

POR TRÁS DO FILTRO: A TERCEIRIZAÇÃO NÃO LINEAR E A QUESTÃO DO TRABALHO DIGNO NO CONTEXTO LABORAL DOS MODERADORES DE CONTEÚDO

BEHIND THE FILTER: NON-LINEAR OUTSOURCING AND THE ISSUE OF DECENT WORK IN THE LABOR CONTEXT OF CONTENT MODERATORS

Vanessa Vieira Pessanha¹
Cibele de Araújo Alves²

RESUMO: A moderação de conteúdo consiste em avaliar a adequação do que está disponível no mundo virtual aos padrões de civilidade necessários para a vida em sociedade, retirando do ar conteúdos perturbadores em geral. Tal função é desenvolvida por trabalhadores que, geralmente, são contratados por empresas terceirizadas, em um processo de terceirização não linear, dificultando a responsabilização das empresas que estão no topo da cadeia. Neste artigo, tem-se como pergunta central: de que maneira a terceirização não linear dos moderadores de conteúdo impacta seu direito ao trabalho digno? Utilizando o método hipotético-dedutivo, por meio de uma pesquisa qualitativa, de natureza bibliográfica e documental, conclui-se que esses trabalhadores precisam de maior suporte para o exercício de sua atividade laboral com efetiva dignidade, especialmente considerando os temas sensíveis com os quais lidam diariamente.

Palavras-chave: Moderadores de conteúdo digital. Terceirização não linear. Trabalho digno.

ABSTRACT: Content moderation involves assessing the adequacy of what is available in the virtual world according to the standards of civility necessary for life in society, removing disturbing content in general. This function is carried out by workers who are usually hired by outsourcing companies, in a non-linear outsourcing process that makes it difficult to hold the companies at the top of the chain accountable. This article poses the central question: how does the non-linear outsourcing of content moderators impact their right to decent work? Using the hypothetical-deductive method through qualitative research of a bibliographic and documentary nature, it is concluded that these workers need greater support to perform their work with effective dignity, especially considering the sensitive topics they deal with daily.

Keywords: Digital content moderators. Non-linear outsourcing. Decent work.

¹ Pós-doutorado em Direito pela Universidade de Brasília (UnB). Doutora e Mestra em Direito pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professora Adjunta da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), *campus* XIX (Camaçari). Pesquisadora-líder do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Globalização e Direitos Fundamentais” (UNEB/CNPq). Contato: vanessapessanha@ymail.com

² Graduada em Direito pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB), *campus* XIII (Itaberaba). Pós-graduanda em Direitos Humanos e Sociais pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB), *campus* XIX (Camaçari). Pesquisadora voluntária do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Globalização e Direitos Fundamentais” (UNEB/CNPq). Advogada. Contato: cibealvescontato@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

A influência da tecnologia nas relações de trabalho vem sendo discutida há muitos anos no âmbito juslaboral e em diversas perspectivas. No momento atual, por exemplo, a questão da plataformização das relações de trabalho ganhou espaço significativo nos debates da área, tendo em vista sua amplitude e as inúmeras perspectivas de aplicação em diversas áreas.

A revolução tecnológica, contudo, também apresenta outros desafios muito relevantes. Uma vez que o mundo digital precisa ser cada vez mais seguro e respeitar minimamente as regras de convivência e de civilidade, quem faz o papel de avaliar o que pode ou não ser encontrado em determinados espaços virtuais? Essa é a função dos chamados moderadores de conteúdo. Sua atividade é bastante sensível, haja vista a necessidade de contato prolongado, ao longo do dia, com o que de pior a natureza humana pode produzir: abusos, violências, canibalismo, dentre outros muitos problemas que podem ser visualizados online, cabendo a esses trabalhadores o papel de avaliar se o conteúdo deve ou não ser excluído das redes, ou ainda se deve ou não ser considerado pelas diversas inteligências artificiais como elemento de naturalidade no processo comunicativo e de vivência social.

Trata-se, destarte, de trabalho de grande relevância nesse cenário de vida virtual, porém ainda muito pouco conhecido e debatido.

Na presente pesquisa, considerando os aspectos essenciais da dignidade humana e a função exercida pelos moderadores de conteúdo, procura-se responder o seguinte questionamento principal: de que maneira a terceirização não linear dos moderadores de conteúdo impacta seu direito ao trabalho digno?

Para tanto, foi utilizado o método hipotético-dedutivo, tendo como hipótese de pesquisa a ideia de que os moderadores de conteúdo não recebem o devido cuidado em relação a direitos trabalhistas relevantes em função da cadeia de contratação (terceirização), sobretudo os que envolvem a proteção de sua saúde mental, especialmente levando em consideração o tipo de atividade que é exercida por esses trabalhadores. A pesquisa é qualitativa, de natureza bibliográfica e documental.

No primeiro capítulo de conteúdo, as bases de compreensão do direito ao trabalho digno são apresentadas, considerando o arcabouço internacional dessa formatação, em virtude da ocorrência do fenômeno social estudado em diversas partes do mundo.

No segundo capítulo de conteúdo, a abordagem consiste nas questões que envolvem a terceirização não linear, tanto no que diz respeito ao seu contrassenso em relação à noção de trabalho digno quanto na perspectiva da cadeia de terceirização no setor digital.

No terceiro e último capítulo de conteúdo, o foco passa a ser a proposta central dessa pesquisa, qual seja, a análise do trabalho dos moderadores de conteúdo tendo em vista a terceirização não linear e a questão do trabalho digno, procurando compreender o perfil desses trabalhadores, a invisibilidade e a precarização do trabalho que desenvolvem, bem como quem se responsabiliza pelas demandas de natureza trabalhista decorrentes desse tipo de atividade.

A seguir, dar-se-á início ao estudo tratando do tema do trabalho digno com um olhar na análise de natureza internacional.

2 O TRABALHO DIGNO COMO ELEMENTO INAFASTÁVEL DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

O direito fundamental ao trabalho digno encontra como embasamento, em sede mundial, a previsão de “trabalho decente” cunhada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) em 1999:

O trabalho decente é considerado como aquele adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna, sendo considerado condição fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e desenvolvimento sustentável (MTE, 2008).

Trata-se de diretriz supranacional, com alcance necessário (e muito almejado) em todo o globo terrestre, sobretudo considerando seus elementos centrais de atenção, fundamentais para a promoção de um trabalho que não viole a dignidade das pessoas.

O trabalho decente possui expressiva relevância na vida prática dos trabalhadores no mundo, sem dúvida, sendo considerado uma síntese harmoniosa dos quatro objetivos estratégicos da OIT:

O Trabalho Decente é o ponto de convergência dos quatro objetivos estratégicos da OIT: o respeito aos direitos no trabalho (em especial aqueles definidos como fundamentais pela Declaração Relativa aos Direitos e Princípios Fundamentais no Trabalho e seu seguimento adotada em 1998: (i) liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva;

(ii) eliminação de todas as formas de trabalho forçado; (iii) abolição efetiva do trabalho infantil; (iv) eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação), a promoção do emprego produtivo e de qualidade, a extensão da proteção social e o fortalecimento do diálogo social (OIT, 2013).

É inegável o quanto essas condições mínimas de atenção para o sujeito trabalhador precisam ser observadas e implementadas, no intuito de construir relações laborais pautadas, efetivamente, em direitos e garantias mínimos para uma vida com dignidade real.

Ao registrar o trabalho decente como paradigma da humanidade no século XXI, Luiz Eduardo Gunther (2015, p. 31) aborda a importância das normas internacionais do trabalho, explicando que a OIT “[...] promove padrões sociais compatíveis com a dignidade da pessoa humana, valendo-se de sua competência normativa”, produzindo também “[...] diplomas que levam em conta a promoção integral do ser humano e os progressos sociais, econômicos e tecnológicos”. Assim, a referida noção contempla a observância necessária da perspectiva humana em um contexto essencialmente voltado ao capital como é o mundo do trabalho.

