

**As affordances a partir de moderadores da Twitch:
o canal de Gaules para a comunidade A Tribo¹**

Artur Oliari Lira²

Claudia Irene de Quadros³

Resumo

O interesse do público por transmissões ao vivo cresceu no Brasil durante a pandemia da Covid-19. Na Twitch TV, plataforma de live streaming, as visualizações dobraram. Os canais da plataforma têm temas variados, profissionalização de moderações e atuação direta de atores humanos e não-humanos. Identificamos *affordances* relacionadas a ação de moderar uma comunidade específica a partir de entrevistas com moderadores de Gaules, o *streamer* de esportes eletrônicos mais assistido do Brasil em 2022. A Tribo é uma comunidade que apoia Alexandre ‘Gaules’ Borba. Entre os procedimentos metodológicos adotados, está revisão da Teoria das Affordances em redes sociais digitais e análise exploratória e interpretativa de entrevistas estruturadas. Com os resultados da análise, elaboramos um esboço das *affordances* ligadas a atuação de moderadores deste canal e possíveis desdobramentos desses mecanismos.

Palavras-chave

Twitch; Livestream; Affordances; Metodologia; Interações.

¹ Trabalho apresentado no Eixo 12 - Comunicação Digital, consumo e comportamentos em rede do XVI Simpósio Nacional da ABCiber – Associação Brasileira de Pesquisadores em Cibercultura. Universidade Federal de Santa Maria/RS, realizado nos dias 04 a 07 de dezembro de 2023.

² Doutorando, Universidade Federal do Paraná, arturoliarilira@gmail.com.

³ Doutora, Universidade Federal do Paraná, clauquadros@gmail.com.

1. Introdução

Depois de sermos assolados pela pandemia ocasionada pelo novo coronavírus, Sars-CoV-2, foi possível observar o crescimento dos canais de *livestream*, número esse que teve queda nos anos seguintes (2022) após o término da mesma⁴. Uma dessas plataformas que cresceu foi a Twitch que chegou a ter um crescimento de 117% quando comparado os números de 2021 com 2020⁵.

Dentro desse universo, um dos *streamers* que se destaca é “Alexandre ‘Gaulés’ Borba. O *streamer* foi o mais visto do Brasil e o segundo do mundo⁶, no ano de 2022, e também conta com uma comunidade que o apoia chamada de A Tribo⁷. Gaulés construiu um dos maiores canais da Twitch em todo o Universo, no entanto nem sempre foi assim. No cenário desde os seus 14 anos quando sonhava em jogar no time da lan house Monkey Tatuapé, passando pelo top 8 no World Cyber Games, o título da DreamHack Winter 2007, a graduação em Marketing, a elaboração de eventos de esportes eletrônicos e o colapso em 2017 até a sua volta por cima em 2018⁸.

⁴ OLHAR DIGITAL. **Streaming de jogos tem queda nas transmissões e audiência.** 2022. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2022/05/05/cinema-e-streaming/streamings-de-jogos-tem-queda-nas-transmissoes-e-audiencia/>. Acesso em 27 de ago. 2023.

⁵ ISTOE DINHEIRO. **Pandemia impulsiona streaming de games, e Twitch bate recorde de audiência.** 2021. Disponível em: <https://istoedinheiro.com.br/pandemia-impulsiona-streaming-de-games-e-twitch-bate-recorde-de-audiencia/>. Acesso em 27 de mar. 2023.

⁶ GE. **CS:GO: Gaulés é o segundo streamer mais assistido do mundo em 2022.** 2022. Disponível em: <https://ge.globo.com/esports/csgo/noticia/2022/12/14/c-csgo-gaules-e-o-segundo-streamer-mais-assistido-do-mundo-em-2022.ghtml>. Acesso em 27 de jul. 2023.

⁷ GE. **Gaulés e a Tribo: conheça Lett, bt0, Liminha e mais.** 2022. Disponível em: <https://ge.globo.com/esports/csgo/noticia/gaules-e-a-tribo-conheca-lett-liminha-lindinho-e-mais.ghtml>. Acesso em 27 de jul. 2023.

⁸ GE. **Quem é Gaulés? A história do streamer brasileiro de sucesso.** Disponível em: <https://ge.globo.com/esports/csgo/noticia/quem-e-gaules-a-historia-do-streamer-brasileiro-de-sucesso.ghtml>. Acesso em 28 de ago. 2023.

O *streamer* que relatou ter passado por uma infância com abusos⁹, entrou em uma situação extrema: se afundou em dívidas, teve o nome sujo pelo seu pai, um fim de namoro conturbado e pensou em desistir da sua vida. Para sair da depressão, ter o que comer e continuar seu tratamento, Gaules decidiu focar tudo que podia em sua *livestream* e foi nesse contexto de ajuda e apoio que nasceu a comunidade A Tribo. Juntos, comunidade e streamer chegaram no topo dos streamer mais assistidos do mundo dentro da Twitch.

“Eu sentei e cheguei em casa sentei olhei tudo: e virei e falei assim: ‘ eu tenho um computador, eu tenho o monitor, eu tenho alguns dias né? Para chegar o aluguel e não sei o que e eu falei assim mano: eu vou descolar a mesa, vou pedir a Internet aqui, não tinha nada vei, eu falei assim mano vou fazer os negócio aqui, tinha webcam que eu tinha comprado para gravar uns negócio e tal, eu virei assim mano vou começar a fazer live”(GAULES, 2021).

A Tribo se formou ao redor do canal de Gaules, um espaço moderado por amigos do *streamer* e pessoas pertencentes a uma empresa terceirizada. “A minha missão é fazer o dia de uma pessoa feliz” (Gaules, 2021). Neste espaço, os moderadores estabelecem uma relação com o público mediada pela plataforma Twitch. Dessa forma, cuidam da comunidade e apoiam o *streamer*. O nome que Norman (2013) atribui para essa relação do que se pode fazer com determinada ferramenta baseado na percepção das pessoas envolvidas sobre as propriedades daquilo se chama *affordance*. Esse conceito, como é possível verificar no próximo tópico, vem da psicologia ecológica com Gibson (1979) e foi estudado dentro do design, psicologia e comunicação por autores como Norman (1998; 2013), O’Riordan et al. (2011), Kietzmann et al. (2011), Conole (2013) entre outros.

