

# Criação de valor sustentável

A Tartaruguita é uma loja online de puericultura que pretende ajudar todos os clientes a tomar as decisões mais importantes na hora certa e ao mesmo tempo simplificar com a escolha dos produtos mais adequados. Entrevistamos Susana Costa, Co-fundadora e Diretora Geral, que nos revelou os produtos diferenciadores que apresentam, a conquista de mais um prémio e ainda salientou os objetivos que querem conquistar em 2023.



**P**elo segundo ano consecutivo venceram o prémio Cinco Estrelas na categoria “Loja online de Puericultura”. Quão importante é este reconhecimento dos consumidores para a Tartaruguita?

Valorizamos muito a opinião dos nossos clientes, por isso, é com muito agrado que recebemos esta distinção. Para nós, vencer este prémio é uma honra. Ele representa o reconhecimento do nosso empenho diário e é um enorme motivo de orgulho, mas também a confirmação de que estamos no caminho certo!

**A puericultura é um mundo dedicado a tudo o que diz respeito ao desenvolvimento e bem-estar dos mais pequenos. Que produtos diferenciadores apresentam aos clientes?**

Procuramos que os produtos que disponibilizamos aos nossos clientes sejam de elevada qualidade, produtos premium, diferenciados e recomendados por especialistas em desenvolvimento infantil com os quais trabalhamos em parceria.

Temos produtos facilitadores da introdução alimentar do bebé (em especial pela abordagem Baby-Led Weaning / Baby-Led Introduction to Solids), brinquedos menos convencionais, mas educativos, didáticos e que promovem a aquisição e desenvolvimento de competências, porta-bebés ergonómicos (babywearing), entre outros.

Em 2022, fruto da qualidade dos nossos serviços e da nossa presença no mercado, fomos convidados pela reconhecida e recomendada marca de porta-bebés Isara a lançar em parceria uma versão exclusiva e limitada da mochila ergonómica Isara The One, a Isara The One Cool Mint Linen.

**Num mundo onde se fala cada vez mais de desenvolvimento sustentável, que ofertas têm na vossa loja online tendo por base a sustentabilidade como palavra de ordem?**

Desde o início que, a par da qualidade, segurança e recomendação, procuramos ter produtos ecossustentáveis, como por exemplo, fraldas reutilizáveis / de pano, produtos de bambu, produtos fabricados a partir de desperdícios da cana-de-açúcar ou de resíduos naturais das colheitas de arroz, produtos de higiene pessoal reutilizáveis, entre outros.

**Apesar de serem uma loja online, de que forma aconselham o cliente para que o mesmo seja assertivo nas suas escolhas?**

Temos uma grande preocupação com a satisfação dos nossos clientes e isso passa também, de facto, pela assertividade das suas escolhas. Garantir um atendimento personalizado, através do qual todas as dúvidas são esclarecidas, diminui a probabilidade de escolhas inadequadas e, consequentemente, a necessidade de trocas ou devoluções. Nesse sentido, sempre que o cliente entende necessário, garantimos um serviço de aconselhamento e esclarecimento de qualquer dúvida em relação aos produtos comercializados. Mas, para além de todos os nossos canais de comunicação, através dos quais procuramos esclarecer, de forma célere, todas as questões que nos são colocadas, também é possível obter apoio especializado para a utilização de porta-bebés. Temos, portanto, dois serviços relacionados com o tema Babywearing: o aluguer de porta-bebés e a consultoria. Existem muitas opções de porta-bebés, mas o conforto é uma questão pessoal, cada corpo é único e não existe propriamente um porta-bebés que sirva a todos por igual, mesmo que o produto seja ergonómico e recomendado por especialistas. Por isso, a recomendação é sempre experimentar. No caso da consultoria, temos uma equipa de consultores que permite, atualmente, a opção de consulta online ou presencial (em Castelo Branco, Sintra e Leiria).

Sempre que possível, são ainda realizadas ações pontuais, nomeadamente durante a presença em feiras da especialidade.

**Que novidades irão divulgar para 2023?**

Em 2023 vamos continuar a trabalhar no âmbito da melhoria contínua dos nossos processos e serviços. Temos previstas algumas melhorias operacionais, nomeadamente com relação direta à experiência de compra, com introdução de novas ferramentas, automatismos e recursos que permitam aos nossos clientes uma maior facilidade de navegação no site.

Está também previsto um trabalho de reestruturação e dinamização de algumas parcerias estratégicas. Pretendemos parcerias mais coesas e eficientes, em benefício dos nossos clientes. Um trabalho já a decorrer, designadamente com as marcas que representamos, como é o caso da britânica Tidy Tot, de forma a prosperar e criar mais valor e no sentido de permitir que consigamos ser cada vez mais proativos com os nossos clientes.



[www.tartaruguita.pt](http://www.tartaruguita.pt)  
[info@tartaruguita.pt](mailto:info@tartaruguita.pt)  
91 067 38 62

(Chamada para rede móvel nacional)



Vencedor na Categoria  
Loja Online  
de Puericultura

