

PontoFinal

“Macau é a pérola do grupo”

2010 March 8

by pontofinalmacau

A sua expressão confiante é a de quem, aos 48 anos, já construiu um império na área dos cuidados de saúde e de bem estar. De tal forma que se considera “líder mundial” do sector. O homem que diz que “nada é difícil” esteve de passagem por Macau, quando se ultimam os preparativos para a abertura da parte clínica da MaloClinicSpa de Macau. Depois da abertura da primeira fase do spa, em meados do ano passado, o espaço é agora complementado por uma clínica. Tóquio é a próxima paragem.

Paulo Barbosa

Começou praticamente do zero e hoje tem clínicas espalhadas por mais de dez países, na Europa, na América, na Ásia e em África. Qual é a fórmula para esta expansão?

Paulo Malo – Começámos como dentistas e desenvolvemos técnicas a nível dos implantes que permitem que as pessoas possam pôr dentes logo no mesmo dia e sem fazer transplante de osso, por exemplo. Fomos nós que inventámos essa técnica, que torna muito mais confortável e indolor a cirurgia. Também trouxemos muitas inovações em toda a parte cosmética, de tratamento da beleza dentária. Temos cerca de 16 patentes. Com todas estas técnicas que desenvolvemos, por volta de 1998 tornámo-nos em líderes mundiais na parte de medicina dentária.

- Líderes tendo em conta que critérios?

P.M. – Não só ao nível da facturação das nossas clínicas, e do número de colaboradores, ou da maneira como estamos geograficamente distribuídos no mundo. É preciso não esquecer que a maior clínica da América do Norte é nossa, está em Nova Iorque, a maior clínica da América do Sul está em São Paulo, a maior clínica da Ásia é esta, a maior clínica do mundo é a nossa clínica de Lisboa e a maior de África é também nossa. Mas há três anos começámos a aperceber-nos de que havia uma carência enorme em termos de tratamentos de ‘well being’, que são tratamentos de qualidade de vida.

- E o que vos levou a chegarem a essa conclusão?

P.M. – Porque não existe nenhum centro mundial que encare a qualidade de vida de uma maneira mais séria. Existem spas em todo o mundo, onde as pessoas vão fazer massagens, ou vão para um jacuzzi ou uma sauna. E depois existem os hospitais a fazerem o ‘check up’ geral de saúde. Qualidade de vida significa a componente de spa – as massagens, os rituais de água, todo o bem estar e relax -, mas também significa que, se não tiver dentes, devia ter, se tiver uma dor de costas que devia tratar, se calhar, não o

faz só com massagens. Significa ainda, por exemplo, que uma pessoa que não veja bem por ter cataratas possa ser operada, ou que tenha consultas de nutrição porque está com um regime alimentar errado e está a ter demasiado colesterol. Qualidade de vida pode ser substituir uma placa dentária, que não permite comer determinados alimentos, por dentes fixos, ou que uma mulher com o peito descaído faça uma operação para ter o peito mais bonito.

- Ou seja, nessa equação de qualidade de vida há uma parte que tem a ver com o spa e uma outra relacionada com cuidados médicos...

P.M. - Sim, está distribuída entre dois sítios distintos: o hospital e o spa. E não pode ser, tem que estar toda englobada no mesmo sítio. Não existe um hospital dentro de um spa, nem um spa dentro do hospital. Este último nunca pode existir, porque um hospital é uma zona perigosa para se estar. Vinte por cento de doenças são propagadas através de sítios como hospitais. Os hospitais foram desenhados há centenas de anos para que as pessoas vão lá para se tratarem, porque têm uma doença. Não tem lógica ir a um hospital fazer um 'check up' geral de saúde. As bactérias dos hospitais são resistentes a medicamentos. Os hospitais não estão feitos para receber pessoas saudáveis, que estejam ali um dia inteiro a fazer 'check ups', isso é até emocionalmente agressivo.

