

O trabalho de moderação de conteúdo nas plataformas de streaming¹

Marcelo Bechara Frange²
ESPM - SP

Resumo

O artigo investiga a atuação dos moderadores de conteúdo nas plataformas de streaming, com foco no surgimento e nas dinâmicas dessa nova profissão nas transmissões ao vivo. O objetivo do estudo é analisar como esses profissionais contribuem, de forma não remunerada, para o aprimoramento dos sistemas de inteligência artificial das plataformas. A pesquisa adota como procedimento metodológico uma entrevista com um moderador atuante em canais da Twitch e do YouTube. A fundamentação teórica se baseia em Grohmann e Araújo (2021), Gray e Suri (2019) e Grohmann et al. (2022). Os resultados parciais apontam para a relevância do tema e para a baixa percepção que os próprios moderadores demonstram sobre suas condições de trabalho.

Palavra-chave: comunicação. plataformização. moderação. streaming. Twitch e Youtube.

PROBLEMA DE PESQUISA

As plataformas de streaming revolucionaram o mercado de comunicação, não somente nas novas maneiras de consumir e criar conteúdo, mas também contribuíram para o surgimento de novas profissões. Além da profissão do *streamer* que, em alguns casos, consegue ser bem remunerado, novos trabalhos foram criados para colaborar com a qualidade das transmissões. O trabalho do moderador de conteúdo, durante as *lives streaming*, surgiu como forma de realizar uma tarefa que a plataforma ainda não é capaz de exercer com competência.

O moderador, escolhido pelo dono do canal, tem a função de conduzir o comportamento dos espectadores durante a transmissão, orientar o público e banir temporária ou definitivamente usuários que publiquem comentários racistas, misóginos, homofóbicos ou ofensivos. Dessa forma, mantém um ambiente mais saudável e permite

¹ Trabalho apresentado no GP Tecnologias e Culturas Digitais, do 25º Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 48º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Doutorando em Comunicação e Práticas de Consumo pelo PPGCOM-ESPM. Bolsista CAPES-PROSUP-Taxa. E-mail: marcelobechara@gmail.com

que o streamer foque no conteúdo. Plataformas como Twitch (Amazon) e YouTube (Google) aplicam regras por meio de bots com inteligência artificial, mas o moderador humano exerce um papel essencial para garantir maior eficácia na moderação. Ele também pode enviar relatórios com sugestões e apontamentos, embora não receba pagamento direto das plataformas.

Nesse contexto, a pesquisa busca aprofundar a análise sobre as condições de trabalho dos moderadores em plataformas de streaming ao vivo e compreender essas novas relações trabalhistas, que servem para alimentar a inteligência artificial de empresas de tecnologia, com pouca ou nenhuma remuneração envolvida.

PERSPECTIVAS TEÓRICAS

Como embasamento teórico, a pesquisa se apoia nos estudos de Grohmann, Aquino, Rodrigues, Matos, Govari & Amaral (2022), que discutem as condições de trabalho e formas de organização em fazendas de cliques.

O trabalho do moderador de live streaming é manual e sequer recebe qualquer remuneração das empresas de tecnologia. O fato de precisar estar sempre online, de acordo com os horários de transmissões, os credencia como uma espécie de *bot* humanos. Nesse contexto, o texto ainda traz contribuições de autores como Gray e Suri (2019), que definem esse papel dos *bots* humanos como “trabalho fantasma” ou “invisíveis”.

Ainda no aporte teórico, o artigo também se fundamenta em Grohmann e Araújo (2021), que investigam as relações de trabalho e as interações entre os trabalhadores e as plataformas digitais. Os autores destacam como as indústrias de inteligência artificial e tecnologia dependem do trabalho humano na produção de dados para alimentar seus sistemas. Para aprofundar essa análise, Grohmann e Araújo recorrem a Woodcock e Graham (2019), que apontam que “há tarefas que podem, em teoria, ser realizadas por IA, mas é mais barato e/ou mais rápido simplesmente terceirizar para trabalhadores humanos” (p. 58)

METODOLOGIA

A metodologia deste artigo se baseia nos conceitos de José Luis Braga (2016), que propõe a produção de conhecimento em três níveis. No nível tático, realiza-se a coleta de dados por meio de uma entrevista com um moderador em transmissões ao vivo na Twitch e no YouTube, cujas experiências contribuem para a compreensão do objeto de estudo. No nível teórico-metodológico, o artigo adota estratégias de reflexão e análise da área, com base em pesquisa bibliográfica do setor. Por fim, o nível epistemológico corresponde à etapa de construção crítica, quando se articulam as informações obtidas para formular interpretações e contribuições teóricas sobre o tema.

RESULTADOS ESPERADOS

Embora ainda esteja em fase inicial, a pesquisa tem como objetivo provocar reflexões sobre esse novo tipo de trabalho que surgiu com o boom das transmissões ao vivo e estimular o debate sobre a importância da atuação dos moderadores para o desenvolvimento das empresas de tecnologia, mesmo sem remuneração. Também busca identificar os fatores que levam os moderadores a aceitar essa função, avaliar a qualidade do trabalho que realizam e apurar se reconhecem a problemática presente nesse sistema de trabalho.

REFERÊNCIAS

- Braga, J. L. Aprender metodologia ensinando pesquisa: incidências mútuas entre metodologia pedagógica e metodologia científica. In: MOURA, C. P.; LOPES, M. I. V. (Orgs.). **Pesquisa em comunicação: metodologias e práticas acadêmicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2016. p. 77-98.
- Gray, M.; Suri, S. **Ghost work: how to stop Silicon Valley from building a new global underclass**. Boston: Houghton Mifflin Harcourt, 2019.
- Grohmann, R. & Araújo, W. (2021). **O chão de fábrica (brasileiro) da inteligência artificial: a produção de dados e o papel da comunicação entre trabalhadores de Appen e Lionbridge**. *Palavra Clave*, 24 (3)

Grohmann, R., Aquino, M., Rodrigues, A., Matos, E., Govari, C. & Amaral, A.(2022). **Plataformas de fazendas de cliques: condições de trabalho, materialidades e formas de organização.** *Galaxia*, 47.

POELL, Thomas; NIEBORG, David B.; VAN DIJCK, José. **Plataformização. Fronteiras – Estudos Midiáticos**, São Leopoldo, v. 22, n. 1, p. 2–10, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.4013/fem.2020.221.01>. Acesso em: 6 jun. 2025.

Woodcock, J. e Graham, M. (2019). **The gig economy: A critical introduction.** Cambridge: Polity.