



# Case Study

Instituto Ricardo Jorge  
& ThinkOpen Solutions

Vencedor Prémio Abertura pela Associação de Empresas Portuguesas de Software Open Source (ESOP)

## Com Inovador Sistema de Gestão da Qualidade:

Laboratório Nacional de Saúde Pública revoluciona gestão de processos implementando Odoo com a ThinkOpen



Instituto Nacional de Saúde  
Doutor Ricardo Jorge



O Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge desenvolve uma tripla missão enquanto laboratório do Estado no setor da saúde, laboratório nacional de referência e observatório nacional de saúde.

Além de atividades de investigação e desenvolvimento tecnológico, realiza também atividade laboratorial de referência, observação da saúde e vigilância epidemiológica, entre outras atribuições.

Após procedimento de contratação pública, a ThinkOpen Solutions foi a empresa selecionada para a implementação de um novo Sistema de Gestão da Qualidade, inteiramente desenhado de forma personalizada.



## O desafio:

*“Antes da implementação do Odoo, já era difícil coordenar 300 ensaios acreditados. Hoje em dia, é feito o controlo de cerca de 1.000 (acreditados pelas Normas 17025 e 15189).”*

Responsável pelo controlo de centenas de ensaios acreditados e auditorias, internas e externas, o Departamento de Qualidade do INSA depara-se com inúmeros inputs que necessitam de validação:

- Classificação e tipificação das auditorias, horários, identificação dos auditores e outros aspectos mais técnicos;
  - Caracterização do agente e equipamentos laboratoriais, departamentos responsáveis e identificação dos técnicos do laboratório.
- E também aspetos para além da auditoria: Não-conformidades, eventuais reclamações e gestão de equipamentos.

## Características do projeto

**Indústria**

Saúde

**Dimensão:**

650 colaboradores

**Duração:**

6 meses (caderno de encargos)

## Eliminar a Utilização de Inúmeros Ficheiros de Excel, nos Diferentes Departamentos

Quando este projeto foi lançado, o INSA tinha 300 ensaios acreditados e agora consegue fazer a gestão de cerca de 1.000.

"Era impensável gerir 1000 linhas de Excel, onde cada linha incluía incontáveis registos de informação", afirma o Arqº Jorge Jerónimo, Diretor da Gestão de Recursos Técnicos.

## Informação Mais "Rica" e Alertas

O software possibilita a elaboração de relatórios com informação valiosa, bem como a calendarização e planeamento de alertas de ações, no âmbito da manutenção e das auditorias.

## Melhorar a Produtividade Permitindo Trabalho Colaborativo

Antes da implementação deste sistema, um dos desafios de gestão era a existência de limitações ao nível do número de utilizadores em simultâneo.

"Quando alguém estava a trabalhar, mais nenhum colaborador conseguia editar esse mesmo ficheiro, o que provocava imensos constrangimentos ao nível da produtividade das equipas.

Chegámos a ter que criar escalas, em que definimos dias específicos para cada departamento editar os ficheiros", refere o responsável.

## Upgrade na Segurança da Informação

Uma vez concluída a implementação com o Odoo, os colaboradores iniciam agora a sessão com as suas credenciais do Instituto, o que é, de certa forma, uma medida de segurança, uma vez que tudo o que fazem fica registado. Antes, mesmo inadvertidamente, havia o risco de os funcionários apagarem informações e não ser possível reparar o sucedido.

## Ferramentas Adicionais que não Estavam no Caderno de Encargos

Atendendo à versatilidade do Odoo, foi possível integrar ferramentas que não constavam do caderno de encargos inicial, as quais não têm a ver especificamente com a Qualidade, mas que representam uma redução de custos e de tempos de execução, com impacto em outros gabinetes.

## Uma Solução Premiada e Reconhecida

O software desenvolvido é o resultado de um trabalho em equipa. "Apesar de sermos vossos clientes, eu considero que somos uma equipa. E, enquanto equipa, vencemos o Prémio Abertura, atribuído pela ESOP (Associação de Empresas Portuguesas de Open Source)", descreve o Diretor da Gestão de Recursos Técnicos. Um prémio que reconhece e valoriza a qualidade do trabalho perante os diferentes stakeholders do INSA.

## Ferramentas "Taylor-Made"

Alguns dos módulos à medida: Gestão de Formação e RH; Gestão de Documentos; Gestão de Auditorias; Plano de Gestão de Ocorrências; Avaliação de Fornecedores; Reclamações & Elogios.



“ Apesar de sermos vossos clientes, eu considero que somos uma equipa. E, enquanto equipa, vencemos o Prémio Abertura, atribuído pela ESOP (Associação de Empresas Portuguesas de Open Source) ”



## Feedback e resultados

“Quando lançámos a consulta pública, a vossa proposta foi a melhor, ganhou, e estamos muito satisfeitos com a vossa solução.”

“[Sobre o prémio atribuído pela ESOP] De facto, o projeto mais inovador e o mais transversal era o nosso, apesar de estarmos a concorrer com outros projetos com níveis de investimento muito superiores.”

“O meu grau de satisfação com a vossa equipa não pode ser maior. Eu diria que numa escala de 0 a 10, é 10. Acho que o INSA não se vai libertar do Odoo durante muitos anos.”

**Arqº Jorge Jerónimo**  
**Diretor da Gestão de Recursos Técnicos**  
**Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge**