

DIRETOR - OUVIDOR
CHAPA 41



Meu nome é **Milton Ronaldo Uryn** e estou me candidatando ao cargo de **Diretor – Ouvidor (CHAPA 41)**.

Trabalhei em FURNAS no período de 1994 a 2017 (entre terceirizado e efetivo). Me desliguei da Empresa em 2017 (PAE). Antes de ingressar em FURNAS, trabalhei como auditor externo durante 10 anos. Em FURNAS, fui Gerente do Departamento de Contabilidade no período de 2004 a 2012. Após esse período, trabalhei na antiga Diretoria de Novos Negócios (DN) até o meu desligamento.

Fui membro do Conselho Fiscal da Fundação Real Grandeza entre 2010 e 2014. Fui membro do Conselho de Administração da SPE Caldas Novas Transmissora S.A.

A minha proposta de trabalho é a seguinte:

- Cumprir o estabelecido no Estatuto Social e Regimento Interno da Entidade;
- Propor melhorias, dentre as já efetuadas, em prosseguimento ao trabalho da atual Diretoria de Ouvidoria.
- Integração com a área de TI visando obter recursos adicionais, desde que seguros, para a comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus Participantes. Dentre estes recursos, além dos canais de comunicações atuais, verificar a possibilidade de comunicação por meio do próprio aplicativo, ou, conforme dito anteriormente, com a segurança necessária, por meio de aplicativos como o WhatsApp, Telegram ou outros. Cabe ressaltar que a pandemia gerou uma necessidade extra de comunicação de forma ágil, ficando a critério do Participante a forma de contato com a Fundação Real Grandeza, respeitando sua privacidade e seus direitos, bem como as normas estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados;
- Verificar a possibilidade de abertura no sistema de atendimento visando estabelecer critérios mais detalhados, por meio de protocolos de atendimento (consultas, informações, sugestões e/ou reclamações). Esta possível abertura tem por objetivo identificar, estatisticamente, quais as maiores demandas/ gargalos advindos dos Participantes junto à Ouvidoria;
- Adotar avaliação do atendimento (idêntico a algumas centrais de atendimento);
- Ser pró ativo identificando as prioridades e necessidades dos Participantes, sugerindo a melhorias nos processos existentes bem como a criação de novos processos visando otimizar o atendimento para todos.

A Diretoria de Ouvidoria é o primeiro canal de comunicação entre os Participantes e a Fundação Real Grandeza; logo a interação com as outras Diretorias é essencial para a condução de melhorias, quando aplicáveis. Não faz parte da minha proposta de trabalho dar ouvidos a mentiras infundadas (“fake news”), fazer ataques a quaisquer outros candidatos ou ex dirigentes, associações e/ou entidades sindicais, entre outros. A situação atual requer união e sinergia, visando a observância de modificar/agilizar processos, se necessários, no qual dirigentes e Participantes tenham o mesmo objetivo que é o crescimento da Fundação Real Grandeza.

Caso queiram entrar em contato, o meu e-mail é: **milton.eleicoes2021.ouvidoria@gmail.com**