Em que pese a tradução literal realizada para o português do Brasil (“trabalho decente”), no presente trabalho demonstra-se concordância com o uso da expressão “trabalho digno” como mais adequada (seguindo o entendimento apresentado por Pessanha, 2016, p. 47), sobretudo levando em consideração os elementos que circundam a construção desse conceito, quais sejam: trabalho adequadamente remunerado, liberdade, equidade, segurança e vida digna. A dignidade (trabalho digno) consiste no grande foco dessa noção da OIT, sendo a decência (trabalho decente) mais voltada à perspectiva moral na acepção do vocábulo.

Vale pontuar que, em muitos documentos mais atuais da própria OIT, já se observa esse cuidado maior com a expressão escolhida. Nesse sentido, por exemplo, afirma a OIT (2018): “O conceito de trabalho digno resume um conjunto de aspirações universais do mundo do trabalho [...]”. Assim, resta claro que há uma tendência de compreensão da expressão trabalho digno como o grande mote da ideia de trabalho que se almeja construir como alicerce mínimo em todo o mundo, buscando proteger a categoria profissional em qualquer lugar do planeta.

A perspectiva de análise, neste artigo científico, remete à atividade laboral com realização, a princípio, em outros países, razão pela qual a abordagem do presente texto está adstrita a um olhar pela ótica das diretrizes internacionais acerca da

necessidade de fazer valer a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, o que passa, necessariamente, pela aplicação da ideia de trabalho digno.

Como ensina Gabriela Neves Delgado (2015, p. 207):

[...] a identidade social do homem somente será assegurada se o seu trabalho for digno. A explicação deve ser compreendida por meio da contradição permanente que se desenvolve na sociedade civil: ao mesmo tempo em que o trabalho possibilita a construção da identidade social do homem, pode também destruir sua existência, caso não existam condições mínimas para o seu exercício.

Observa-se, portanto, que a dignidade está associada à própria identidade social da pessoa humana e que a ausência das condições mínimas para realizar o trabalho pode comprometer sobremaneira a existência da pessoa.

Nunca é excessivo lembrar que “a visão da Organização Internacional do Trabalho é a de que a justiça social é indispensável à paz duradoura e universal” (OIT, 2018). E não há como falar em justiça social sem a promoção efetiva de um contexto de exercício do direito fundamental ao trabalho digno, em todas as suas dimensões e levando em consideração toda a sua grandeza social. É a contraprestação do trabalho que, muitas vezes, oportuniza o acesso não só aos bens materiais, mas também a elementos-chave da vida humana, tais como o direito à moradia e à alimentação, por exemplo.

Após essa abordagem basilar acerca do fundamento de proteção ao trabalho em sua expressão de dignidade no cotidiano, apresentar-se-á a terceirização não linear como contraponto claro a toda essa ideia de proteção social do trabalhador.

3 ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE A TERCEIRIZAÇÃO NÃO LINEAR

A relação entre terceirização e precarização corresponde a uma realidade que se observa de maneira bem significativa em vários espaços e em várias atividades laborais, não sendo diferente nas relações de trabalho que envolvem a tecnologia.

Nesse sentido, o setor digital acentua ainda mais essas dinâmicas de trabalho, especialmente em razão da descentralização (atividade executada por empresas terceirizadas) promovida por cadeias produtivas fragmentadas geograficamente, denominadas como terceirização externa, que, de acordo com Helder Amorim (2022, p. 37, grifos do autor), consiste em um sistema interempresarial, a partir da “[...]”

contratação externalizada de ciclos produtivos completos voltados à *produção e fornecimento de bens* necessários ao processo produtivo da empresa contratante”.

Assim, no contexto das plataformas digitais, os níveis de subcontratação são amplificados em decorrência da sua natureza global, desencadeando uma terceirização não linear e rompendo com hierarquias tradicionais. É o que Gabriela Neves Delgado denomina “teia de aranha” (2023, p. 95), justamente devido à alta complexidade do emaranhado de relações interempresariais, tornando difícil a comprovação da relação de propriedade ou dependência econômica entre as empresas intermediárias.

Essas circunstâncias não apenas intensificam o trabalho precário, mas também fragmentam os vínculos empregatícios e diluem as responsabilidades empresariais. O estudo dessas características será aprofundado no curso do subtópico 3.1.

3.1 A TERCEIRIZAÇÃO NÃO LINEAR EM CONTRASSENÇO À NOÇÃO DE TRABALHO DIGNO

A terceirização não linear surge como um novo arranjo de trabalho sob o pretexto de eficiência e redução de custos. Nessa dinâmica, a cadeia produtiva entre a empresa líder e suas empresas fornecedoras fragmenta-se em múltiplos níveis: a empresa líder comanda e controla o processo produtivo, mas transfere sua execução para uma empresa contratada, que então subcontrata outras empresas para executar determinadas funções, e assim sucessivamente, chegando ao ponto em que os próprios trabalhadores desconhecem quem é o verdadeiro responsável pelo seu salário ou pelos seus direitos.

Ao trazer a ilustração dessa dinâmica, é possível identificar como esse ambiente torna-se favorável ao não cumprimento do almejado trabalho digno, relatado anteriormente (item 2). Esse espaço de ramificações das relações produtivas revela um cenário de redução de emprego, subtração de salários, riscos à saúde, burlas à legislação, ausência de férias, jornadas exaustivas, e a precarização acaba se tornando o principal resultado desse emaranhado de relações.

Não é sem motivo que Ricardo Antunes denomina a terceirização como “a desconfiguração do trabalho” (2020, p. 192), ou seja, a terceirização abre espaço para o avanço do capital ao passo que corrói o trabalho, como assevera:

[...] mecanismos de regulação e contratação social vêm sendo corroídos em profundidade, em amplitude global, pela desregulamentação que de fato ocorre com a expansão da terceirização, da informalidade e da precarização (fenômenos distintos, mas interligados e aparentados), da qual o principal objetivo é o de incrementar os mecanismos e formas de extração do sobretrabalho, de sujeição e divisão dos trabalhadores e das trabalhadoras a essa pragmática perversa que se expande tanto na indústria quanto na agricultura e nos serviços [...] (Antunes, 2020, p. 194).

Após a reflexão de Antunes, é possível identificar que a terceirização não é um fenômeno novo, mas o seu lugar de elemento fundamental para o crescimento econômico é a grande novidade.

Por essa razão, Graça Druck afirma que a terceirização tem se propagado de forma “*epidêmica*”, ou seja, essa organização de trabalho ganhou força porque está em conformidade com a acumulação de capital, e essa lógica exige que o trabalho e as condições de trabalho sejam flexíveis, às custas dos direitos dos trabalhadores (2011, p. 49). Assim, a terceirização torna-se um modelo ideal para atender demandas de alto lucro e em curto prazo.

É evidente que a dinâmica interempresarial da cadeia não linear da terceirização contraria diretamente os pilares do trabalho digno estabelecidos pela Organização Internacional do Trabalho. Segundo diagnóstico feito na sua 105ª conferência a respeito do trabalho digno nas cadeias de abastecimento mundiais, no ano de 2016, empresas que estão inseridas nos níveis de subcontratação “[...] podem optar por formas de emprego que podem não estar em conformidade com a regulamentação laboral [...]”, e frequentemente contratam trabalhadores de maneira informal, exigindo alta qualidade e entregas rápidas, horas extraordinárias excessivas, além de contribuírem para o enfraquecimento dos contratos coletivos e o desequilíbrio entre trabalho e vida privada (OIT, 2016).

A segurança, a liberdade e a valorização do trabalho são substituídas por custos minimizados, somados à excelência na qualidade e agilidade nas entregas. É por essa razão que Gabriela Neves Delgado reforça o posicionamento de que a empresa-líder tende a conduzir a empresa terceirizada a superexplorar o trabalho e extrair vantagens (2023, p. 92), resultando em um arranjo de trabalho ideal para priorizar o lucro em detrimento de garantias mínimas.

