



Universidade de Brasília
Faculdade de Comunicação
Curso: Comunicação Organizacional
Prof.^a Dra. Orientadora: Ellis Regina Araújo da Silva

VIOLÊNCIA ONLINE NOS BATE-PAPOS EM TRANSMISSÕES DE JOGOS ELETRÔNICOS

Uma análise do campeonato Overwatch Contenders Temporada 1 de 2019

MICHELE JADER PANDINI

Brasília - DF
Dezembro de 2020

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

MIICHELE JADER PANDINI

Violência online nos bate-papos em transmissões de jogos eletrônicos:
uma análise da Overwatch Contenders Souht America 2019

Memorial submetido à Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília como requisito para obtenção do grau de bacharel em Comunicação Social, habilitação em Comunicação Organizacional

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Ellis Regina Araújo da Silva

Brasília, dezembro de 2020.

Prof^ª. Dr^ª. Ellis Regina Araújo da Silva
Orientadora - FAC/UnB

Prof^ª. Dr^ª. Janara Sousa
Examinadora - FAC/UnB

Prof^ª. Dr^ª. Luiza Spínola de Amaral
Examinador- FAC/UnB

AGRADECIMENTOS

O que mais gosto da parte de agradecimentos é que a gente reconhece que os trabalhos só podem ser concluídos com o apoio de outras pessoas. Eu posso ter tido todo o trabalho, mas se não fosse a ajuda das pessoas que estão na minha vida, ele nunca teria sido entregue.

Queria começar agradecendo as duas pessoas responsáveis por eu estar no curso de Comunicação Organizacional na Universidade de Brasília hoje. Meu amigo João Lucas e meu namorado Luigi Reffatti. Se não fosse pelo “Xoam” me falando desse curso no *Outback* do *Parkshopping*, eu não estaria fazendo essa segunda graduação. E, claro, se não fosse pelo meu namorado me apoiando, estando comigo e até me ajudando nesse trabalho (sério, ele é responsável por todas as tabelas e gráficos), eu não estaria escrevendo isso agora. Sou muito grata a vocês.

À minha família, por nunca desistir de mim e sempre me apoiar em todas as loucuras, inclusive a de fazer uma segunda graduação. Mamãe Vera e maninho Emerson, vocês são meu exemplo para continuar em frente e enfrentar toda a barra que encontramos. Certeza que papai Aristides está muito orgulhoso da gente, onde quer que ele esteja.

À Fira Soft, por terem me dado uma oportunidade de começar a trabalhar no mercado de jogos. Se não fossem por vocês, eu não teria ido atrás de me especializar para continuar atuando nessa área.

Agradeço por ter a oportunidade de estudar em uma faculdade pública de qualidade. E por ter conhecido professoras e professores INCRÍVEIS que foram minha inspiração para fazer esse trabalho. Ellis, eu não tenho palavras para descrever o quanto você foi minha âncora nesse projeto, me acolhendo sempre que precisei e me acalmando no desespero. Janara, eu espero que sempre tenha a força para combater violência como você tem. Luísa e Luciano por aceitarem participar da banca e me apoiarem nesse momento final, vocês não têm ideia de como isso foi importante para mim. E a todas e todos os profissionais que a FAC tem e me receberam nas necessidades como só a UnB faz pela gente.

À *Blizzard Entertainment* e seu corpo de eSports, especialmente para: Marcaum, Bullet, Apoio e Raichu. Vocês me ajudaram a não “despirocar” com o *chat* e a rir das coisas que somos obrigados a ler. Esse trabalho foi mais leve graças a vocês. E à Comunidade de *Overwatch* que me aturou deletando as mensagens enviadas. Incrível que hoje muitos me apoiam e entendem a posição que temos.

Aos amigos guerreiros e amigas amazonas que me ajudaram desde o início até o momento final. Soon Ho, Wesley, João Paulo (Jota Pê), kengaral (Lívia, Maria e Anabel, essa última me salvando em momentos de desespero), Giovana e Marcos (eu reparo em boa parte do meu português hoje graças a vocês). Para Helena e Edu por serem meus amigos presentes em todos os momentos da vida, seja alto, seja baixo. Ao meu amigo e professor Marcus por entender meu momento e adiar minhas aulas de inglês (desculpa por toda essa confusão, Marcus!). Aos amigos que conheci na FAC e que pretendo levar pra vida. Lívia, meus trabalhos só saíram por causa da sua revisão. Marcos e Gustavo, vocês são a alegria do meu dia. Nayra, a gente deveria ter se conhecido muito antes, mas o destino fez com que nossos caminhos se cruzassem mesmo assim. A tantas pessoas na minha turma que encontrei e adoro. E aos amigos do ensino médio, em especial ao Henrique por estar ao meu lado nas lutas que enfrentamos.

Por último e não menos importante, à minha revisora e apoiadora Patricia Kawaguchi. Paatty, eu espero ter o seu ímpeto de estudo e igualmente a sua vontade de batalhar por uma educação pública, acessível e de qualidade. Espero ser sua aliada nesse campo de batalha.

“Eu nunca vi um time com MAURICIO HONORATO perder um jogo.... quer dizer, ele é perfeito, incrível, mira boa, inteligente, lindo... eu honestamente não vejo MAURICIO HONORATO perdendo esse jogo.”

Chat da *OverwatchContendersBR*.

RESUMO

Este é o memorial descritivo da produção do artigo científico de mesmo nome, com o intuito de analisar o teor de mensagens trocadas em um campeonato do jogo *Overwatch*, a *Overwatch Contenders South America* de 2019, e também de estudar como a Comunicação pode atuar nesse cenário. Para isso, este trabalho avaliou as diferentes facetas da violência *online*, aplicando uma metodologia de análise de conteúdo. A motivação deste trabalho foi a busca para entender se, ao ter moderação humana e automática, existe uma interferência positiva ou negativa na comunidade e nas transmissões *online* ao vivo de jogos eletrônicos. Foram analisadas mais de duas mil mensagens moderadas em um universo de mais de cinquenta mil mensagens enviadas, buscando avaliar se tinham teor violento e, se sim, em qual categoria de violência se inserem: machismo, racismo, homofobia ou violência verbal. Os resultados mostram que há violência nesses lugares, contudo, a atuação de moderadores e a diminuição do anonimato refletem em um ambiente menos hostil e mais agradável para todos os tipos de público. Conclui-se que há espaço para intervenção, por parte das empresas, para atuar em suas transmissões com profissionais preferencialmente da área de Comunicação e correlatas e que estejam empenhados e alinhados em tornar a comunidade de jogadores e espectadores mais harmoniosa.

Palavras-chave: Comunicação, *Overwatch Contenders*, *Twitch*, Violência, Moderação *online*.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 1.1 Cenário | 8 |
| 1.2.1 Envolvimento pessoal | 8 |
| 1.2.2. eSports | 9 |
| 1.2.3. Overwatch | 9 |
| 2. PROBLEMA DA PESQUISA | 12 |
| 3. CONSIDERAÇÕES DA LITERATURA DA ÁREA | 15 |
| 3.1 Comunicação nas organizações | 15 |
| 3.2. Tipos de violência | 18 |
| 3.2.1 Injúria racial / racismo | 18 |
| 3.2.2 Homofobia / Transfobia | 20 |
| 3.2.3 Violência contra mulher / machismo | 20 |
| 3.2.4 Violência online / liberdade de expressão | 22 |
| 3.3 Comunicação não-violenta / Comunicação humanizada nas organizações | 23 |
| 4. METODOLOGIA | 26 |
| 5. ANÁLISE DOS CHATS | 30 |
| 5.1 Resultados | 46 |
| 5.2 Discussão sobre os resultados | 52 |
| 6. CONCLUSÕES | 54 |
| 7. REFERÊNCIAS | 57 |

1. INTRODUÇÃO

Com a ascensão da *Internet* e com os meios de comunicação ficando mais eficientes e econômicos, houve um avanço em um tipo de serviço *online* conhecido como *streaming*. Segundo a corporação de rádio e televisão BBC do Reino Unido¹, *streaming* significa ouvir música ou assistir a vídeos em tempo real (tradução livre). Os serviços de *streaming* mais famosos no mundo² são: *Netflix* (151 milhões de usuários), *YouTube* (1.8 bilhão de usuários), *Spotify* (108 milhões) e *Twitch* (15 milhões de usuários ativos diariamente).

O *Twitch*, serviço que será o objeto deste estudo, é um serviço de *streaming* com foco principalmente em jogos eletrônicos, onde o atrativo é haver uma transmissão feita ao vivo enquanto o canal possui um bate-papo em que as pessoas podem entrar e se comunicar com quem está fazendo a transmissão. Diferente da *Netflix*, por exemplo, que tem vídeos em seu servidor e o usuário assiste quando ele quer. Mesmo tendo a opção de poder assistir posteriormente ao que foi transmitido, a grande atração do *Twitch* está nos usuários poderem assistir e participar nos canais das transmissões da plataforma.

Como o *Twitch* acabou se tornando preferencialmente um canal de *streaming* para jogos, jogadores do mundo inteiro transmitem suas atuações desde em jogos *single-player*, em que uma pessoa só joga, até em jogos *multiplayer*, em que se joga cooperando ou competindo com outras pessoas pela *Internet*. Outro espaço que o *Twitch* abraçou foi o de transmissões de campeonatos de *videogames*. Vários jogos têm seus campeonatos, sejam locais ou internacionais, transmitidos pela plataforma de forma oficial.

É o espaço de diálogo que se tem nos *chats* do *Twitch* que este trabalho de conclusão de curso pretende analisar, particularmente o campeonato da 1ª Temporada da *Overwatch Contenders South America* de 2019. Justamente por ter atuado como moderadora do canal durante esse período, gostaria de analisar o conteúdo do *chat* e qual foi o comportamento expressado pelos usuários durante o período estudado e se há alguma forma que a Comunicação possa ajudar nesse ambiente.

Esse trabalho foi organizado em uma introdução que busca ambientar o leitor no cenário estudado, seguido do problema da pesquisa. Depois é mostrada a metodologia em que foi organizado o estudo deste trabalho, finalizando com a análise dos bate-papos e suas conclusões relevantes para este memorial.

¹ Disponível em: <<http://www.bbc.co.uk/webwise/guides/about-streaming>>. Acesso em: 13 set. 2020.

² Disponível em: <<http://www.statista.com>>. Acesso em: 12 out. 2019.

1.1 Cenário

Este trabalho busca analisar o bate-papo da transmissão realizada via *Twitch* da primeira temporada da *Overwatch Contenders South America*, realizada em 2019. Nele, pessoas que estivessem conectadas ao *Twitch* e à sua conta da *Blizzard*³ simultaneamente podiam enviar mensagens no bate-papo. Entretanto, algumas mensagens são moderadas, ou seja, não são exibidas ao público, exceto por um alerta que aparece no canal, dizendo “<mensagem apagada>”.

Isso significa que essas mensagens enviadas passaram pelo crivo dos moderadores⁴ - sejam eles humanos, seja um robô que faz automaticamente - e foram apagadas da transmissão. São essas mensagens que esse trabalho busca analisar.

Antes de aprofundar a pesquisa, há uma breve ambientação de temas tratados aqui especificando alguns conceitos para ambientar o leitor, conceituando como o trabalho nasceu e buscando introduzir os elementos estudados aqui.

1.2.1 Envolvimento pessoal

Como autora deste memorial, preciso explicar meu envolvimento com o projeto. Em 2018, a *Blizzard LATAM* (abreviação para “*Latin America*”) abriu uma vaga para moderação dos canais de transmissão de jogos dela. Depois de uma seleção, fui aprovada para o cargo.

Desde então, pude acompanhar de perto esse ambiente e notar como os participantes dos bate-papos relacionados a jogos eletrônicos se comportavam de uma maneira bastante agressiva dentro deles, a ponto de entender o porquê da empresa buscar trazer uma equipe para que fosse criado um ambiente agradável para seus espectadores.

Em 2019, depois de um ano de experiência atuando nessa área, acreditei que devia trazer isso à tona para a universidade. Em conversa com a equipe da transmissão, obtive autorização para salvar os arquivos das transmissões com o intuito posterior de estudá-los profundamente para um trabalho de conclusão de curso - inclusive, apoio que recebo até a finalização deste memorial. Esses dados são possíveis de serem obtidos como usuário normal, desde que seguindo a metodologia deste trabalho.

³ Empresa de desenvolvimento de jogos eletrônicos responsável pelo jogo *Overwatch*.

⁴ O moderador é o responsável por analisar as mensagens do *chat*. Em alguns casos, pode impedir que a pessoa envie mensagens por certo período de tempo ou até mesmo bloquear alguém de acessar aquele canal com aquela conta.

Justamente por entender minha posição nesse cenário, reitero aqui meu compromisso de estudar e analisar os dados obtidos, me preservando de uma análise pessoal utilizando de métodos acadêmicos para conseguir manter uma visão cética e íntegra do trabalho realizado.

1.2.2. *eSports*

Com essa grafia de “s” maiúsculo no meio da palavra, *eSport* é o nome dado para para a modalidade de eventos competitivos no mundo dos jogos eletrônicos (HAMARI. SJOBLÖM. 2016). Esse tipo de competição tem registros desde 1972 quando um grupo de estudantes da Universidade de Stanford foi convidado a fazer uma competição de *Spacewar*⁵.

Vários jogos continuaram o legado da competição durante os anos. Um deles, que ficou mundialmente famoso, foi o jogo de luta⁶ *Street Fighter II* (1992). A importância dos jogos de luta para esse cenário é que eles são os responsáveis pela criação de um dos maiores eventos de *eSports*: a *Evolution Championship Series* (EVO), que nasceu em 1996⁷ de forma presencial.

