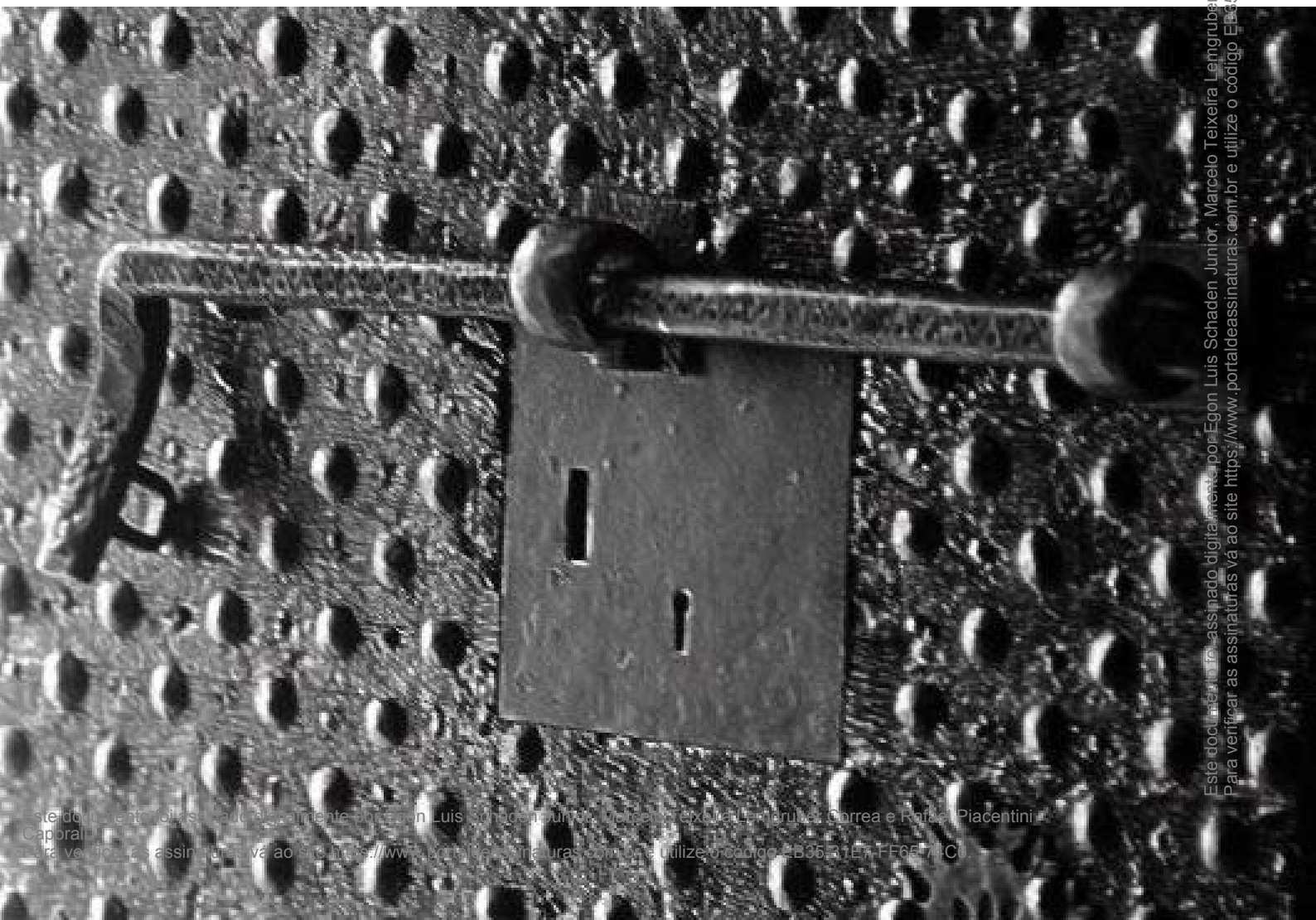
VINICIUS SOUSA  
ANCD

## PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS DA CENTRAL DE INCIDENTES

Promover um canal de denúncias para a interação com toda a sociedade, visando fortalecer as diretrizes e normas da ICP-BRASIL na busca da conformidade dos serviços prestados por todas as entidades integrantes, credenciadas pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI, por meio da autorregulamentação.