3.2 A CADEIA DE TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR DIGITAL

Ricardo Antunes, ao tratar da nova morfologia do trabalho como forma de compreender a categoria de infoproletários, assevera:

Particularmente nos serviços, com a privatização das telecomunicações em escala global, a busca pela maior rentabilidade dos ativos nessas empresas acarretou um processo intensificado de terceirização do trabalho, comportando múltiplas formas de precarização e de intensificação dos tempos e movimentos no ato laborativo. Deu-se, então, uma clara confluência entre a terceirização do trabalho e sua precarização, dentro da lógica da mercadorização dos serviços que foram privatizados (Antunes, 2020, p. 97).

Trazendo esse contexto para o setor digital, grandes plataformas globais delegam a execução de suas atividades para uma complexa rede de empresas intermediárias, especialmente aquelas localizadas em regiões subdesenvolvidas do globo terrestre, em que a fiscalização dessas relações é sensível.

Ao abordar acerca das plataformas digitais de trabalho, Murilo Oliveira (2021, p. 53) trata sobre como as atuais cadeias globais de produção (empresa-líder) mantêm o controle estratégico de todo processo produtivo, ainda que se valendo de terceirizações e subcontratações, sem perder o comando geral da cadeia. A ideia da terceirização no setor digital é externalizar ao máximo suas responsabilidades e custos.

É por meio dessa estratégia que as plataformas digitais repassam aos trabalhadores a responsabilidade dos meios e instrumentos necessários para a realização do trabalho, retirando sua obrigação de fornecer tais recursos e permitindo a fragilização das condições laborais.

Antes, as empresas transferiam os custos do trabalho para as outras empresas da cadeia de subcontratação. No entanto, com o avanço do setor tecnológico e das plataformas digitais, essa transferência passou a ser direcionada aos trabalhadores, com exigências de instrumentos necessários (como smartphones, notebook, tablets) para o cumprimento da atividade, como bem explica Costhek Abílio (2019, p. 4):

O termo crowdsourcing (Howe, 2008) embasa diferentes definições que se referem ao trabalho por plataforma, à gig economy, à uberização. Ao cunhá-lo em 2008, o jornalista Jeff Howe deixou evidente que o outsourcing, ou seja, as terceirizações, teriam chegado ao seu novo estágio: o da transferência de trabalho, custos e responsabilidades não mais para as empresas em redes de subcontratação, mas para a multidão de usuários-trabalhadores. Atualmente, essa transferência de trabalho está explícita em diversas plataformas digitais que contam com a adesão da multidão de usuários-trabalhadores e da multidão de usuários-consumidores.

A cadeia de terceirização no setor digital, especialmente a terceirização não linear, também se caracteriza pela invisibilidade, ou, segundo denominação de

Winifred Poster, *“invisible labor”* (trabalho invisível). Para Poster (Poster, 2020), o contexto da tecnologia impede que o trabalhador seja visto pelo usuário e até mesmo pelo próprio empregador. A autora também destaca que todo processo de trabalho que acontece nos bastidores, sem que o público perceba o trabalho humano envolvido, contribui para a invisibilidade, desvalorização e precarização da atividade laboral. A partir de então, condições de trabalho e direitos trabalhistas são ocultados ou minimizados.

Além da invisibilidade, outro aspecto da terceirização nesse setor é a fragmentação dos vínculos empregatícios. Essa dinâmica é resultado dos altos níveis de subcontratação da cadeia produtiva, em que empresas intermediárias, depois de extensas ramificações, não possuem vínculo direto com a empresa-líder. A desconexão possibilita uma maior dificuldade de que a empresa que está no topo da cadeia produtiva se responsabilize por afrontas aos direitos trabalhistas.

Esse contexto é muito comum quando se trata de trabalho no âmbito digital, especialmente em cadeias fragmentadas. O motivo para isso é que, de acordo com Sarah Roberts (Roberts, 2019), a terceirização do trabalho digital tem sido um modelo mundial que permite evitar fortes movimentos trabalhistas, e o alvo principal desse tipo de atividade é a exteriorização para regiões que não possuem uma base sólida de proteção dos trabalhadores, que recebem o tratamento de mera mercadoria na cadeia produtiva.

Assim, é dentro desse aspecto – do trabalho ser dissociado de algum lugar físico e fixo – que se fez necessária a implementação de um sistema para classificar e analisar os desempenhos de produtividade dos trabalhadores: o chamado “capitalismo de vigilância”. Para Shoshana Zubof, “essa nova forma de capitalismo de informação procura prever e modificar o comportamento humano como meio de produzir receitas e controle de mercado” (2018, p. 18). É por intermédio da governança algorítmica que, mesmo a longas distancias, a cadeia produtiva controla e explora trabalhadores.

Seguindo raciocínio semelhante, Madhumita Murgia apresenta um pouco sobre o contexto de vigilância no setor digital de trabalho:

A cada poucos minutos, uma notificação com pontuações de qualidade aparece na tela de um funcionário, mostrando quantos erros cometeu. Suas pontuações determinam se seus contratos de curto prazo são rescindidos ou estendidos. (Murgia, 2020)

Vale ressaltar ainda que, no caso dos moderadores de conteúdo, a relação de emprego é estabelecida formalmente com empresas terceirizadas, o que os diferencia dos trabalhadores autônomos de plataformas digitais, que se caracterizam como pessoas executando um trabalho sob demanda e de curto prazo (gig economy), em que o trabalhador é submetido a uma jornada de trabalho excessiva com o intuito de que possa obter uma remuneração minimamente suficiente ao seu sustento (Amorim, 2022, p. 274).

Ainda que a informalidade e a ausência de vínculo empregatício sejam características muito marcantes no trabalho intermediado pela tecnologia, ou trabalho plataformizado, os moderadores de conteúdo enfrentam uma forma distinta de vulnerabilidade: são empregados formais de terceirizadas, mas submetidos a metas abusivas, rotatividade extrema e ausência de suporte psicológico adequado para o tipo de atividade realizada. Portanto, essa lógica evidencia como a precarização do trabalho no setor digital assume diferentes maneiras de execução.

Dessa forma, a cadeia de terceirização, que enseja precarização, revela-se como um novo modelo de maximização de lucros com a redução da dignidade de trabalhadores, a chamada nova morfologia do trabalho de Ricardo Antunes, já relatada anteriormente neste artigo.

Compreender como funciona essa nova dinâmica de prestação de serviços por meio do setor digital dentro da cadeia de terceirização, especialmente a terceirização não linear, permite uma análise mais profunda das condições laborais de grupos vulneráveis, como os moderadores de conteúdo, a serem melhor apresentados no tópico seguinte.

4 POR TRÁS DO FILTRO: A TERCEIRIZAÇÃO NÃO LINEAR E A QUESTÃO DO TRABALHO DIGNO NO CONTEXTO LABORAL DOS MODERADORES DE CONTEÚDO

No ambiente digital, as plataformas de mídia social são responsáveis pela condução de conteúdos produzidos por seres humanos para um determinado público que os acessa. Seus usuários desejam e esperam ter uma boa experiência ao interagir nesses *sites* e, por isso, confiam que as plataformas não só conduzam como

produzam um fluxo envolvente e atualizado de conteúdo para seu entretenimento (Maranhão; Savino, 2021, p. 150).

Dentro dessa finalidade, as plataformas precisam de uma curadoria para garantir que os padrões mínimos de boa interação sejam atingidos, afinal, além dos benefícios óbvios das mídias sociais, os perigos também são dolorosamente aparentes. Assim, a moderação de conteúdo surge como um filtro necessário para remover materiais ofensivos, ilegais, violentos, com o intuito de proteger seus usuários, como afirma Tarleton Gillespie (2018, p. 5, tradução nossa):

As plataformas devem, de uma forma ou de outra, moderar: tanto para proteger um usuário de outro, ou um grupo de seus antagonistas, quanto para remover o que é ofensivo, vil ou ilegal, bem como para apresentar sua melhor face aos novos usuários, aos seus anunciantes e parceiros, e ao público em geral.

