



NOME

Juan Luis Martín Cuesta

**Juan Luis Martín Cuesta**, director-geral da FUNDIBEQ – Fundação Ibero-americana para a Gestão da Qualidade, participou no 38º Colóquio da Qualidade, no decurso do qual foi celebrado um acordo de cooperação com a APQ, com vista a aprofundar as relações entre as duas entidades e a motivar as organizações portuguesas a implementarem o Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão e a candidatarem-se ao Prémio Ibero-americano da Qualidade.

entrevista Graziela Afonso

## Preparar melhor para competir no mundo global

Os mercados emergentes da América Latina, a par dos PALOP, estão a atrair cada vez mais a atenção dos empresários portugueses que, com o arrastar das dificuldades económico-financeiras no espaço europeu, procuram novas alternativas e enfrentam novos desafios. A FUNDIBEQ, que integra entidades associativas promotoras da gestão da Qualidade e da Excelência nos países ibéricos e latino-americanos, pretende ajudar a desenvolver os respectivos tecidos empresariais. O seu director-geral, Juan Luis Martín Cuesta, está confiante no estreitar de relações entre os diferentes países e nos ganhos de competitividade que daí poderão resultar.

**1** Qual a importância da América Latina enquanto novo espaço geográfico emergente e quais as potencialidades dos seus países e respectivo sector empresarial?

Nesta última década, os países latino-americanos ganharam grande peso económico no mundo, não só como produtores de matérias-primas como também devido ao forte crescimento do seu sector empresarial, sendo tudo isto suportado pelas altas taxas de crescimento económico que se vêm registando na América Latina. Além disso, ao produzirem matérias-primas, em muitos casos de grande valor, não só contribuíram para o seu próprio desenvolvimento como também para o crescimento de países como a China e a Índia. Penso que o efeito da globalização e da deslocalização beneficiou os países latino-americanos.

**2** Que vantagens e possibilidades os países ibéricos poderão ter ao estarem ligados a este espaço económico emergente da América Latina?

Nos últimos anos, e dizendo-o de uma forma simplista, os países ibéricos têm vivido acima das suas possibilidades, muito virados para os sectores da construção e dos serviços, suportados por baixas taxas de juro. E isto é extrapolável a todos os níveis: sociedade, Estado, famílias e empresas. Mas as crises dão a oportunidade de eliminar as chamadas gorduras das empresas e de torná-las de novo mais eficientes e competitivas. Neste contexto, as economias emergentes da América Latina apresentam grandes oportunidades, seja pela qualidade crescente das empresas, seja pela facilidade de comunicação que o espanhol e o português oferecem num mercado de quase 500 milhões de pessoas.

**3** Em seu entender, quais são hoje os principais factores críticos da gestão das empresas, sejam elas ibéricas sejam latino-americanas?

Na minha opinião, os principais desafios encontram-se no campo da

inovação e da gestão tecnológica, na melhoria da qualidade dos serviços e na focalização no cliente. Estes são os três factores-chave para se poder competir num mundo globalizado e em mudança, onde todos competimos com todos e onde os países emergentes têm um tecido empresarial cada vez maior e melhor alicerçado, a custos inferiores aos que temos na Europa, o que implica que temos de nos tornar cada vez mais eficientes e produtivos.

#### 4 Que papel e actuação deve ter hoje a FUNDIBEQ face a esta nova realidade económica?

A FUNDIBEQ é um observatório da forma como melhora a Qualidade no mundo ibero-americano, tanto no sector empresarial como no público. O Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão é um termómetro que mede e ajuda as organizações a melhorar em todos os aspectos da gestão, uma vez que é uma visão holística da mesma. O Prémio Ibero-americano da Qualidade tem vindo a reconhecer, com carácter internacional, o mérito das entidades concorrentes, sujeitas a avaliação dos avaliadores e do júri ibero-americano. A FUNDIBEQ, enquanto fundação sem fins lucrativos, foi criada para ajudar a desenvolver o tecido empresarial. E essa continua a ser a nossa vocação.

#### 5 Como tem evoluído a gestão da Qualidade e a implementação de normas de gestão nos últimos anos nos países latino-americanos?

Na América Latina, assim como em muitos outros países, começou-se pela implementação das normas ISO 9000 e, em pouco tempo, foi-se derivando para a implementação de Modelos de Excelência, que inicialmente se basearam em Malcolm Baldrige e em seguida foi-se particularizando dependendo das idiossincrasias do país. Por parte da FUNDIBEQ, o nosso objectivo é também ajudar os países que não têm prémios nacionais a implementar o Modelo e o Prémio, como por exemplo El Salvador, República Dominicana e Bolívia, entre outros.