Com a evolução da Internet, como apontado anteriormente, os campeonatos de *eSports* cresceram, consolidaram-se e hoje vários ocorrem de maneira apenas digital, como dos jogos *Counter Strike*, *Dota 2* ou *League of Legends*. O jogo *StarCraft*, no início dos anos 2000, popularizou tanto esse tipo de evento que na Coreia do Sul, existia um canal de TV a cabo exclusivo para transmitir os jogos dessa série por 24 horas⁸. Assim, jogos desde esse período até hoje tem seus campeonatos e transmissões feitos pelos mais diversos veículos de comunicação. Um dos jogos que tem esse tipo de campeonato é o *Overwatch*, que será o objeto deste estudo.

1.2.3. *Overwatch*

Overwatch é um jogo de tiro em primeira pessoa, ou seja, a perspectiva do jogador é como se estivesse nos olhos do personagem. Existem vários modos de jogo dentro

⁵ Disponível em:

<<https://www.polygon.com/2012/10/20/3529662/first-game-tournament-intergalactic-spacewar-olympics-held-40-years>>. Acesso em: 17 set. 2020.

⁶ Jogo em que uma ou duas pessoas jogam com um personagem que simula uma luta corpo-a-corpo.

⁷ Disponível em <<http://evo.shoryuken.com/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

⁸ Disponível em <<https://www.esportsguide.com/guide/a-basic-introduction-to-starcraft-ii>>. Acesso em: 17 set. 2020.

dele, mas o principal é o combate entre duas equipes de seis pessoas que disputam o objetivo do mapa, que pode ser:

- Defender uma área de ser dominada pela equipe inimiga;
- Levar um objeto do ponto A ao ponto B, sendo que nesse modo a equipe inimiga tenta impedir essa tarefa;
- Ambas as equipes lutam por um terreno. Quem ficar mais tempo nele, vence.



Figura. 1: O jogo *Overwatch* e sua perspectiva em primeira pessoa. Fonte: YouTube

O jogo foi lançado em 2016 pela empresa *Blizzard Entertainment*, sendo um sucesso instantâneo com mais de nove milhões de jogadores participando do beta aberto⁹ do jogo¹⁰. Com esse aspecto de enfrentamento, o modo competitivo era inevitável e, em 2018, a *Overwatch League*¹¹ foi criada.

A *Overwatch League* é um campeonato onde times de várias nacionalidades se enfrentam por um período de um ano. Com o advento dele, o time da *Blizzard* resolveu lançar um campeonato menor, dividido por regiões globais (América do Norte, Europa, China, Austrália e América do Sul), para ajudar a popularizar o jogo nesses locais, chamado *Overwatch Contenders*.

⁹ Período em que o jogo não foi lançado comercialmente, mas está disponível para jogadores testarem.

¹⁰ Disponível em: <<https://www.engadget.com/2016-05-13-overwatch-open-beta-pulls-in-over-9-million-players.html>>. Acesso em: 17 set. 2020.

¹¹ Disponível em: <<https://www.pcgamer.com/the-overwatch-league-will-have-matches-four-days-a-week-and-each-team-will-play-40-games/>>. Acesso em 17 set. 2020.

Apesar de não ter o mesmo tamanho da *Overwatch League*, funciona como forma de profissionalizar jogadores e times que aspiram chegar um dia a participar do campeonato principal. Há equipes que participam da *League* que tem times na *Contenders* para que seus jogadores adquiram experiência, com o objetivo de prepará-los e torná-los profissionais para poderem participar de campeonatos maiores. É uma temporada da *Overwatch Contenders* que iremos estudar aqui.

2. PROBLEMA DA PESQUISA

Com a atuação na moderação dos canais do *Twitch*, veio a indagação: “há algum jeito da Comunicação atuar de modo a diminuir a violência mostrada nos bate-papos de transmissões de jogos eletrônicos? Se sim, como? Que ferramentas seriam interessantes para ajudar a transformar esse ambiente em um espaço seguro para as pessoas conviverem?”

O *Twitch* tem a intenção de que o clima nos *chats* seja agradável a todas e todos os usuários. Justamente por estar presente e atuando para que o local *online* não vire um ambiente de violência, pude partir do pressuposto de que esse ambiente, de transmissão de jogos eletrônicos, tem um elemento comum: a violência *online*. É normal entrar em um canal e encontrar comentários agressivos em relação a um grupo de minorias ou até mesmo a outras pessoas do canal. Os agressores não somente usam da violência, mas também causam polêmicas com o envio de *spoilers* ou mensagens pornográficas com *ASCII art* - imagens feitas com caracteres de teclado (como ilustrado na figura abaixo).

```
          :PB@Bk:
        ,jB@@B@B@B@BBL.
          7G@B@B@BMMMMMB@B@B@Nr
        :kB@B@@MMOMOMOMOMMM@B@B@B1,
        :5@B@B@B@B@BMMOMOMOMOMOMM@@@B@B@BBu.
          70@@@B@B@B@B@B@BXBBOMOMOMOMOMMMBMPB@B@B@B@B@Nr
G@@@BJ iB@B@@ OBOMOMOMOMOMOMOM@2 B@B@B. EB@B@S
@@BM@GJBU. iSuB@OMOMOMOMOMOMM@OU1: .kBLM@M@B@
B@MMB@B          7@BBMMOMOMOMOMOBB@:          B@BMM@B
@@@B@B          7@@@MMOMOMOMM@B@:          @B@B@B@
@@@OLB.          BNB@MMOMOMM@BEB          rBjM@B
@@ @           M OBOMOMM@q M          .@ @@
@@@OvB          B:u@MMOMOMMBjiB          .BvM@B
@B@B@J          0@B@MMOMOMOMB@B@u          q@@@B@B@
B@MBB@v          G@BMMMMMMMMMMMMBB@5          F@BMM@B
@BBM@BPNi LMEB@OMMMM@B@MMOMM@BZM7 rEqB@MBB@
B@@@BM B@B@B qBMOMB@B@B@BMOMBL B@B@B @B@B@M
J@@@PB@B@B@B7G@OMBB. ,@MMM@qLB@B@B@BqB@BBv
iGB@,i0@M@B@MMO@E : M@OMM@@@B@Pii@@N:
.
B@M@B@MMM@B@B@B@MMM@@@M@B
@B@B.i@MBB@B@B@BM@::B@B@
B@@@ .B@B.:@B@ :B@B @B@O
:O r@B@ B@@ .@B@: P:
          vMB :@B@ :BO7
          ,B@B
```

Figura 2: logo da personagem Sombra, de Overwatch, em *ASCII art* para ilustrar o que é um desenho nesse estilo. Fonte: Google Imagens

Murnion citam em seu texto (2018) cita em seu texto o comportamento da comunidade de jogadores *online* observada (tradução livre): “Possuem um comportamento anti-social ou de hábitos considerados ‘tóxicos’ relacionados a comunidade de jogos, que incluem: envio de mensagens polêmicas, exploração de erros no sistema e *cyberbullying* contra minorias” (MURNION, 2018, p. 5). Ele continua em seu texto citando a pesquisa de Fryling et al. (2015):

Alguns comportamentos contra pessoas resultam em atitudes extremas para pessoas. Trinta e oito por cento de jogadores evitam entrar em jogos com medo dessa atitude de violência. Outros 63% concordam que ambientes relacionados a jogos eletrônicos tem um sério problema com *cyberbullying* (FRYLING, 2015, p. 8 apud MURNION, 2018, p. 4).

Mas para dizer que os comentários são violentos e agressivos é preciso estipular que tipo de violências são essas. Podemos começar usando o código de conduta¹² do próprio *Twitch*, que diz:

Violência e ameaças

Atos e ameaças de violência serão levados a sério e são considerados violações com tolerância zero e todas as contas associadas a tais atividades serão indefinidamente suspensas. Isso inclui, entre outras coisas:

- Tentativas ou ameaças de fisicamente machucar ou matar outros indivíduos
- Tentativas ou ameaças de hackear, fazer um ataque de DDOS ou SWAT em outros indivíduos
- Usar armas para fisicamente ameaçar, intimidar, machucar ou matar outros indivíduos (*TWITCH*. 2020).

Além disso, temos:

Conduta de ódio e assédio

É considerada conduta de ódio qualquer conteúdo ou atividade que promove, incentiva ou facilita discriminação, difamação, objetificação, assédio ou violência com base em raça, etnia, nacionalidade, religião, sexo, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, deficiência, condição médica grave ou status de veterano. Qualquer conduta de ódio é considerada uma violação com tolerância zero. Tomaremos as medidas necessárias com relação a todas as contas associadas a essas condutas com diversas ações de fiscalização, incluindo suspensão por tempo indeterminado.

O assédio é proibido e consiste em qualquer conteúdo ou atividade que tente intimidar, degradar, abusar ou fazer bullying com outros indivíduos ou que crie um ambiente hostil para outros. Dependendo da gravidade da ofensa, sua conta pode ser suspensa indefinidamente na primeira violação (*TWITCH*. 2020).

¹² Disponível em: <<https://www.twitch.tv/p/pt-br/legal/community-guidelines/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

Não bastasse isso, o *Twitch* tem em uma seção separada¹³ para definições de conduta de ódio e assédio que podem ser conferidas abaixo:

Conduta de ódio: a conduta de ódio é qualquer conteúdo ou atividade que promova, encoraje ou facilite discriminação, difamação, objetificação, assédio ou violência baseada nas características a seguir, e é estritamente proibida: raça, etnia ou nacionalidade, religião, sexo, gênero ou identidade de gênero, orientação sexual, idade, deficiência ou condição médica grave, ou status de veterano.

Assédio: é proibido e é qualquer conteúdo ou atividade que tenta intimidar, degradar, abusar ou fazer *bullying* com outros indivíduos ou que cria um ambiente hostil para outros. Assédio é proibido. A *Twitch* considera vários fatores para determinar a intenção, o contexto e o impacto de qualquer assédio reportado. Para ajudar você a denunciar quais tipos de comportamento e conteúdo podem constituir assédio, abaixo segue uma lista de exemplos: (...) *Bullying*, como insultos repetitivos ou tentativas de constranger alguém, com a intenção de ofender
Abusar de alguém com base no seu empregador, organização ou outra afiliação (TWITCH, 2020).

Para facilitar que essas regras sejam seguidas em seus canais, o *Twitch* oferece automaticamente a todos os canais um *bot*, ou seja, um programa que atua dentro do canal para moderar palavras-chave automaticamente, chamado *Automod*. Além disso, se o canal quiser, ele pode colocar outros *bots* que também acessam o canal e dão mais configurações ao usuário. Um exemplo de *bots* seriam o *Nightbot*¹⁴ e *Moobot*¹⁵. Os canais podem possuir também pessoas como moderadoras, que podem atuar em gerenciamento do bate-papo, entre outras funções como fazer sorteio, mudar o título da transmissão etc.

¹³ Disponível em: <<https://www.twitch.tv/p/pt-br/legal/community-guidelines/harassment/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

¹⁴ Disponível em: <<https://nightbot.tv/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

¹⁵ Disponível em: <<https://moo.bot/>>. Acesso em: 17 set. 2020.

3. CONSIDERAÇÕES DA LITERATURA DA ÁREA

Para responder a pergunta deste trabalho, que é: “como a Comunicação pode contribuir para a melhoria do ambiente de transmissões *online* de jogos eletrônicos?”, buscamos informações nas autoras e autores de várias áreas, para ajudar a seguir um caminho até essa resposta.

Como também é preciso identificar as atitudes de violência ocorridas nos bate-papos, o embasamento para isso vem da legislação brasileira e de interpretações das leis que já existem em relação à violência de gênero, homofobia e racismo. Para embasar o contexto de violência *online*, também são utilizados pensadores na área, como a pesquisadora Janara Sousa, referência nos estudos de violência em ambiente digital e criadora e idealizadora do projeto Escola do *App*¹⁶.

Por fim, para fazer uma análise de combate a violência, é necessário saber o que é agir de uma forma não violenta. Para isso, emprega-se o conceito de *Comunicação Não-Violenta*, de Marshall B. Rosenberg (2006). É preciso citar também o estudo sobre a Comunicação no contexto organizacional e como ela se aplica a este estudo.

3.1 Comunicação nas organizações

Para explorar o comportamento do público em um ambiente virtual, é preciso entender como as organizações querem se comunicar com ele nesse cenário.

As mídias sociais presentes na *Internet* nortearam um caminho para as empresas sobre como vender e como tratar o seu público. Elizabeth Côrrea elabora isso em seu texto “A Comunicação Digital nas Organizações: tendências e transformações”:

Hoje a relação organização/tecnologias digitais/comunicação tem como um dos pontos mais sensíveis a adequação de ritmos: a rapidez da inovação digital e as diferenças em sua absorção e implementação por parte da organização (delimitada pela estrutura) e dos públicos (motivados pelo protagonismo adquirido). Tal adequação exige das organizações e dos profissionais de comunicação novos posicionamentos e conhecimentos, muita flexibilidade e criatividade no planejamento e na gestão dos processos comunicacionais (CÔRREA. 2009, p. 163).

¹⁶ Disponível em:

<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/comissao-de-defesa-dos-direitos-da-mulher-cmulher/arquivos-de-audio-e-video/apresentacao-ap-280917-crimes-ciberneticos_janara>.

Acesso em: 09 set. 2020. O Escola de App foi uma ação para alertar meninas de idade entre 9 a 13 anos sobre *cyberbullying*.

Assim sendo, empresas precisam se adequar às novas exigências do seu público, desde estarem presentes em todo tipo de redes sociais a levantar bandeiras para estarem em sintonia com as demandas sociais, como diz Ferrari (2016, p. 140): “os relacionamentos entre as pessoas e as organizações também se alteraram - passaram a ser baseados em uma infinidade de informações que empoderaram as pessoas”.