É indiscutível que a moderação de conteúdo não se reduz a um acessório das plataformas de mídias sociais, mas é um elemento crucial no que diz respeito à manutenção desse modelo de negócio. As plataformas dependem diretamente desse trabalho e a moderação não só faz parte do processo, mas é a própria mercadoria (Gillespie, 2018, p. 13). Ao abordar essa questão, Ney Maranhão e Thiago Savino (2021, p. 150) asseveram que a maioria dos usuários dessas plataformas não se sentiriam seguros e dispostos a acessar esses sites sem uma garantia mínima de que não vão encontrar conteúdos psicologicamente perturbadores.

Nesse sentido, o que fica disponível na rede é o resultado de um trabalho que não é feito por mecanismos da inteligência artificial ou um processo automatizado. Na realidade, há humanos por trás do filtro fazendo esse serviço: responsáveis por limpar e esconder, dos seus usuários, o pior da *web*.

Esse trabalho invisível é realizado por pessoas dispersas globalmente, que são subcontratadas e pagas para julgar os conteúdos carregados em *sites* de mídia social. Os moderadores estão posicionados em uma parte crítica da cadeia de produção das plataformas digitais, pois são responsáveis por analisar centenas de conteúdos todos os dias e tomar decisões rápidas sobre ignorar ou deletar o material, que por vezes implica “[...] postagens psicologicamente perturbadoras, envolvendo racismo, abuso sexual, tortura animal e violência extrema” (Maranhão; Savino, 2021, p. 157).

Apesar da sua importância para o funcionamento das plataformas, pouco se discute sobre as condições sensíveis em que trabalham os moderadores. E os motivos principais são dois: em primeiro lugar, porque as próprias empresas ocultam

essas informações, devido a cláusulas de confiabilidade (Maranhão; Savino, 2021, p. 152); e, em segundo, pela própria natureza da atividade, que é executada nos bastidores das plataformas, longe dos olhos do público, subcontratada de maneira global.

Diante disso, mapear a força de trabalho e compreender o perfil desses trabalhadores, como suas origens e contextos sociais em que estão inseridos, é essencial para uma análise mais profunda dessa dinâmica de trabalho.

4.1 O PERFIL DOS MODERADORES DE CONTEÚDO

Por trás do filtro que garante uma experiência mais segura dos usuários em plataformas de mídias sociais encontra-se uma força de trabalho globalmente fragmentada. Embora suas funções sejam cruciais para o funcionamento dessas redes, pouco se sabe sobre quem são esses moderadores.

De acordo com Tarleton Gillespie, os próprios trabalhadores tentam cada vez mais ocultar sua identidade para evitar a ira de assediadores. Para o autor, ainda acima dessas razões, as próprias plataformas não são honestas sobre quem faz esse trabalho, quantos fazem ou onde executam as atividades (Gillespie, 2018, p. 119).

Embora exista uma dificuldade em localizar os moderadores de conteúdo, principalmente dentro de uma cadeia altamente terceirizada e não linear, pesquisas apontam (Penna, Maciel e Oliveira, 2022, p. 10-11), a partir de uma análise de vagas de trabalho em moderação de conteúdo, que, no mês de março de 2022, “[...] foram encontradas 342 vagas distribuídas em 83 cidades de 45 países distintos em todos os continentes, totalizando 83 línguas distintas moderadas”. As vagas encontradas estão distribuídas da seguinte forma (Penna; Maciel; Oliveira, 2022, p. 10-11): “[...] Irlanda (40 vagas), Portugal (37 vagas), Alemanha (30 vagas), Índia (28 vagas), Malásia (28 vagas), Estados Unidos (24 vagas) e Espanha (22 vagas).”

De acordo com o relatório de 2020 sobre o setor de mídia social, realizado pela *New York University* (NYU), a moderação terceirizada de algumas plataformas acontece em mais de 20 *sites* no mundo todo, em regiões como Índia, Irlanda, Filipinas, Quênia e Letônia (Barret, 2020, p. 13).

Nesse sentido, de acordo com os dados das pesquisas, é possível apontar alguns possíveis perfis comuns entre moderadores de conteúdo. Em muitos casos, trata-se de trabalhadores estrangeiros, que possuem fluência em idiomas bastante

utilizados globalmente, o que permite atender a audiências diversificadas. Além disso, a moderação terceirizada tende a ser direcionada para países com custos de mão de obra relativamente baixos ou com regulamentações trabalhistas menos rígidas, facilitando a redução de despesas operacionais pelas plataformas.

No entanto, a presença significativa de vagas em países europeus como Irlanda, Portugal, Alemanha e Espanha sugere que outros fatores também influenciam nessa distribuição: esses países são responsáveis por abrigar centros de operações de grandes empresas de tecnologia (caso da Irlanda, por exemplo, pois Dublin sedia escritórios da Meta, Google, Twitter); além disso, a presença de nativos ou fluentes em línguas românicas e germânicas, com exceção do inglês, pode explicar essa concentração de postos de trabalho nos *hubs* europeus, o que demonstra a necessidade da “[...] existência de um exército de reserva de falantes das línguas moderadas [...]” (Penna, Maciel e Oliveira, 2022, p. 19).

Dessa forma, apesar da redução de custos ser um fator determinante na terceirização global, a distribuição de vagas também reflete uma estratégia para alcançar a cobertura ininterrupta da moderação. Por ser um serviço que precisa ser executado em tempo integral, as plataformas estruturam-se de modo a assegurar que, independentemente do fuso horário, haja moderadores disponíveis nos diversos idiomas e em diversos *sites* do mundo (Newton, 2019).

Além dos fatores já mencionados, outro aspecto relevante que compõe o perfil dos moderadores de conteúdo diz respeito à sua formação e inserção no mercado de trabalho. Muitos desses trabalhadores aparentam possuir formação básica ou intermediária, o que restringe as oportunidades de emprego e os direciona para empregos com baixa estabilidade e contratos não fixos.

Há também aqueles que, apesar de possuírem formação em outras áreas, acabam por ingressar no setor da moderação de conteúdo por não conseguirem oportunidade em suas respectivas áreas no país em que residem. Como aponta Matheus Soares (2022), são “[...] pessoas de formações distintas que, por estarem em outro país e não conseguirem espaço de trabalho em suas respectivas áreas, encontraram ali uma oportunidade”.

É o caso de um dos moderadores apresentados no relatório da NYU, que deixou um trabalho temporário para exercer a função de moderador, acreditando ser uma opção melhor (Barret, 2020, p. 13, tradução nossa):

Christopher Gray deixou um trabalho temporário ensinando inglês na China para se tornar um moderador do Facebook com a CPL Resources em 2017 em Dublin, sua cidade natal adotiva. Sua esposa, que na época trabalhava para a CPL em uma função não moderadora, contou a ele sobre a vaga. A CPL, que tem sede em Dublin e operações em toda a Europa, estava expandindo seu trabalho para o Facebook.

Desse modo, aspectos do perfil dos moderadores, ainda que não sejam amplamente divulgados, revelam uma força de trabalho que é globalmente dispersa por meio de indivíduos que frequentemente enfrentam limitações no mercado de trabalho, medo da pobreza e acabam por aceitar posições laborais instáveis, desumanizadas e que, muitas vezes, são consideradas invisíveis.

4.2 INVISIBILIDADE E PRECARIZAÇÃO NO TRABALHO DE MODERAÇÃO

Não há uma maneira bonita de fazer esse trabalho. Sentar-se em frente a um monitor para decidir o que é aceitável e o que deve ser removido, avaliando imagens perturbadoras, que se repetem constantemente, tem um custo humano significativo. Há cada vez mais evidências de que a moderação de conteúdo envolve grandes riscos psicológicos, de acordo com relatos de reportagens, relatórios acadêmicos e relatos de documentários sobre o tema.

Ainda que a força de trabalho seja crescente e altamente necessária, ela é amplamente oculta. Como argumenta Sarah Roberts (2026, p. 9), essa invisibilidade é intencional, tanto para manter o processo de moderação de conteúdo quanto para esconder as políticas das plataformas acerca do processo de seleção do que deve ser mantido ou descartado. A autora também afirma que o sinal para um moderador ser considerado eficaz é sua capacidade de digerir o conteúdo sem reclamar e suportá-lo dia após dia.

A invisibilização dessa atividade também reforça a visão utópica de muitos usuários, que acreditam em uma imagem futurista da tecnologia, na qual o conteúdo consumido é um resultado natural ou gerenciado por um processo totalmente automatizado. Murilo Oliveira, Rodrigo Carelli e Sayonara Grillo (2020, p. 2620), contudo, posicionam-se no sentido de registrar que o trabalho sempre é exercido por alguém “[...] de carne e osso, com necessidades, desejos e vontades [...]”, e que se encontra no mundo real, ainda que “[...] invisibilizado com a noção de ‘trabalho digital’, que dá a impressão que é realizado por um ser virtual no ciberespaço”.

Esse aspecto extremamente delicado a respeito do trabalho virtualmente invisível também é um ponto muito discutido por Winifred Poster, principalmente no que diz respeito à terceirização de forma altamente subcontratada. Ao tratar sobre essa questão, Poster (Poster, 2020) assevera:

[...] invisibilidade da terceirização que se dá de forma internacional por meio de plataformas. Os clientes que contratam serviços de assistente virtual, por exemplo, podem não estar cientes de que há uma equipe inteira de funcionários trabalhando como Back Office na Índia atendendo às suas solicitações.

Assim, com exceção de reportagens, relatórios acadêmicos e documentários que lançam luz sobre essa indústria, essa opacidade das empresas esconde um ambiente de trabalho hostil, com pouco ou nenhum suporte psicológico, tornando a atividade exaustiva e precarizada, tanto física quanto mentalmente.

É o que demonstra a reportagem da revista da Faculdade de Direito de Harvard (Arsht; Etcovich, 2018, tradução nossa), que aponta alguns casos envolvendo o ambiente de trabalho de ex-moderadores e a forma como são executadas as atividades:

A queixa do autor afirma que a Microsoft falhou em informá-lo adequadamente sobre os riscos psicológicos inerentes ao seu emprego e, subsequentemente, falhou em fornecer-lhe tratamento adequado. Ele alega ter desenvolvido transtorno de estresse pós-traumático como resultado direto de suas funções de moderação de conteúdo.

Em sentido semelhante, o relatório de pesquisa da NYU (Barret, 2020, p.14) descreve os sintomas e diagnóstico do transtorno de estresse pós-traumático sofridos por dois ex-moderadores terceirizados: “[...] insônia e pesadelos, memórias indesejadas de imagens perturbadoras, ansiedade, depressão e distanciamento emocional”.

Esses relatos não são casos isolados, mas sim representativos. Isso porque a estrutura de trabalho é de constante pressão e vigilância. A rotina laboral consiste na revisão de centenas de conteúdos por dia, somada à exposição repetitiva de materiais perturbadores com ausência de suporte psicológico. Segundo o relatório da NYU (Barret, 2020, p. 15, tradução nossa), as empresas subcontratadas que recrutam moderadores tendem a não possuir atendimento médico ou acompanhamento psicológico, dos quais os moderadores precisam para se manterem saudáveis devido à natureza do trabalho:

[...] fornecedores terceirizados normalmente oferecem programas de “bem-estar”, não é um verdadeiro aconselhamento psicológico, muito menos

cuidados de um médico. Os *coaches* de bem-estar geralmente não lidam com danos psicológicos. A CPL “oferecia ioga, exercícios de respiração e pintura a dedo, nada que lidasse diretamente com o que víamos em cada turno”, relata Gray. Ao longo dos nove meses em que trabalhou para a CPL, ele diz que teve três sessões individuais com um conselheiro, que repetidamente lhe perguntou sobre sua “estratégia” para lidar com o material alarmante em sua tela. “Eu não sabia minha estratégia”, diz Gray. “É por isso que fui para aconselhamento. Eu estava perdido”.

Além dos evidentes impactos psicológicos, as condições de trabalho instáveis são enfrentadas de forma global, como apontam relatos de moderadores espalhados pelo mundo:

O funcionário explica que, na época em que estava trabalhando, havia um intervalo de cinco minutos cronometrados a cada hora, durante o qual ele não podia sair para tomar ar fresco porque só o fato de descer no elevador já consumia o tempo.

O intervalo para o almoço era de 20 minutos, e havia atividades como sessões de ioga e jogos, “mas nenhum acompanhamento específico” para os funcionários que avaliavam cerca de 400 conteúdos todos os dias.

Além disso, os horários rotativos - uma semana pela manhã, outra semana à tarde, outra semana à noite - atrapalhavam o descanso, “que já era difícil por causa dos pesadelos” (O GLOBO, 2024).

Contratado para “análise de redes” por uma empresa terceirizada que prestava serviços de moderação para o Facebook na Europa, Ricardo trabalhou por seis meses, em 2019 [...]. “Nós tínhamos turnos bem definidos, porém, rotativos. Eram quatro dias de trabalho, seguidos por dois dias de folga, que sempre caíam em dias de semana diferentes. Como o trabalho de moderação precisava contemplar as 24h por dia, a equipe precisava se revezar nos três turnos para oferecer a cobertura total. Eu sofria muito com as mudanças de horários, nosso corpo sofre para se adaptar toda semana a um horário diferente. Era também difícil conciliar uma rotina de alimentação, de exercícios físicos, de estudo e até de vida social (fora do ciclo de colegas da empresa) diante de tantas mudanças” (Soares, 2022).

Eles moram principalmente no leste africano e todos já deixaram seus cargos desde então.

Todos os ex-moderadores com quem conversei usaram a palavra “trauma” para descrever o impacto do trabalho sobre eles. Alguns tinham dificuldade para dormir e se alimentar.

Um deles contou sobre um colega que entrava em pânico ao ouvir um bebê chorar. Outro disse que tinha dificuldades para interagir com sua esposa e os filhos, devido aos abusos infantis que ele havia presenciado online (Kleinman, 2024).

A brasileira Fernanda trabalhou por sete meses nessa função, em Barcelona. Soube da vaga em abril do ano passado. Bastava falar português, ser brasileiro, estar a par da cultura do Brasil, ter inglês fluente e ser “apaixonado por mídias sociais”.

Ela lembra que os moderadores não têm dia de folga fixo. Esse sistema e os turnos – que mudam do dia para a noite conforme a necessidade da empresa – acabaram por deixá-la doente. Hoje, ela faz tratamento psicológico e toma antidepressivos. Não esquece, contudo, o vídeo de um bebê sendo jogado de uma parede a outra (Carta Capital, 2019).

O contexto de todos os relatos anteriormente citados é de extrema sensibilidade, pois se trata de “[...] seres humanos mal pagos que correm risco de burnout, dessensibilização, e pior, por causa da natureza de seu trabalho” (Roberts, 2019, p. 25, tradução nossa). Nesse sentido, a terceirização desenfreada desempenha um papel central na ausência de dignidade dessas pessoas.

Para Ricardo Antunes e Graça Druck (Antunes; Druck, 2013, p. 224), “[...] a terceirização é o fio condutor da precarização do trabalho [...]”, pois é uma forma de contrato flexível que reduz a proteção trabalhista em comparação às relações de emprego tradicionais, além de ser um sinônimo de risco à saúde e à vida, responsável, inclusive, pela fragmentação das identidades dos trabalhadores.