Ao considerarmos a Teoria do Ator-Rede de Latour (2012) e os entendimentos de Djick (2012) pressupomos a *affordance* como um ator não-humano que interage com ações humanas, é condicionado e condiciona comportamentos. No entanto, para análise da formatação dos aspectos que decorrem dessa interação é recorrente a utilização de entrevistas (Fokkema, 2016) e modelos descritivos O’Riordan et al. (2011) e Kietzmann et al. (2011).

⁹ Cortes do Flow [OFICIAL]. GAULES CONTA SOBRE SUA INFÂNCIA DIFÍCIL | Cortes do Flow. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=a-pD6EQ0YGo>. Acesso em 28 de ago. 2023.

Por isso, recorreremos a essas duas opções para a constituição da nossa metodologia e incorporamos uma análise interpretativa baseada em Bardin (2016).

2. Affordances

O termo *affordance* foi criado por Gibson (1979) na psicologia ecológica. Desde então, pesquisadores de diversas áreas têm se debruçado sobre o tema para pensar o design (Norman, 1988; 2013), o aprendizado e a arquitetura informacional com Spector (Conole, 2013), e as redes sociais digitais (Kietzmann et al, 2011; O’Riordan et al, 2011;)

O termo foi desenvolvido para compreender a relação dos animais com os ambientes. Gibson (1979) compreendeu a *affordance* como uma propriedade e a relação dos animais com essa propriedade. É o tipo de solo, por exemplo, e a percepção que o animal tem em relação com esse solo. “Descrevi o ambiente como as superfícies que separam as substâncias do meio em que vivem os animais. Mas também descrevi o que o ambiente **oferece** aos animais, mencionando o terreno, abrigos, água, fogo, objetos, ferramentas, outros animais e exposições humanas” (p. 127, tradução nossa¹⁰).

Anos depois, Norman (1988) adaptaria o conceito de *affordance* para as interações entre humanos, máquinas e o design. Assim como Gibson enxergava os animais e a ecologia, Norman também desenvolve a sua teoria considerando não apenas as propriedades de determinado objeto, mas também a percepção que as pessoas têm daquilo. Inclusive, em “*The Design of Everyday Things*”, Norman atualizaria e destrincharia mais esse conceito explicando que a *affordance* **não é uma propriedade** e sim um relacionamento. O termo "affordance" refere-se à relação entre um objeto físico e uma pessoa (ou qualquer agente que interaja, seja animal ou humano, ou mesmo máquinas e robôs). Uma *affordance* é uma relação entre as propriedades de um objeto e as capacidades do agente que determinam a

¹⁰ “I have described the environment as the surfaces that separate substances from the medium in which the animals live. But I have also described what the environment **affords** animals, mentioning the terrain, shelters, water, fire, objects, tools, other animals, and human displays. (GIBSON, 1979, p. 127, grifo nosso)

forma como o objeto pode ser utilizado. (NORMAN, 2013, p. 11, tradução nossa¹¹) Muitos anos depois e em um século diferente, O’Riordan et al (2011) tentariam compreender qual o impacto das *affordances* na mediação de consumo de bens culturais através das redes sociais digitais. Os pesquisadores também fizeram uma avaliação dos estudos anteriores quanto às *affordances* nas redes sociais digitais.

Os pesquisadores então identificariam dois tipos de *affordances* para compreender as redes sociais digitais, as *affordances* de conteúdo e as sociais. Essas *affordances* são divididas como sociais: “*connectivity social interactivity, connectivity e profile management*” e de conteúdo: “*content discovery, content sharing e content aggregation*”¹²

Kietzmann et al. (2011), usariam a Teoria das Affordances para descrever as propriedades de redes sociais digitais. Kietzmann et al. desenvolveram o que chamaram do Modelo do Favo de Mel que serve como uma lupa para analisar redes sociais digitais. São observadas as características de como se constrói o compartilhamento de conteúdo dentro da rede social digital, a presença, os relacionamentos, a reputação, os grupos, as conversações e a identidade.

Anos depois Fokkema (2016) e Lira et Del-vecchio (2022) aplicaram esse modelo para a análise de redes sociais digitais. No caso de Fokkema, ele analisou DMO’s (organizações de marketing de destino) de duas cidades holandesas: Amsterdã e Leeuwarden, compreendendo como as decisões dos donos das contas da plataforma no Instagram interagem com as propriedades da Instagram para criar conteúdo e desenvolver a imagem das cidades representadas.

As análises de Fokkema são baseadas nas descrições das *affordances* de Kietzmann

¹¹ The term affordance refers to the relationship between a physical object and a person (or for that matter, any interacting agent, whether animal or human, or even machines and robots). An affordance is a relationship between the properties of an object and the capabilities of the agent that determine just how the object could possibly be used. (NORMAN, 2013, p. 11)

et al (2011) e Spector que está contida em Conole (2013). Observe como Fokkema articula o conteúdo das suas entrevistas em conjunto com a modelagem da *affordance* relacionamentos: “Amsterdã utiliza formas semelhantes de criar e manter relações com outros usuários do Instagram. Amsterdam Marketing (Entrevista 2) descreve: ‘Tento criar interação fazendo perguntas e comentando. Recebemos muitas perguntas na nossa caixa de entrada, mesmo de turistas que perguntam se têm de levar calções para Amsterdã. Por isso, temos sempre de reagir’”. (FOKKEMA, 2016, p. 88, tradução nossa¹³)¹⁴.

