



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

---

**GABINETE DO MINISTRO**

**DISCURSO DE S. EXCIA O MINISTRO DA ECONOMIA, POR  
OCASIÃO DA 2<sup>A</sup> CONFERÊNCIA NACIONAL DA QUALIDADE**

**Maputo, 17 de Novembro de 2025**

**SENHORES SECRETÁRIOS DE ESTADO AQUI PRESENTES;**

**SENHORES MEMBROS DO CONSELHO CONSULTIVO DOS  
MINISTÉRIOS AQUI PRESENTES;**

**SENHOR DIRECTOR-GERAL DO INNOQ, IP;**

**SENHOR PRESIDENTE DA CTA;**

**ILUSTRES CONVIDADOS; e**

**MINHAS SENHORAS E MEUS SENHORES.**

1. É com grande honra e entusiasmo que me dirijo a todos presentes da Segunda Conferência Nacional da Qualidade, que se realiza no contexto da celebração do Dia Mundial da Qualidade. O dia internacional que hoje testemunhamos foi instituído pela Organização das Nações Unidas (ONU) que reconheceu a data como “Património Mundial”, estabelecendo as celebrações para a **Segunda Quinta Feira do mês de Novembro de cada ano.**

2. Por isso, estamos aqui reunidos com a nata dos vários intervenientes e outras partes interessadas e dedicadas na promoção da qualidade em todas as esferas da sociedade Moçambicana.

3. Nestes termos, permitam-me em nome do Governo Moçambicano e em meu próprio, que saúdo de forma calorosa a todos os presentes, desde os especialistas em qualidade, os representantes de sectores governamentais, empresariais, académicos e sociedade civil.

4. Saúdo e agradeço igualmente a todos que directa ou indirectamente contribuem no seu dia a dia para o crescimento da infraestrutura da qualidade em Moçambique, facto que concorre para a implantação de uma cultura da qualidade nos fornecedores de produtos e serviços, bem como no consumidor em geral.

5. Um sistema de gestão da qualidade é composto por um conjunto de processos, políticos e procedimentos interligados, cuidadosamente planeados e implementados, com o objetivo de garantir que os produtos ou serviços oferecidos por uma organização cumpram com os requisitos de qualidade estabelecidos em normas técnicas nacionais ou internacionais, bem como as expectativas dos seus clientes. Pelo que se pode observar nas tendências da gestão moderna das organizações, o cliente é o foco de todo o esforço, pois dele depende a sobrevivência da instituição e nele buscará motivação para satisfazê-lo da melhor forma.

6. É justamente essa melhor forma que chamamos de qualidade. Se a instituição que presta serviço ao público, não atentar as variáveis que determinam a preferência deste, dificilmente sairá da estagnação ou permanecerá por muito tempo no mercado, pois pior que um cliente mal atendido é um concorrente que sabe disso e faz uso a seu favor.

7. Por isso, atender bem a um cliente é uma ferramenta que garante maior lucratividade, novos clientes, confiabilidade, competitividade, eficiência, profissionalismo e sobretudo respeito ao consumidor.

## **MINHAS SENHORAS E MEUS SENHORES;**

8. O nosso maior desafio é encararmos com grande responsabilidade a promoção do desenvolvimento de um Sistema Nacional da Qualidade, de forma a integrar todas as componentes relevantes para a melhoria da qualidade de produtos, processos e serviços. Com base no *slogan "O Seu parceiro para a qualidade"*, estamos a desenvolver as actividades de Normalização, Metrologia, Avaliação da Conformidade e Gestão da Qualidade, que visam o desenvolvimento da economia nacional e para enfrentar os desafios globais da qualidade de produtos e serviços.

9. É neste sentido, que o nosso Governo tem como prioridade neste quinquénio 2025-2029, o investimento na qualidade dos serviços, pois, permite a transformação com impactos significativos tanto nos resultados financeiros como na competitividade das empresas.