Portanto, diante da essencialidade vital que a moderação de conteúdo possui para as plataformas, não sendo apenas um serviço, mas a própria mercadoria, por que as empresas de mídia social terceirizam essa atividade principal?

Para Barret (2020, p. 18), por meio do relatório da NYU, se a atividade dos moderadores ocorre de uma maneira tão traumática, as empresas deveriam repensar suas estratégias de terceirização, principalmente por suas subcontratadas não cumprirem normas básicas da diretriz supranacional, que é a OIT.

O contexto é, sem dúvida, muitíssimo delicado. José Eduardo Faria (2004, p. 232-233) apresenta um pouco essa realidade:

As novas tecnologias exercem assim um impacto decisivo na descentralização, heterogeneização e fragmentação do mundo do trabalho, seja por permitir a transferência dos custos da ociosidade produtiva das grandes para as pequenas e médias empresas, seja por substituir o tradicional contrato de prestação de serviços e de compra e venda da força de trabalho por um contrato de fornecimento de mercadorias, seja por abrir caminho para sua regulação em termos cada vez mais individualistas, promocionais e meritocráticos [...].

Trazendo essa afirmação para a situação dos moderadores de conteúdo, a tecnologia abre espaço para uma maior precarização não só do processo de contratação da mão de obra, mas também do próprio objetivo da contratação (analisar conteúdo impróprio), do local da contratação (muito comumente trabalhadores residentes no sul global) e da forma de exercer a atividade laboral (com trabalhadores completamente expostos em termos de saúde física – em virtude da jornada de trabalho não raramente exaustiva e da não observância de normas de ergonomia, por exemplo – e mental com destaque ainda maior).

Ao abordar obrigações extrapatrimoniais em relações de terceirização, Gabriela Neves Delgado e Renata Queiroz Dutra (2015, p. 102) tratam, como um dos pontos cruciais, da saúde mental do sujeito trabalhador:

Também o desvalor atribuído aos trabalhadores precários em decorrência da fragilidade de suas contratações e de sua vulnerável inserção no meio social do trabalho, operadas ainda por uma noção de invisibilidade e descartabilidade, é somado ao contexto de sofrimento no trabalho, agravando ainda mais as repercussões sobre sua saúde mental.

E, sem dúvida, o cenário que se delineia nas relações de trabalho dos moderadores de conteúdo contempla esses elementos de fragilidade na contratação (potencializada pela terceirização), invisibilidade do trabalhador e descartabilidade (uma vez que seu adoecimento gera o afastamento da atividade e, de imediato, há outra pessoa para realizar a atividade, mesmo diante de tantos aspectos negativos que a circundam, especialmente tendo em vista a vulnerabilidade econômica desses trabalhadores). O sofrimento no trabalho é inerente à abordagem da atuação desses trabalhadores.

É deveras relevante reforçar o posicionamento da OIT acerca da promoção do trabalho digno: “o trabalho digno deveria estar no centro das estratégias globais, nacionais e locais desempenhando um papel fundamental nos esforços de redução da pobreza e de desenvolvimento inclusivo e sustentável” (OIT, 2018).

No caso ora em análise, não há como negar que as dificuldades de natureza financeira para a própria manutenção (e, em casos mais extremos, a pobreza efetivamente) consistem em elemento crucial para que trabalhadores se submetam à atividade de moderadores de conteúdo, sobretudo no formato já relatado anteriormente neste artigo (item 4.1), e que o desenvolvimento efetivamente inclusivo passa pela materialização do direito fundamental ao trabalho digno em toda e qualquer atividade laboral, em qualquer local do mundo.

Além disso, a OIT (2018) também associa o trabalho digno a uma globalização justa, fato que está intrinsecamente ligado à situação em estudo, uma vez que o exercício do trabalho dos moderadores de conteúdo passou a existir em virtude de uma descentralização de atividades originadas pela tecnologia, quebrando barreiras físicas e legando esse tipo de função, em grande escala, ao sul global (de acordo com os relatos das reportagens já mencionados neste item 4.2). Onde está a justiça social e a globalização justa na formatação atual de exercício laboral desses trabalhadores?

Vale, sempre, a lembrança de que, desde a criação da OIT, no Tratado de Versalhes (1919) há a expressa menção ao fato de que o trabalho não pode ser considerado uma mercadoria (art. 427 do referido Tratado). Também na Declaração da Filadélfia (1944) há esse registro de que o trabalho não é mercadoria, devendo ser visto como fonte de dignidade. Está se falando de vida humana, de resultado da pulsão de vida, de energia vital humana, e o sujeito trabalhador precisa ser respeitado enquanto ser humano e sujeito de direitos.

4.3 QUEM SE RESPONSABILIZA?

Nessa linha de reforço à dignidade, à justiça social e a uma globalização justa, por que os moderadores de conteúdo permanecem submetidos a condições precárias, invisibilizados e sem garantias mínimas, além de adstritos a um perfil semelhante de pessoas com maiores dificuldades financeiras (e de acesso a outros postos de trabalho)?

A estrutura difusa desse tipo de trabalho permite que a responsabilização acerca da violação de direitos se dilua e se perca na emaranhada relação de terceirização interempresarial. Esse modelo complexo visa permitir também que as grandes corporações se distanciem de qualquer obrigação de natureza trabalhista, ainda que comandem as estratégias produtivas, controlem as políticas da empresa, levem o nome da marca e comercializem o produto que depende dos serviços prestados pelas subcontratadas.

Assim, a dispersão da força de trabalho, em conjunto com um vínculo laboral que não é direto entre empresa-líder e moderador, pode dificultar a aplicação da responsabilidade solidária nos tribunais. A excessiva fragmentação dos contratos reflete na difícil comprovação da relação entre trabalhador e empresa-líder.

Essa lógica de terceirização não se limita à execução do trabalho, mas inclui também a sua responsabilidade decisória, que passa a ser delegada para uma empresa independente. Nesse contexto, o relatório da NYU demonstra a omissão do Facebook, agora Meta, diante de questões envolvendo sua responsabilidade na cadeia de terceirização:

Em certo sentido, o Oversight Board representa outra reviravolta no tema da terceirização, já que o Facebook busca transferir a responsabilidade por certas decisões de moderação para um órgão independente, embora tenha sido criado e financiado por ele.

[...]

O Facebook diz que suas operações terceirizadas normalmente funcionam sem problemas. Chandra, o vice-presidente que supervisiona a área, enfatiza que a empresa de mídia social não supervisiona diretamente seus moderadores de conteúdo terceirizados (Barrett, 2020, p. 17).

Assim, o que ocorre é que um grande número de trabalhadores é recrutado e registrado por empresas menores para executar atividades da empresa-líder. Mesmo sendo subcontratados, esses trabalhadores ainda fazem parte da força de trabalho da empresa que está no topo do processo produtivo, pois executam sua atividade principal, que, no caso em questão, é a moderação de conteúdo de grandes plataformas digitais, como a Meta, Youtube, X (antigo twitter), Tiktok, entre outras.

Dessa forma, Gabriela Neves Delgado e Helder Amorim (2024, p. 80) asseveram que a prática de terceirizar a atividade-fim da empresa esvazia sua dimensão comunitária, viabiliza a figura da empresa sem empregados e possibilita que a empresa se exima de inúmeras responsabilidades sociais, trabalhistas, previdenciárias e até mesmo tributárias.

É relevante também questionar que, se a terceirização é justificada também pela busca de especialização, por que plataformas digitais subcontratam sua atividade central? Em que, afinal, as plataformas estão se especializando? Para Renata Queiroz Dutra e Vitor Araújo Figueiras (Dutra; Figueiras, 2020, p. 25), a resposta para o questionamento é clara:

O interesse empresarial na terceirização fica escancarado: é a redução de custos, a diminuição dos níveis de responsabilidade e a flexibilidade que se alcança, em matéria de contratação, desligamento e gestão da força de trabalho, o que realmente interessa no arranjo terceirizante.