Em Lira et Del-Vecchio (2021) também há esse movimento de utilização do Modelo do Favo de Mel enquanto lupa para a análise de redes sociais digitais, mas é focado em influenciadores digitais e utiliza o mesmo método descritivo e analítico, mas com uma coleta delimitada. “Já na *affordance* Reputação, se observa uma divisão óbvia entre os influenciadores abolicionistas e moderados quanto a questão da verificação do perfil” (LIRA et DEL-VECCHIO, 2021, p. 16).

Dado isso, pretendemos compreender uma parte das *affordances* das ferramentas de moderação da Twitch com base nas percepções de moderadores do canal de Gaules¹⁵. No entanto, é compreensível a limitação deste estudo pelo tamanho do corpus analisado, o caráter experimental e a necessidade de se compreender que o conflito de interações entre público e moderadores (como veremos adiante) provoca reações e mudanças dos moderadores. Dessa forma, compreende-se que há a possibilidade de um fenômeno de recorrente reconfiguração.

3. Moderação na Twitch e comunidades virtuais

¹³ “Amsterdam uses similar ways of creating and maintaining relationships with other Instagram users. Amsterdam Marketing (Interview 2) describes: ‘I try to create interaction by asking questions and commenting. We get a lot of questions in our inbox, even from tourists asking if they have to bring shorts to Amsterdam. So we always have to react on it.’” (FOKKEMA, 2016, p. 88).

¹⁵ <https://www.twitch.tv/gaules>

Dentro da Twitch, plataforma com mais de 140 milhões de usuários ativos por mês¹⁶, com mais de 229 milhões de horas transmitidas na Twitch no primeiro quarto de 2022¹⁷ e 5,7 bilhões de horas assistidas¹⁸, as comunidades virtuais existem em um ambiente com acesso a *chats*, recursos robotizados, figuras personalizadas, assinaturas, doações, entre outras possibilidades envolvendo interações com a *livestream*. Além disso, uma ação feita nesses canais é a moderação. A moderação inclui ações como excluir membros do chat, passar as instruções de regras do canal, incluir comandos e pensar comunicacionalmente as suas intervenções e interações com o chat.

Como explicam Cullen et Kairam (2022), diversos dos grandes sistemas on-line como o Reddit, a Twitch, o Discord e o Facebook dependem de várias camadas de moderação que são baseadas em um livro de regras. No entanto, quando se trata de moderadores de comunidades, eles “precisam adequar a sua experiência a partir dos valores de um grupo para conseguir moldar e monitorar essas comunidades” (p. 1, tradução nossa) .

Tal moderação pode ser voluntária ou profissional (CULLEN et KAIRAM, 2022). Ao mesmo tempo, esse estudo de Cullen et Kairam traz que os moderadores apesar de aprenderem durante a prática da sua profissão também desenvolvem estratégias pré-estabelecidas para moderar esses canais de comunicação, dão feedbacks de sua atuação e mostram que eles auxiliam na transformação da atmosfera desses canais que variam de lugar para lugar. As pessoas que frequentam essas comunidades virtuais veem como as motivações sociais que seriam conhecer novas pessoas, interagir socialmente e desenvolver um senso de

¹⁶ BACKLINKO. Twitch Usage and Growth Statistics: How Many People Use Twitch in 2022? [S. I.], 5 jan. 2022. Disponível em: <https://backlinko.com/twitch-users>. Acesso em: 14 de julho de 2022

¹⁷ STATISTA. Number of hours streamed on Twitch worldwide from 2nd quarter 2018 to 1st quarter 2022. [S. I.] 11 mai. 2022. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/1030859/hours-streamed-twitch/>. Acesso em 14 de julho de 2022.

¹⁸ STATISTA. Number of hours watched on Twitch worldwide from 2nd quarter 2018 to 1st quarter 2022. [S. I.] 11 mai. 2022. Disponível em: <https://www.statista.com/statistics/1030852/hours-watched-twitch/>. Acesso em 14 de julho de 2022.

comunidade (HAMILTON et al. 2014 apud HILVERT et al. 2018).

Neste trabalho encaramos as conceituações de Rheingold (2000), Wellman (2001), Recuero (2001) e Castells (2015) acerca das comunidades virtuais e conseguimos compreendê-las como redes de laços que proporcionam apoio, sociabilidade, interação, informação, integração e identidade social dentro de um espaço virtual mediado por computadores/celulares ou objetos similares que sustentem a comunicação entre essas pessoas.

Pensando assim, cabe dizer que as comunidades virtuais podem ser utilizadas para desenvolver conhecimento acerca de conhecimentos e práticas científicas por meio do compartilhamento de conhecimento em um nível global (SHAW et al. 2022; GRABHER et IBERT, 2013), a colaboração profissional (MCLOUGHLIN et PATEL, 2018); aprendizagem (GOZZI, 2022); suporte informacional (CRIPPA et CARVALHO, 2012) e emocional (MELO et VASCONCELLOS-SILVA, 2018).

Além disso, as comunidades virtuais ajudam indivíduos que não se sentem integrados em comunidades fora dos computadores, podem combater o sentimento de solidão e auxiliar àqueles que possuem ansiedade social (MILLER, 2011; BARGH et MCKENNA, 2004; VALKENBURG et PETER, 2009; BAUMESTEIR et LEARY, 1995; DESJARLAIS et WILLOUGHBY, 2010; MAZALIN et KLEIN, 2008 apud HILVERT et al, 2018). Após descrever sobre esse conceito, voltamos ao próprio site da Twitch que possui um espaço específico para instruir moderadores. Nele, encontramos o seguinte:

Na Twitch, você tem várias ferramentas disponíveis para moderar e verificar mensagens de chat, incluindo (entre outras) o AutoMod, a capacidade de promover espectadores para moderadores que podem ajudar, e verificações específicas que os espectadores devem permitir para participar da conversa na sua comunidade. Importante: os moderadores são uma força poderosa na sua comunidade. Escolha-os com sabedoria. (TWITCH, 2023, sp)

