



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
INSTITUTO UNIVERSIDADE VIRTUAL
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SISTEMAS E MÍDIAS DIGITAIS**

MATHEUS ROBERTO DA SILVA OLIVEIRA

**MANIFESTAÇÕES ONLINE NAS REDES SOCIAIS: UMA ANÁLISE DOS
PROTESTOS #BOYCOTTBLIZZARD**

FORTALEZA

2021

MATHEUS ROBERTO DA SILVA OLIVEIRA

MANIFESTAÇÕES ONLINE NAS REDES SOCIAIS: UMA ANÁLISE DOS PROTESTOS
#BOYCOTTBLIZZARD

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Sistemas e Mídias Digitais.

Orientador: Professor Dr. Fernando Lincoln Carneiro Leão Mattos.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- O48m Oliveira, Matheus Roberto da Silva.
Manifestações online nas redes sociais : uma análise dos protestos #boycottblizzard / Matheus Roberto da Silva Oliveira. – 2021.
54 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Instituto UFC Virtual, Curso de Sistemas e Mídias Digitais, Fortaleza, 2021.
Orientação: Prof. Dr. Fernando Lincoln Carneiro Leão Mattos.
1. Análise de redes sociais. 2. Blizzard Entertainment. 3. Plataformas digitais. 4. Redes sociais. 5. Twitter. I. Título.

CDD 302.23

MATHEUS ROBERTO DA SILVA OLIVEIRA

MANIFESTAÇÕES ONLINE NAS REDES SOCIAIS: UMA ANÁLISE DOS PROTESTOS
#BOYCOTTBLIZZARD

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Sistemas e Mídias Digitais.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Fernando Lincoln Carneiro Leão Matto. (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Eduardo Santos Junqueira Rodrigues
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Andrea Pinheiro Paiva Cavalcante
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Ao meu professor orientador Fernando Lincoln, que me guiou e orientou durante o longo e árduo processo que foi essa pesquisa, que me acalmou durante todas as nossas reuniões, e por ser um amor de pessoa.

Aos professores Eduardo Junqueira e Andrea Pinheiro pela disponibilidade de poder participar da banca examinadora de meu trabalho.

A meus pais Milene e Edmar, que me apoiaram nessa jornada desde cedo, demonstrando amor e compreensão ao longo do caminho.

A minha irmã Vanessa e meu cunhado Ricardo, pelas dicas de faculdade e por despertarem em mim desde cedo o interesse na área de tecnologia.

A meu companheiro Tiago, por estar ao meu lado e por oferecer um ouvido para falar quando eu precisei.

A todos os meus amigos, perto e longe, presenciais e online, que me acompanharam nessa jornada. E por ouvirem meus muitos choros durante essa pesquisa, me motivando sempre a seguir em frente.

A todos no curso de Sistemas e Mídias Digitais, que pela primeira vez na vida, me fizeram sentir em local a qual eu pertencço.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Grafo não organizado	27
Figura 2 - Aplicação do algoritmo.....	27
Figura 3 - Grafo exportado.....	28
Figura 4 - Clusters destacados.....	29
Figura 5 - Grafo 09/10/2019.....	33
Figura 6 - Maiores clusters, grafo 09/10.....	34
Figura 7 - Menores cluster, grafo 09/10.....	36
Figura 8 - Grafo 19/10/2019.....	42
Figura 9 - Maiores clusters, 19/10.....	43
Figura 10 - Menores clusters, 19/10.....	45
Figura 11 - Grafo 01/11/2019.....	48
Figura 12 - Maiores clusters, 01/11.....	49

LISTA DE MARCAS

Activision Blizzard	Empresa de jogos digitais. Possui como empresas subsidiárias Activision, Blizzard Entertainment e King.
Amazon	Plataforma digital. Possui serviços como o site de vendas Amazon, plataforma de streaming Twitch, entre outros.
Amazon AWS	Serviço de computação em nuvem pertencente à Amazon.
Apple	Empresa de tecnologia digital. Responsável por hardwares como iPhone e Mac, além de plataformas como iTunes e Apple Pay e sistemas operacionais como iOS.
Blizzard Entertainment	Empresa de jogos digitais. Responsável por franquias como Hearthstone, Warcraft, Diablo, Overwatch e Starcraft.
Diablo	Franquia de jogos no gênero Action RPG. Pertencente à Blizzard Entertainment.
Facebook	Plataforma digital. Possui como serviços a rede social Facebook, e serviços secundários como Facebook News.
Facebook News	Plataforma de notícias pertencente ao Facebook
Gephi	Software livre que permite fazer organização, análise e mineração de grafos.
Google	Plataforma que agrega diversos serviços, como o motor de busca Google, Youtube, entre outros.

Google Ads	Plataforma que oferece serviços de hospedagem e distribuição de anúncios online. Pertencente à Google.
Hearthstone	Jogo digital no gênero Trading Card Game, pertencente à Blizzard Entertainment.
Microsoft	Empresa de tecnologia digital. Responsável por softwares como o sistema operacional Windows.
NodeXL	Software que permite fazer organização, análise e mineração de grafos.
iFood	Plataforma que conecta restaurantes, entregadores de comida e consumidores.
Twitter	Plataforma de rede social.
Twitch	Plataforma de streaming, focada na transmissão de jogos digitais. Pertencente à Amazon.
Uber	Plataforma que conecta motoristas independentes e indivíduos que necessitem de um carro para viagens curtas.
World of Warcraft	Jogo digital no gênero MMORPG. Pertencente à Blizzard Entertainment.

RESUMO

Com a popularização de plataformas digitais, o espaço online disponibilizado por esses serviços tornou-se parte importante em diversas manifestações, auxiliando na propagação de ideias em um ambiente virtual. Plataformas, no entanto, também podem ser o motivo pelo qual uma manifestação venha a surgir. A empresa de jogos digitais Blizzard Entertainment foi alvo de um grande protesto virtual em sites de redes sociais, por sua decisão de punir o jogador profissional de eSports Ng Wai Chung, após o jogador, durante uma transmissão na plataforma da Blizzard, manifestar apoio às manifestações que ocorreram em Hong Kong em 2019. Em resposta, fãs da empresa se manifestaram contra essa decisão, levantando a hashtag #BoycottBlizzard em sites como Twitter, convocando um boicote contra produtos da entidade, e acusando a Blizzard de silenciar seus usuários. Nessa pesquisa, foi realizado um acompanhamento dos protestos #BoycottBlizzard na rede social Twitter ao longo de sua duração, observando eventos que serviram de ponto chave para os protestos. Para essa análise, foram utilizados os conhecimentos dos estudos de plataforma, problematizando as ações da Blizzard Entertainment como plataforma, e como se utiliza de suas normas de governança. Para auxiliar na observação de conversas realizadas na plataforma Twitter, foi utilizada a Análise de Redes Sociais, que provê conceitos e métricas para a visualização de relações e interações em redes sociais. Com uma análise cronológica dos protestos #BoycottBlizzard, desde seu início até seu declínio, obteve-se o como resultado um estudo dessa manifestação online, observando as figuras de maior relevância nas discussões situadas na plataforma Twitter, e analisando as ações da Blizzard Entertainment sob as lentes de uma plataforma digital.

Palavras-chave: Análise de redes sociais. Blizzard Entertainment. Plataformas digitais. Redes sociais. Twitter.

ABSTRACT

With the popularization of digital platforms, the available online space provided by these services has been an important part to many manifestations, playing an important part in the spread of ideas in a virtual setting. Platforms, however, can also be the reason why such protests might occur. The digital game company Blizzard Entertainment was the target of a large-scale virtual protest in social media websites, for its decision to punish professional eSports player Ng Wai Chung, after the player, during a live transmission in one of Blizzard's platforms, showed support to the Hong Kong protests that broke out in 2019. In response, fans of the company manifested against such decision, raising the #BoycottBlizzard hashtag on sites such as Twitter, calling out for a boycott on the company's products, and accusing Blizzard of silencing its users. This research followed the evolution of the #BoycottBlizzard movement in the social media website Twitter along its duration, observing events that would serve as key moments to the protest. For this analysis, it has utilized the concepts researched by the Platform Studies, problematizing Blizzard's actions as a platform, and how the company relies on its governance rules. To observe the conversations that took stage in Twitter, it has utilized knowledge sourced from Social Network Analysis, which provides concepts and metrics for the visualization of relations and interactions across social networks. By the means of a chronological analysis of the #BoycottBlizzard protest, since its inception to its decline, the result is a study of this online manifestation, observing the most relevant figures in discussions across Twitter, analysing Blizzard's actions from the lens of a digital platform.