### VALORES

- Ética;
- Independência;
- Ceticismo Profissional;
- Comprometimento;
- Responsabilidade; e
- Eficiência.



# **REGIMENTO INTERNO CENTRAL DE EVENTUAIS INCIDENTES REGULATÓRIOS NO ÂMBITO DA ICP-BRASIL**

Considerando:

- a. a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-BRASIL, e dá outras providências;
- b. as diretrizes definidas na Política de Segurança da ICP-BRASIL (DOC-ICP-02 – V 3.0), de 01 de dezembro de 2008;
- c. os Critérios e Procedimentos para Credenciamento das Entidades Integrantes da ICP-BRASIL (DOC-ICP-03 – versão 5.3), de 07 de dezembro de 2017;
- d. as Características Mínimas de Segurança para as AR da ICP-BRASIL (DOC-ICP-03.01 – Versão 2.5), de 03 de julho de 2018;
- e. os Requisitos Mínimos Para As Declarações de Práticas de Certificação das Autoridades Certificadoras da ICP-BRASIL (DOC-ICP-05 – versão 4.6), de 03 de julho de 2018;
- f. o Mapa de Processos Identificados na ICP-BRASIL (ADE-ICP - 08.E - Versão 3.0), de 15 de março de 2017;
- g. os critérios estipulados na Portaria CGU nº 1.613, de 26 de julho de 2012, a qual regulamenta os procedimentos relativos à disponibilização, à classificação, ao tratamento e à gestão da informação de natureza restrita e sigilosa no âmbito da Controladoria-Geral da União;
- h. as diretrizes da Instrução Normativa OGU nº 6, de 28 de junho de 2018, que institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- i. as orientações contidas na Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014, a qual estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;
- j. as diretrizes da Orientação nº 01, de 16 de setembro de 2016, da Rede de Ouvidorias, a qual estabelece orientação para a padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta;

Considerando que as operações do Ciclo de Vida dos Certificados Digitais devem ser confiáveis em sua forma de execução dos procedimentos, pois é da confiança que depende toda a segurança e êxito da ICP-BRASIL;

Considerando, ainda, que as operações do Ciclo de Vida dos Certificados Digitais no âmbito da ICP-BRASIL se encontram naturalmente subordinadas ao império da lei e devem reger-se pelo princípio da legalidade;

Considerando, finalmente, que as atividades do Ciclo de Vida dos Certificados Digitais, em função da pluralidade dos níveis de maturidade das entidades participantes da ICP-BRASIL, reclamam a espontânea adoção de normas éticas e autorregulamentação, as entidades abaixo



assinadas, representativas do mercado brasileiro de Certificação Digital, instituem pelo presente instrumento, REGIMENTO INTERNO para a CENTRAL DE EVENTUAIS INCIDENTES REGULATÓRIOS NO ÂMBITO DA ICP-BRASIL:

- **ASSOCIAÇÃO DAS AUTORIDADES DE REGISTRO DO BRASIL – AARB**, com sede na Rua Estela, 515 - Bloco H, 7º andar, CEP 04011-002 – São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o No. 25062.952/0001-60, ora representada por seu presidente, Sr. Marcelo Teixeira Lemgruber Corrêa, brasileiro, administrador de empresas, portador do RG 1.056.721 SSP/DF e do CPF 398.730.481-20;

- **ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ANCD**, com sede no SHN Q 01, Lote A, Edifício Le Quartier, Sala 626, CEP 70701-010 – Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o No. 20.138.342/0001-80, ora representada por seu presidente, Sr. Júlio César Rogério Consentino, brasileiro, comerciante, portador do RG 068.734.904 IFP/RJ e inscrito no CPF 715.245.177-04;

e

- **ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE AUTORIDADES DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL – ANCERT**, com sede na Rua Bela Cintra, 746, Conjunto 101, CEP 01415- 000 – São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o No. 19.844.253/0001-70, ora representada por seu presidente, Sr. Rafael Piacentini Caporali, brasileiro, corretor de seguros, portador do RG 44.223.840-X SSP/SP e inscrito no CPF 352.120.078-79.

## Seção I – DA DENOMINAÇÃO E SUJEIÇÃO AO PRESENTE REGIMENTO

**Artigo 1** – Este é o regimento interno da CENTRAL DE EVENTUAIS INCIDENTES REGULATÓRIOS NO ÂMBITO DA ICP-BRASIL, doravante neste ato denominada simplesmente CENTRAL DE INCIDENTES, a qual foi constituída em 1º de março de 2018, a partir da assinatura do acordo Mútuo de Assistência e Cooperação entre AARB, ANCD e ANCERT.

**Artigo 2** – Este Regimento dispõe sobre a formação e estruturação da CENTRAL DE INCIDENTES, estabelecendo os conceitos, normas, sujeições, composições e competências que delimitam os procedimentos e ritos que serão realizados no curso de suas operações.

**Artigo 3** – As partes que resolverem submeter denúncias à CENTRAL DE INCIDENTES, assim como todas as partes interessadas (i. e. Denunciados e Entidades hierarquicamente superiores à que estiver vinculado os denunciados), pelas formas regular e legalmente instituídas, ficam cientes da vinculação ao presente Regimento e seus termos.

## Seção II – DOS OBJETIVOS DA CENTRAL DE INCIDENTES

**Artigo 4** – O objetivo da CENTRAL DE INCIDENTES é promover ações conjuntas entre AARB, ANCD e ANCERT, de forma ética e independente, para apurar e, sempre que possível, propor soluções para as eventuais transgressões das normas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL e/ou leis vigentes brasileiras, por parte das entidades integrantes deste mercado, a saber:

- I. ACs de Segundo Nível;
- II. ACTs,
- III. ARs e suas ITs, ITSs e PPs;
- IV. PSSs;

- V. PSBIOs; e
- VI. PSCs.

**Artigo 5** – A CENTRAL DE INCIDENTES só tratará casos em que os denunciados sejam associados de, pelo menos, uma das três organizações – AARB, ANCD ou ANCERT. Nesta hipótese, as tratativas serão realizadas diretamente com os denunciados.

Parágrafo Único – Na hipótese do denunciado não ser associado de nenhuma das três organizações (AARB, ANCD ou ANCERT), contudo houver pelo menos uma entidade hierarquicamente superior à que estiver vinculado o referido denunciado, e que esta seja associada de uma das três organizações, então a CENTRAL DE INCIDENTES irá tratar a denúncia diretamente com essa associada, sem ter a obrigação, sequer, de envolver o denunciado.

**Artigo 6** – A CENTRAL DE INCIDENTES não punirá, administrativamente e/ou financeiramente, nenhum denunciado, após a diligência e análise da denúncia. Igualmente, nenhum denunciante será punido, mesmo que sua identidade seja conhecida.

### Seção III – DO ENCAMINHAMENTO DAS DENÚNCIAS

**Artigo 7** – As denúncias encaminhadas para a CENTRAL DE INCIDENTES, por meio de formulários WEB, na INTERNET, nos portais de AARB, ANCD e ANCERT, e poderão ser:

- I. anônimas – quando o denunciante prefere resguardar sua identidade; e
- II. autorais – quando o denunciante resolve se identificar.

§ 1º – Para as denúncias autorais, a CENTRAL DE INCIDENTES coletará, no mínimo, os seguintes dados:

- I. nome completo;
- II. e-mail; e
- III. telefone, com DDD.