Na Twitch, existem várias ferramentas disponíveis para moderar e verificar mensagens de chat, a capacidade de promover espectadores a moderadores e verificações específicas que os moderadores podem permitir para participar da conversa na sua

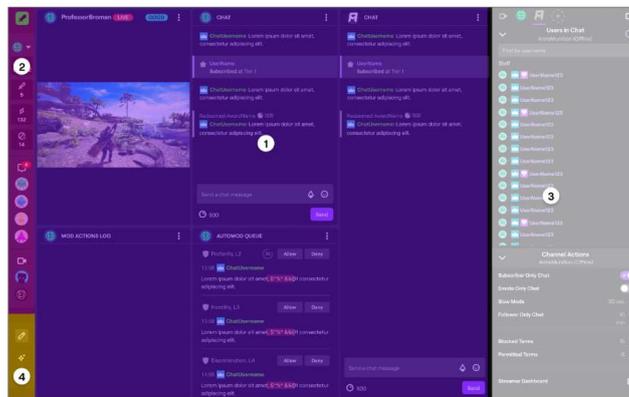
comunidade. A página instrui critérios para a escolha dos seus moderadores e pontua que moderar é um trabalho que envolve compreender a sua comunidade, trabalhar em equipe e conhecer as ferramentas que envolvem este trabalho. Na imagem abaixo é possível compreender como é o painel de um moderador da Twitch. Nele é possível ver 4 seções: 1 com as ferramentas principais para tarefas de alta-prioridade, uma segunda com status importantes, uma terceira com os detalhes dos viewers e ações rápidas e uma quarta para mandar feedbacks e ler sobre as novas atualizações.

FIGURA 1 – Painel de visualização do moderador na Twitch

Customizing Mod View

Mod View consists of 4 sections:

- 1 A central grid filled with widgets for high-priority tasks.
- 2 A left-side dock that displays relevant stats, and houses other, less-frequented tasks.
- 3 A panel for viewer details and quick actions.
- 4 An area for you to submit feedback and read updates on new features.



FONTE: Twitch (2023a)

As ferramentas que os moderadores dispõem são diversas, personalizáveis e incluem a possibilidade de ver ações feitas por outros moderadores (o que torna possível a fiscalização dos seus atos e traz transparência), ver outros canais relacionados para seguir, ver as mensagens excluídas pelo robô automático, alertas de membros suspeitos, ver o chat do canal, os usuários do chat e seus status, modificar as condições do chat, verificar requisições para tirar banimentos, entre outras.

O AutoMod, equivalente a um robô automatizado que pode ser ativado para auxiliar a cuidar do canal, pode ser configurado em 4 níveis para reter o que a Twitch (2023) chama de agressividade como pode ser visto nas figura 5 e 6. Também é possível bloquear ou permitir certos termos ajustando manualmente no robô.

FIGURA 2 – Níveis do autobot

What AutoMod catches at each level

| Level | Description |
|--|--|
| Level 0 | No filtering. |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">  Tip: Words and terms you have added to your channel's blocked terms will still be blocked even if AutoMod is turned off. This can prevent messages from being sent. </div> | |
| Level 1 | Some filtering on discrimination only. |
| Level 2 | Some filtering on discrimination and sexual content, more filtering on hostility. |
| Level 3 | More filtering on discrimination, sexual content and hostility. |
| Level 4 | More filtering on discrimination, sexual content and profanity, and most filtering on hostility. |

FONTE: Twitch (2023b)

Um moderador também consegue bloquear a postagem de links externos no chat, colocar um atraso no momento que aparece as mensagens no *chat* do *viewer* para ter uma margem de manobra para moderar os comentários, colocar opções para exigir a verificação do *email* das contas e telefone, discricionar as regras do chat de maneira pré-estabelecida, suspender e banir membros, definir modos do chat (somente para seguidores, somente para inscritos, impedir o envio de mensagens repetidas, diminuir o número de mensagens que uma pessoa única pode mandar em um espaço de tempo e também colocar um modo que permite

somente mensagens de emotes¹⁹ no chat.

4. Entrevista

Para a seleção dos moderadores para as entrevistas foi adotado o seguinte critério: a utilização de rankings dos canais brasileiros mais vistos na Twitch no ano de 2022, procurando com esse recorte encontrar equipes de moderadores profissionais (informação que será checada no momento da entrevista), canais de relevância com uma grande quantidade de horas assistidas e o alcance de pessoas que o streamer atinge. Nesta pesquisa, de caráter exploratório, optamos por entrevistar moderadores do canal de Gaules, apontado em pesquisas de mercado como o mais assistido no ano de 2022. Além disso, destacamos duas entrevistas com cerca de 20 minutos de duração que abordam aspectos relacionados à moderação do canal.

FIGURA 3 - Ranking de streamers brasileiros por hora assistida

| # | Streamer | Horas assistidas (milhões) |
|-----|-----------------|----------------------------|
| 1º | Gaules | 160,43 |
| 2º | Coringa | 63,43 |
| 3º | Casimiro | 62,17 |
| 4º | Alanzoka | 29,61 |
| 5º | Gabepeixe | 28,55 |
| 6º | Paulinho O Loko | 27,97 |
| 7º | YoDa | 26,97 |
| 8º | Luquet4 | 24,39 |
| 9º | Cellbit | 22,14 |
| 10º | Coreano | 14,11 |

Fonte: Tabela feita pelo Globoesporte com dados do Esportes Charts

Para a entrevista semiestruturada elaboramos um roteiro baseado em aspectos vivenciados pelos moderadores do canal de Gaules na sua atuação profissional e nas questões

¹⁹ Figuras que podem ser utilizadas para se expressar no *chat*

levantadas com a leitura dos referencias teóricos já apresentados. A técnica de entrevista para investigar *affordances* é seguida por Fokkema (2016) e Johanessen (2023). Na tabela 1, seguem perguntas. A seleção dos moderadores foi realizada da seguinte forma: entramos em contato com a equipe de Gaules, que, por sua vez, divulgaram internamente a minha solicitação de entrevista entre os moderadores. Logo, as duas entrevistas foram realizadas de forma voluntária. O modelo para a entrevista semi-estruturada pode ser visto no Anexo 1.