- A razão para fazer 'check ups' em hospitais é economicista?

P.M. - Esse tipo de 'check ups' gerais nunca deveriam ser feitos em hospitais. São feitos porque os equipamentos utilizados nessas análises são caros. Como os hospitais precisam deles para trabalhar, são utilizados também para os 'check ups' gerais. É uma coisa errada que se faz por uma questão económica. Outra coisa errada é ir a um hospital para tratar de uma catarata, ou tratar dos dentes, ou fazer uma cirurgia plástica. São tipos de intervenções médico-cirúrgicas que nunca deviam ser feitas numa zona perigosa. Por outro lado, temos os spas que não têm capacidade médico-cirúrgica. Então, pela primeira vez no mundo, criámos o conceito de 'medical spa'.

- Mas a expressão 'medical spa' já era utilizada anteriormente.

P.M. - Algumas pessoas podem dizer que já existe. Mas não. O 'medical spa' que existe agora é um spa em que se pode fazer uma depilação. Ora, isso não é um 'medical spa', é um spa com tratamentos cosméticos. Pela primeira vez no mundo, nós fizemos um 'medical spa'. É um spa com todas as valências do spa, mas também temos a zona médica onde se pode fazer o 'check up' geral de saúde com o TAC, todos os tipos de raios X e ultra-sons. Tudo o que tem um hospital dos melhores, temos aqui. Há também a parte cirúrgica. Neste complexo existem cinco blocos operatórios equipados ao mais alto nível, capazes inclusivamente de fazer um transplante cardíaco. Não o queremos fazer, porque não é a nossa área. Mas tem blocos operatórios como num hospital, o que faz de nós, talvez, a maior clínica privada cirúrgica de toda a Ásia.

- Como definiria a Malo Clinic Spa?

P.M. - Pela primeira vez no mundo, nós temos um complexo onde há desde o spa típico até à cirurgia não muito invasiva, como uma endoscopia, por exemplo. Tudo no mesmo complexo. É a primeira vez no mundo em que isso acontece. Mas não somos nem um hospital, nem um spa. Somos muito mais do que um spa e somos diferentes de um hospital porque não tratamos doenças. Somos especialistas em qualidade de vida, não somos tratadores de doenças. Se alguém sofrer do coração ou tiver uma hepatite, não vem cá. Vem se quiser ficar mais bonito, ou se quiser saber se o seu corpo está a funcionar bem, ou ainda se quiser fazer uma pequena intervenção de bem estar.

- A inovação representa um risco calculado?

P.M. - Tudo o que é inovação é arriscado. Mas é óbvio que isto tinha que acontecer. Se não for eu a fazer agora, alguém há-de fazer, dentro de um ano, dois, ou dez.

- Neste momento, a Malo Clinic Spa ainda não está a funcionar na totalidade.

P.M. - Este mês estaremos seguramente abertos. Contamos que a inspecção venha cá na próxima quinta-feira. Neste momento, estamos nas limpezas e acabamentos finais.

- Estava previsto que, após a abertura do spa em meados de 2009, a parte da clínica abriria em Janeiro de 2010. Houve algum problema com o licenciamento?

P.M. – Não há problema nenhum no licenciamento. Este só pode ser feito depois das obras, que são complexas. O Venetian não estava preparado para receber uma operação deste género. Não tinha electricidade suficiente para nós, nem a água, calor e frio suficientes. As próprias instalações do Venetian tiveram de ser mudadas, tivemos de fazer canalizações novas. Quando viemos para cá, o espaço do casino já estava a funcionar. Como o casino já estava feito, não pudemos furar o seu tecto para passar os tubos do esgoto e das águas. Então, foi preciso aumentar todo o nosso chão e isso atrasou as obras. Não há atraso no licenciamento, há atraso nas obras.

- Mas foi avisado para o facto da estrutura do Venetian não estar preparada?