Figura 3: A Disney fez toda uma linha de vendas com arco-íris para celebrar o mês do orgulho LGBTQ+¹⁷.

A *Blizzard Entertainment* é uma empresa que busca trazer diversidade de pessoas. Em sua página pública que mostra os valores da empresa¹⁸, encontramos as seguintes informações:

¹⁷ Disponível em: <<https://www.shopdisney.com/uniquely-disney/rainbow-disney/>>. Acesso em: 13 out. 2020

¹⁸ Disponível em: <<https://www.blizzard.com/pt-br/company/about/>>. Acesso em: 25 nov. 2020.

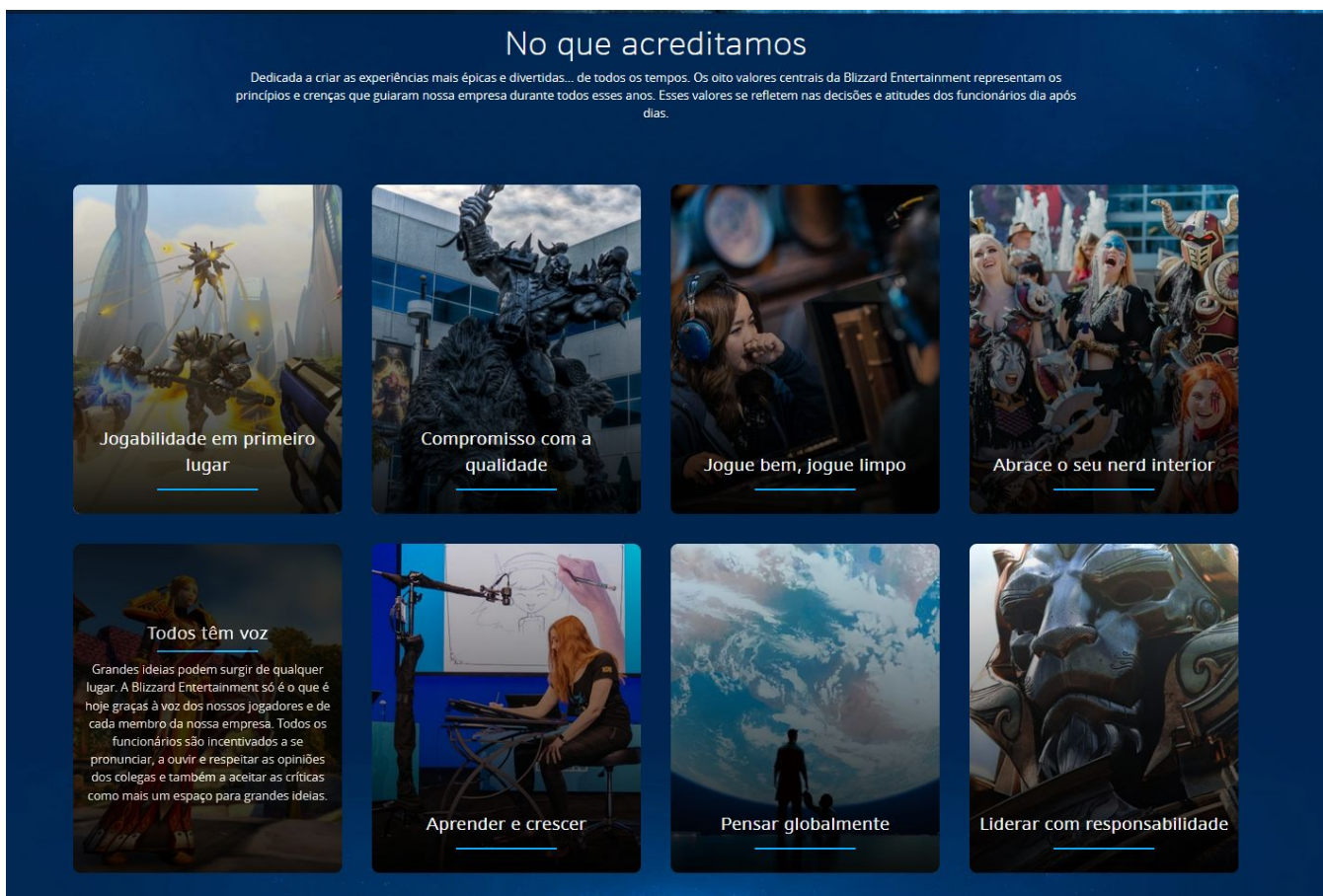


Figura 4: Valores da empresa *Blizzard Entertainment*. Fonte: Site da *Blizzard*.

Para facilitar a leitura, transcrevo a descrição do texto da imagem acima para o valor “Todos têm voz”:

Grandes ideias podem surgir de qualquer lugar. A *Blizzard Entertainment* só é o que é hoje graças à voz dos nossos jogadores e de cada membro da empresa. Todos os funcionários são incentivados a se pronunciar, a ouvir e respeitar as opiniões dos colegas e também a aceitar as críticas como mais um espaço para grandes ideias (BLIZZARD. 2020).

Por isso, para respeitar os valores da empresa e refleti-los em seus produtos, a *Blizzard* conta com o trabalho da moderação no *chat* para deixar o ambiente mais amigável, levando em consideração as regras de Termos de Uso¹⁹ que a própria empresa tem, as quais cito aqui:

¹⁹ Disponível em: <https://www.blizzard.com/pt-br/legal/c703cd95-b650-4721-8e77-934c217e9096/termos-de-uso-do-site-da-blizzard>. Acesso em: 25 nov. 2020.

Você declara e garante, ainda, que você não irá utilizar ou contribuir Conteúdo de Usuário que seja ilegal, ilícito, difamatório, obsceno, invasivo à privacidade de outra pessoa, ameaçador, assediador, abusivo, odioso, racista ou de outra forma questionável ou inapropriado. A Blizzard poderá remover qualquer Conteúdo de Usuário e qualquer conteúdo ou elementos a ele relacionados da Plataforma, a seu exclusivo critério²⁰ (BLIZZARD, 2020).

Mas mesmo a *Blizzard* não explicita que tipo de comportamento seria esse. Cabe aos moderadores e funcionários usarem do bom senso para conseguir dividir o joio do trigo, ou seja, usarem de um pensamento crítico para identificar que comportamento é o desejado. Por isso, neste estudo também abordamos para análise o que temos na legislação e na interpretação das leis que podem auxiliar a caracterizar quais comportamentos poderiam se encaixar nessas regras.

Antes de entrar em qualquer especificação das atitudes que buscamos analisar, para este trabalho é levado sempre em consideração o artigo 5º da Constituição Federal Brasileira de 1988:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. (BRASIL. 1988)

3.2. Tipos de violência

Nesse ponto, busca-se introduzir os tipos de violência que foram separados e analisados e que cabiam no ambiente desse estudo.

3.2.1 Injúria racial / racismo

A palavra racismo tem sua origem em estudos de doutrinação racial. Por isso, vamos começar significando o que seria raça. No artigo “Raça versus etnia: diferenciar para melhor aplicar” temos o seguinte trecho:

A maioria dos autores (da área de medicina) tem conhecimento de que raça é um termo não científico que somente pode ter significado biológico (...) como em algumas espécies de animais domésticos. Essas condições, no entanto, nunca são encontradas em seres humanos (SANTOS. 2009, p. 122).

²⁰ Disponível em:

<<https://www.blizzard.com/pt-br/legal/c703cd95-b650-4721-8e77-934c217e9096/termos-de-uso-do-site-da-blizzard>>. Acesso em: 13 out. 2020.

Então o conceito de raça para a medicina não se aplica aos humanos. Mas no sentido que temos no cotidiano, raça é um termo aplicado para diferenciar pessoas com determinados traços físicos, principalmente a cor de pele. Almeida traz em seu livro *Racismo Estrutural* como é o uso do termo “raça”:

Raça não é um termo fixo, estático. Seu sentido está inevitavelmente atrelado às circunstâncias históricas em que é utilizado. Por trás da raça sempre há contingência, conflito, poder e decisão de tal sorte que se trata de um conceito relacional e histórico. Assim, a história da raça ou das raças é a história da constituição política e econômica das sociedades contemporâneas (ALMEIDA. 2019, p. 18).

Com isso, partimos para definir o que é racismo utilizando o mesmo autor:

Racismo é uma forma sistemática de discriminação que tem a raça como fundamento, e que se manifesta por meio de práticas conscientes ou inconscientes que culminam em desvantagens ou privilégios para indivíduos, a depender do grupo racial ao qual pertençam (ALMEIDA. 2019, p. 22).

No Brasil, o combate ao racismo vem desde muito antes de se tornar uma nação. A Constituição Federal de 1988, em que foram adicionados os seguintes incisos: “Art. 5º (...) VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo; (...) XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei” (BRASIL. 1988).

A lei que trata sobre os crimes de racismo no Brasil é a Lei 7.716, de 5 de janeiro de 1989, cujo primeiro parágrafo diz: “Art. 1º: Serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional” (BRASIL. 1989).

Há também a injúria racial, prevista no Código Penal Brasileiro no artigo 140 e que difere-se do crime de racismo. Segundo o Tribunal de Justiça do Distrito Federal: “Para sua caracterização (injúria racial) é necessário que haja ofensa à dignidade de alguém, com base em elementos referentes à sua raça, cor, etnia, religião, idade ou deficiência. Nesta hipótese, a pena aumenta para 1 a 3 anos de reclusão”.²¹

No Brasil, pessoas que sofrem racismo ou injúria racial em ambientes *online* podem denunciar por meio do telefone Disque 100 do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

²¹ Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/injuria-racial>>. Acesso em: 16 out. 2020.

3.2.2 Homofobia / Transfobia

O Supremo Tribunal Federal (STF) passou a considerar homofobia e transfobia como crimes em 2019. Isso faz com que os crimes previstos na Lei 7.716/1989 (lei da injúria racial) possam ser enquadrados por esse motivo até que o Congresso Nacional faça uma lei especificando quais são os delitos.

O que seriam então a homofobia e a transfobia? Na própria tese do voto, o STF elabora o que seriam essas atitudes:

As condutas homofóbicas e transfóbicas, reais ou supostas, que envolvem aversão odiosa à orientação sexual ou à identidade de gênero de alguém, por traduzir em expressões de racismo, compreendido este em sua dimensão social, ajustam-se, por identidade de razão e mediante adequação típica, aos preceitos primários de incriminação definidos na Lei nº 7.716, de 08/01/1989, constituindo, também, na hipótese de homicídio doloso, circunstância que o qualifica, por configurar motivo torpe (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. 2019).

No ambiente *online*, a homofobia está no discurso das pessoas. Afinal, como menciona Junqueira:

O termo costuma ser empregado quase que exclusivamente em referência a conjuntos de emoções negativas (tais como aversão, desprezo, ódio, desconfiança, desconforto ou medo) em relação a pessoas homossexuais ou assim identificadas (JUNQUEIRA, 2007. p. 3).

Nesse caso, por exemplo, é frequente encontrar comentários no bate-papo dizendo para “largar mão dessa viadagem” ou algo nesse estilo em situações como por exemplo quando jogadores estão enrolando ou quando outros usuários no próprio bate-papo estão questionando alguma atitude.

3.2.3 Violência contra mulher / machismo

Estudos sobre o que é machismo e violência contra mulher são inúmeros. Cito algumas estudiosas para dar um rumo do que é o machismo e de como ele atua contra mulheres.

Pateman (1996, p. 21) diz que “o patriarcado moderno não se refere só à sujeição familiar da mulher, mas à tentativa de domínio dos corpos delas pelos

homens”, o que demonstra uma visão de que mulheres são seres subservientes, de que sua imagem só estaria ali para agradar ou trazer algum nível de prazer sexual aos homens.

Outra autora que mostra a relação de poder que os homens têm em relação às mulheres é a pesquisadora Janara Sousa, que afirma em seu artigo que “podemos definir a violência de gênero como proveniente das tentativas de dominação, de controle e de exploração dos corpos das mulheres, de suas condutas, de sua autonomia e de suas liberdades” (SOUSA. 2017, p. 2618).

É importante ter essa visão em mente porque nas análises do *chat* há comentários relacionados apenas ao visual da apresentadora Ana “Xisdê” Cardoso ou comentários relacionados ao desempenho da jogadora “Win98” que não estão relacionados às habilidades dela, mas apenas ao fato de ela ser mulher.

Mais uma autora expressa essa dominação que a sociedade quer exercer sobre as mulheres. Cito abaixo trecho de Marilena Chauí:

Mas, para o sucesso repressivo do modelo mais uma exigência é colocada, além da sacramentação do casamento: conseguir o controle das mulheres. [...] o marido deve domar e submeter a esposa que a ele deve total obediência, pois a ‘ordem natural é que a mulher sirva ao homem’; como consequência no leito conjugal, a esposa deve ser passiva, jamais ficando em posições ‘contrárias à Natureza’, isto é sob o homem (CHAUI, 1998, p. 98).

E, para finalizar os pontos de revisão de violência contra mulheres, foi levantado o apoio legislativo que existe contra isso. De acordo com a Lei número 13.642 de 3 de abril de 2018, foi acrescentado o inciso VII no art. 1º da Lei número 10.446 de 8 de maio de 2002, que diz o seguinte: “VII – quaisquer crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres” (BRASIL. 2002).