As entrevistas foram feitas de forma on-line pelo aplicativo Discord entre os dias 07/04/2023 e 14/04/2023 e, posteriormente, decupadas para esta pesquisa. Para preservar a identidade dos moderadores, utilizamos pseudônimos.

5. Metodologia para análise

Recorremos as ações descritas por Bardin (2016) quando propõe uma pré-análise, uma exploração do material a ser analisado e a interpretação do material coletado. Outras etapas clássicas de Bardin foram acionadas para compreender o conteúdo: a leitura flutuante; a escolha dos documentos para análise; a formulação de hipóteses e a preparação do material. Dessa forma analisamos e conversamos com os moderadores para conversar com quem poderia possível ser feita a entrevista e entrevistamos todos os moderadores da equipe de Gaules (2) que se dispuseram a falar conosco, então entendemos que essa pesquisa serviria de forma preliminar para compreender o objeto.

Após a realização das duas entrevistas com moderadores do Gaule, nós decupamos o material, quando já foi possível fazer a leitura flutuante. O conteúdo das entrevistas foi classificado em duas categorias; 1) a operacionalização e visão sobre as ferramentas da plataforma Twitch; e 2) a visão das suas funções enquanto moderadores do canal Gaules. Feito isso, mapeamos os conceitos expressados de modo a entender via fluxograma, conforme a trilha metodológica percorrida pelos autores O’Riordan et al (2011), Kietzmann et al (2011), Fokkema (2016) e Lira et Del Vecchio (2022). Dessa forma, buscamos ilustrar as *affordances* da Twitch que circundam a atuação dos moderadores do canal de Gaules. Outras

categorias de análise das ferramentas encontradas no site da Twitch serão apresentadas em outros trabalhos científicos.

As duas categorias, aqui apresentadas, estão diretamente relacionadas com o resultado do pré-questionário respondido por dois moderadores do Canal Gaule. Essas categorias envolvem a visão que os moderadores têm da função das suas atuações, da utilização do painel do moderador da plataforma, da configuração de robôs pela moderação e da visualização da sua atuação e demais temas que podem vir a aparecer a partir da entrevista com os moderadores.

6. Análise

Sobre a definição de como os entrevistados enxergam a função de moderar, destacamos abaixo as duas respostas. Os nomes, como observado anteriormente, são fictícios para a preservação de suas identidades. Logo após as respostas, trazemos as inferências desta análise.

Para João:

“uma das funções é **proteger a comunidade**, no sentido do que as pessoas falam porque as vezes as pessoas falam coisas absurdas, né? Então a gente tem que tá ali para poder um **filtro da comunidade** é.. e também prestar **apoio pro streamer**, no caso do Gau, a gente é... a gente faz muitas coisas da comunidade, o que estão achando da live a gente tenta passar o máximo possível para frente é... coisas que o Gau precisa, as vezes é um link, as vezes é uma ação, as vezes é um clipe, então a importância para a comunidade é poder fazer esse **contato direto com ela e proteger de alguma coisa que esteja acontecendo ali**” (Informação verbal, grifo nosso)²⁰

Para Fernando:

Então aqui no Gau, o moderador tem a função de **manter as coisas em ordem** sabe? É uma comunidade muito grande que dependendo do que estiver passando de conteúdo seja um jogo grande da Imperial, que é um time brasileiro muito famoso, tem muita gente no chat. A gente pega 100 mil viewers com um chat com 20 mil mensagens ativas, sabe? Chega um momento que... a gente até fez um cálculo com a galera de growth da empresa: são 300 mensagens por segundo que acontece aí é impossível de se ter um controle real disso porque é humanamente

²⁰ Entrevista concedida por João,. Entrevista I. [abr. 2023]. Entrevistador: Artur Oliari Lira. Online(?), 2023. 1 arquivo .mp3 (21 min.). A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice A deste artigo.

impossível porque você não consegue nem ler todas essas mensagens ao mesmo tempo. E a função do moderador em cima disso vem para **tentar filtrar o máximo possível das mensagens das pessoas** que estão ali torcendo e comemorando juntos na mesma modalidade que é o Counter-Strike (pelo menos aqui dentro da comunidade do Gaules)

- Proteger a comunidade
- Filtro da comunidade
- Apoio para o streamer

Dentro da perspectiva dos moderadores entrevistados, apresentamos três características de como eles observam o próprio trabalho: a proteção da comunidade, o filtro da comunidade e o apoio para o *streamer*. Os moderadores enxergam a comunidade como algo que gira entorno da figura do streamer e utilizam as ferramentas para chegar a até esses objetivos. Como as *affordances* têm essa questão da perspectiva, entender as motivações dos atores envolvidos nos ajuda a compreender como eles enxergam as ferramentas que dispõe para realizar o seu trabalho, uma vez que Norman (2013) detalha: as *affordances* são uma questão da interação da perspectiva da pessoa com o objeto. Ao mesmo tempo, a entrevista de Fernando revela a dificuldade de se interagir com o público e moderar o canal devido ao elevado fluxo de mensagens.