§ 2º – No caso de denúncias autorais, a CENTRAL DE INCIDENTES exibirá uma nota, no momento da coleta do relato e de suas respectivas evidências, alertando para que denunciante evite revelar sua identidade e de outras pessoas, sempre que possível, nestes artefatos, uma vez que os mesmos serão encaminhados para o denunciado e/ou para a(s) entidade(s) hierarquicamente superior(es), especialmente quando o mesmo desejar que sua identidade seja preservada. Adicionalmente, tal nota alertará que relatos ou artefatos que mencionem o próprio denunciante, ou terceiros, não serão, em hipótese alguma, editados, e assim as informações apresentadas são de inteira responsabilidade do denunciante.

**Artigo 8** – Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar denúncia ou reclamação à CENTRAL DE INCIDENTES, desde que respeitados os requisitos, e apresentando cópia assinada da Procuração com a transmissão dos poderes.

**Artigo 9** – O denunciante deverá preencher e responder, de forma clara e explicativa, os campos presentes no formulário digital disponibilizado pela CENTRAL DE INCIDENTES, inclusive anexando evidências da conduta indevida (i.e. notas fiscais, e-mails e comunicações, contratos, propostas, publicidades, etc.).

**Artigo 10** – Após o recebimento da denúncia pela CENTRAL DE INCIDENTES, será gerado um número identificador único, sequencial e inequívoco.

## Seção IV – DA AVALIAÇÃO INICIAL DAS DENÚNCIAS

**Artigo 11** – Toda e qualquer denúncia encaminha à CENTRAL DE INCIDENTES será previamente analisada em até 72 (setenta e duas) horas, a partir do momento de seu recebimento.

Parágrafo Único – Quando o prazo de 72 (setenta e duas) horas incidir em Feriado (municipal, estadual ou nacional), a denúncia será respondida no dia útil seguinte. Para fins operacionais da CENTRAL DE DENÚNCIAS, o município referência considerado é São Paulo/SP.

**Artigo 12** – Uma denúncia somente será acatada pela CENTRAL DE INCIDENTES quando:

- I. atender o que dita o artigo 5 deste Regimento Interno; e
- II. apresentar indícios confiáveis e consistentes para instaurar o procedimento investigatório para o(s) fato(s) denunciado(s).

§ 1º – Caso uma denúncia não atenda o que dita o artigo 5, a mesma será imediatamente encaminhada ao ITI.

§ 2º – Caso sejam constatadas omissões perante informações consideradas essencialmente necessárias para a avaliação das denúncias, a CENTRAL DE INCIDENTES não reconhecerá e não acatará a denúncia formulada, arquivando-a.

§ 3º – Caso a denúncia não seja reconhecida e acatada pelos motivos mencionados no parágrafo segundo deste artigo, a CENTRAL DE INCIDENTES enviará um e-mail, caso fornecido, para o denunciante, descrevendo o motivo pelo qual a mesma não pode ser avaliada.

**Artigo 13** – Caso a denúncia seja acatada, os seguintes passos serão realizados:

- I. Obter o nome e e-mail do representante legal do denunciado, preferencialmente com a entidade hierarquicamente superior à que estiver vinculado o denunciado;
- II. Classificar a denúncia a partir de três atributos: Gravidade, Urgência e Reincidência – GUR – esta classificação será realizada pelo consultor externo e independente e aprovada ou reformada pelos três analistas. Os analistas titulares deverão ratificar sua independência em relação ao denunciado. Em caso negativo, o Suplente assumirá as responsabilidades.
- III. Notificar por e-mail o representante legal do denunciado, relatando a denúncia e encaminhando as evidências recebidas, solicitando manifestar-se com provas ou planos de ações cabíveis, dentro do prazo definido no artigo 18 deste Regimento; e
- IV. Comunicar por e-mail o representante legal de cada uma das entidades hierarquicamente superior à que estiver vinculado o denunciado.