Essa lei foi feita por causa da experiência da professora Lola Aronovich²², feminista ativista e criadora do blog “Escreva, Lola Escreva”, em que denuncia atitudes machistas e misóginas na Internet. Ela sempre foi alvo de “mascus”, termo usado pela própria professora para definir homens que a perseguem na *Internet* e na vida real querendo amedrontá-la ou ameaçando-a, como, por exemplo, vazando seus dados pessoais (desde dados de sua família até o endereço da sua morada) de forma pública na *Internet*. Lola já teve até equipe de segurança quando foi participar de um evento na Universidade de Brasília. “Um

²² Disponível em:

<<https://www.uol.com.br/universa/noticias/redacao/2018/07/03/lola-a-maior-delatora-de-misoginia-da-internet-t-em-ate-lei-com-seu-nome.htm>>. Acesso em: 15 out. 2020.

deles me disse que haviam cuidado de segurança do Lula e do Dalai-lama do mesmo jeito que estavam cuidando da minha”, diz a professora em reportagem para a página UOL.

Com o apoio da legislação, mulheres podem buscar amparo judicial e policial para combater atitudes misóginas *online*. E, no caso deste estudo, podemos avaliar quais mensagens se enquadram nessa situação.

3.2.4 Violência *online* / liberdade de expressão

O avanço da *Internet* no Brasil e o uso de redes sociais fez com que as pessoas sentissem que tinham liberdade no ambiente para ter comportamentos violentos sem risco de punição. Janara Sousa (2017) mostra isso em seu artigo “O Ambiente Regulatório Brasileiro de Enfrentamento à Violência Online de Gênero”:

A apropriação dos sites de redes sociais como um espaço importante de interação fez com que muitas práticas violentas fossem multiplicadas no ciberespaço, com o agravante da dificuldade de identificar e punir os agressores (SOUSA. 2017, p. 2165).

O agravante de poder agir anonimamente na *Internet* facilita a propagação desse tipo de comportamento. Uma prova de como o anonimato pode incentivar essas atitudes é mostrada no episódio chamado “*Remote Control*”, do programa *The Experiment*. Em 2017, a rede britânica de televisão BBC resolveu fazer um experimento com seu público. Nele, todos os participantes receberam máscaras para se manterem anônimos e obtiveram um controle remoto. Com isso, eles começaram a acompanhar um homem chamado Chris e com o controle remoto podiam votar em opções do que iria acontecer com ele. Eles podiam votar em coisas boas ou acontecimentos ruins, como ser cobrado duas vezes em um bar. Durante o programa, as pessoas continuavam a votar em atitudes péssimas contra ele, a ponto de uma das opções de destino que o público escolheu foi Chris ser preso²³. Esse tipo de comportamento foi feito com uma plateia física, mas isso ocorre na *Internet* também e é chamado o efeito de desinibição *online*. O psicólogo Cristiano Nabuco explica um pouco mais sobre o que é esse comportamento:

²³ Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ReUHhStG70k>>. Acesso em: 15 out. 2020.

O "efeito de desinibição online" desconstrói os ambientes formais e mais rígidos da realidade concreta para liberar o indivíduo ao trânsito nos espaços altamente permissivos, tornando as pessoas mais condescendentes e altamente plásticas em relação às transgressões (NABUCO, 2016).

O anonimato não só contribui para as pessoas fazerem o que querem sem serem repreendidas, como para hoje se defenderem dizendo que estão protegidas pela “liberdade de expressão”. A liberdade de se expressar é algo que é garantido na Constituição Brasileira. No artigo 5º, inciso IV pode-se ler: “ é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato” (BRASIL, 1988). Inclusive, isso tem que ser respeitado em ambiente virtual de acordo com o Marco Civil da *Internet*, ou seja, Lei nº 12.965/2014. Nele, há o seguinte artigo:

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:
I - garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal (BRASIL, 2014).

Mas justamente por estarem na internet, mesmo que utilizando um nome, *e-mail* vinculado e avatares, as pessoas podem se esconder com nome, *e-mail* e ícones de imagem falso, ficando no anonimato. Tudo isso contribui para, no final, ter um ambiente que aumenta a violência *online*.

O maior fator da violência *online* é o discurso de ódio, também conhecido em inglês como *hate speech*. Para Cabral (2020): “Toda forma de discriminação, incitação da intolerância e do desrespeito caracterizará um discurso odioso que, geralmente, é direcionado às minorias”. Então, de certa forma, todas as violências tratadas aqui podem ser consideradas como discurso de ódio.

A diferença é que no ambiente estudado neste trabalho, o *Twitch*, muitas pessoas que são moderadas se questionam de terem seu discurso “censurado” ou de estarem “tirando o direito delas se expressarem”. Para combater esse discurso usaremos a fala de Sarmiento (2010, p. 208) sobre o que é a liberdade de expressão: “é um direito usado para proteger não apenas as opiniões de consenso, mas também aquelas que, de alguma forma, proporcionem um choque para a sociedade”.

3.3 Comunicação não-violenta / Comunicação humanizada nas organizações

Esse tópico embasa a posterior análise do conteúdo, com o objetivo de melhorar a comunicação para que ela mantenha o ambiente que as empresas e empregados desejam, ou seja, um lugar de melhor convivência para todos.

Como Marchiori (2012, p. 142) diz: “a empresa humanizada pode assumir diferentes significados, mas a essência concentra-se nas pessoas”. Assim, uma empresa que queira se adequar às exigências de um público mais empoderado e consciente das relações humanas precisa contratar pessoas que estejam alinhadas com esse pensamento.

Ainda citando Marchiori, ela comenta que “as pessoas devem ser sensíveis à linguagem, pois é por meio dela (falada ou escrita) que se constrói, se modifica, se dá sentido e se comunica a realidade” (MARCHIORI, 2012, p. 141). Por isso, no cenário estudado, é importante que apresentadores e moderadores se importem com a fala e com a forma de falar, pois isso atingirá o público com quem estão se comunicando.

Uma forma que essas pessoas têm de melhorar seu diálogo é utilizar a Comunicação Não-Violenta (CNV). Esta pode ser vista como um conjunto de habilidades que ajuda as pessoas a conviver em humanidade²⁴. Segundo Rosenberg: “a CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas” (ROSENBERG, 2006, p. 21).

A CNV é dividida em quatro componentes, sendo eles:

1. Separar a observação da avaliação;
2. Expressar como nos sentimos - o que é muitas vezes complicado pois temos de costume culpar os outros pelos nossos sentimentos em vez de entender como nos sentimos. É uma mudança de mentalidade;
3. Reconhecer a raiz de nossos sentimentos - o que endossa o componente anterior;
4. Pedindo aquilo que enriquecerá as nossas vidas - um resumo do que pode definir esse componente é uma frase do próprio Rosenberg: “formular pedidos em linguagem clara, positiva e de ações concretas revela o que realmente queremos” (ROSENBERG, 2006, p. 63-103)

Essa última parte corrobora com o que Marchiori diz sobre empresas mais humanizadas: “ao se ponderar sobre as empresas humanizadas, entende-se que **o lugar da comunicação é o lugar da fala, da interação, da geração de conhecimento**” (MARCHIORI, 2012, p. 143, grifo da autora). Assim sendo, empresas que buscam humanizar suas atitudes e seus relacionamentos com consumidores devem buscar mostrar isso em suas falas e atitudes, tanto na comunicação interna quanto na pública, para seus clientes.

²⁴ Tradução livre da definição do que é Comunicação Não-Violenta da página: <<https://www.cnvc.org/learn-nvc/what-is-nvc>>. Acesso em: 20/10/2020.

4. METODOLOGIA

A metodologia escolhida para esse trabalho foi a análise de conteúdo. Segundo Fonseca (2011), o perfil da análise de conteúdo ocupa-se basicamente com a análise de mensagens. E esse será o foco deste trabalho: analisar as mensagens trocadas durante o campeonato e entender em quais contextos de violência elas se inserem.

Para definir e esclarecer o conteúdo, também foi feita uma revisão de literatura buscando estudar autoras e autores da área para dar o embasamento necessário na definição dos termos de violência e facilitar o reconhecimento das atitudes violentas encontradas no bate-papo.

O objetivo da análise de conteúdo é verificar, entre outros pontos, a quantidade de mensagens transmitidas em um *chat*. A partir dessa análise, observar como a Comunicação pode atuar nesse cenário e ajudar as pessoas a respeitarem as regras. O período a ser estudado será a primeira temporada da *Overwatch Contenders South America* de 2019 transmitida no canal do *Twitch* de nome *OverwatchContendersBR*. O período analisado da temporada foi de 11 de março de 2019 a 6 de maio de 2019. Houve uma perda dos arquivos nos dois primeiros dias (partidas dos dias 25 de fevereiro de 2019 e 27 de fevereiro de 2019), que ficaram de fora da análise. Esse período foi escolhido pois a primeira temporada da *Contenders Sul Americana* era classificatória para um torneio mundial, chamado de “Desafio do Atlântico”. Por causa disso, o evento foi bastante assistido, tendo quase sempre algo em torno de duas mil pessoas *online*, o que foi considerada uma boa estimativa para embasar o estudo deste trabalho.

Os arquivos foram salvos na época no formato “.log”, ou seja, de possível leitura por programas de edição de texto. Para isso foi utilizado o programa *Chatty*, uma ferramenta conhecida para gerenciar o bate-papo dos canais do *Twitch*. Com ele, qualquer pessoa pode ter acesso às mensagens que são escritas e, caso seja moderador, acesso às ferramentas de moderação de usuários, como:

- Deletar as mensagens;
- Mutar um usuário e impedir que ele envie mensagens por um período que pode ser de 5 segundos a 10 minutos de penalidade. Esse período também pode ser personalizado dependendo de como o moderador deseja;
- Ter acesso ao histórico das mensagens do usuário;
- Enquanto ele estiver aberto no período da transmissão, os moderadores têm acesso às mensagens que foram deletadas tanto por intervenção humana quanto automáticas;

- Poder salvar o bate-papo da transmissão no dia que aconteceu;
- Permitir entender os *emotes* do *Twitch*. No *Twitch*, os *emojis* que as pessoas comumente usam são chamados de *emotes*. Os que são disponíveis ao público são uma série de imagens de eventos que ficaram popularmente conhecidos no serviço²⁵.

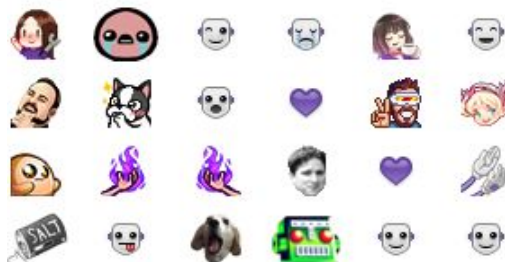


Figura 5: exemplos de *emotes* do *Twitch*. Fonte: Twitch.

Por causa do formato em que as conversas foram salvas, toda a diagramação do *Twitch* foi perdida, ficando apenas o conteúdo da mensagem. Apesar disso, para o propósito deste estudo, a diagramação é irrelevante pois estamos analisando apenas os conteúdos das mensagens. Por fim, vale ressaltar que o *Chatty* só tem acesso às mensagens moderadas se a pessoa estava junto à transmissão no dia em que ela ocorreu. Caso tente usá-lo em uma transmissão já encerrada, ele não consegue recuperar as mensagens que foram apagadas.

Feito isso, as mensagens foram colocadas em uma planilha para avaliar:

- A quantidade de mensagens enviadas em um dia de transmissão;
 - Quantas mensagens foram feitas por humanos;
 - Quantas mensagens foram enviadas pelos *bots* da transmissão.
 - Quantas dessas mensagens foram moderadas por meios automáticos;
 - Quantas mensagens foram moderadas manualmente (por meio de intervenção humana);
 - Total de mensagens moderadas.
 - Das mensagens moderadas, quantas delas se encaixam em cada categoria analisada (machismo, racismo, homofobia e violência verbal);
 - Quantas delas são consideradas *spam* ou profanidade (mensagens moderadas por possuírem palavrões).

²⁵ No caso do *Chatty*, ele consegue interpretar o texto do *emote* e transformar em desenho. Alguns outros serviços mostram apenas o texto, dificultando a interpretação da mensagem. Por exemplo, em vez de mostrar um desenho, aparece escrito: *BegWan*.

Terminando como a tabela de exemplo:

| Dados da Transmissão da Overwatch Contenders Sul América do dia DD/MM/AAA | |
|---|---|
| Jogos que foram transmitidos e seu placar final | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: |
| Total de mensagens enviadas | Machismo |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | Racismo |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | Homofobia |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | Violência verbal |
| Total de mensagens moderadas manualmente | <i>Spam</i> |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | Profanidade |

Tabela 1: Exemplo de tabela com o resumo dos dados mais relevantes da transmissão analisada.

Mensagens que se encaixavam em mais de uma categoria ficaram categorizadas em apenas uma, tentando buscar a raiz da violência. Por exemplo, no caso de uma pessoa que teve uma mensagem excluída por motivos de profanidade, mas a real razão era que estava agredindo uma mulher, a mensagem foi classificada como machismo.

Uma breve explicação sobre o *bot* utilizado nas transmissões: o nome do aplicativo é *Moobot* e possui algumas funções, dentre elas a de informar a transmissão de promoções, eventos e apresentadores. Outra função dele também é moderar previamente mensagens enviadas, já apagando no momento em que são enviadas. Alguns dos requisitos para as mensagens serem moderadas:

- Palavras pré-determinadas (palavrões e algumas outras palavras selecionadas pela equipe dependendo de como são utilizadas);
- Excesso de *emotes*;
- Excesso de capitalização das palavras (escrever tudo em maiúsculas);
- Endereços eletrônicos;

Com isso, as tabelas estarão na área de análise neste memorial.