P.M. – Fui surpreendido. Quando começámos a fazer isto, pensávamos que podíamos fazer uma série de coisas, que depois não foram assim tão óbvias. Dou-lhe um exemplo: o elevador que nos une à farmácia lá de baixo continua sem estar operativo. E é um aspecto que não é da nossa responsabilidade.

- O spa está a funcionar há mais de meio ano, só que está a fazê-lo de forma condicionada, porque não está ainda integrado com a clínica. Tem tido o número de visitantes que esperava?

P.M. - O spa tem mais gente do que se esperava. Mas não tem as pessoas que foi concebido para ter, o que é normal.

- Qual foi o investimento total neste ‘medical spa’? E quando pensa amortizar as despesas com as receitas, atingindo o ‘break even’?

P.M. - O investimento total é próximo 45 milhões de dólares americanos. Os nossos investimentos são feitos de maneira a que o ‘break even’ seja atingido em dois anos. Aqui, pela maneira como está a correr, esperamos atingir o ‘break even’ em menos de dois anos.

- Está, portanto à espera de ter um grande sucesso aqui?

P.M. - Estamos acima da expectativa, porque nem sequer estamos em funcionamento na parte da clínica e temos uma facturação mensal média de mais de cem mil euros. Não se pode pedir muito mais. Nós ainda nem sequer começámos com as acções de marketing.

- No Verão passado, aquando da apresentação do spa, foi avançado o número de 300 funcionários para quando tudo estiver a funcionar. Mantém essa estimativa?

P.M. – Não. Vai ser o dobro. Neste momento já temos quase duzentos, o que mostra bem que estamos a ultrapassar as expectativas. Teremos aqui cerca de 600 funcionários, entre médicos, terapeutas, recepção, etc.

- Falou-se também em trazer médicos de Portugal...

P.M. - Já temos aqui cerca de 10 médicos portugueses. Temos cardiologistas, temos anestesistas, temos dentistas. Neste momento, todo o corpo clínico médico é português e virão mais. Nos próximos meses chegam mais quatro ou cinco na área da medicina dentária.

- E está a ser fácil atrair esses médicos para um projecto destes, para virem para o outro lado do mundo?

P.M. - Na vida nada é fácil, mas também nada é difícil. O fácil e o difícil é tudo subjectivo. Eu não sei o que é fácil e o que é difícil, depende das pessoas. Para mim, tudo é fácil. Umhas coisas são fáceis com um bocado mais de trabalho, outras com menos trabalho.

- O que é que o atraiu a Macau?

P.M. – Eu não vim para Macau, a verdade é que eu vim parar a Macau. Nós queríamos

vir para a Ásia, que tem uma população enorme e está numa expansão brutal, com a capacidade de enriquecimento das famílias a aumentar. Isto quer dizer que, mais cedo ou mais tarde, a Ásia vai exigir qualidade. O Continente tem um dos serviços médicos piores do mundo, a medicina é paupérrima. Quando me diz que tem uma região no mundo onde a medicina é muito má e onde se encontra a maior concentração de seres humanos, e onde há um crescimento de riqueza 'per capita', é óbvio que eu, sendo líder nesta área, quero ir para ali.

- Mas a Ásia é muito vasta. Para onde pensou ir?

P.M. – Em dois pontos, um no Norte e outro no Sul. O do Norte é Tóquio, estamos em negociações e a preparar uma operação grande em Tóquio, até porque sou muito conhecido no Japão, na parte de medicina dentária, e é fácil estabelecer-me. No Sul da Ásia existiam duas possibilidades, que eram Hong Kong e Singapura. Após ver com mais cuidado, percebi que o potencial maior seria a China interior, porque está a crescer muito, tem uma população enorme e a qualidade é zero. Em Singapura já iria ter mais concorrência.

- Portanto, decidiu-se pela China interior?

