

La Direzione di Sumo Società Cooperativa Sociale ha sempre ritenuto che la Qualità dei propri servizi fosse il fondamento del successo commerciale dell'Azienda, ed è accreditata presso la Regione Veneto con i servizio al lavoro.

Dopo aver adottato il Modello Organizzativo secondo D.Lgs. 231/01, la Direzione ha ritenuto opportuno istituire, mantenere e documentare un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

L'obiettivo di Sumo Società Cooperativa Sociale è di migliorare continuamente il proprio Sistema di Gestione, di soddisfare le esigenze dei propri Utenti/Clienti e le aspettative delle parti interessate.

Per assicurare l'applicazione ed il mantenimento delle prescrizioni che costituiscono il Sistema di Gestione la Direzione invita tutto il personale di Sumo Coop. Soc. a partecipare, ciascuno per le proprie competenze, al raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il Sistema di Gestione prevede inoltre che ciascuno sia adeguatamente formato al fine di svolgere correttamente i propri compiti ed esige la piena partecipazione di tutti.

Gli obiettivi dell'istituzione e dell'implementazione del Sistema di Gestione Qualità sono:

- Con l'utente/cliente mantenere un approccio empatico, disponibile, accogliente, cortese e professionale, in modo che l'utente/cliente si senta a proprio agio nell'affrontare le delicate tematiche del percorso intrapreso;
- Fornire servizi che soddisfino completamente le esigenze, i fabbisogni e le preferenze dei propri Utenti/Clienti e degli Enti;
- Rispettare le normative cogenti applicabili e le prescrizioni comunali e regionali di settore;
- Migliorare la competenza ed efficacia nell'erogazione dei servizi formativi, rivolti prioritariamente ad imprese, lavoratori autonomi, privati, occupati/disoccupati;
- Minimizzare e monitorare con continuità, le quantità e le cause di Non Conformità (reclami inclusi);
- Concepire, sviluppare e gestire l'erogazione del servizio richiesto, nell'ottica della soddisfazione del cliente che si rivolge per servizi formativi, educativi e al lavoro;
- Garantire un impegno costante per un concreto e continuo miglioramento delle proprie performance e partecipare attivamente alle iniziative sociali sul territorio.
- Prendere in considerazione le richieste e le aspettative delle parti interessate che si interfacciano con l'impresa, per elaborare, per e con loro, rapporti di collaborazione e coinvolgimento;
- Prendere in considerazione tutti i cambiamenti dei fattori interni ed esterni che influenzano la operatività dell'azienda sia direttamente che indirettamente;

La Direzione, durante il periodico Riesame della Direzione, ha il compito di definire gli obiettivi di breve e medio periodo, misurabili e coerenti con la propria Politica di Qualità.