§ 1º – A CENTRAL DE INCIDENTES manterá convênio com as ACs de segundo nível e, se necessário, com as ACs de primeiro nível, ou ainda com o ITI, para que possa obter dados de contatos atualizados do representante legal (i.e. nome completo, telefones de contato e e-mail) das entidades e de seus representantes, os quais foram alvos de denúncia.

§ 2º – A condição de independência é fundamental e óbvia para o exercício das atividades da CENTRAL DE INCIDENTES. Entende-se como independência o estado no qual as obrigações e/ou os interesses – financeiros ou não, dos membros da CENTRAL DE INCIDENTES são, suficientemente, isentos dos interesses dos denunciados para permitir que suas atuações ocorram com objetividade, integridade e imparcialidade em relação aos denunciados, seus acionistas, sócios, quotistas, cooperados e todas as demais partes que possam estar relacionadas com os seus trabalhos na CENTRAL DE INCIDENTES.

§ 3º – Os analistas titulares da CENTRAL DE INCIDENTES só poderão atuar em um caso quando não estiverem impedidos pela condição de independência. Do contrário, o suplente assumirá seus papéis e responsabilidades.

**Artigo 14** – Toda a denúncia recebida, se acatada, deverá ser classificada quantitativamente, considerando os atributos GUR, acima mencionados.

**Artigo 15** – O primeiro atributo GUR, a Gravidade, será avaliado considerando o impacto que o objeto da denúncia pode causar ou já está causando, por meio da atitude transgressora do denunciado. A Gravidade do objeto da denúncia poderá ser classificada como:

- I. pouco grave (pontuação = 1);
- II. grave (pontuação = 2); e
- III. muito grave (pontuação = 3).

**Artigo 16** – O segundo atributo GUR, a Urgência, será avaliado pela pressão de tempo que se exige para endereçar uma determinada situação. A Urgência do objeto da denúncia poderá ser classificada como:

- I. pouco urgente (pontuação = 1);
- II. urgente (pontuação = 2); e
- III. muito urgente (pontuação = 3).

**Artigo 17** – O terceiro e último atributo GUR, a Reincidência, será avaliado pela quantidade de casos anteriores já analisados, tratados e registrados pela CENTRAL DE INCIDENTES, para aquele mesmo denunciado. A Reincidência poderá ser classificada como:

- I. Sem reincidência (pontuação = 1);
- II. Primeira reincidência (pontuação = 2); e
- III. Mais de uma reincidência (pontuação = 3).

**Artigo 18** – Será constituído um ranking quantitativo das denúncias recebidas e acatadas pela CENTRAL DE INCIDENTES, considerando a multiplicação a pontuação de cada atributo GUR, a saber:

- I. Baixo – pontuação total até 9 (nove);
- II. Médio – pontuação total maior que 9 (nove) e menor igual à 18 (dezoito); e
- III. Alto – pontuação total maior que 18 (dezoito).

## **Seção V – DO PROCESSO DE APURAÇÃO**

**Artigo 19** – Após a determinação da denúncia no ranking quantitativo GUR, conforme descrito no artigo 18, o denunciado terá um dos seguintes prazos para se manifestar e apresentar defesas e/ou planos de ações para correção do eventual incidente regulatório, a saber:

- I. 7 (sete) dias corridos, para denúncias com ranking GUR Alto;
- II. 10 (dez) dias corridos, para denúncias com ranking GUR Médio; e
- III. 15 (quinze) dias corridos, para denúncias com ranking GUR Baixo.

**Artigo 20** – Caso o denunciado não se manifeste até o prazo inicialmente estabelecido pela CENTRAL DE INCIDENTES, constante no artigo 19, será concedida uma extensão de prazo, conforme listado abaixo:



- I. 3 (três) dias corridos, para denúncias com ranking GUR Alto;
- II. 5 (cinco) dias corridos, para denúncias com ranking GUR Médio; e
- III. 7 (sete) dias corridos, para denúncias com ranking GUR Baixo.