Se, na prática, as plataformas não possuem o propósito de especialização e gestão, o que dizer das subcontratadas? Apesar de assumirem a execução do trabalho, muitas não possuem recursos, autonomia e estrutura necessária. Desse modo, a fragilidade das terceirizadas manifesta-se desde a contratação, por meio de contratos temporários, ausência de suporte psicológico adequado e, no decorrer da relação, não possuem poder significativo para negociar melhores condições laborais, já que operam sob controle da empresa-líder.

Como assevera Helder Amorim (2022, p. 370), essa configuração não é um efeito colateral, mas sim intencionalmente incorporado, pois o modelo contratual da terceirização já implica baixos custos, alta rotatividade e poucas garantias.

Além disso, a ausência de integração do trabalhador na estrutura direta da empresa-líder também traz como consequência um ambiente de trabalho instável, como demonstra Barrett (2020, p. 16):

Um problema separado que decorre da terceirização da moderação de conteúdo é o ambiente de trabalho indisciplinado no qual pelo menos alguns moderadores se encontram. “Isso interfere na qualidade do trabalho quase todos os dias”, diz Clifford Jeudy, que trabalhou para a Cognizant em Tampa até 2019.

“Você tem que assumir que seria diferente se o Facebook estivesse no comando.”

Diante desse cenário, volta-se à pergunta central deste item: afinal, quem se responsabiliza? No caso ora em análise, a resposta é que a responsabilidade se dissolve, já que o modelo de terceirização que, intencionalmente, foi estruturado permite, a princípio, driblar quaisquer obrigações reais.

É preciso, contudo, repensar e, principalmente, reconstruir esse resultado jurídico. Se ninguém for responsabilizado, significa dizer, então, que a precarização irá se manter como um elemento estrutural, entrelaçado, e não apenas como um efeito colateral ou uma situação consequencial. A terceirização não linear na moderação de conteúdo não pode ser considerada, portanto, uma falha pontual do sistema, mas um mecanismo intencional para redução de custos, já que o trabalho é visto como uma mercadoria – em sentido diametralmente oposto à noção de trabalho digno, conforme explorado no item 2 desta pesquisa.

Nesse contexto, é essencial discutir quais caminhos podem ser adotados para romper com essa lógica e garantir uma responsabilização efetiva das empresas-líderes e empresas contratadas.

Para Barrett, uma recomendação para mudanças construtivas desse cenário seria o fim da terceirização dos moderadores. O autor afirma no relatório da *New York University* que “a moderação de conteúdo melhorará se as pessoas que a fazem forem tratadas como funcionários de pleno direito das plataformas para as quais agora trabalham indiretamente” (Barrett, 2020, p. 24, tradução nossa). Assim, o relatório conclui que a internalização dos moderadores pelas plataformas – em vez da terceirização – pode mitigar alguns dos principais problemas enfrentados por esses trabalhadores, que envolvem ausência de atenção adequada aos moderadores de países em situação de vulnerabilidade, a desproteção à saúde mental e a precarização no ambiente laboral.

Além da proposta mencionada, um caminho complementar seria a criação de mecanismos internacionais de regulação e fiscalização, bem como de certificações globais de trabalho digno. A finalidade é que empresas de plataformas digitais que terceirizam o serviço de moderação de conteúdo adotem, ao menos, diretrizes mínimas de proteção trabalhista, com base nos critérios da Organização Internacional do Trabalho (OIT), para a promoção de um trabalho efetivamente digno para as pessoas.

Diante disso, o estudo buscou responder de que maneira a terceirização não linear dos moderadores de conteúdo compromete a efetivação do direito ao trabalho digno. A análise revelou que esse modelo produtivo intensifica a precarização do trabalho, invisibiliza os trabalhadores e dilui a responsabilidade das empresas que estão no topo da cadeia produtiva.

Portanto, para reverter esse quadro, é essencial que as plataformas digitais assumam sua responsabilidade direta sobre os trabalhadores, afinal a moderação de conteúdo é uma atividade essencial para o funcionamento das plataformas, por isso não pode continuar sendo tratada como um serviço acessório e periférico. Assim, seu exercício deve contemplar, necessariamente, ao menos as garantias trabalhistas mínimas, assegurando condições dignas de trabalho e a proteção dos direitos fundamentais dos moderadores de conteúdo, com destaque especial para a saúde mental desses trabalhadores (tendo em vista as peculiaridades muito sensíveis da atividade que exercem).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreender o contexto que envolve a atividade dos moderadores de conteúdo envolve uma percepção aguçada para a sensibilidade que o tema demanda e o olhar necessário nas diretrizes internacionais acerca da noção de trabalho digno.

O perfil desses trabalhadores denota uma vulnerabilidade econômica e social perceptíveis, seja pela escolha do sul global muitas vezes como ponto de contratação para deixar de levar em consideração aspectos relevantes acerca das normas trabalhistas, seja pela contratação ocorrendo também em países desenvolvidos, mas com pessoas de perfil notadamente vulnerável mesmo nesses espaços sociais, que acabam se submetendo a condições de trabalho indignas por necessidade.

A terceirização não linear conduz a uma interpretação inicial de afastamento da responsabilidade das grandes empresas que são as principais beneficiárias da atuação dessas pessoas, geralmente contratadas por empresas terceirizadas em um processo de terceirização bem difuso, de difícil conexão, com a construção desse cenário arquitetada para o distanciamento (especialmente jurídico e suas repercussões) das empresas-líderes.

Esse modelo potencializa a intensificação do processo de precarização do trabalho, ao mesmo tempo em que acaba por invisibilizar as pessoas que atuam nessa função e promover um afastamento das empresas do topo da cadeia quanto à responsabilidade acerca dos direitos trabalhistas dos moderadores de conteúdo.

O estudo conclui que os moderadores de conteúdo devem ser contratados diretamente pelas empresas que se beneficiam de sua atuação, no intuito de garantir a efetivação de seus direitos trabalhistas, o que também teria o potencial de beneficiar as empresas-líderes quanto a uma melhor adequação na prestação do serviço. Outro ponto relevante consiste na criação de uma certificação internacional de boas práticas no que tange à observância, de fato, do direito ao trabalho digno, com a formação de mecanismos internacionais que realmente regulem e fiscalizem essa atuação. Dessa forma, mesmo no caso da permanência de contratação de moderadores de conteúdo pela modalidade de terceirização, existiria uma maior garantia de que as empresas-líderes teriam um cuidado especial na condução dessas relações, procurando exigir das empresas terceirizadas um padrão necessário de atenção no que diz respeito às normas trabalhistas voltadas à vivência real de um trabalho que leve em consideração a dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Helder Santos. **Terceirização externa:** a responsabilidade da cadeia produtiva descentralizada pelo direito fundamental ao trabalho digno. Tese de doutorado defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Direito do Trabalho na Faculdade de Direito da Universidade de Brasília – UnB. Orientação: Profa. Dra. Gabriela Neves Delgado. Brasília, 2022.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão:** o novo proletariado de serviços na era digital. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. **A terceirização como regra?** Rev. TST, Brasília, vol. 79, no 4, out/dez, 2013.

ARSHT, Andrew; ETCOVICH, Daniel. **The Human Cost of Online Content Moderation**. Harvard Journal of Law & Technology. 02 mar. 2018. Disponível em: <https://jolt.law.harvard.edu/digest/the-human-cost-of-online-content-moderation> . Acesso em: 28 jan. 2025.

BARRETT, Paulo M. **Who Moderates the Social Media Giants? A Call to End Outsourcing**. Center for Business and Human Rights. NYU. June 2020. Disponível em: https://bhr.stern.nyu.edu/wp-content/uploads/2024/02/NYUContentModerationReport_FINALVERSION.pdf. Acesso em: 27 jan. 2025.

