



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

Produto 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

Violência Online nos bate-papos em transmissões de jogos eletrônicos: uma análise do campeonato *Overwatch Contenders South America* Temporada 1 de 2019

*Michele Jader Pandini*¹

Resumo

Com o intuito de analisar o teor de mensagens trocadas em um campeonato da *Overwatch Contenders South America* de 2019 e também de estudar como a Comunicação pode atuar nesse cenário, este trabalho avaliou as diferentes facetas da violência *online*, aplicando uma metodologia de análise de conteúdo. A motivação para este artigo foi a busca por entender se, ao ter moderação humana e automática nas mensagens enviadas, 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, verificando se tinham teor violento e, se sim, em qual categoria de violência se inserem: machismo, racismo, homofobia ou outras formas de violência online, elencadas como violência verbal e profanidades. Os resultados mostram que há violência nesses ambientes, contudo, a atuação de moderadores e a diminuição do anonimato criam 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, que estejam empenhados e alinhados em tornar a comunidade de jogadores mais amistosa.

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

¹ Graduanda em Comunicação Organizacional da Universidade de Brasília.

Introdução

O site de *streaming Twitch* é conhecido como a principal plataforma de transmissão de jogos eletrônicos (15 milhões de usuários ativos diariamente)². Por causa disso, acabou sendo o meio escolhido por empresas desta área para realizar transmissões de seus campeonatos. Alguns dos principais campeonatos do cenário que já passaram pela plataforma: Campeonato Brasileiro de *League of Legends* (CBLoL, tendo uma de suas campanhas com pico de 316 mil espectadores simultâneos³), *Counter Strike: Global Offensive Major Championships* (com pico de 75 mil jogadores⁴), dentre outros.

Uma das empresas que decidiu transmitir seus campeonatos na plataforma em determinado período foi a *Blizzard Entertainment*, responsável pelo jogo estudado neste trabalho, o *Overwatch*. Seu gênero é jogo de tiro em primeira pessoa, onde duas equipes de seis jogadores se enfrentam. E com ele foram criados alguns campeonatos oficiais, como a *Overwatch Contenders* (OC), torneio dividido em regiões com jogadores semi-profissionais com o intuito de divulgar e ajudar no crescimento do título. Em 2020, o campeonato abrange as seguintes áreas: América do Norte, América do Sul, Austrália, China, Europa, Coreia e Pacífico.

No ano de 2019, no período de 25 de fevereiro a 6 de maio, foi realizada a primeira temporada da OC América do Sul daquele ano pelo *Twitch*, em que teve picos de dois mil espectadores assistindo e participando por meio do bate-papo disponibilizado na plataforma. Esse foi o período escolhido para análise desse trabalho, em que foram avaliadas as mensagens que foram moderadas.

A indagação para fazer esse trabalho veio com a atuação como moderadora nos canais de *Twitch* e pela vivência da autora em cenários violentos relacionados a transmissões de jogos. Disso, surgiu a pergunta: “Será que há algum modo que a Comunicação possa atuar auxiliando em diminuir esse cenário violento? Se sim, como? Que ferramentas seriam interessantes para ajudar a transformar esse ambiente em um espaço seguro para as pessoas conviverem?”

Murnion (et. al) cita em seu texto o comportamento observado da comunidade de jogadores *online* (tradução livre): “Possuem um comportamento anti-social ou de hábitos considerados “tóxicos” relacionados a comunidade de jogos, que incluem: envio de

² Disponível em: <<http://www.statista.com>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

³ Disponível em: <<https://www.istoedinheiro.com.br/e-sports-nao-e-mais-brincadeira/>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

⁴ Disponível em: <<https://www.statista.com>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

mensagens polêmicas, exploração de erros no sistema e *cyberbullying* contra minorias” (MURNION, 2018, p. 5). Para combater isso o próprio *Twitch* traz em seus Termos de Uso regras de conduta, onde abominam comportamentos violentos que incitam o ódio e o assédio contra algum tipo de pessoa ou um grupo específico⁵.

Para oferecer mais auxílio para manter um ambiente agradável, a própria plataforma possui e oferece aos seus *streamers* ferramentas de moderação, isto é, instrumentos que podem barrar ou punir as mensagens enviadas por pessoas no bate-papo. A punição pode variar entre ficar alguns segundos impedido de mandar mensagens ou até mesmo ser banido do *chat* para sempre com aquela conta. Moderar uma mensagem pode ir desde *spam* ou até mesmo envio de muitos *emotes*, nomes dados aos *emojis* do *Twitch*. Mas o mais comum são os comentários moderados por motivo de agressão. Essa moderação pode ser feita tanto por humanos atuando como moderadores quanto por robôs fazendo moderação automática.

A metodologia utilizada para este trabalho foi análise de conteúdo elaborada por Fonseca (2005, p. 279). Depois de separados os arquivos, eles foram organizados em planilhas para identificar as mensagens moderadas e categorizar em qual violência se encaixam. Depois os resultados foram compartilhados em uma tabela e gráficos, seguidos por uma discussão sobre o que foi analisado, concluindo este artigo com as impressões dos resultados e o que eles informam.

Comunicação nas organizações

Para entender o porquê da Comunicação atuar como instrumento de melhora de uma comunidade, é preciso entender como é hoje a atuação dessa área nas organizações.

Atualmente, as empresas buscam ter um relacionamento moderno com seu público. Ferrari (2016, p. 140) diz: “os relacionamentos entre as pessoas e as organizações também se alteraram - passaram a ser baseados em uma infinidade de informações que empoderaram as pessoas”. A imagem vale tanto quanto a venda de produtos, tanto que as empresas estão levantando bandeiras em seus perfis mostrando apoio às mais diferentes causas desde *Black Lives Matter*⁶ até oferecendo produtos com foco no público LGBTQIA+⁷.

⁵ Disponível em: <<https://www.twitch.tv/p/pt-br/legal/community-guidelines/harassment/>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

⁶ Em tradução livre: “vidas negras importam”. É um movimento em favor das vidas negras e contra a violência que o povo negro enfrenta.

⁷ Sigla para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Transexuais, Travestis, Queer, Intersexo, Assexuais. O “+” simboliza outras possibilidades de orientação sexual e identidade de gênero que existam.

Na *Overwatch Contenders* isso não é diferente. A transmissão de 2019 contou com os mais diversos apresentadores, sendo uma delas a comentarista e narradora Ana “Xisdê” Cardoso. Não é de hoje que a *Blizzard*, empresa responsável pelo jogo, preocupa-se com uma imagem mais contemporânea, tendo uma página só voltada para os valores da empresa.

O jogo também conta com uma série de histórias em quadrinhos e em uma delas revelou que Tracer, a personagem que estampa a capa do título, é lésbica.



Figura 1: Tracer, personagem de *Overwatch*. Fonte: *Blizzard Entertainment*

Para poder identificar e enfrentar a violência nos bate-papos, é preciso conceituá-la. Por isso, foram estudados para este trabalho algumas autoras e autores que definem os vários tipos de violência que podemos encontrar no ambiente *online*.

Injúria racial / racismo

O conceito utilizado para racismo neste trabalho foi o de Silvio Almeida em seu livro “Racismo Estrutural”:

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 antes do país virar uma nação. Na 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” (BRASIL, 1984).

Violência contra mulher / machismo

Para definir violência contra mulheres, temos autoras como Pateman que cita: “o patriarcado moderno não se refere só à sujeição familiar da mulher, mas à tentativa de domínio dos corpos delas pelos homens” (PATEMAN, 1996, p. 32).

Outra autora que mostra a relação de poder que os homens têm para com as mulheres é a pesquisadora Janara Sousa, que cita em seu artigo: “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).

Os comentários analisados no *chat* durante o campeonato refletem essa posição machista da sociedade. Alguns deles apenas tinham a ver com a aparência da apresentadora ou ainda tentavam desmerecer os ganhos de uma jogadora do campeonato por ela se identificar com o gênero feminino, fazendo comentários de que ela só é uma boa jogadora por causa dos homens ou comparando as habilidades dela com outros jogadores.

Um dos apoios legislativos utilizado nesse trabalho para o combate à violência contra as mulheres foi a Lei nº 13.642 de 3 de abril de 2018, que adicionou o inciso VII no art. 1º da Lei número 10.446 de 8 de maio de 2002 dizendo: “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. 2018).

Violência *online* / liberdade de expressão

No Brasil, a Lei nº 12.965 de 23 de abril de 2014 ficou conhecida como Marco Civil da *Internet*. Ela estabeleceu regras e diretrizes para que a Internet seguisse a legislação brasileira vigente, além de oferecer defesa para as pessoas, como, por exemplo, ter um conteúdo retirado do ar se ele for considerado ofensivo por parte judicial. Uma parte de relevância dessa Lei para esse artigo é a seguinte:

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 isso não significa que a *Internet* brasileira virou um espaço de convivência pacífico. Como a pesquisadora Janara Sousa mostra em seu texto “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).

Outro fator que a rede facilita é a sensação de anonimato. Na Constituição Brasileira de 1988 é vedado o anonimato em seu artigo 5º, também artigo que trata da liberdade de expressão. Apesar do uso de vários serviços precisarem de cadastro e confirmação de uso por parte do usuário, é muito fácil para qualquer pessoa criar uma conta falsa nos dias de hoje. Com isso, usuários podem se esconder por meios de perfis falsos, exercendo um tipo um comportamento chamado de desinibição *online*. Nabuco em sua coluna para o *site* UOL explica o que seria esse efeito:

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).

Esses fatores contribuem para que haja um ambiente propício a atitudes de discurso de ódio. Para Cabral e Assunção (2020): “Toda forma de discriminação, incitação da intolerância e do desrespeito caracterizará um discurso odioso que, geralmente, é direcionado às minorias”. Nesse estudo dos autores, o papel dos moderadores é tirar esses comentários do bate-papo e por causa disso são atacados com comentários dizendo que estão cerceando a liberdade de expressão dos usuários. Sobre isso, temos a fala de Sarmiento (2010, p. 209-210,

apud CABRAL; ASSUNÇÃO, 2020): “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”. Ainda citando Cabral e Assunção: “Tolerar o intolerante de maneira extrema pode provocar a violação ou ameaça aos direitos humanos e mais precisamente à dignidade da pessoa humana” (CABRAL; ASSUNÇÃO, 2020).

Sendo assim, os moderadores e o *Twitch*, ao utilizarem ferramentas para retirar frases que estão enquadradas em alguma das violências identificadas para esse estudo, não estão impedindo as pessoas de usufruírem de seus direitos, mas sim estão trilhando um caminho para uma sociedade moderna que tolera e respeita as diferenças.

Comunicação não-violenta / Comunicação humanizada nas organizações

O estudo da Comunicação Não-Violenta e uma Comunicação Humanizada nas organizações é um referencial para como as empresas podem atuar em contato com seu público de forma a serem exemplos a serem seguidos. Por isso a importância delas para este artigo.

Uma abordagem de Comunicação Humanizada nas organizações ajuda as empresas a se nortear para um ambiente amistoso, não somente no seu corpo de funcionários, mas também nos produtos que veicula.

Como Marchiori (2012, p. 141) diz: “a empresa humanizada pode assumir diferentes significados, mas a essência concentra-se nas pessoas”. É preciso valorizar o contingente de funcionários que esteja alinhado com a imagem que a empresa quer transmitir. 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).

Uma forma que essas pessoas têm de melhorar seu diálogo é utilizando-se de Comunicação Não-Violenta (CNV). Esta pode ser vista como um conjunto de habilidades que ajuda as pessoas a conviver em humanidade⁸. Os quatro componentes da CNV são:

1. Separar a observação da avaliação;

⁸Tradução livre da definição do que é Comunicação Não-Violenta da página: <<https://www.cnvc.org/learn-nvc/what-is-nvc>>. Acesso em: 20 out. 2020.

2. Expressar como nos sentimos - o que é muitas vezes complicado, pois temos o costume de 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”.

Metodologia

A metodologia escolhida para este trabalho foi a análise de conteúdo, seguindo o que diz Fonseca (2011, p. 288): “o perfil da análise de conteúdo ocupa-se basicamente com a análise de mensagens.”. Além disso, para embasar os tipos de violência foi feita uma revisão da literatura com os principais autores da área para definir os principais tipos de formas de violência que encontraria nas transmissões: machismo, racismo, homofobia, injúria racial e violência *online*.

O período a ser estudado será a primeira temporada da *Overwatch Contenders South America* de 2019, transmitida no canal do *Twitch OverwatchContendersBR*. O período analisado inclui todos os jogos transmitidos entre os dias 11 de março de 2019 a 6 de maio de 2019.

Os arquivos foram salvos no formato “.log”, utilizando o programa *Chatty*⁹, programa de código-fonte aberto (*open source*) que acessa o bate-papo do canal escolhido e oferece acesso a todas as mensagens, ferramentas de moderação, estatísticas de transmissão, visualização de emotes, dentre outras ferramentas.

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);

⁹ Disponível em: <<https://chatty.github.io/#contribute>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

- Total de mensagens moderadas.
 - Das mensagens moderadas, quantas delas foram classificadas em cada categoria analisada (machismo, racismo, homofobia e violência verbal);
 - Quantas delas são consideradas *spam* ou profanidade (mensagens moderadas por possuírem palavrões).

As definições de violência foram resumidas no quadro abaixo:

Violência	Definição
Injúria racial	Tratada no artigo 140 do Código Penal Brasileiro ¹⁰ , 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 ¹¹ .
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> . Ex.: Puta, caralho, pica. O nome ”profanidade” é utilizado em ambientes

¹⁰ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm>. Acesso em: 17 set. 2020.

¹¹ Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=414010>>. Acesso em: 17 set. 2020.

	online para designar palavras proibidas por serem consideradas potencialmente ofensivas, e é também o termo utilizado pelos <i>bots</i> para esta categoria.
<i>Spam</i>	Todo tipo de mensagem que exceda em <i>emojis</i> ; que possuem <i>links</i> e não são compartilhados pela equipe de transmissão; que façam propaganda ou divulgação de produtos ou afins que não tenham a ver com a transmissão.

Elaborado pela própria autora

Análises e discussão dos 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 realizadas 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	51264 (100%)	Machismo	34 (4,03%)
Total de mensagens enviadas por pessoas	48859 (95,31%)	Racismo	3 (0,36%)
Total de mensagens enviadas por <i>bots</i>	2405 (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 1: Tabela com os dados de moderação consolidados de todas as transmissões da 1ª Temporada da *Overwatch Contenders South America* 2019. Elaboração da própria autora.

Aqui estão os gráficos gerados a partir das análises dos bate-papos da Temporada 1 da *Overwatch Contenders South America* 2019, durante o período de 11 de março de 2019 a 6 de maio de 2019, pela plataforma de transmissão *online Twitch*. Esses dados foram retirados das tabelas detalhadas.

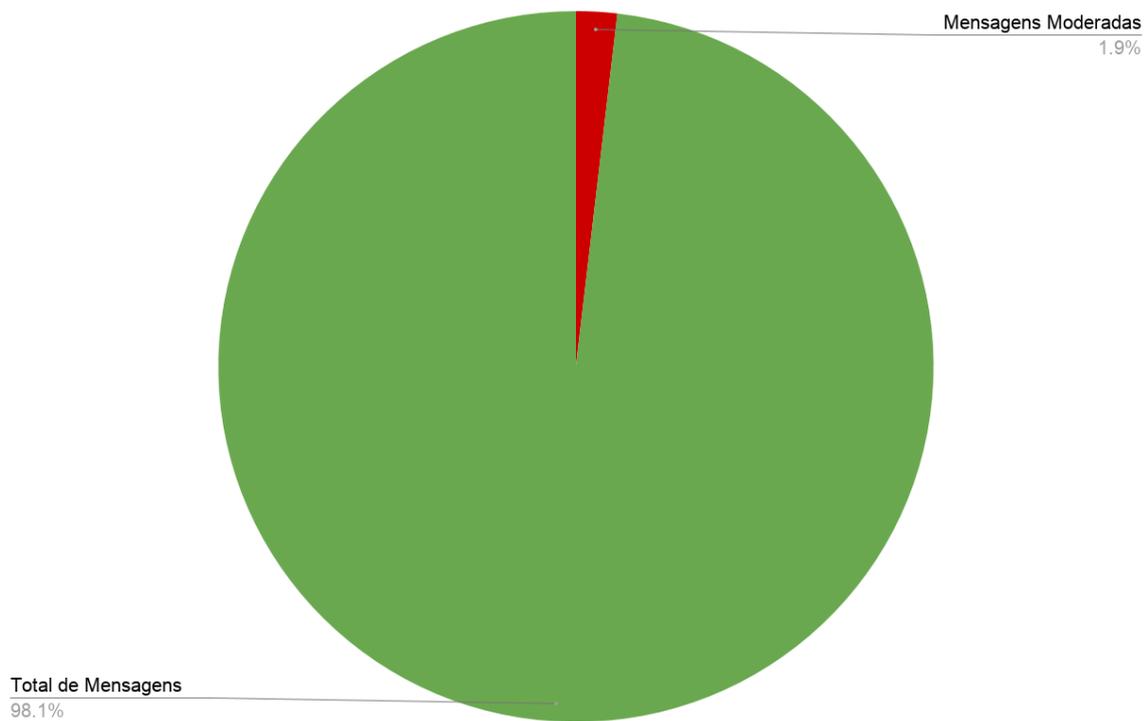


Gráfico 1: Porcentagem de mensagens moderadas em relação ao total de mensagens enviadas em todos os arquivos analisados.

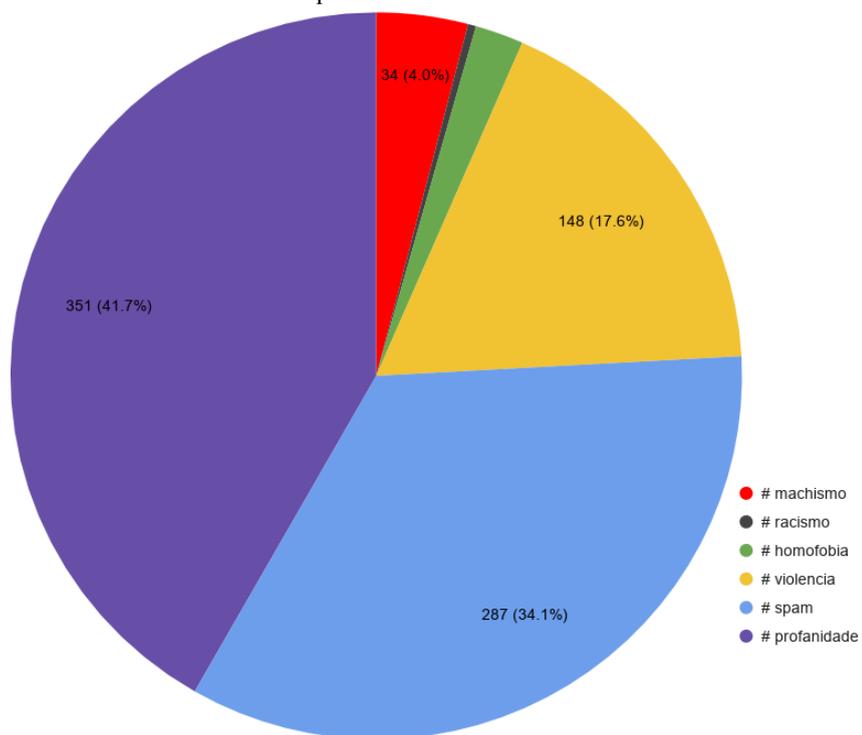


Gráfico 2: Quantidade total / percentual de mensagens moderadas em suas categorias.