As definições de cada um dos tipos de violência pode ser vista no quadro:

| Categorias de violência moderadas e suas definições | |
|---|--|
| Violência | Definição |
| Injúria racial | Tratada no artigo 140 do Código Penal Brasileiro ²⁶ , é quando uma ou mais vítimas são ofendidas pelo uso de “elementos referentes à raça, cor, etnia, religião e origem”. |
| Homofobia | Pelo julgamento do STF em junho de 2019, homofobia pode ser enquadrada no crime de racismo. Segundo a decisão da Corte: “praticar, induzir ou incitar a discriminação ou preconceito” em razão da orientação sexual da pessoa poderá ser considerado crime ²⁷ . |
| Machismo | O machismo é a violência contra o gênero feminino. Ele é proveniente das tentativas de dominação, de controle e de exploração dos corpos das mulheres, suas condutas, sua autonomia e suas liberdades (SOUSA; SCHEIDWEILER; MONTENEGRO, 2017). |
| Violência verbal / Liberdade de expressão | Injúrias, insultos, xingamentos, ataques pessoais, difamação e palavrão (CUNHA, 2013). |
| Profanidade | Qualquer tipo de palavras que possam ser interpretadas como palavrão e/ou palavras que foram colocadas em filtros para não serem ditas no <i>chat</i> , que não foram direcionadas com o propósito de agredir algo, alguém ou um grupo. Exemplo de palavras que estão no filtro: puta, caralho, pica. Esse termo foi escolhido porque o próprio <i>bot</i> categoriza suas ações nessa categoria. |
| <i>Spam</i> | Todo tipo de mensagem que se exceda em <i>emojis</i> ; que possuam <i>links</i> que não sejam compartilhados pela equipe de transmissão; que façam propaganda ou divulgações de produtos ou afins que não tenham a ver com a transmissão. |

Tabela 2: Tipos de violência moderados e suas definições resumidas.

²⁶ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm>. Acesso em: 17 set. 2020.

²⁷ Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=414010>>. Acesso em: 17 set. 2020.

5. ANÁLISE DOS CHATS

As conversas estudadas foram feitas na Temporada 1 da *Overwatch Contenders South America 2019*, durante o período de 11 de março de 2019 até 6 de maio de 2019.

O local de transmissão foi a plataforma de *streaming Twitch*. Na época, para um espectador poder participar do bate-papo, além da conta do *Twitch* precisava vincular sua conta da *Battle Net*²⁸. A própria *Blizzard* se pronunciou sobre isso dizendo que era uma maneira de melhorar “a experiência do usuário”. A iniciativa, que deveria ser apenas um teste, acabou perdurando no período das transmissões da *Overwatch Contenders*²⁹.

As partidas na primeira temporada eram divididas em quatro mapas, sendo que cada vitória em um mapa valia um ponto. Quem tivesse a maior pontuação, passava para a próxima etapa.

Parte da transmissão recebe moderação de um *bot*, o *Moobot*, que silencia automaticamente certas mensagens que considera ofensivas ou *spam*. Outra categoria é a da profanidade, que são mensagens com palavrões que foram proferidos sem estar em situação de agredir alguém. Por exemplo, pessoas podem usar essas palavras como exaltação a jogadas que foram bonitas ou inacreditáveis.

A análise de cada bate-papo está a seguir, dividida por datas e partidas, com o placar de cada jogo entre parênteses:

²⁸ *Battle net* é o nome de uma conta *Blizzard*, empresa responsável pelo jogo *Overwatch*.

²⁹ Disponível em:

<<https://www.polygon.com/2018/12/27/18158184/blizzard-twitch-chat-battle-net-overwatch-contenders>>

Acesso em: 16 nov. 2020.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 11/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|------------|
| Lowkey X Caverna E-Sports | | (4) X (0) | |
| INTZ X Clarity | | (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 3050 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2945 | Machismo | 11 (27,5%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2822 (95,83%) | Racismo | 0 (0) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 123 (4,17%) | Homofobia | 0 (0) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 24 (0,71%) | Violência verbal | 3 (7,5%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 16 (0,57%) | <i>Spam</i> | 13 (32,5%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta | 40 (1,42%) | Profanidade | 13 (32,5%) |

Tabela 3: Tabela com o resumo da transmissão do dia 11/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Das mensagens com violência, uma foi moderada pelo *bot* por usar palavras contra pessoas. Uma moderada de forma manual foi xenófoba, pois a pessoa xingou a transmissão utilizando o termo em espanhol “*pendejos*” e a outra foi de uma pessoa que disponibilizou um telefone pessoal de um jogador na transmissão.

Houve 13 mensagens de *spam*, sendo cinco moderadas manualmente (propaganda de outros canais, produtos, compartilhamento de endereços eletrônicos).

Das mensagens machistas, duas foram moderadas pelo *bot* por identificar palavras-chaves e nove foram moderadas manualmente. Nesse dia, algumas pessoas entraram no canal para difamar uma mulher que estava namorando um dos jogadores dos times. A equipe de moderação demorou a entender o que estava acontecendo. Um exemplo de uma das falas que estava acontecendo:

“oi eu sou a XXXXX, sou sua amiga mas se vc n me boostar³⁰ eu vou te difamar no twitter...”

³⁰ Termo usado para dar energia a um jogador e ele poder ficar mais forte dentro do jogo.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 13/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Isurus X Xten | | (1) X (3) | |
| UP X Fury | | (1) X (3) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1688 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 4841 | Machismo | 2 (3,57%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 3586 (96,11%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 112 (2,31%) | Homofobia | 2 (3,57%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 41 (1,14%) | Violência verbal | 8 (14,29%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 15 (0,42%) | <i>Spam</i> | 15 (26,79%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 56 (1,56%) | Profanidade | 15 (51,79%) |

Tabela 4: Tabela com o resumo da transmissão do dia 13/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia, há destaque para dois dos casos categorizados como violência verbal. Uma contra argentinos identificados pelo *bot* e outra contra um brasileiro usando a palavra “*pendejo*”, silenciada manualmente. Outro dois casos de violência também eliminados pelo *bot* foram o de uma pessoa agredindo os apresentadores da transmissões e o de uma pessoa agredindo os times que estavam jogando.

O curioso das transmissões é notar as pessoas enviando mensagens no limite para não serem moderadas, mas em que pode haver uma segunda interpretação. Por exemplo, a mensagem abaixo foi enviada no dia analisado. Ela não foi moderada porque cai na tênue linha em que pode haver uma interpretação diferente, mas se olhar a mensagem em si, não há motivos aparentes para moderar a frase:

“*Neil tem um jeito diferente de bater esse martelo poderoso ele sacode sem olhar e nao existe pena que coisa absurda esse homem martelando feito pedreiro experiente adoro o Neil nossa senhora da marreta sem cabo abençoe*”

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 18/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Lowkey X Clarity | | (4) X (0) | |
| Caverna X Xten | | (0) X (4) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 2667 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2560 | Machismo | 4 (12,12%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2438 (95,23%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 122 (4,77%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 21 (0,86%) | Violência verbal | 7 (21,21%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 12 (0,49%) | <i>Spam</i> | 10 (30,30%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta | 33 (1,35%) | Profanidade | 12 (36,36%) |

Tabela 5: Tabela com o resumo da transmissão do dia 18/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia, tivemos como destaque, dentre as mensagens moderadas por violência, um caso de gordofobia contra um dos apresentadores, que foi silenciado manualmente. Duas mensagens agressivas, sendo uma contra time e outra contra apresentadores, também feita manualmente, e uma mensagem contra argentinos que passou pelo crivo manual.

Outro destaque em uma das mensagens de machismo é que um espectador resolveu xingar a Betina, pessoa que ficou icônica fazendo uma propaganda para a Empiricus na época em que houve a transmissão. Essa mensagem foi moderada pelo bot.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 20/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| INTZ X Fury - houve empate em um mapa. Isurus X UP | | (1) X (2) (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1438 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2480 | Machismo | 1 (3,13%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2327 (93,83%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 153 (6,17%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 18 (0,77%) | Violência verbal | 4 (12,50%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 14 (0,60%) | <i>Spam</i> | 15 (46,88%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 32(1,38%) | Profanidade | 12 (37,50%) |

Tabela 6: Tabela com o resumo da transmissão do dia 20/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Os destaques nesse dia vão para as mensagens de *spam*. As pessoas tentam vender de tudo, desde serviço de *smurfing* - prática de pegar uma conta de baixo nível e evoluí-la até um nível alto - até pessoas tentando fazer comércio dentro do bate-papo, vendendo celulares, carros ou mesmo cursos educativos.

A violência verbal mais uma vez foi contra os apresentadores da transmissão.

O ponto positivo desse dia é que fica clara a ajuda que um moderador pode fazer na transmissão. Várias mensagens trocadas entre os espectadores foram pedidos de informações sobre o campeonato para os moderadores da transmissão.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 25/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Lowkey X Xten. | | (3) X (1) | |
| Clarity X Fury | | (1) X (3) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1438 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 3724 | Machismo | 2 (3,33%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 3945 (93,85%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 229 (6,15%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 22 (0,63%) | Violência verbal | 23 (38,33%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 38 (1,09%) | <i>Spam</i> | 29 (48,33%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta | 60 (1,72%) | Profanidade | 6 (10%) |

Tabela 7: Tabela com o resumo da transmissão do dia 25/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia, houve o confronto das duas maiores equipes no campeonato na época: *Lowkey* e *Xten*. As torcidas de ambas estavam sendo agressivas uma com a outra na sala. Muitos dos insultos eram xenófobos pois a *Xten* tinha jogadores argentinos.

Em um determinado momento, as pessoas resolveram atacar o estado do Rio de Janeiro, perpetuando preconceitos de ser uma região marginalizada e fazendo comentários em relação a balas perdidas.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 27/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|------------|
| Caverna X UP | | (0) X (4) | |
| INTZ X Isurus | | (0) X (4) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1350 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 1525 | Machismo | 2 (11,11%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 1417 (92,92%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 229 (6,15%) | Homofobia | 2 (11,11%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 10 (0,71%) | Violência verbal | 2 (11,11%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 8 (0,56%) | <i>Spam</i> | 7 (38,89%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 18 (1,27%) | Profanidade | 5 (27,78%) |

Tabela 8: Tabela com o resumo da transmissão do dia 27/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia houve comentários transfóbicos, sendo enviada até uma arte em *ASCII* representando uma mulher trans de maneira pejorativa.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 27/03/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Lowkey X Fury | | (3) X (2) | |
| Xten X UP | | (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1680 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 4841 | Machismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 4729 (97,69%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 112 (2,31%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 10 (0,71%) | Violência verbal | 7 (14,89%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 8 (0,56%) | <i>Spam</i> | 16 (34,04%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 18 (1,27%) | Profanidade | 23 (48,94%) |

Tabela 9: Tabela com o resumo da transmissão do dia 27/03/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia, houve alguns comentários agressivos que foram proferidos. Apesar disso, o clima estava muito amistoso, com pessoas conversando sobre o jogo, trocando dicas, torcendo pelo seu time e mostrando estar se divertindo com a transmissão.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 03/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Clarity X Isurus | | (1) X (3) | |
| Caverna X INTZ | | (3) X (1) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1680 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2237 | Machismo | 2 (6,25%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2157 (96,42%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 80 (3,58%) | Homofobia | 3 (9,38%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 21 (0,97%) | Violência verbal | 3 (9,38%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 11 (0,51%) | <i>Spam</i> | 9 (28,13%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 32 (1,48%) | Profanidade | 15 (46,88%) |

Tabela 10: Tabela com o resumo da transmissão do dia 03/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia, os comentários contra um jogador da partida foram de cunho homofóbico. Também nessa transmissão houve uma onda contra uma das moderadoras do *chat*, fazendo *fakes* com nomes pejorativos contra ela.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 08/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|----------|
| Lowkey X UP | | (4) X (0) | |
| Fury X Isurus | | (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1397 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2248 | Machismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2190 (97,42%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 58 (2,58%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 12 (0,55%) | Violência verbal | 4 (20%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 8 (0,37%) | <i>Spam</i> | 11 (55%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 20 (0,91%) | Profanidade | 5 (25%) |

Tabela 11: Tabela com o resumo da transmissão do dia 08/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nessa transmissão, algumas frases foram aceitas pela moderação. Por exemplo, expressões falando que o jogo foi fácil para um time sem desmerecer o outro. Um exemplo de mensagem assim que se encaixa nessa descrição é a expressão enviada: “Izi pizi lemon isquizi” sendo uma gíria para a expressão em inglês: “*easy peasy lemon squeezy*”, usada para denotar algo que foi muito fácil.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 10/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Xten X INTZ | | (4) X (0) | |
| Clarity X Caverna | | (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 2235 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2378 | Machismo | 1 (1,89%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2230 (93,78%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 148 (6,22%) | Homofobia | 1 (1,89%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 23 (1,03%) | Violência verbal | 8 (15,09%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 30 (1,35%) | <i>Spam</i> | 5 (21,74%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 53 (2,38%) | Profanidade | 30 (56,60%) |

Tabela 12: Tabela com o resumo da transmissão do dia 10/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nessa transmissão, alguns usuários começaram a notar a diferença que uma transmissão com moderadores e *bot* pode fazer. Um exemplo foram as mensagens proferidas nesse dia: “O *chat* já foi melhor, um dia fomos livres” ou “NAZI MODS”, ou seja, uma clara referência a chamar a atitudes de moderadores de “nazistas” por estarem atuando em cima do *chat*.

Outro tipo de mensagem que foi moderada manualmente “na minha época o chat podia mandar p***** para todo lado #pas!”. O comportamento nessa mensagem é que a pessoa acredita que era melhor mandar desenhos de órgãos fálcos quando era liberado.

A mensagem acima foi moderada pelo bot por profanidade. Outro destaque é que as pessoas tentam “burlar” as regras de moderação enviando símbolos ou *emojis* para não serem pegos, como o exemplo: “Agon é pic³/₄a”. Agon é o nome de um dos jogadores.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 15/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Lowkey X Isurus | | (3) X (1) | |
| UP X INTZ | | (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 2235 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 2577 | Machismo | 1 (1,89%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 2429 (94,26%) | Racismo | 1 (1,89%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 148 (5,74%) | Homofobia | 1 (1,89%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 18 (1,43%) | Violência <i>online</i> | 11 (20,75%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 17 (1,35%) | <i>Spam</i> | 14 (47,17%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 35 (2,79%) | Profanidade | 39 (73,58%) |

Tabela 13: Tabela com o resumo da transmissão do dia 15/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Neste dia, nada foi identificado que seja pertinente aos objetivos da pesquisa.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 17/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Fury X Caverna | | (4) X (0) | |
| Xten X Clarity | | (4) X (0) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 2235 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 1360 | Machismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 1256 (92,35%) | Racismo | 1 (2,86%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 104 (7,65%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 18 (1,43%) | Violência verbal | 9 (25,71%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 17 (1,35%%) | <i>Spam</i> | 5 (14,29%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 35 (2,79%) | Profanidade | 20 (57,14%) |

Tabela 14: Tabela com o resumo da transmissão do dia 17/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nessa transmissão, entraram muitos usuários falantes de língua espanhola para agredir os falantes de língua portuguesa no *chat*. O caso de racismo foi de um usuário se dizendo ser negro e que, por isso, podia roubar as pessoas.

Quartas de final

Agora começa a temporada decisiva do campeonato. Nas quartas de final, a pontuação foi melhor de cinco, ou seja, o time que fizesse três pontos primeiro ganhava. A final foi uma partida de melhor de sete, onde ganhava o time que fizesse quatro pontos primeiro.

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 29/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|----------|
| Isurus X UP | | (3) X (1) | |
| Fury X Intz | | (3) X (1) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 2848 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 3365 | Machismo | 1 (2%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 3213 (95,48%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 152 (4,52%) | Homofobia | 0 (0%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 25 (0,79%) | Violência verbal | 19 (38%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 25 (0,79%) | <i>Spam</i> | 10 (20%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 50 (1,56%) | Profanidade | 20 (40%) |

Tabela 15: Tabela com o resumo da transmissão do dia 29/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

No cenário do *Overwatch* competitivo, há um brasileiro de apelido “Hydration” que joga no maior torneio do jogo, o *Overwatch League*. Nesse dia, o bate-papo estava agredindo muito o jogador porque ele não joga pelo Brasil, mas sim pelos times norte-americanos.

Nesse dia, também entraram pessoas falantes da língua espanhola para implicar com os moderadores e a transmissão, trazendo palavrões na língua e agredindo as pessoas.

Inclusive, nesse período, estava perto do lançamento do *blockbuster* “Vingadores: Ultimato”. O filme acabou sendo vazado na internet e pessoas estavam espalhando *spoiler*, em vários lugares, como no bate-papo da partida. Uma das atividades dos moderadores, nesse período, era controlar os comentários sobre isso. Esses comentários foram categorizados aqui como violência pois, apesar do conteúdo da mensagem não conter nada de violência, elas geraram um ambiente hostil e de indignação dentro do *chat*. Esse tipo de atitude foi encontrada nos dias posteriores também.

Semifinal

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 30/04/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Lowkey X Isurus | | (3) X (1) | |
| Xten X Fury | | (2) X (3) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 1965 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 5559 | Machismo | 5 (4,17%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 5256 (94,55%) | Racismo | 0 (0%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 303(5,45%) | Homofobia | 4 (3,33%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 69 (1,31%) | Violência verbal | 25 (20,83%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 51 (0,97%) | <i>Spam</i> | 41 (34,17%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 120 (2,28%) | Profanidade | 45 (37,5%) |

Tabela 16: Tabela com o resumo da transmissão do dia 30/04/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Os ataques contra os brasileiros e o “Hydration” nesse dia foram ainda mais fortes porque tinha sido anunciada a Copa do Mundo do *Overwatch*³¹, que seria no final do ano de 2019. As pessoas estavam menosprezando o Brasil dizendo que ele não iria conseguir uma vaga para ir. A seleção brasileira conseguiu a classificação e participou do campeonato mundial.

Um assunto, nesse dia, sobre o qual os moderadores tiveram que ficar atentos, foi o envio de mensagens #LulaLivre. No dia 5 de abril de 2019, o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva havia sido preso. Por causa disso, o bate-papo foi inundado de mensagens sobre esse assunto e tiveram que ser moderadas pois estavam prejudicando a interação com o campeonato. Essas mensagens foram classificadas como *spam*.

³¹ Disponível em:

<<https://playoverwatch.com/pt-br/news/22944574/anunciando-a-copa-mundial-de-overwatch-2019/>>. Acesso em: 16 nov. 2020.

Um aspecto para se notar é como os moderadores têm que se adaptar às mensagens enviadas. Por exemplo, na comunidade do *Overwatch* quando alguém quer diminuir ou menosprezar a habilidade de outra pessoa, diz que ela é “bronze”. O motivo disso é que no modo competitivo de *Overwatch* os jogadores são divididos em categorias, como mostrado a seguir:



Figura 7. Categorias. Fonte: eSports Tales.

A menor classificação é bronze e, por causa disso, pessoas começaram a agredir as outras utilizando-se do nome dessa classificação. Mensagens nesse contexto foram classificadas como “violência”.

Final

| Dados da Transmissão da <i>Overwatch Contenders South America</i> do dia 06/05/2019 | | | |
|---|---------------|---|-------------|
| Lowkey X Fury | | (3) X (1) | |
| Quantidade de pessoas assistindo à transmissão | | 2769 | |
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 9734 | Machismo | 2 (1,03%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 9314 (95,69%) | Racismo | 1 (0,70%) |
| Total de mensagens enviadas por bots | 420 (4,31%) | Homofobia | 5 (2,58%) |
| Total de mensagens moderadas por bot | 142 (1,52%) | Violência verbal | 15 (7,73%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 52 (0,56%) | Spam | 79 (40,72%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 194 (2,08%) | Profanidade | 91 (46,91%) |

Tabela 17: Tabela com o resumo da transmissão do dia 06/05/2019. Elaborada pela própria autora com base na análise das mensagens do bate-papo.

Nesse dia, além da final, os moderadores tiveram que ficar atentos em razão dos *spoilers* de *Game of Thrones*, série que estava sendo exibida pelo canal HBO.

Em um determinado momento, um dos apresentadores tentou elogiar a performance de uma das jogadoras, de apelido “Win98”, e acabou fazendo um comentário machista durante a transmissão, comparando a performance dela dizendo que “era tão boa quanto outro jogador (que atuava na mesma classe que ela: curandeiro)”. O bate-papo, felizmente, notou o comentário, mas não foram enviadas mensagens machistas sobre isso. Pelo contrário, acabaram criticando a atitude do apresentador.

5.1 Resultados

Depois de ter analisado todos os bate-papos e classificado todas as mensagens, foi possível fazer uma tabela com o resultado final de todos os arquivos estudados.

Segue a tabela com a apuração de todos os dias, consolidando o total de mensagens enviadas, mensagens moderadas, quantas foram por *bots*, quantas foram manualmente e a quantidade total de violência, *spam* e profanidade realizada na Temporada 1 de 2019 da *Overwatch Contenders South America*.

| Dados Consolidados da 1ª Temporada da <i>Overwatch Contenders South America</i> 2019 | | | |
|--|-----------------|---|--------------|
| Estatísticas gerais da transmissão: | | Número de mensagens moderadas de acordo com seu conteúdo: | |
| Total de mensagens enviadas | 51.264 (100%) | Machismo | 34 (4,03%) |
| Total de mensagens enviadas por pessoas | 48.859 (95,31%) | Racismo | 3 (0,36%) |
| Total de mensagens enviadas por <i>bots</i> | 2.405 (4,69%) | Homofobia | 18 (2,14%) |
| Total de mensagens moderadas por <i>bot</i> | 509 (1,04%) | Violência verbal | 148 (17,56%) |
| Total de mensagens moderadas manualmente | 334 (0,68%) | <i>Spam</i> | 287 (34,05%) |
| Total de mensagens fora das regras de conduta (moderadas) | 843 (1,73%) | Profanidade | 351 (41,64%) |

Tabela 18: Tabela com os dados de moderação consolidados de todas as transmissões da 1ª Temporada da *Overwatch Contenders South America* 2019. Elaboração da própria autora.

Gráficos

A seguir, alguns gráficos sobre a moderação e análises.

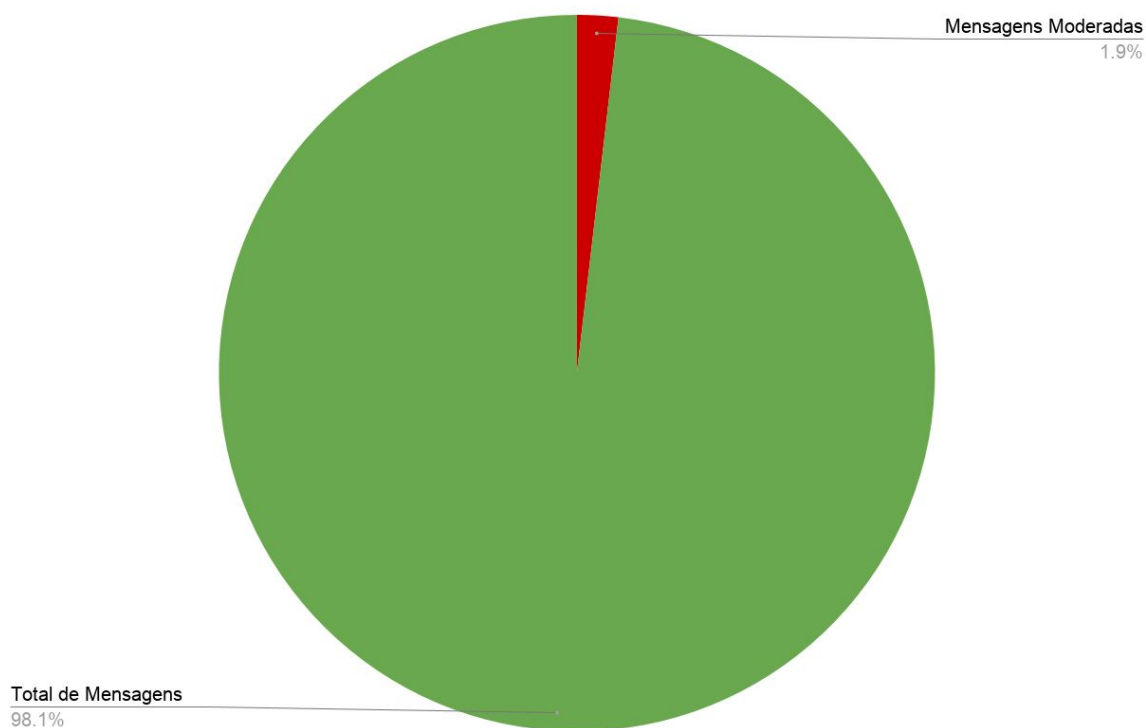


Gráfico 1: Quantidade de mensagens enviadas com quantidade de mensagens moderadas.

Acima, o gráfico 1 é uma análise da quantidade de mensagens moderadas nos dias analisados dos bate-papos em relação à quantidade de mensagens não moderadas. Nota-se que, durante quinze dias de transmissão, 1,9% do total de mensagens enviadas foram moderadas.

Depois, foi feita uma análise de total de mensagens moderadas manualmente nos dias analisados. É o gráfico 2 que está a seguir:

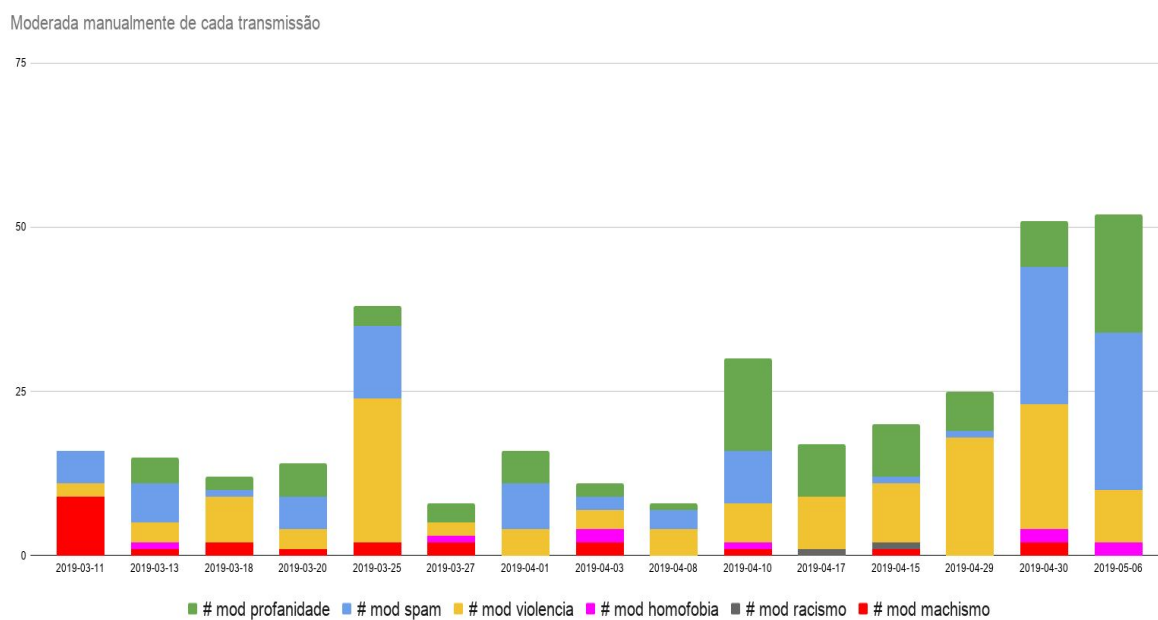


Gráfico 2: Mensagens moderadas manualmente em cada transmissão e suas categorias.