ModView

João

Eu na área de moderador, eu uso, puts, é o chat mesmo, acho que é o feed do que tá acontecendo, no sentido das... é que tem bastante **bot que acabam cometendo alguns erros**, né? E então tem o **feed do bot ali**, na verdade tem de todos os moderadores quem deu timeout quem baniu, histórico, eu uso bastante também o Automod que tem duas coisas que ele acaba fazendo. Se for uma palavra pré-definida nem aparece pra gente, mas se for uma palavra que a Twitch reconhece que alguma coisa pode ser problemática, mas que a gente nunca falou, não aparece para as pessoas do chat, mas aparece pra gente, né? Então ali a gente já filtra bastante, já é um filtro, e a gente meio que filtra principalmente gringo, né? Principalmente palavras, as brasileiros a gente já meio que organizou. Mas as vezes chega uma palavra turca, uma palavra russa, a gente não sabe todas as palavras proibidas nesses países que podem ser ofensivas, então já ajuda bastante a gente quando chega pessoas de outros países falando alguma coisa que não devia. Então tipo ali e também um espaço que eu uso bastante é o **histórico do Modview** é um pouquinho mais fácil. Então eu deixo ali no cantinho, clico e aí quando eu preciso

fazer uma revisão de alguém ali, seja timeout que o bot deu, ou seja um timeout que eu dei mesmo e eu quis revisar de alguma maneira ou algum ban, a gente não dá desban, mas às vezes quando alguém pede a gente olha para pelo menos ver se não foi engano, né? Para também poder ver o motivo e explicar para a pessoa o motivo do ban. Então tipo é muito mais fácil, você interage com... você clica no nome e já vai. Quando tá ali na dm, no sussurro, no Modview você clica e já aparece ali do lado e se você não estiver você tem que dar o /user e tudo mais. Fica um trabalho a mais (Informação verbal)

Fernando

Então, o meu **Modviewer** eu uso pouquíssimo porque eu acho uma ferramenta extremamente **bugada** na Twitch e ela pesa de mais. E a gente tem umas pendências com o time de negócios aqui da empresa que vira e mexe a gente tem que confirmar algumas entregas comerciais. Então aqui na moderação de chat do Gau a gente tem um bot automático que é o Mubot e ele usa o mesmo nome do Gaules inclusive e ele manda mensagens automáticas: seja dos nossos patrocinadores ou mensagens mesmo do próprio Gaules que não são necessariamente patrocinadas e essas mensagens a gente tem que printar e jogar num Discord pra confirmar as entregas que as mensagens estão realmente sendo enviadas e pelo Modviewer eu acho muito ruim, não dá para ver direito, sem contar que a fila do automod é muito bugada, ela trava muito o computador e eu acho que é um problema de plataforma mesmo. Eu particularmente prefiro usar o mais clean possível, eu uso a stream normal mesmo e sem nenhuma notificação (aquelas notificações que deixam travadas na tela), as coisas que me ajudam são apenas a BTTV. Então eu tenho a **extensão da BTTV** e eu adoro, ela faz um **barulhinho** quando alguém te marca no chat e você pode configurar outras mensagens para que também aconteçam esse barulho. Então, por exemplo, quando alguém manda mod no chat ou marca a moderação ou alguma coisa do tipo, faz um barulhinho para mim, a mensagem fica vermelha e fica pinada em cima do meu chat, ela fica travada ali em cima e isso pra mim facilita bastante e é muito mais do que o suficiente para eu usar o chat do jeito que eu gosto. Para mim não tem nem necessidade do Modviewer nesse caso.

Eu gosto dos **termos bloqueados no automod**, quando você trava manualmente alguma coisa dentro do Automod ela funciona muito muito bem, então aqui no Gau a gente tem várias várias mensagens.

[...]

E tem muita coisa que a gente coloca no Automod justamente para nem aparecer no chat. A diferença de colocar no Automod de colocar no bot normal, seja no streamelements, no nightbot ou no mubot, é que as mensagens nem aparecem no chat. [...] Aparece no viewer que ela foi apagada pelo bot, mas ela consegue ver (Informação verbal).

- ➔ Sem notificações
- ➔ Ferramenta BTTV
- ➔ Automod como filtro de mensagens
- ➔ Feed do que está acontecendo na stream
- ➔ Feed do bot -> quem banir; timeout
- ➔ Automod -> palavras pré-definidas e automáticas -> filtro

- Histórico do automod
- Histórico do Modview

Nesse sentido, vale dizer que os moderadores consideram o Automod como algo que filtra as mensagens dos membros do chat e entendem que o feed e histórico do bot e do Modview tem a função de **monitorar o que está acontecendo na stream**. No entanto, os moderadores reconhecem as limitações do Modview e organizam de formas diferentes a ferramenta: enquanto João considera a plataforma como importante para obter informações sobre o que está acontecendo na stream, Fernando opta mais por usar a ferramenta para verificar o que está sendo enviado pelos bots.

Automod

João

Sobre o **Automod** é uma parada meio confusa, **ele não é tão preciso** assim porque é um bot e um bot tem dessas. **Um bot não é uma pessoa e palavras tem interpretações**. É uma coisa que, isso qualquer bot, nem a IA, o Chatgpt, é um bagulho muito complexo para o robo entender a **intenção da pessoa**. Às vezes a pessoa pode falar uma palavra que não é ofensiva, mas com um sentido totalmente absurdo e às vezes uma pessoa pode escrever errando... vou dar até um exemplo, mas é um exemplo real que às vezes acontece no Automod. A pessoa falou lá, acontece, a pessoa falou “os macacos velhos do CS”, um bagulho assim, uma frase tipo essa, sabe? O Automod olhou a palavra “macaco” e taxou a mensagem e eu não posso liberar “macaco” do Automod porque é uma palavra muito ofensiva, claro. Só que é uma coisa de interpretação porque a pessoa ali falou “macaco velho”, e “macaco velho” é um termo usual de alguém que está a muito tempo no cenário e não é ofensiva, mas o Automod entende como se fosse. E tem que botar a barra para baixo porque antes pecar pelo excesso do que essa palavra passar, mas é uma das críticas que se faz ao Automod e não sei nem se é um erro é uma situação é uma limitação. É uma falta de precisão (Informação verbal).

Fernando

Eu gosto dos **termos bloqueados no Automod**, quando você trava manualmente alguma coisa dentro do Automod ela funciona muito muito bem, então aqui no Gau a gente tem várias várias mensagens. Então essa aqui é a tela padrão, bem standard do Modviewer e aqui ficam os termos bloqueados do Gau que a gente usa e eles são bem situacionais, tem muito termo aqui que tá há muito tempo, que já tá muito tempo atrás e a gente deixou. Só que tem muita coisa que acontece tipo por exemplo ou em período de eleição, ou em período de time que tem algum jogador com algum nick estranho e a gente coloca aqui já para deixar com uma prévia para tentar reter as mensagens ofensivas ou alguma coisa do tipo antes de elas acontecerem. E tem muita coisa que **a gente coloca no Automod justamente para nem aparecer no chat**. A diferença de colocar no Automod de colocar no bot normal, seja no streamelements, no nightbot ou no mubot, **é que as mensagens nem aparecem no chat**. [...] Aparece no viewer

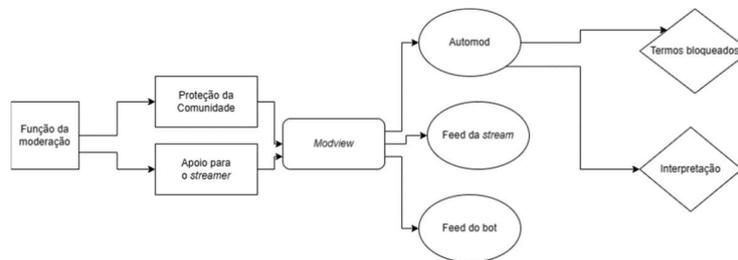
que ela foi apagada pelo bot, mas ela consegue ver (Informação verbal).

- ➔ Termos bloqueados
- ➔ Ciência da limitação interpretativa do bot
- ➔ Termos excluídos nem aparecem no chat

Como sintetizado acima o Automod é enxergado como uma ferramenta para bloquear termos que nem chegam a aparecer na tela do chat e ao mesmo tempo como uma ferramenta que tem uma limitação interpretativa então deve ser utilizada com essa ciência.

Dessa forma, condensamos nossa análise final no seguinte esquemático:

FIGURA 4 – Esquemático affordances que circundam a atuação dos moderadores do canal de Gaules



FONTE: O autor

Considerações Finais e sugestões:

Dada a nossa análise, ressaltamos mais uma vez aqui a necessidade nos estudos sobre *affordances* de fugir da ideia de propriedades, pois elas são a relação de uma perspectiva humana com um ator não-humano, - partindo da perspectiva de Latour (2012) e Djick (2012). Dessa forma, pudemos constatar elementos que levam os moderadores entrevistados da *live* do *streamer* Gaules a utilizarem as ferramentas fornecidas para a Twitch para proteger a comunidade dos quais fazem parte e também para apoiar o streamer que auxiliam.

Ao mesmo tempo, um desses moderadores tece sugestões quanto a amplitude do seu trabalho. Para Fernando, falta integração para excluir pessoas que não se comportam dentro das regras pré-estabelecidas para conviver no chat: “Acho que falta muita integração entre canais, por exemplo, quando rola algum banimento dentro do Gau. Que é um banimento quando o cara foi muito a mais, foi racista, ou foi xenofóbico, misógino, ou coisa do tipo ele toma *waveban*. E a *waveban* é eu banir aqui no canal do Gau, banir no canal do Apoka, banir do canal do BT [...] e falta uma integração para facilitar isso” (Informação verbal).

Dessa forma, compreendemos que se faz necessária uma reflexão maior quanto ao papel dos moderadores nessas comunidades, quanto aos processos que os levam tomar decisões na utilização das ferramentas dessas plataformas e ao mesmo tempo verificar o outro lado: as pessoas que frequentam o *chat* e interagem com essas ações dos moderadores. Pretendemos, portanto, em nossas novas pesquisas investigar com maior profundidade essa questão, porém consideramos este estudo exploratório fundamental para a investigação do funcionamento dessa comunidade específica e seus desdobramentos podem ser utilizados na pesquisa de outras comunidades. Durante a pesquisa, identificamos que moderadores desta comunidade também participam da moderação de outros canais da Twitch individualmente. Eles propõem ainda soluções conjuntas para *streamers* que participam do mesmo grupo (ter uma lista de banimentos conjunta, por exemplo).

Salientamos também aqui a necessidade de mais pesquisas dentro dessa área que contemplem replicações de estudos como este e também que analisem o outro lado, como a audiência vê/reage a atuação dos moderadores mediada por essas *affordances* da plataforma Twitch. Sugerimos a partir da discussão e análise posta neste artigo, a elaboração de um questionário aberto para os outros moderadores do canal de Gaules com os seguintes pontos: a visão deles em relação ao seu papel enquanto moderador, a organização do seu modview, a utilização do Automod e como percebe a participação do público no uso e nas apropriações das ferramentas disponíveis na plataforma Twitch.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

CASTELLS, Manuel Castells. **The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society**. Tradução autorizada da primeira edição inglesa. Galáxia da Internet. Publicada em 2001 por Oxford University Press, de Oxford, Inglaterra in 2001. Jorge Zahar Editor Ltda, Rio 32 de Janeiro, RJ, Edição digital: setembro 2015, ISBN: 978-85-378-1480-2. [Acessado em 7 de fevereiro de 2023] Disponível em: https://www.academia.edu/41717035/A_Galaxia_da_Internet_Manuel_Castells

CONOLE, G. **Designing for learning in an open world**. London: Springer, 2013.

CRIPPA, .; CARVALHO, . A. de. A mediação da informação através da comunidade virtual Anobii: um estudo de caso. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 17, n. 35, p. 97–120, 2012. DOI: 10.5007/1518-2924.2012v17n35p97. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n35p97>. Acesso em: 11 mar. 2023.

CULLEN, Amanda L. L.; KAIRAM, Sanjay R. Practicing Moderation: Community Moderation as Reflective Practice. Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction. [S. l.]: **Association for Computing Machinery (ACM)**, 30 mar. 2022. DOI 10.1145/3512958. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1145/3512958>.

