## 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 denuncia, 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 Breeden, 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.

 $\underline{https://br.tinderpressroom.com/Tinder-redesenha-seus-programas-de-apoio-a-membros-para-fornecer-melhores-cuidados-a-sobreviventes$