Nele é mostrado que um moderador humano é mais eficaz em identificar mensagens de violências, machismo e homofobia, em comparação ao gráfico do *bot* a seguir (gráfico 3).

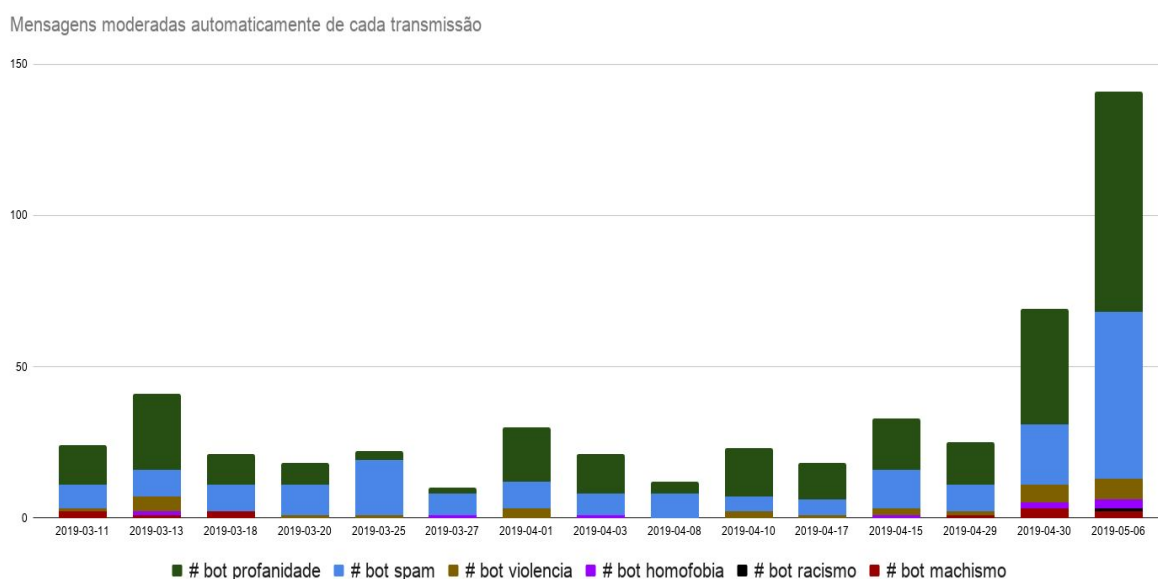


Gráfico 3: Mensagens moderadas pelo *bot* em cada dia de transmissão.

As mensagens moderadas automaticamente nas quais o *bot* atua são, em sua grande maioria, *spam* ou profanidade. Porém, até quando a transmissão tem muitas mensagens enviadas, como no último dia de campeonato, o *Moobot* consegue atuar em cima de mensagens homofóbicas e machistas. Isso acontece porque ele tem filtros para encontrar palavras relacionadas a esse tipo de violência (como “puta” e “viado”).

Com isso, foi feita uma comparação unindo esses dois gráficos para ter uma ideia da moderação manual em relação à moderação automática em cada dia.

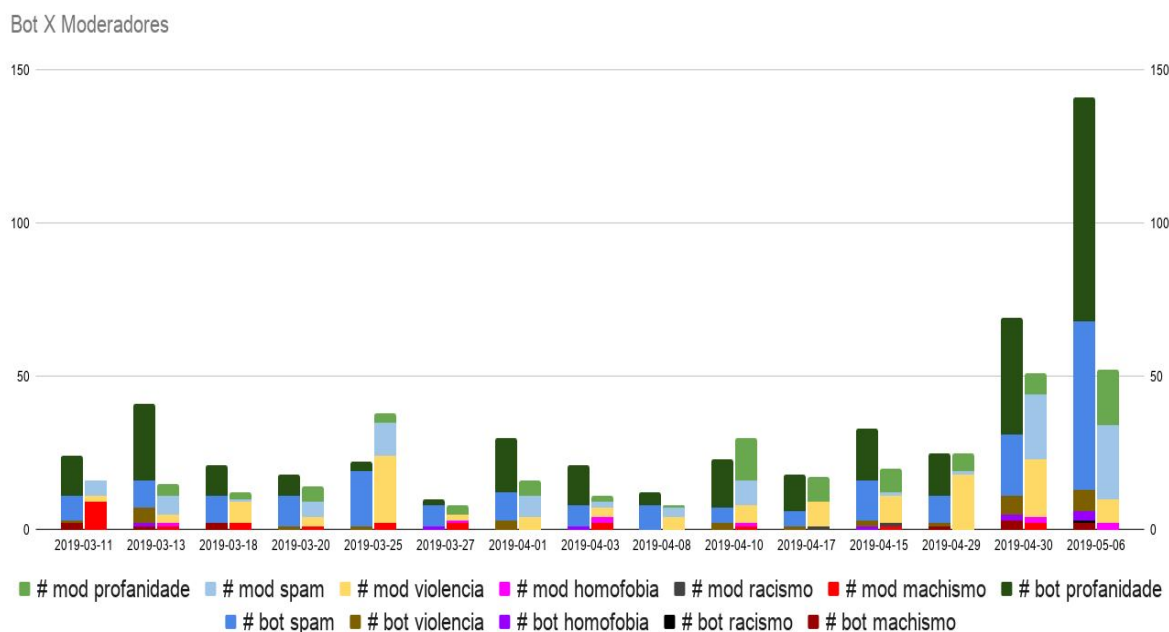


Gráfico 4: União dos gráficos 2 e 3, com as barras que estão à esquerda em cada dia sendo as mensagens moderadas pelo *bot* e as barras que estão à direita as mensagens moderadas manualmente.

No gráfico 4, as barras da esquerda, em cada dia, são as mensagens moderadas pelo *bot* e suas categorias. As barras que se encontram à direita em cada dia foram mensagens moderadas manualmente e suas categorias.

Mensagens moderadas manualmente X Mensagens moderadas por bot

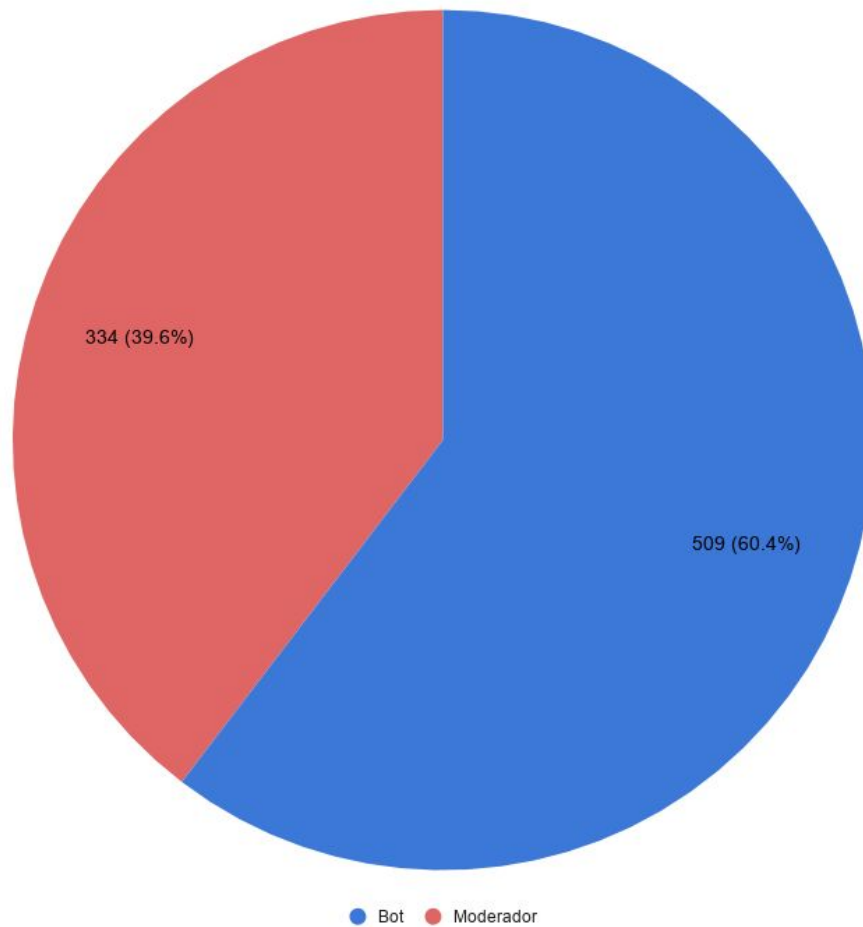


Gráfico 5: Do total de mensagens moderadas, quantas foram feitas manualmente X quantas foram feitas automaticamente.

No gráfico 5, podemos ver a porcentagem da quantidade de mensagens em todos os arquivos analisados que foram moderadas por humanos e quantas foram moderadas de forma automática.

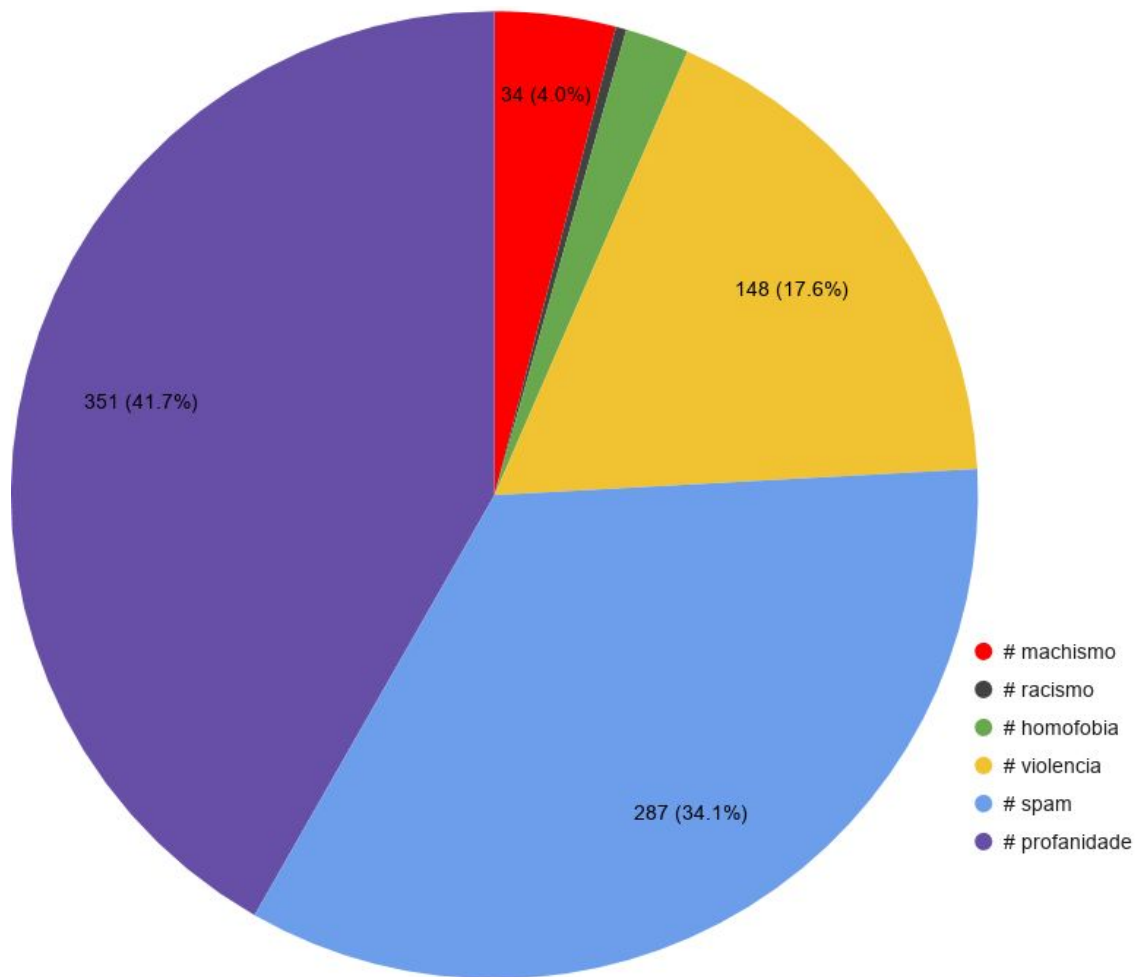


Gráfico 6: Todas as mensagens moderadas em suas categorias.

E, por fim, o gráfico 6 apresenta o resultado de quais categorias foram moderadas e a porcentagem de cada uma delas em todas as análises.

5.2 Discussão sobre os resultados

Apesar de estudarmos apenas uma amostra de somente uma temporada de um campeonato de jogo eletrônico, podemos observar que, mesmo com atitudes de moderação e conexão de contas vinculadas, ainda há comportamentos violentos relacionados a grupos de minorias e entre seus pares. Os participantes da *Contenders*, quando querem ofender alguém ou um grupo, fazem-no xingando em comparação a mulheres, pessoas LGBTQIA+ ou menosprezando alguém por sua raça ou local de origem: “agiu desse jeito porque é preto/nordestino/argentino”.

E mesmo não sendo o intuito do trabalho, nota-se também a atitude dos profissionais do *chat* em deixar um ambiente agradável, apagando mensagens que não são de certa maneira agressivas, mas que têm o intuito de prejudicar a experiência das pessoas, como no caso em que são divulgados *spoilers* de filmes ou séries. Essa atitude traz um benefício para a empresa, em que o trabalho começa a ser notado pelos jogadores, que percebem que ela se importa em combater o cenário violento. Isso também ajuda para o empoderamento de minorias e fortalecimento da marca, como foi abordado no tópico “Comunicação nas Organizações”.