#### 6 Quais são as especificidades do Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão e que resultados se fazem sentir nas empresas?

O Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão é muito semelhante ao Modelo de

Excelência da EFQM, o que tem lógica porque trabalhamos com pessoas que foram formadas na década de 90 segundo o Modelo europeu. As diferenças existem ao nível da ponderação dos critérios e em certas abordagens. Em termos de resultados nos negócios, creio que as empresas que o aplicam estão melhor preparadas para superar estes já longos e difíceis anos de crise económica. Não conheço nenhuma empresa galardoada com o Prémio Ibero-americano da Qualidade que tenha falido ou suspenso os pagamentos.

#### 7 Mas quais são, para as empresas e para a melhoria do seu desempenho, as principais vantagens de obter o Prémio Ibero-americano da Qualidade?

No meu entender, permite aos gestores fazer uma reflexão completa de toda a organização, percebendo de uma forma objectiva os pontos fortes e também as debilidades e oportunidades de melhoria para, posteriormente, tomarem medidas, tal como define o Ciclo de Deming (PDCA) que, ao ser lógica pura, continua em vigor.

O relatório realizado pelos avaliadores internacionais ou a fase de visita são um trunfo activo que fica para a organização e serve de base a uma profunda reflexão estratégica a fazer por quem dirige. Trabalhar com um Modelo com estas características vai fazer com que as empresas fiquem melhor preparadas para competir no mundo global em que vivemos.

#### 8 Que balanço faz da adesão das empresas ao Prémio e que expectativas existem para 2014?

Nestes anos, apesar da crise, houve em cada edição uma média de 16 organizações provenientes de nove países. O Prémio Ibero-americano da Qualidade tem de diferente em relação a outros prémios o facto de só poderem candidatar-se entidades que já foram distinguidas com prémios nacionais ou, como se passa em Espanha e Portugal, com reconhecimentos para pontuações superiores a 500 pontos. Portanto, os participantes têm, à partida, um elevado nível. O Prémio tem a singularidade de ser entregue durante o evento realizado por ocasião da Cimeira Ibero-americana de Chefes de Estado e de Governo, que este ano de 2013 decorreu na cidade do Panamá. Trata-se de um Prémio com grande impacte público.

#### 9 Foi assinado durante o 38º Colóquio da Qualidade um acordo de cooperação entre a FUNDIBEQ e a APQ. Quais os seus objectivos?

Há muitos anos que a FUNDIBEQ tem relações com a APQ, mas todos considerámos necessário actualizar a colaboração existente. O acordo tem por base o forte apoio a iniciativas promovidas por ambas as organizações nas áreas em que actuamos, tanto de âmbito empresarial como público, partilhar experiências e, na medida do possível, como fazemos com os restantes países da América Latina, divulgar as melhores práticas e ajudar as empresas a trabalhar com Modelos de Excelência.

Temos igualmente como objectivo contar com o maior número de avaliadores portugueses do Modelo Ibero-americano de Excelência na Gestão em cursos de formação *on-line* que vamos realizando, em condições muito favoráveis. Finalmente, gostaríamos que alguma empresa portuguesa se candidatasse ao Prémio Ibero-americano da Qualidade 2014 e às edições seguintes, o que não aconteceu nos últimos dez anos.

#### 10 Mas que expectativas tem quanto à adesão das empresas portuguesas ao Prémio Ibero-americano?

Hoje as empresas portuguesas estão a procurar novos mercados na América Latina, a par dos mercados dos PALOP, pelo que dispor de um reconhecimento internacional pode ser-lhes muito útil para transmitirem uma imagem de que são uma empresa séria, bem gerida e organizada e com focalização no cliente. Todos estes valores são essenciais para entrar em novos mercados. Por motivos linguísticos e culturais, o Brasil oferece mais facilidades, mas devo dizer que, com o vosso excelente "portunhol", não têm quaisquer dificuldades em se relacionarem com os restantes países da América Latina, só necessitam mesmo de avançar e nós estaremos disponíveis para vos acompanhar. Tenho confiança de que nos próximos anos cada vez mais empresas portuguesas se associem ao Prémio Ibero-americano da Qualidade, como já fazem excelentes empresas brasileiras.

TEXTO ESCRITO SEM O NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO