

Tinder redesenha seus programas de apoio a membros para fornecer melhores cuidados à sobreviventes

Nova abordagem foi desenvolvida para oferecer aos membros mais opções, informações e suporte nos momentos em que eles mais precisam



Los Angeles, Califórnia, 27 de janeiro de 2021 - Após vários meses de trabalho conjunto com a organização não governamental norte-americana RAINN, o Tinder está lançando uma nova abordagem para lidar com denúncias de abuso e assédio. Essa nova estrutura dá aos sobreviventes mais assistência e opções em relação ao próximo passo que queiram tomar e será a base de como os programas de apoio aos membros do Tinder continuarão a evoluir. Essas mudanças iniciais incluem treinamento contínuo de equipes internas, e melhorias de produtos e no acesso à ampla rede de recursos de sobreviventes do Tinder.

- **Treinamento de cuidados com novos membros conduzido pela RAINN** Todas as equipes de atendimento ao cliente do Tinder participaram de um novo treinamento desenvolvido com a RAINN para ajudá-los a entender melhor como as pessoas que sofreram esse tipo de violência processam e denunciam casos de abuso ou assédio. Também foram orientados sobre como reconhecer casos graves que podem ser relatados pelos membros com linguagem vaga bem como responder a esses tipos de denúncias da maneira mais adequada. Este treinamento agora é uma parte obrigatória do processo de integração das equipes de atendimento aos membros do Tinder.
- **Mais escolha e transparência ao fazer uma denúncia:** muitos membros não fazem uma denúncia imediatamente ou, caso façam, alguns podem querer receber atualizações da equipe de suporte do Tinder, e outros não. Por isso, a nova abordagem inclui uma maneira mais direta de denunciar alguém com quem já desfizeram um match, trazendo a possibilidade de escolherem esperar para fazer uma denúncia. Além disso, os membros podem selecionar se querem receber ou não informações de acompanhamento sobre as ações tomadas após a denúncia para que se sintam confiantes de que há opção.
- **Acesso mais fácil às diferentes opções de suporte** nem todos se sentirão à vontade para fazer uma denúncia, por isso há uma variedade de opções de suporte disponíveis na [Central de Segurança do Tinder](#), incluindo uma lista de centrais de atendimento de diversas ONG's locais. A Central de Segurança agora poderá ser acessada de praticamente qualquer lugar no aplicativo para que a ajuda esteja sempre a um toque de distância.

“Os membros do app estão confiando em nós em um lado sensível e vulnerável de suas vidas, e acreditamos que temos a responsabilidade de apoiá-los em todas as partes desta jornada, inclusive quando eles têm experiências ruins dentro e fora do aplicativo”, diz Tracey Breedon, VP de Segurança e Defesa Social do Tinder e Match Group. “Trabalhar com a RAINN nos permitiu adotar uma abordagem informada sobre o trauma para apoiar os membros afetados por assédio e abuso.”

“Ao adotar práticas de suporte mais informadas sobre traumas, o Tinder estará melhor posicionado para apoiar os membros que podem ter sofrido danos e tomar medidas mais rápidas e transparentes contra os malfeitores”, reforça Clara Kim, Vice-Presidente de Serviços de Consultoria da RAINN.

Essas mudanças funcionam em conjunto com os recursos de segurança e prevenção de danos disponíveis no Tinder e são resultado do compromisso da marca de

trabalhar em parceria com especialistas para tornar o aplicativo uma comunidade mais segura e inclusiva. Leia mais sobre os mais de [10 recursos de segurança líderes do setor que o Tinder lançou nos últimos dois anos](#).

Veja imagens da nova abordagem dentro do aplicativo [aqui](#).

<https://br.tinderpressroom.com/Tinder-redesenha-seus-programas-de-apoio-a-membros-para-fornecer-melhores-cuidados-a-sobreviventes>