A análise poderia ser mais profunda levando em consideração os erros que o *bot* cometia, como a frase: “Senhores, bem vindos a final... que jogo!!!”. O *bot* moderou essa mensagem pois a considerou na categoria de “profanidade”.

Também poderia existir um diagnóstico em relação aos palavrões que foram retirados por profanidade, mas que estavam sendo usados de maneira a celebrar acontecimentos em vez de ser um xingamento contra algo ou alguém. Por exemplo, “caralho” e “porra” eram moderados pelo *bot*, mas em pouquíssimos momentos foram utilizados com o intuito de xingar algo ou alguém.

Outro detalhe a reparar é que alguns usuários que foram moderados durante uma transmissão repetem os comportamentos em transmissões seguintes. Então mesmo tendo a ação de moderação aplicada sobre eles, em outros dias eles continuam tendo as mesmas atitudes para serem moderados novamente.

Em matéria de comunicação, é claro que a *Blizzard* se preocupa com quem escolher dentro da apresentação para representar sua empresa, pois se importa com a imagem transmitida. É notável que os apresentadores não são agressivos, algo explícito até nas redes sociais públicas deles.

Apesar da existência da legislação no Brasil que ampara que esses comentários não sejam proferidos ou, se sim, que haja uma punição para quem proferiu, em nenhum momento das partidas analisadas houve uma denúncia contra os participantes. Também não há registro de acusação em nenhum dos documentos aos quais esse estudo teve acesso. Os motivos sobre isso não foram abordados nesse estudo pois implicaria em pesquisar se as pessoas conhecem essa legislação e sabem seus direitos.

E, por fim, apesar de não ter sido possível analisar profundamente o uso da Comunicação Não-Violenta nos *chats*, há indícios de que os moderadores a usam, principalmente o quarto componente listado na CNV: “pedindo aquilo que enriquecerá as nossas vidas”. Quando conversam com o público para evitar certos termos, eles fazem de forma clara e positiva para ações concretas. Esse tipo de comportamento reflete em atitudes positivas, com o público evitando o uso de mensagens que são moderadas. Por exemplo, “boludo” é uma palavra que teve seu uso diminuído porque era bloqueada pelos *bots*. Os moderadores explicaram ao público que ela poderia ser interpretada com um teor pejorativo. Atualmente, a comunidade que participa das transmissões da *Overwatch Contenders* se referem aos *hispanohablantes* de “manitos”, demonstrando que houve uma mudança de comportamento por causa da atuação da moderação e equipe de transmissão.

6. CONCLUSÕES

Este trabalho observou as formas de comunicação presentes durante as transmissões *online* de jogos eletrônicos, com o estudo de caso do campeonato *Overwatch Contenders South America* de 2019, analisando as mensagens trocadas entre os espectadores, que foram qualificadas de acordo com seus diferentes teores de conteúdo violento. O objetivo foi entender qual o papel das diferentes formas de mediação e interferência por parte das empresas responsáveis pelos jogos eletrônicos e campeonatos, para coibir estas manifestações inadequadas, bem como os impactos da aplicação da Comunicação Não-Violenta por parte dos profissionais envolvidos.

Tendo em vista as análises apresentadas, pode-se afirmar que a transmissão deste campeonato é, em sua maior parte, um evento seguro e amigável para os espectadores; o trabalho realizado pela empresa *Blizzard* de monitoramento e mediação do *chat* de transmissão foi avaliado neste estudo como satisfatório, embora haja aspectos que possam ser melhorados.

Os aspectos tidos como positivos são: (1) adequar suas ferramentas de plataforma, de modo a abrigar moderadores humanos e (2) responsabilização pela postura dos apresentadores contratados.

Como apontado pela pesquisa, a mudança para a plataforma *Twitch* permitiu que a moderação humana complementasse aquela feita por *bots*, valendo-se dos mecanismos legais da ferramenta em relação às publicações violentas. Além dessa melhoria, os moderadores humanos também adquiriram a função de informar sobre o campeonato, amparar os espectadores e participar da comunidade, tornando a experiência como um todo mais acolhedora.

A atuação dos moderadores, para além de evitar a propagação das mensagens impróprias ocultando-as, consiste no diálogo com os espectadores através dos canais de bate-papo (o moderador aparece sinalizado por um ícone ao lado do nome de usuário, com o desenho de uma espada).



Figura 8. Ícone. Fonte: Acervo próprio.

A comunicação acontece nesse segundo momento no intuito de ajudar o participante a entender os motivos pelos quais a publicação teria sido moderada, contribuindo assim para que o incidente não se repita, e promovendo uma participação no *chat* mais

saudável por parte dos usuários abordados. Embora não tenha sido um quesito levado em consideração durante as análises, pois não era o foco desse memorial, é válido mencionar o respeito aos moderadores por parte do público. Por exemplo, eles agradeceram e apoiaram a moderação por estarem apagando os comentários *spoilers* do filme “Vingadores: Ultimato”.

Os apresentadores também exercem essa função de amparo à comunidade, como tal, devendo apresentar posturas respeitadas, éticas e amigáveis, considerando-se que o desempenho dessa atividade esteja dentro do escopo de responsabilidade intelectual e moral da empresa e de todos os envolvidos com a promoção do campeonato. Esse compromisso de responsabilidade foi acatado durante o evento de 2019, onde os colaboradores demonstraram senso de humor sem resquício de agressividade (excetuando-se apenas um comentário feito na apresentação durante toda a transmissão da primeira temporada).

Assim, fica evidente o interesse da *Blizzard* por uma imagem pública positiva da empresa, de seus produtos, eventos e associados, refletida na postura de seus moderadores e apresentadores, não apenas durante o campeonato estudado, mas também em transmissões oficiais de outros jogos de sua produção.

Através deste estudo de caso, foi possível responder o questionamento motivador da pesquisa: se há alguma forma de atuação da Comunicação no auxílio ao combate à violência virtual; como essa atuação se caracterizaria e que ferramentas podem ser aplicadas para contribuir para um ambiente de convivência seguro.

Comprovou-se também a importância destes colaboradores e de sua atuação, que deve estar paralela à imagem que a empresa deseja exibir, alinhada aos seus princípios de conduta. É necessário que o profissional tenha uma visão holística de público, produto e empresa; ou seja, embasada nos princípios da Comunicação Organizacional (CO), definida por Kunsch (2003) como a análise do sistema de uma organização e seu funcionamento, para configurar a comunicação com seus diferentes públicos.

Em adição a isso, aponta-se como ferramenta útil para o profissional de moderação a Comunicação Não-Violenta (CNV), cujos componentes são essenciais para a identificação do conteúdo primordial contido em uma mensagem violenta, suas motivações, com isso preparando melhor o moderador para o diálogo com os participantes de forma eficiente, propiciando a todos uma experiência humanizada e, de forma geral, mais proveitosa.

Particularmente, ao realizar esse trabalho pude esclarecer muito mais o meu papel como jogadora e profissional na área de jogos. Agora, graças ao conhecimento adquirido durante esses anos de graduação e com a elaboração desse trabalho, tenho as ferramentas

necessárias para combater a violência encontrada nesses ambientes e conseguir partilhar meu conhecimento com os próximos de forma que possamos atuar juntos para fortalecer a comunidade de forma amistosa e receptiva.

Outro fato relacionado à minha graduação que pude notar foi a minha performance como moderadora, preocupando-me em transmitir a imagem da empresa de maneira idônea, ao mesmo tempo em que observo o sentimento do público em relação ao relacionamento dele com a *Blizzard* e seus produtos.

Por fim, é imperativo que as empresas de jogos assumam a responsabilidade pelo bem estar do público que frequenta suas transmissões *online*. Em retrospecto: as ferramentas que demonstraram eficiência dentro do campo de estudo da Comunicação são a moderação, especialmente aquela feita combinando moderadores mecânicos e humanos, usando os princípios de CO e CNV e a diminuição das possibilidades de anonimato nas publicações.

Se mais empresas se comprometerem com estas propostas, haverá certamente diminuição na violência exercida durante engajamento em jogos eletrônicos.

7. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Silvio. **Racismo estrutural: feminismo plurais**. São Paulo: Pólen, 2019. 264 p.

ARARUNA, Lethicia Silva. **O machismo não é uma piada**. 2016. 32 f.

ATEMAN, Carole. **O contrato sexual**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993. 345 p.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. 279 p.

BARTHS, Camila C.; MÜLLER, Karla M.. Humanização em hospitais públicos universitários: o papel da gestão da comunicação organizacional. In: **XIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas**, 2019, São Paulo. Artigo. São Paulo: Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas (Abrapcorp), 2019. p. 1-15. Disponível em <[http://abrapcorp.org.br/site/manager/arq/\(cod2_22683\)CamilaBarths_KarlaMuller_GT4_Abrapcorp2019.pdf](http://abrapcorp.org.br/site/manager/arq/(cod2_22683)CamilaBarths_KarlaMuller_GT4_Abrapcorp2019.pdf)> Último acesso em 22/11/2020.

BENNETT, Jessica. **Clube da luta feminista: um manual de sobrevivência (para um ambiente de trabalho machista)**. São Paulo: Fábrica 231, 2018. 336 p.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 4a. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

BRASIL. SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **STF enquadra homofobia e transfobia como crimes de racismo ao reconhecer omissão legislativa**. 2019. Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=414010>> Último acesso em 22/11/2020.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Injúria racial**. 2017. Disponível em <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-se-manual/injuria-racial>> Último acesso em 22/11/2020.

CABRAL, Hildeliza Lacerda Tinoco Boechat; ASSUNÇÃO, Caroline Oliveira de. **Hate Speech: o direito fundamental à liberdade de expressão e seus limites**. Disponível em <http://www.editoramagister.com/doutrina_24273022_HATE_SPEECH_O_DIREITO_FUN>

[DAMENTAL_A_LIBERDADE_DE_EXPRESSAO_E_SEUS_LIMITES.aspx](#)> Último acesso em 22/11/2020.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. 380 p.

FERRARI, Maria Aparecida. Relações Públicas: gestão estratégica de relacionamentos. In: KUNSCH, Margarida Maria Khroling (org.). **Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais aplicados**. São Paulo: Summus, 2016.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Meridional, 2011. 239 p.

FRYLING, Meg et al. Cyberbullying or Normal Game Play? Impact of age, gender, and experience on cyberbullying in multi-player online gaming environments: perceptions from one gaming forum. **Journal Of Information Systems Applied Research**, Estados Unidos, v. 1, n. 8, p. 4-18, abr. 2015. Disponível em <<http://jisar.org/2015-8/N1/JISARv8n1p4.pdf>> Último acesso em 22/11/2020.

HAMARI, Juho. SJÖBLOM, Max. What is eSports and why do people watch it? In: **Internet Research**. 2017; Vol. 27, No. 2. pp. 211-232. Disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/70af/2e9b101be2c2c49c49b0c1c6e176a4b353fe.pdf?_ga=2.130034119.976664396.1606089399-696621835.1606089399> Último acesso em 17/09/2020.

JUNQUEIRA, Rogério. Homofobia: limites e possibilidades de um conceito em meio a disputas. **Bagoas: estudos gays - gêneros e sexualidades**, vol. 1, nº 1, Natal-RN, jul-dez 2007, pp.145-65.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo, Summus, 2003.

LO, Claudia. **When All You Have is a Banhammer: the social and communicative work of volunteer moderators**. 2018. 87 f. Dissertação de Mestrado - Master Of Science In Comparative Media Studies, Department Of Comparative Media Studies. Universidade de Swarthmore, Massachusetts, 2018.

MURNION, Shane; BUCHANAN, William J.; SMALES, Adrian; RUSSELL, Gordon. Machine learning and semantic analysis of in-game chat for cyberbullying. **Computers & Security**, [S.L.], v. 76, p. 197-213, . jul. 2018. Elsevier BV.

NABUCO, Cristiano. **Psicologia da internet: por que nos tornamos outras pessoas na vida digital**. 2016. Disponível em <<https://cristianonabuco.blogosfera.uol.com.br/2016/10/04/psicologia-da-internet-porque-nos-tornamos-outras-pessoas-na-vida-digital/>> Último acesso em 16/10/2020.

PATEMAN, Carole. **O contrato sexual**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993. 345 p.

PEREIRA, Else Lemos Inácio. **Comunicação integrada, relações públicas e gestão da reputação em ambientes digitais: uma perspectiva crítica**. *Organicom*, São Paulo, v. 12, n. 22, p. 198-208, jan 2015.

PINTO, David; CÁDIMA, Francisco Rui; COELHO, Joana; DIAS, Laura. Novos usos e desafios para os videojogos: streaming, questões de género e assédio online. **Media & Jornalismo**, [S.L.], v. 17, n. 31, p. 165-176, 16 nov. 2017. Coimbra University Press.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALDANHA, Luiz Gustavo de Sousa. **A Estereotipação dos Agentes Políticos na Narrativa Jornalística da Política Brasileira**. TCC (Graduação) - Curso de Ciência Política, Instituto de Ciência Política, Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

SOUSA, Janara Kalline Lopes de. **Gênero e Direito à Comunicação: perspectivas teórico-contextuais sobre a (in)visibilidade dos discursos feministas na esfera pública contemporânea**. Curitiba: Intercom, 2017. 15 p.

_____. **O ambiente regulatório brasileiro de enfrentamento à violência online de gênero**. Lisboa: Assibercom, 2017. 21 p.

SPINK, Mary Jane (org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. Rio de Janeiro: Centro Edeistein de Pesquisas Sociais, 2013. 278 p.