Mensagens moderadas manualmente X Mensagens moderadas por bot

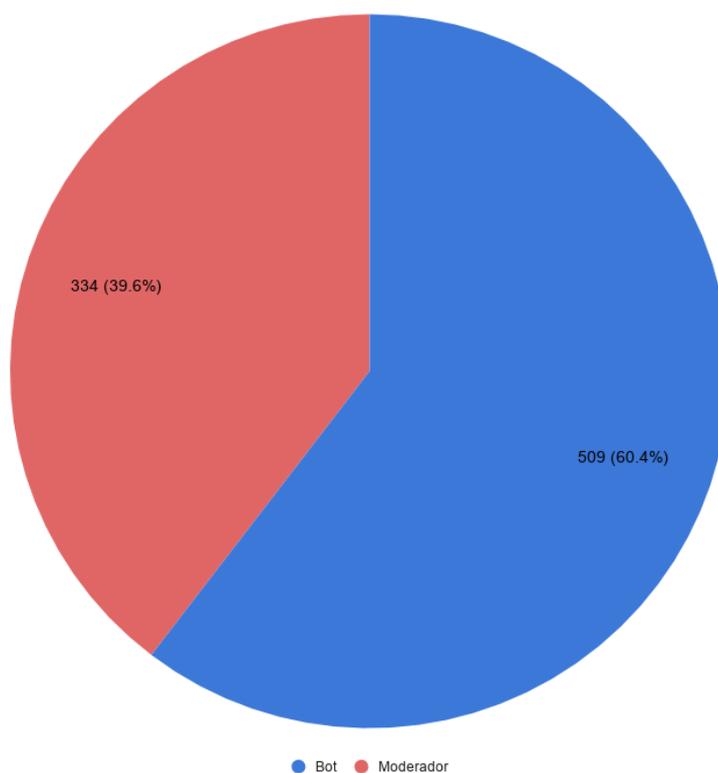


Gráfico 3: Total / percentual de mensagens moderadas por bot e manualmente em toda a análise.

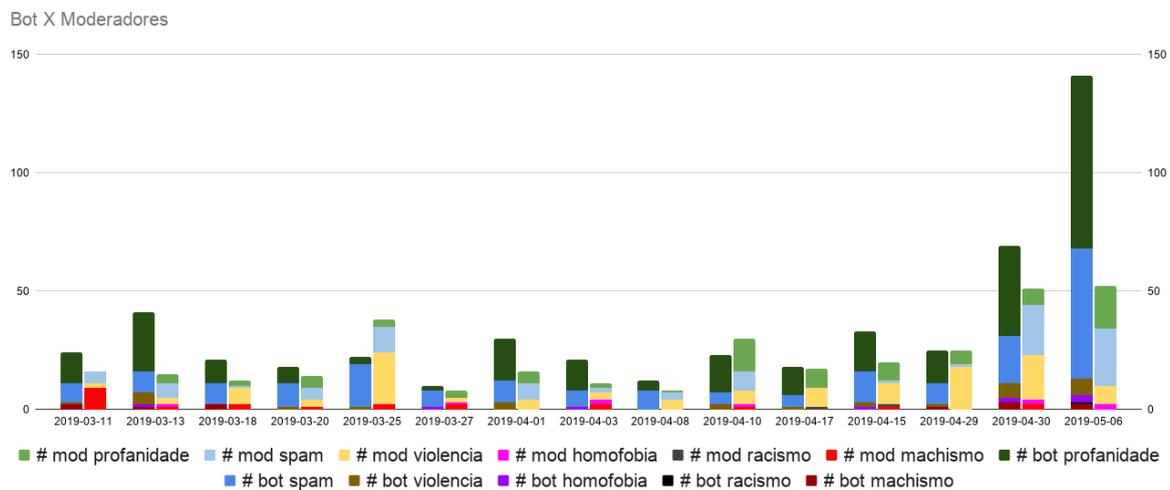


Gráfico 3: Como as mensagens foram moderadas em cada dia, sendo que a coluna da esquerda de cada dia é a atuação dos bots e da direita de cada dia é a moderação manual.