FOKKEMA, M. **City branding on Instagram: DMOs and their usage of affordances**. 2016. Dissertação (Master in Social Sciences) – Department of Informatics and MEDIA, Faculty of Social Sciences, Uppsala University, Sweden, 2016. Disponível em: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-305446>. Acesso em: 6 nov. 2020.

GIBSON, J. J. The theory of affordances. In: SHAW, R.; BRANSFORD, J. (Eds.). **Perceiving, acting, and knowing: toward an ecological psychology**. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1977. p. 67-82.
GOZZI, M. P. Gestão pedagógica em comunidades virtuais orientadas para a aprendizagem: a importância da formação do professor mediador. **Revista Eletrônica de Educação**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 127–137, 2012. DOI: 10.14244/19827199332. Disponível em: <https://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/332>. Acesso em: 12 mar. 2023.

GRABHER, G., & IBERT, O. (2013). Distance as asset? Knowledge collaboration in hybrid virtual communities. Em **Journal of Economic Geography** (Vol. 14, Issue 1, p. 97–123). Oxford University Press (OUP). <https://doi.org/10.1093/jeg/lbt014>

HILVERT-BRUCE, Zorah; NEILL, James T.; SJÖBLOM, Max; HAMARI, Juho. Social motivations of live-streaming viewer engagement on Twitch. *Computers in Human Behavior*. [S. l.]: Elsevier BV, jul. 2018. DOI 10.1016/j.chb.2018.02.013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2018.02.013>.

KIETZMANN, J. H. *et al.* Social media? get serious! understanding the functional building blocks of social media. **Business Horizons**, [s. l.], v. 54, n. 3, p. 241-251, maio/jun. 2011. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681311000061>. Acesso em: 28 ago. 2022.

LATOURE, B. **Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede**. Salvador: Edufba, 2012.

LIRA, ARTUR OLIARI et DEL VECCHIO-LIMA, M. R.. Uma análise de autorrepresentações de influencers brasileiros que advogam pela causa animal a partir de affordances do Instagram.

ABCIBER XIV - Simpósio Nacional da ABCIBER 2021. Disponível em: <<https://abciber.org.br/simposios/index.php/abciber/abciber14/paper/view/1711>> Acesso em 17 de mar. 2023.

LIRA, Artur Oliari; PRUDENCIO, Kelly. Convite para pedalar: quadros da mobilização da Bicicletada Curitiba no Facebook. Artigo apresentado ao **Congresso Internacional de Ciberjornalismo** realizado em 27 a 29 de setembro na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Disponível em: <<http://www.ciberjor.ufms.br/ciberjor8/files/2017/08/Convite-para-pedalar-quadros-damobiliza%C3%A7%C3%A3o-da-Bicicletada-Curitiba-no-Facebook.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

MCLOUGHLIN, C., PATEL, K. D., O'CALLAGHAN, T., & REEVES, S. (2017). The use of virtual communities of practice to improve interprofessional collaboration and education: findings from an integrated review. Em **Journal of Interprofessional Care** (Vol. 32, Issue 2, p. 136–142). Informa UK Limited. <https://doi.org/10.1080/13561820.2017.1377692>

NORMAN, D. (2013). **The design of everyday things** (2nd ed.). London, England: Basic Books.

NORMAN, D. **The psychology of everyday things**. New York: Basic Books, 1988.

O'RIORDAN, S., FELLER J. and NAGLE T. (2011). The Impact of Social Network Sites on the Consumption of Cultural Goods. In **Proceedings of ECIS**. Helsinki, Finland.

RECUERO, Raquel da Cunha. Comunidades virtuais: uma abordagem teórica. In: **Seminário Internacional de Comunicação**, 2001, Porto Alegre RS. Anais eletrônicos. Porto Alegre: PUCRS, 2001

RHEINGOLD, Howard. (2000). **The virtual community: homesteading on the electronic frontier**. Cambridge, Mass. :MIT Press.

TWITCH. **Customizing Mod View**. 2023a. Disponível em: https://help.twitch.tv/s/article/how-to-use-automod?language=en_US. Acesso em 27 de mar. 2023.

TWITCH. **How to use automod**. 2023b. Disponível em: https://help.twitch.tv/s/article/how-to-use-automod?language=en_US. Acesso em 27 de mar. 2023.

TWITCH. **Moderação na Twitch**. 2023c. Disponível em: <https://www.twitch.tv/creatorcamp/pt-br/paths/going-live/moderation-and-safety/>. Acesso em 22 mar. 2023.

SHAW, LOUISE, DANA JAZAYERI, DEBRA KIEGALDIE, and MEG E. MORRIS. 2022. "Implementation of Virtual Communities of Practice in Healthcare to Improve Capability and Capacity: A 10-Year Scoping Review" **International Journal of Environmental Research and Public Health** 19, no. 13: 7994. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137994>

VAN DJICK, J. Facebook and the engineering of connectivity: a multi-layered approach to social media platforms. **Convergence - The International Journal of Research into New Media Technologies**, [s. l.] v. 19, n. 2, p. 141-155, set. 2012. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1354856512457548>. Acesso em: 31 jul. 2023.

WELLMAN, Barry (2001) “Physical place and cyberplace: the rise of networked individualism”, **International Journal of Urban and Regional Research**, 1 (edição especial sobre redes, classe e lugar).

Anexo 1

TABELA 1 – Perguntas base da entrevista semi-estruturada

| |
|--|
| Como você enxerga a sua importância e funções enquanto moderador de uma livestream na Twitch? |
| Como você observa as funções da ferramenta modview? Como você organiza a sua? |
| Qual a sua opinião sobre o automod? Ele é utilizado por você em quais situações? |
| Dentro da função de moderador e a sua interação com as suas ferramentas dentro da Twitch, o que você compreende que é possível fazer enquanto ação e o que não é possível? Justifique. |
| Quais ferramentas você utiliza para moderar o chat e como você enxerga o funcionamento delas? |
| Quais ferramentas e métricas você utiliza para checar a qualidade da livestream? Como é feito esse processo? |

FONTE: elaboração própria, 2023.