**Artigo 21** – Caso o denunciado não se manifeste até o prazo concedido, conforme o artigo 19, ou se a sua manifestação não seja considerada satisfatória e/ou suficientemente esclarecedora, a CENTRAL DE INCIDENTES encaminhará e-mail solicitando uma nova manifestação à(s) entidade(s) hierarquicamente superior(es) à que estiver vinculado o denunciado, para que esta(s) se manifeste(m) em até 5 (cinco) dias, antes que a denúncia seja direcionada ao ITI.

§ 1º – Caso a(s) entidade(s) hierarquicamente superior(es) não atendem o prazo determinado neste artigo, a CENTRAL DE INCIDENTES encerrará o processo de apuração e arquivará todas as denúncias que forem repassadas ao ITI.

§ 2º – O que dita este artigo só é válido para entidades participantes da ICP-BRASIL, imediatamente abaixo, hierarquicamente, à AC-RAIZ. Outras entidades, que atuam como coadjuvantes na ICP-BRASIL, tais como Prestadores de Serviço de Suporte – PSSs, estão ligadas, necessariamente, à uma AC de Primeiro Nível, o qual será a entidade final acionada, quando não houver resposta de outra abaixo ou em casos de impedimentos previstos neste Regimento Interno, como por exemplo o do Artigo 5.

**Artigo 22** – Após as manifestações do denunciado, será preparado o Resumo Técnico, por parte do Consultor da CENTRAL DE INCIDENTES, para exame de seus analistas.

Parágrafo Único – Os prazos para o exame poderão variar em função da quantidade de documentos anexados na denúncia e também em consideração ao número de denúncias que estiverem sendo tratadas simultaneamente. Os membros da CENTRAL DE INCIDENTES envidarão todos os esforços para que as denúncias atacadas e reconhecidas sejam devidamente examinadas e próximos passos deliberados para que os casos sejam encerrados de forma célere sem, no entanto, comprometer a qualidade e confiabilidade do processo.

**Artigo 23** – Posteriormente ao exame do Resumo Técnico, os analistas irão deliberar sobre a possibilidade:

- I. Propor recomendações para reparo/solução, com sugestão de prazo para encerramento do caso; ou
- II. Encaminhar o caso para o ITI, arquivando-o na CENTRAL DE INCIDENTES.

§ 1º – Quando a CENTRAL DE INCIDENTES deliberar que as manifestações e/ou o tratamento proposto pelo denunciado não enderecem uma resolução efetiva e razoável para caso e/ou não atendam às normas vigentes da ICP-BRASIL, encaminhará o mesmo, com toda a documentação referente e seus respectivos papéis de trabalho, ao ITI.

§ 2º – Todas as decisões da CENTRAL DE INCIDENTES são resultantes de apreciações colegiadas dos três analistas. Estes de maneira, individual e um a um proferem seus votos. A decisão da maioria prevalece.

**Artigo 24** – Nos casos em que a CENTRAL DE INCIDENTES propor recomendações para reparo/solução, com sugestão de prazo para encerramento do caso;

§ 1º – Todas as recomendações e seus respectivos prazos para solução serão apresentadas, debatidas e, se preciso, acordadas com o denunciado e/ou, quando necessário, com a entidade hierarquicamente superior.

§ 2º – Caberá ao denunciado e/ou a entidade hierarquicamente superior cumprir, no prazo estipulado no relatório de recomendações da CENTRAL DE INCIDENTES, todas as ações propostas para corrigir as não-conformidades com a legislação ou com as políticas, normas, práticas e regras estabelecidas pela ICP-BRASIL. Tais regularizações deverão ser comunicadas formalmente à CENTRAL DE INCIDENTES, acompanhadas de evidências, até a data limite do prazo definido no relatório de recomendações.

§ 3º – Caso qualquer recomendação não seja cumprida no prazo estabelecido no relatório e/ou o tratamento proposto pelo denunciado não enderece uma resolução efetiva e razoável para caso e/ou não atendam às normas vigentes da ICP-BRASIL, a CENTRAL DE INCIDENTES encaminhará o mesmo, com toda a documentação referente e seus respectivos papéis de trabalho, ao ITI.

