



## O SEU FEEDBACK É IMPORTANTE

*Tornámos muito fácil para os clientes envolverem-se na modelação e melhoria dos serviços que prestamos.*

*O seu guia para o  
envolvimento do cliente*

## Bem-vindo



Obrigado pelo seu interesse em ajudar a Stonewater a melhorar os seus serviços. A participação dos clientes é extremamente importante para nós, e queremos que o feedback dos nossos clientes desafie, apoie e melhore todos os serviços que lhes prestamos.

Esta brochura dá-lhe uma visão geral de algumas das formas de como se pode envolver. Desde posições formais com o nosso Painel de Escrutínio a inquéritos ad-hoc e feedback, há algo para todos os nossos clientes, mesmo que disponha de pouco tempo.

Há tantas vantagens ao ajudar-nos a melhorar os nossos serviços. Não só nos ajudará a garantir que os nossos clientes estão verdadeiramente no centro de tudo o que fazemos, como também aprenderá competências vitais que o ajudarão pessoal e profissionalmente. Acima de tudo, a sua confiança aumentará e tornar-se-á ainda mais próximo da sua comunidade.

Se tiver alguma dúvida sobre a sua participação, contacte a equipa de envolvimento do cliente através de [customer.engagement@stonewater.org](mailto:customer.engagement@stonewater.org). Se precisar de nos contactar para qualquer outro assunto, todos os nossos dados de contacto estão incluídos no verso deste guia.

Aguardo com expectativa a oportunidade de trabalhar consigo para dar forma aos nossos serviços.

*Sue Shirt*

**Diretora de Clientes • Experiência do Cliente**



## Participe quando lhe convier

Não precisa de aderir a um dos nossos grupos formais para participar – oferecemos frequentemente aos clientes a oportunidade de preencherem inquéritos, participarem em workshops e darem a sua opinião sobre os nossos serviços.

Esteja atento ao seu correio eletrónico, às redes sociais e ao Centro do Cliente para ser informado acerca destas oportunidades.

Se apenas quiser enviar-nos as suas ideias, envie-nos um e-mail em qualquer altura para [customer.engagement@stonewater.org](mailto:customer.engagement@stonewater.org)

Grupo	Investimento de tempo	É para si se	Quer obter mais informação?
Painel de Escrutínio	6-8 horas por mês	Pretende assumir um compromisso a longo prazo para melhorar os serviços prestados a todos os clientes da Stonewater	Página 4
Amigos do Painel de Escrutínio	1-2 horas por mês	Tem olho para os detalhes	Página 4
Apoiantes da Comunidade	2-4 horas por mês	Quer melhorar o aspeto da sua área local	Página 5
Grupos de inclusão de pessoas com deficiência	1-2 horas por mês	Quer certificar-se de que as nossas comunicações e serviços são acessíveis	Página 5
Facebook	A decisão é sua!	Pretende partilhar ideias com colegas e clientes da Stonewater	Página 6
Centro do cliente	A decisão é sua!	Pretende partilhar ideias com colegas e clientes da Stonewater	Página 6
Painel de Envelhecimento Saudável	2-4 horas por mês	Tem mais de 55 anos de idade, e pretende melhorar os serviços	Página 7
Painel de aprendizagem sobre queixas de clientes	2-4 horas por mês	É excelente com dados e quer ajudar-nos a aprender com as reclamações	Página 8
Associações de inquilinos e de moradores	2-4 horas por mês	Pretende construir relacionamentos a nível local	Página 8
Compras Mistério	1-2 horas por mês	Tem pouco tempo, mas quer fazer uma grande diferença	Página 8
Petições	Variável	Você e os seus vizinhos querem criar uma mudança na vossa comunidade	Página 8
Oportunidades ad-hoc	A decisão é sua!	Não se pode comprometer com um grupo, mas quer dar feedback sobre assuntos que lhe interessam	



O Painel de Escrutínio é um grupo independente de clientes da Stonewater que trabalha connosco para ajudar a melhorar os serviços.

O painel realiza análises aprofundadas de áreas de serviço específicas para ajudar a melhorar os serviços prestados aos clientes. As críticas dos últimos anos centraram-se no incómodo causado pelo ruído, no contacto da Stonewater com os clientes e no nosso serviço de reparação.