CARTACAPITAL. **A vida dos moderadores de conteúdo que assistem a crimes e violência**. Carta Capital. 15 abr. 2029. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/sociedade/a-vida-dos-moderadores-de-conteudo-que-assistem-a-crimes-e-violencia/> . Acesso em: 28 jan. 2025.

COSTHEK, Abilio, L. **Uberización: De la iniciativa empresarial a la autogestión subordinada**. *Psicoperspectivas*, 18(3). Disponível em: <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue3-fulltext-1674> . Acesso em: 27 jan. 2025.

DELGADO, Gabriela Neves. **Aspectos da responsabilidade empresarial em cadeias produtivas estruturadas via terceirização externa na perspectiva do direito fundamental ao trabalho digno**. Revista do TRT-PR. 2023.

DELGADO, Gabriela Neves. **Direito fundamental ao trabalho digno**. 2. ed. São Paulo: LTr, 2015.

DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder Santos. **A inconstitucionalidade da terceirização da atividade-fim das empresas**. Rev. TST, Brasília, vol. 80, no 3, jul/set 2014.

DELGADO, Gabriela Neves; DUTRA, Renata Queiroz. Obrigações constitucionais extrapatrimoniais das empresas prestadoras e tomadoras de serviços nas relações de trabalho terceirizadas. In: GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa; ALVARENGA, Rúbia Zanotelli de (orgs.). **Direito do Trabalho e Direito Empresarial**: sob o enfoque dos direitos fundamentais. São Paulo: LTr, 2015.

DRUCK, Graça. **Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios?** Caderno CRH, Salvador, v. 24, n. spe 01, p. 37-57, 2011.

DUTRA, Renata Queiroz; FIGUEIRAS, Vitor Araújo. **A polêmica sobre o conceito de terceirização e sua regulação**. Revista Direito e Práxis, v. 11, n. 4, pp. 2543-2571, dez. 2020.

FARIA, José Eduardo. **O direito na economia globalizada**. 1. ed., 4. tir. São Paulo: Malheiros, 2004.

FIGLUS, Josep Catà. **Os horrores vividos pelos moderadores de conteúdo da Meta: 'Eu não sabia do que os humanos são capazes'**. O GLOBO. 25 jan. 2024. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2024/01/25/os-horrores-vividos-pelos-moderadores-de-conteudo-da-meta-eu-nao-sabia-do-que-os-humanos-sao-capazes.ghtml> . Acesso em: 28 jan. 2025.

GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the Internet: platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media**. New Haven: Yale University Press, 2018.

GUNTHER, Luiz Eduardo. O trabalho decente como paradigma da humanidade no século XXI. In: GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa; ALVARENGA, Rúbia Zanotelli de (orgs.). **Direito do Trabalho e Direito Empresarial: sob o enfoque dos direitos fundamentais**. São Paulo: LTr, 2015.

KLEINMAN, Zoe. **A rotina traumatizante dos moderadores de redes sociais: 'Sacrifício minha saúde mental pelos outros'**. BBC News Brasil. 17 nov. 2024. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cx2d5j3pzewo> . Acesso em: 28 jan. 2025.

MARANHÃO, Ney; SAVINO, Thiago Amaral Costa. **Inteligência artificial “artificial”: o trabalho oculto dos moderadores de conteúdo comercial**. Rev. Esc. Jud. TRT4, Porto Alegre, v. 3, n. 5, p. 143-170, jan./jun. 2021.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE). **Marco legal do trabalho decente**. 2008. Disponível em: <http://acesso.mte.gov.br/emprego-e-trabalho-decente/i-cnetd/trabalho-decente.htm> . Acesso em: 25 jan. 2025.

MURGIA, Madhumita. **Facebook content moderators required to sign PTSD forms**. Financial Times, Londres, 26 jan. 2020. Disponível em: <https://www.ft.com/content/98aad2f0-3ec9-11eaa01a-bae547046735> . Acesso em: 27 jan. 2025.

NEWTON, Casey. **The Trauma Floor: The secret lives of Facebook moderators in America**. The Verge. 25 fev. 2019. Disponível em: <https://www.theverge.com/2019/2/25/18229714/cognizant-facebook-content-moderator-interviews-trauma-working-conditions-arizona> . Acesso em: 27 jan. 2019.

OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio. **Dependência econômica e plataformas digitais de trabalho: desvendando as estruturas da precificação e assalariamento por meios digitais**. Revista do Programa de Pós-graduação em Direito da UFBA, e-ISSN: 2358-4777, Volume 31, n. 1, p. 33-76, Jan-jun. 2021.

OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio; CARELLI, Rodrigo de Lacerda; GRILLO, Sayonara. **Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho**. Rev. Direito e Práx., Rio de Janeiro, V. 11, N. 4, p. 2609-2634, 2020.

OLIVEIRA, Thiago Tavares Nunes de; MACIEL, Emanuella Ribeiro Halfeld; PENNA, Gabriel. **Mercado Global de Moderação de Conteúdo: diagnóstico e oportunidades para o Brasil**. V Congresso do Instituto Nacional de Ciência e

Tecnologia em Democracia Digital (INCT.DD), Salvador-BA, 2022. Disponível em: https://static.aosfatos.org/media/cke_uploads/2024/07/09/paper_-mercado-global-de-moderacao-de-conteudo-diagnostico-e-oportunidades-para-o-brasil.pdf . Acesso em: 27 jan. 2025.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **O que é trabalho decente**. 2013. Disponível em: <https://www.ilo.org/pt-pt/resource/brasil-o-que-e-trabalho-decente> . Acesso em: 25 jan. 2025.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Trabalho digno nas cadeias de abastecimento mundiais**. 2016. Disponível em: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_485409.pdf . Acesso em: 26 jan. 2025.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Visão e objetivos**. 2018. Disponível em: <https://www.ilo.org/pt-pt/resource/brasil-o-que-e-trabalho-decente> . Acesso em: 25 jan. 2025.

PESSANHA, Vanessa Vieira. Análise Da Noção De Trabalho Decente Em Seus Aspectos Conceitual, Terminológico E Legal. **Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 39–57, 2016. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2525-9857/2016.v2i2.1232. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadtmat/article/view/1232> . Acesso em: 25 jan. 2025.

POSTER, Winifred. **Trabalho invisível e lutas de trabalhadores em contextos digitais: entrevista com Winifred Poster**. Digilabour, 23 agst. 2020. Disponível em: <https://digilabour.com.br/pt/trabalho-invisivel-e-lutas-de-trabalhadores-em-contextos-digitais-entrevista-com-winifred-poster/> . Acesso em: 26 jan. 2025.

ROBERTS, Sarah T. **Behind the screen: content moderation in the shadows of social media**. New Haven: Yale University Press, 2019.

ROBERTS, Sarah. **Commercial Content Moderation: Digital Labor ation: Digital Laborers' Dirty Work**. Media Studies Publications. 2016. Disponível em: <https://ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1012&context=commpub> . Acesso em: 28 jan. 2025.

ROBERTS, Sarah. **O Trabalho dos Moderadores de Conteúdo: entrevista com Sarah Roberts**. Digilabour, 06 agst. 2019. Disponível em: <https://digilabour.com.br/pt/o-trabalho-dos-moderadores-de-conteudo-entrevista-com-sarah-roberts/> . Acesso em: 27 jan. 2025.

SOARES, Matheus. **Conheça o cotidiano traumático de um moderador de conteúdo**. *desinformante. 27 dez. 2022. Disponível em: <https://desinformante.com.br/cotidiano-moderador-conteudo/> . Acesso em: 28 jan. 2025.

ZUBOF, Shoshana. Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In: **Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem** / organização Fernanda Bruno ... [et al.]; [tradução Heloísa Cardoso Mourão ... [et al.]]. - 1. ed. - São Paulo: Boitempo, 2018.