## Seção VI – DO CORPO DE MEMBROS DA CENTRAL DE INCIDENTES

**Artigo 25** – Os membros da CENTRAL DE INCIDENTES serão de livre nomeação e exoneração deverão ter reputação ilibada e reconhecido saber técnico relacionado com a ICP-BRASIL, designados pelos presidentes das três entidades (i.e. AARB, ANCD e ANCERT).

§ 1º – A CENTRAL DE INCIDENTES deverá contar com três analistas titulares, além de três analistas suplentes, sendo cada par “titular-suplente” designado pelos respectivos presidentes de cada uma das três entidades (i.e. AARB, ANCD e ANCERT), e sua homologação realizada pelas outras duas entidades participantes.

**Artigo 26** – A CENTRAL DE INCIDENTES contará ainda com um consultor externo e independente das três entidades.

§ 1º – O consultor externo e independente será escolhido em comum acordo entre os presidentes de cada uma das três entidades (i.e. AARB, ANCD e ANCERT).

§ 2º – O consultor externo e independente não poderá ser um sócio, acionista ou empregado CLT de nenhuma entidade integrante da ICP-BRASIL, inclusive outras empresas cadastradas no ITI, tais como auditores externos e PSSs.

**Artigo 27** – No desempenho das funções, os todos os membros da CENTRAL DE INCIDENTES (i.e. Analistas e Consultor Externo) deverão ser independentes, imparciais, discretos, sigilosos, competentes, diligentes e observar os ditames contidos neste Regimento.

## Seção VII – DAS ATRIBUIÇÕES, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

**Artigo 28** – Compete aos Analistas da CENTRAL DE INCIDENTES:

- I. participar das reuniões, dos debates e das deliberações da CENTRAL DE INCIDENTES, desde que não estejam impedidos pela regra de independência, conforme dita os § 2º e 3º do artigo 13.
- II. assegurar a equidade e independência no tratamento dos casos encaminhados e acolhidos pela CENTRAL DE INCIDENTES;
- III. manter sob sua guarda os documentos de cada caso e atualizar os registros, resguardando o sigilo necessário;
- IV. deliberar sobre os casos com ceticismo profissional, reconhecendo que podem existir circunstâncias que causam distorções relevantes;

- V. apresentar; à presidência da entidade que é membro – AARB, ANCD e ANCERT, o relatório bimestral de produção da CENTRAL DE INCIDENTES;
- VI. apresentar, debater e aprovar propostas para o melhor funcionamento da CENTRAL DE INCIDENTES;
- VII. inteirar-se continuamente do normativo da ICP-BRASIL e suas mudanças e atualizações; e
- VIII. buscar continuamente aprimoramento de suas competências e conhecimentos acerca de boas práticas de OUVIDORIA.

**Artigo 29** – Compete ao Consultor Externo e Independente:

- I. convocar, mediar e secretariar reuniões da CENTRAL DE INCIDENTES;
- II. participar das reuniões e dos debates da CENTRAL DE INCIDENTES;
- III. assegurar o bom desempenho dos serviços da CENTRAL DE INCIDENTES, inclusive prestando as informações necessárias às partes, especialmente aos denunciados, quando necessário;
- IV. avaliar os casos com ceticismo profissional, reconhecendo que podem existir circunstâncias que causam distorções relevantes;
- V. preparar resumos técnicos e/ou realizar sustentações orais para apoiar as deliberações dos analistas da CENTRAL DE INCIDENTES;
- VI. redimir dúvidas, prestar esclarecimentos e apresentar fatos de forma elucidativa para auxiliar a tomada de decisões dos analistas da CENTRAL DE INCIDENTES;
- VII. redigir as súmulas após as deliberações dos analistas da CENTRAL DE INCIDENTES;
- VIII. confeccionar relatório bimestral de produção da CENTRAL DE INCIDENTES;
- IX. manter sob sua guarda os documentos de cada caso e atualizar os registros, resguardando o sigilo necessário;
- X. apresentar propostas para o melhor funcionamento da CENTRAL DE INCIDENTES;
- XI. inteirar-se continuamente do normativo da ICP-BRASIL e suas mudanças e atualizações; e
- XII. buscar continuamente aprimoramento de suas competências e conhecimentos acerca de boas práticas de OUVIDORIA.