10. Estudos feitos revelam que **um aumento de 10% na retenção de clientes pode aumentar o valor de uma empresa em até 30%**. Além disso, as empresas que priorizam a experiência do cliente normalmente geram receitas 4% a 8% maiores do que a média do mercado. E isso não é tudo! De acordo com um relatório da *Hubspot*, **80% dos consumidores estão dispostos a pagar mais por um serviço de alta qualidade**, sublinhando a importância de focar na satisfação do cliente para melhorar a rentabilidade e reduzir os custos de aquisição de novos clientes.

11. Considerando estes dados, fica evidente que a qualidade de produtos e serviços é fundamental para:

- **Satisfação do cliente:** Ao garantir um serviço de qualidade, o cliente sente-se valorizado e compreendido, promovendo relacionamentos duradouros e uma experiência positiva;
- **Retenção do cliente:** um alto nível de qualidade de serviço aumenta a fidelidade do cliente, reduzindo a necessidade de gastos na aquisição de novos clientes. É provável que um cliente satisfeito continue escolhendo sua empresa em vez da concorrência;
- **Geração de potenciais clientes:** um cliente satisfeito não apenas retorna, mas também recomenda seus serviços para sua rede de contatos, gerando oportunidades de negócios por meio de indicações e recomendações;
- **Reputação da empresa:** a qualidade do serviço melhora a percepção pública da sua empresa, fortalecendo sua reputação no mercado. Isto é crucial para atrair novos clientes e se estabelecer como líder no setor.
- **Diferenciação da concorrência:** em um mercado cada vez mais competitivo, oferecer um atendimento excepcional diferencia você dos concorrentes e posiciona você como opção preferida dos consumidores;
- **Melhoria contínua:** a excelente qualidade do serviço impulsiona uma cultura organizacional de melhoria constante, o que nos permite adaptar-nos às novas necessidades do mercado e otimizar continuamente os processos internos.

## **MINHAS SENHORAS E MEUS SENHORES;**

12. Manter a qualidade de produtos e serviços pode apresentar diversos desafios, como a pressão por redução de custos, a necessidade de atender a um mercado em constante mudança e a gestão de fornecedores. As empresas devem estar atentas a esses desafios e implementar estratégias que garantam que a qualidade não seja comprometida. Isso pode incluir a realização de auditorias regulares, a formação de parcerias com fornecedores confiáveis e a adoção de tecnologias que melhorem os processos de produção.

13. O futuro da qualidade está sendo moldado por tendências como a digitalização, a automação e a sustentabilidade. A utilização de tecnologias avançadas, como inteligência artificial e análise de dados, pode melhorar a capacidade das empresas de monitorar e garantir a qualidade em tempo real. Além disso, a crescente demanda por produtos sustentáveis está levando as empresas a repensar seus processos e a encontrar soluções que garantem produtos seguros e minimizem o impacto ambiental.

14. Estamos todos ciente que sem uma Infraestrutura da Qualidade forte, corremos o risco de ver as nossas economias inundadas por produtos de baixa qualidade e/ou contrafeitos, colocando em perigo não apenas a saúde e a segurança dos consumidores, mas também a sustentabilidade da indústria local.

15. O uso de normas, permite estabelecer padrões de confiança que fortalecem as transações comerciais, impulsiona a industrialização e atrai investimento directo estrangeiro. Num contexto de crescente integração económica, no âmbito dos Acordos de Parcerias

Económicas, especialmente no quadro da Zona de Comércio Livre Continental Africana, a adopção de normas harmonizadas torna-se essencial para remover barreiras técnicas ao comércio e para valorizar o produto nacional.

16. Ao garantir que os nossos bens e serviços estejam em conformidade com padrões internacionais, estamos a criar condições para que “Made in Mozambique” e “Destino Moçambique” se tornem sinónimo de qualidade, confiança e sustentabilidade.

17. A terminar, rogamos que esta celebração inspire um renovado compromisso com a qualidade, com a inovação e com a cooperação internacional, pois só através de uma visão partilhada construiremos, efectivamente, um mundo melhor, no caminho para um Moçambique com uma economia competitiva e de qualidade reconhecida.

Assim, declaro aberta a Segunda Conferência Nacional da Qualidade.

**Pela atenção dispensada, o meu muito obrigado**

**Maputo, 17 de Novembro de 2025**