Os membros do painel orgulham-se de trabalhar em equipa para realizar as avaliações. No Painel de Escrutínio, os clientes ajudam a co-criar os serviços tendo os clientes no centro.

O papel de um membro do painel é variado – poderá ler políticas, analisar dados de desempenho, reunir-se com colegas da Stonewater, escrever relatórios e blogues ou realizar inquéritos e workshops com outros clientes. Terá também a oportunidade de se candidatar a presidente ou vice-presidente para desenvolver ao máximo as suas capacidades de liderança.

Se aderir ao painel, certificar-nos-emos de que dispõe do equipamento e da formação de que necessita para desempenhar a sua função. Também reembolsamos as despesas efetuadas por conta própria.

Este grupo é para si se:

- Tem um espírito aberto e grandes ideias para melhorar os serviços prestados a todos os clientes da Stonewater
- Pretende desenvolver excelentes capacidades analíticas e de investigação
- Está interessado numa carreira no setor da habitação e quer melhorar os seus conhecimentos sobre como as coisas funcionam

*Entrei para o painel de escrutínio porque sinto a obrigação de ajudar a minha comunidade local e a comunidade em geral. Não gosto do estigma que está associado à habitação social a preços acessíveis, por isso vejo o painel como uma forma de tentarmos eliminar através da construção de relações positivas entre a Stonewater, os seus parceiros contratuais e os seus inquilinos.*

*Quero viver numa comunidade de que eu e os meus vizinhos nos orgulhemos.*

*Gareth, Presidente do Painel de Escrutínio*

## Amigos do Escrutínio

O Amigos do Escrutínio é um grupo online de clientes da Stonewater que nos ajuda a dar feedback ad-hoc sobre as nossas políticas, as comunicações com os clientes e os serviços, para garantir que tudo o que criamos vai ao encontro das necessidades dos nossos clientes.

Também apoiam o painel de escrutínio, participando nas avaliações.

Este grupo é para si se:

- Está ocupado, mas gostaria de participar numa altura que lhe seja conveniente
- Tem olho para os detalhes



## Apoiantes da Comunidade



Os Apoiantes da Comunidade são voluntários orgulhosos do local onde vivem, que querem ajudar a sua comunidade a tornar-se num lugar melhor. Como Apoiente da Comunidade, realizará percursos a pé na sua zona uma vez a cada seis semanas e dar-nos-á informações pormenorizadas sobre como as coisas estão. Trabalharemos em parceria consigo para encontrar soluções para os problemas locais.

Trabalhará com os nossos associados móveis e parceiros contratuais, e será pró-ativo ao ajudar-nos a dar forma ao nosso serviço de limpeza e manutenção de terrenos, bem como ao comunicar preocupações de toda a comunidade, tais como a deposição de lixo e o estacionamento.

Este grupo é para si se:

- Gosta do local onde vive e quer ajudar a melhorá-lo
- Tem ideias fantásticas para unir a sua comunidade
- Quer saber mais sobre a forma como os nossos serviços imobiliários são prestados

*Gostei de conhecer o pessoal e da ajuda que me deram. Descobrir os financiamentos de apoio ao melhoramento das áreas é uma grande vantagem.*

*Freda, Apoiente da Comunidade*

## Grupos de inclusão de pessoas com deficiência



Os nossos grupos de inclusão de pessoas com deficiência são um local onde os clientes com deficiência, incapacidade ou doença prolongada e as suas famílias podem dar feedback sobre os nossos serviços de uma forma flexível. Poderá dar a sua opinião sobre se as alterações e melhorias propostas para os serviços satisfazem as diferentes necessidades dos nossos clientes.

Este grupo é para si se:

- Você ou alguém com quem vive tem uma deficiência, uma incapacidade ou um problema de saúde de longa duração
- Sente-se à vontade para partilhar as suas experiências vividas para nos ajudar a melhorar
- Quer influenciar as nossas políticas



## Facebook



Partilhamos regularmente informações úteis, atualizações, orientação para o cliente e histórias fantásticas sobre o que se passa na nossa página do Facebook.

Também organizamos eventos regulares onde pode ouvir os nossos colegas especialistas sobre assuntos importantes para si, como poupar dinheiro ou prevenir a humidade e o bolor na sua casa.