**Artigo 30** – Compete aos presidentes de cada uma das três entidades – AARB, ANCD e ANCERT, ou para quem for delegado:

- I. monitorar produção e desempenho da CENTRAL DE INCIDENTES;
- II. verificar e garantir que as operações da CENTRAL DE INCIDENTES estejam continuamente alinhadas com seu Regimento Interno; e
- III. aprovar propostas para o melhor funcionamento da CENTRAL DE INCIDENTES, assim como qualquer mudança neste Regimento Interno.

## SEÇÃO VIII – DO MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

**Artigo 31** – A CENTRAL DE INCIDENTES devesse confeccionar e apresentar à presidência de cada uma das três entidades, relatórios bimestrais de produção de seus serviços, como forma de prestação de contas e transparência. Os relatórios deverão contendo as seguintes diretrizes:

- I. análise quantitativa do período;
- II. análise crítica e qualitativa dos atendimentos realizados no período;
- III. compilação dos resumos técnicos dos casos;
- IV. acompanhamento das regularizações dos casos em aberto, se houver;
- V. encaminhamentos ao ITI, se houver; e
- VI. pontos críticos e oportunidades de melhoria.

## SEÇÃO IX – DA REMUNERAÇÃO DOS MEMBROS

**Artigo 32** – Os membros da CENTRAL DE INCIDENTES não serão remunerados a qualquer título pelo exercício das atribuições, as quais são consideradas honoríficas. A única exceção refere-se ao consultor externo e independente, que será remunerado de acordo com o que é indicado em seu contrato de prestação de serviços.

## SEÇÃO X – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Artigo 33** – Toda e qualquer mudança a ser realizada na estrutura ou no Regimento Interno da CENTRAL DE INCIDENTES deverá, obrigatoriamente, passar pela aprovação dos presidentes da AARB, ANCD e ANCERT, sendo enviada, posteriormente, para conhecimento e consonância do ITI.

**Artigo 34** – Quaisquer dúvidas ou omissões advindas deste Regimento Interna serão dirimidas pelos analistas da CENTRAL DE INCIDENTES, de forma colegiada.

**Artigo 35** – O presente Regimento, devidamente aprovado, passa a vigorar a partir da data de sua assinatura.

São Paulo, 03 de outubro de 2018.





Este documento foi assinado digitalmente por Egon Luis Schrader Junior, Marcelo Teixeira Lemgruber Correia e Rafael Percegnini Caporali. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EB35-31E7-5F65-74C6.

Este documento foi assinado digitalmente por Egon Luis Schrader Junior, Marcelo Teixeira Lemgruber Correia e Rafael Percegnini Caporali. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EB35-31E7-5F65-74C6.



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/EB35-31E7-FF65-74C6> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

**Código para verificação: EB35-31E7-FF65-74C6**



### Hash do Documento

A635774AE73EE8B3F1B172D95F506B46293A58DF7AAD3524FCC2F77073D93BC6

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 08/10/2018 é(são) :

- Egon Luis Schaden Junior (Signatário) - 066.714.699-70 em  
04/10/2018 11:19 UTC-03:00  
**Tipo:** Certificado Digital
- Marcelo Teixeira Lemgruber Correa (Signatário) - 398.730.481-20  
em 04/10/2018 15:40 UTC-03:00  
**Tipo:** Certificado Digital
- Rafael Piacentini Caporali (Signatário) - 352.120.078-79 em  
08/10/2018 11:56 UTC-03:00  
**Tipo:** Certificado Digital