Os resultados obtidos mostram que o canal da OverwatchContendersBR, apesar de ter tido mensagens agressivas moderadas, mostra-se um canal bem amistoso para receber todos os tipos de público. Nota-se que esse ambiente alcançou este patamar de convívio através das medidas adotadas pela empresa *Blizzard Entertainment*, que incluíram a contratação de um time de gerentes de comunidade e moderadores para realizar ações a fim de melhorar o ambiente das transmissões.

Neste estudo, algumas análises potencialmente interessantes não foram efetuadas por não caberem no escopo deste trabalho, como por exemplo, analisar o intuito dos palavrões mencionados nos bate-papos. Apesar deles serem moderados em sua grande maioria pelo *bot*, alguns não são proferidos com o intuito de agredir ou xingar. Pelo contrário, boa parte deles eram ditos em momentos de exaltação pelas jogadas feitas.

Outra análise que ainda pode ser feita é a de mensagens moderadas erroneamente pelo *bot*. Foram poucos casos, mas existiram, como mostra a frase a seguir: “Senhores, bem vindos a final... que jogo!!!”. Essa mensagem foi apagada e não há motivos para ter sido, pois não se encaixa em profanidade, nem *spam*.

Considerações finais

Através da análise dos arquivos de bate-papo da *Overwatch Contenders South America* Temporada 1, é possível responder à pergunta inicial: “Como a Comunicação pode atuar diminuindo o cenário de violência online em *chats* de jogos eletrônicos?”. Nota-se que é necessária uma atuação em conjunto da empresa com profissionais que se responsabilizem por seu público e atuem com ferramentas, para excluir as mensagens fora do código de conduta, e com diálogo, comunicando ao público para respeitar o próximo nas transmissões.

Comprovou-se também a importância destes colaboradores e de sua atuação, que deve ser coerente com a imagem que a empresa deseja exibir, alinhada aos seus princípios de conduta. 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 e suas motivações, preparando melhor o moderador para o diálogo com os participantes de forma eficiente para que possa propiciar a todos uma experiência humanizada e, de forma geral, mais proveitosa.

Essa atuação só foi possível porque havia um corpo organizacional com a meta de oferecer um bom serviço de convivência. Além disso, houve a seleção de colaboradores com uma visão holística do público, produto e empresa. Um profissional que poderia atuar nesse segmento hoje é o de Comunicação Organizacional, nas definições de Margarida Kunsch (2003), ou seja, capaz de fazer a análise do sistema de uma organização e seu funcionamento, para configurar a comunicação com seus diferentes públicos, aliado à Comunicação Não-Violenta. Com isso, essas ações podem e devem atuar para que o ambiente no mercado de jogos eletrônicos seja de aceitação do público e não de exclusão por violência.

Por fim, os resultados positivos de convivência da comunidade de transmissão do campeonato *Overwatch Contenders South America* foram eficazes por estarem alinhados com os valores da empresa. Como a *Blizzard Entertainment* se compromete como organização a respeitar a diversidade, reflete isso em seus colaboradores desde a liderança da equipe até a base de funcionários que têm contato direto com os jogadores. Isso faz com que o ambiente seja mais amigável, inclusive no bate-papo. É uma vitória do trabalho em equipe: empresa, comunidade e colaboradores.

Referências justificar a margem das 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.

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, Hideliza 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_FUNDAMENTAL_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.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

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.