Visite [discuss.stonewater.org](https://discuss.stonewater.org)

Os nossos clientes estão espalhados por todo o país, e o Centro do Cliente Stonewater é um ótimo local para nos reunirmos e falarmos sobre as nossas comunidades.

Publicamos regularmente notícias de clientes e oportunidades de envolvimento, como as que se encontram nesta brochura!

Os clientes são encorajados a partilhar as suas experiências, dicas e sugestões, bem como comentários e ideias a considerar pela Stonewater.

**O SEU FEEDBACK  
É IMPORTANTE**

## Painel de Envelhecimento Saudável



2-4 horas por mês

O Painel de Envelhecimento Saudável é composto por clientes com 55 anos ou mais e por colegas da Stonewater. O grupo reúne-se online trimestralmente e explora formas de ajudar os clientes a manterem-se ativos, independentes, felizes e ligados às suas comunidades.

Este grupo é para si se:

- Tem mais de 55 anos
- Gosta de fazer investigação independente e de partilhar o que aprendeu
- É apaixonado pela sua comunidade
- Tem ideias fantásticas para ajudar outros clientes da Stonewater em todo o país

*Ao fazer parte do Painel de Envelhecimento Saudável, sinto que estou a dar um contributo positivo para as necessidades e esperanças da minha geração. Envolvi-me inicialmente devido a uma grande perturbação na minha vida, quando um acidente me deixou com uma mobilidade muito reduzida, o que obrigou o meu marido a tomar conta de mim a tempo inteiro.*

*A luta frustrante por viver uma vida tão realizada quanto possível, sem me tornar numa prisioneira do meu apartamento, fez-me perceber que muitos outros estavam a enfrentar desafios semelhantes.*

*A oportunidade de trabalhar em conjunto com outros residentes e com a equipa da Stonewater para avaliar questões que podem levar a melhorias no bem-estar das pessoas mais velhas vale muito a pena e, espera-se, conduzirá a vidas mais realizadas.*

*Pat, Membro do Painel de Envelhecimento Saudável*



## Painel de aprendizagem sobre queixas de clientes



Aprender com as reclamações dos clientes é uma ótima forma de melhorarmos os nossos serviços para todos os que os utilizam.

Terá a oportunidade de se reunir com a nossa equipa de Relações com os Clientes, analisar os dados que recolhemos, ver o nosso desempenho em matéria de reclamações e ouvir o que os clientes dizem sobre os nossos serviços. Como grupo, utilizarão todas estas informações para fazer recomendações objetivas sobre como podemos melhorar.

Este grupo é para si se:

- Tem um olho para os detalhes e gosta de analisar dados
- Quer saber mais sobre o Provedor da Habitação e o Regulador da Habitação Social
- Quer ajudar a Stonewater a melhorar

## Associações de inquilinos e de moradores



As associações de inquilinos e de moradores são grupos de vizinhos que se reúnem para tomar decisões sobre a sua comunidade local. Atuam como uma voz coletiva para o bairro, trabalhando para criar mudanças positivas. Estes grupos também podem apoiar novas associações, atividades e celebrações na sua comunidade. Isto é um excelente ponto de partida se tiver uma ideia para um grupo ou evento comunitário.

Este grupo é para si se:

- Quer construir relações com os seus vizinhos
- Tem grandes ideias para partilhar com a sua comunidade local

## Compras Mistério



Os nossos clientes mistério ajudam-nos a melhorar os nossos serviços, fazendo perguntas quotidianas às nossas equipas de apoio e certificando-se de que prestamos um excelente serviço ao cliente e fornecemos informações úteis e corretas.

Este grupo é para si se:

- Tem pouco tempo, mas quer fazer uma grande diferença
- Pode tomar notas detalhadas sobre a sua experiência

## Petições

Se você e os seus vizinhos quiserem fazer uma sugestão sobre como podemos melhorar algo no local onde vivem, podem entrar em contacto da forma habitual. Mas compreendemos que por vezes, podem querer apresentar uma petição.

Uma petição é assinada por um grupo de clientes e pode ser utilizada para solicitar algo que beneficie as pessoas na sua área local. Para obter mais informações sobre petições e como as apresentar, basta pesquisar "petições" no nosso site.