P.M. - Sim, mas na China é difícil fazer uma clínica, devido à legislação. Então, decidi desistir dessa clínica e fazê-la antes em Hong Kong. Hong Kong é um 'hub' no Sul da China. Como estamos muito dependentes dos aviões, dado que somos uma clínica regional, precisamos de estar num sítio com um bom aeroporto, com muito fluxo de gente. Acontece que, através de pessoas de Macau, foi proposta a possibilidade de ir para o Venetian, que se mostrou muito interessado em receber uma clínica desta magnitude. Se bem que eles não sabiam bem a magnitude que tínhamos em mente, por isso é que aconteceram as surpresas na construção.

- Quais são as vantagens de estar no Venetian?

P.M. – O complexo do Venetian recebe quase 100 mil pessoas por dia e está em crescimento. É a maior zona de resort da Ásia, tem uma galeria comercial notável, com as lojas principais do mundo aqui reunidas. Só em funcionários, tem cerca de 15 mil pessoas. É óbvio que aqui é o sítio ideal para fazer uma clínica deste tamanho. Depois foi uma questão de tratar com o Venetian todo o processo de negociação em termos de custo de espaço.

- O facto de haver uma ligação histórica com Portugal teve algum peso na decisão? Já conhecia Macau?

P.M. - Não conhecia, mas contou. O Venetian apareceu por exclusão de partes e por um processo não emocional. Não foi pela atracção de Macau ter sido português, ou da comunidade portuguesa estar cá. Foi por um processo técnico. Mas quando concluímos que o Venetian seria o sítio ideal, a componente emocional, a ligação a Portugal e o facto de ter aqui muitos amigos – e também muitos pacientes de Macau tratados em Lisboa –, o facto muito importante de ser fácil trazer médicos portugueses para Macau. Tudo isso foi a cereja em cima do bolo.

- Pelo que descreveu, podemos definir Macau como a pérola do grupo Malo?

P.M. - É. Esta é a primeira clínica no mundo com este conceito inventado por nós.

- Existe muito um discurso político de apelo à atracção de empresários portugueses e de investimento português para Macau. Com esta clínica, acaba por se transformar num dos principais investidores portugueses no território. Teve algum apoio financeiro da parte do Governo português?

P.M. - Já foi dito por várias entidades públicas e privadas que somos o maior investimento português em Macau. Não tivemos nenhum apoio económico [de entidades públicas], tivemos apoio emocional, no sentido de uma palmadinha nas costas e de dizer que estávamos no bom caminho, que é melhor do que nada, mas não chega. O

investimento foi totalmente privado. Tivemos um apoio da Caixa Geral de Depósitos, através do BNU de Macau, que acreditou no projecto e apoiou.

- Tem projectos também na área da formação. Pretende implementá-los em Macau, dado que já afirmou que a formação de dentistas é pobre?

P.M. - Em Lisboa, somos a maior instituição de formação de cirurgiões orais do mundo. Vamos fazer aqui também, mas não está agendado. Primeiro temos de pôr a operação a funcionar. Neste momento não estou preocupado em dar formação, estou preocupado em rentabilizar o meu espaço e começar a ter lucros o mais rapidamente possível.

- E quando é que a clínica vai estar a funcionar plenamente, com todos os serviços previstos?

P.M. – Ainda este ano. Seis meses depois de a clínica começar teremos tudo organizado. Mas quando se diz tudo, tudo é uma coisa muito relativa. Tudo nunca acaba, vamos introduzir novos serviços e inovação.

- Em termos asiáticos, o próximo destino será Tóquio?

P.M. – Tóquio já estava previsto antes desta clínica, mas não tenho capacidade económica para fazer duas ao mesmo tempo, portanto concentrei-me nesta e Tóquio ficou em ‘stand by’. Temos estado a avançar em termos de negociações, a trazer mais parceiros, mas Tóquio será a próxima na Ásia.

<http://pontofinalmacau.wordpress.com/2010/03/08/%E2%80%9Cmacau-e-a-perola-do-grupo%E2%80%9D/>