O SEU FEEDBACK  
É IMPORTANTE



**A Stonewater trabalha em parceria com o We are Group para ajudar os nossos clientes que precisam de apoio para terem acesso à internet.**

Este grupo oferece sessões remotas adaptadas às suas necessidades de rede, totalmente gratuitas.

Se quer envolver-se, mas precisa de ajuda para ficar online e quer saber mais, nós podemos ajudar.

Ligue-nos para o 0114 551 2551, visite [bit.ly/SW\\_WAG](http://bit.ly/SW_WAG), ou digitalize o código QR



### Para mais informações sobre o envolvimento

Preencha o nosso breve formulário em: [stonewater.org/customers/get-involved/](http://stonewater.org/customers/get-involved/) ou digitalize o código QR.



[discuss.stonewater.org](http://discuss.stonewater.org)  
Dar feedback e mais



[facebook.com/stonewateruk](https://facebook.com/stonewateruk)  
Para eventos regulares ou as últimas notícias



[stonewater.org/get-involved](http://stonewater.org/get-involved)  
Para mais informações sobre oportunidades de envolvimento



**Não está online? Precisa de um ajustamento para tornar o envolvimento acessível para si? Contacte-nos através do número 01202 319 119**

### English

This guide is available in other languages - if you require a translation you can find these on our website at [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), or contact us on [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### اللغة العربية

هذا الدليل بلغات أخرى - إذا كنت بحاجة إلى ترجمة يمكنك العثور عليها على موقعنا [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/)، أو التواصل معنا على [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### বাংলা

এই নির্দেশিকাটি অন্যান্য ভাষায় পাওয়া যায় - যদি আপনার অনুবাদের প্রয়োজন হয় তবে আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে এটি পেতে পারেন [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) বা এখানে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### ગુજરાતી

આ ગાઈડ અન્ય ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે - જો તમને ભાષાંતરની જરૂર હોય તો તમે અમારી વેબસાઇટ પર આ શોધી શકો [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), અથવા [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org) પર અમારો સંપર્ક કરો

### Limba română

Acest ghid este disponibil în alte limbi - dacă aveți nevoie de o traducere, o puteți găsi pe website-ul nostru la [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), sau ne puteți contacta la [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### Polski

Niniejszy przewodnik jest dostępny w innych językach - w razie potrzeby możesz przeczytać tłumaczenie na naszej stronie internetowej pod adresem [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) lub skontaktować się z nami, pisząc na adres [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### ਪੰਜਾਬੀ

ਇਹ ਗਾਈਡ ਦੂਜੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ - ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) 'ਤੇ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org) 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

### Español

Esta guía está disponible en otros idiomas; si necesita una traducción, podrá encontrarla en nuestro sitio web: [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), o poniéndose en contacto con nosotros a través de [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### Português

Este guia está disponível noutros idiomas - se precisar de uma tradução, pode encontrá-la no nosso website, em [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), ou contactar-nos através do email [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### Italiano

Questa guida è disponibile in altre lingue: le traduzioni si trovano sul nostro sito web all'indirizzo [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) oppure è possibile richiederle scrivendo a [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)

### اردو

یہ گائیڈ دیگر زبانوں میں بھی دستیاب ہے - اگر آپ کو اس کے ترجمہ کی ضرورت ہو تو یہ ہماری ویب سائٹ پر مل سکتی ہے: [www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/)، یا ہم سے اس پر رابطہ کریں [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)



Março de 2024



## O SEU FEEDBACK É IMPORTANTE

Como entrar em  
contacto:

**MyHome**

Vá a

[myhome.stonewater.org](https://myhome.stonewater.org)

Comunique reparações, configure um débito direto e faça a gestão do seu arrendamento 24 horas por dia, 7 dias por semana

Ligue-nos através do  
número

01202 319 119

As linhas estão abertas de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 20h00 e sábado das 09h00 às 13h00

Vá a

[stonewater.org](https://stonewater.org)

Para aceder às últimas notícias e a chat ao vivo



Entre na conversa

[discuss.stonewater.org](https://discuss.stonewater.org)

Dê feedback e mais

Stonewater Limited  
Sociedade de Beneficência Registrada  
N.º 20558R.

Sede social:  
Suite C, Lancaster House  
Grange Business Park  
Enderby Road  
Whetstone  
Leicester  
LE8 6EP