Keywords: Blizzard Entertainment. Digital Platforms. Social Media. Social Network Analysis. Twitter.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Objetivos	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	Estudos de Plataforma	14
2.1.1	<i>“Bolha de Ideias”</i>	16
2.1.2	<i>Gig Economy</i>	17
2.1.3	<i>Valores em contraste</i>	18
2.2	Análise de Redes Sociais	19
2.2.1	<i>Grafos de rede social</i>	22
2.2.2	<i>Métricas de análise</i>	23
3	METODOLOGIA	26
4	ANÁLISE	31
4.1	O início dos protestos #BoycottBlizzard	31
4.2	Blizzard como plataforma digital	37
4.3	Carta assinada pelo congresso estadunidense	41
4.4	BlizzCon	46
4.5	Após os protestos #BoycottBlizzard	50
5	CONCLUSÃO	52
	REFERÊNCIAS	54

1 INTRODUÇÃO

No dia 08 de outubro de 2019, a empresa de jogos Blizzard Entertainment tomou a decisão de punir o jogador profissional hongconguês Ng Wai Chung, também conhecido como “Blitzchung”, após a transmissão ao vivo do evento de eSports “Asia-Pacific Hearthstone Grandmasters”, relacionado ao jogo digital Hearthstone. Essa punição ocorreu devido às ações do jogador enquanto participava de uma entrevista após sua vitória em uma partida no campeonato, no dia 06 daquele mês, quando Blitzchung manifestou apoio aos protestos que vieram à tona em Hong Kong no ano de 2019. A transmissão foi interrompida, e alguns dias depois, a empresa anunciou oficialmente o banimento do jogador e dos dois entrevistadores que o receberam no dia por um ano, além de cancelar a premiação de Blitzchung, citando a violação de regras do campeonato como motivação.

Essa decisão foi recebida com indignação e críticas à Blizzard por manifestantes, fãs, figuras ligadas à indústria de jogos, e pela mídia. Nos meses seguintes, a empresa foi alvo de diversas retaliações, com as mais notáveis sendo uma carta direcionada ao CEO da empresa, escrita por membros do congresso estadunidense, e mais relevante para esta pesquisa, os protestos contra a entidade e o incentivo a um boicote à Blizzard, que ocorreram nas redes sociais e nas plataformas da empresa, acompanhados pela hashtag “#BoycottBlizzard”.

Nas últimas décadas, tornou-se notável a crescente presença de plataformas digitais, serviços online baseados na coleta, troca e venda de dados pessoais de seus usuários, oferecendo em troca espaços e oportunidades para conectar indivíduos, criar novas relações virtuais, e ser palco de mudanças que beneficiem a sociedade (VAN DIJCK; POELL; DE WAAL, 2018). Serviços como Facebook, Google e Uber são o foco dos chamados Estudos de Plataforma, um campo de pesquisa que busca analisar o funcionamento de plataformas digitais, problematizando os efeitos de sua presença na sociedade. A Blizzard Entertainment, assim como sua empresa-mãe, Activision Blizzard, agem como plataformas digitais de setor na maneira em que oferecem seus produtos. Por exemplo, seus jogos são apresentados como espaços que permitem jogadores de diferentes origens e locais se conectem e compartilhem a experiência de jogo, dão oportunidades a jogadores profissionais para engrandecerem sua imagem por meio de seus torneios de eSports, e utilizam dados coletados de seus usuários para o funcionamento parcial de seus produtos. Entretanto, plataformas digitais também trazem certas adversidades com sua maneira de funcionar. Além das importantes questões

levantadas acerca do uso ético dos dados pessoais coletados, para a adesão de seus serviços, plataformas impõem contratos pseudo legais longos e difíceis de ler a seus usuários, que estabelecem normas de governança e as vantagens e imunidades que possuem. Graças a esses poderes, esses serviços não precisam ser transparentes quanto às suas ações, podendo tomar decisões em relação aos usuários sem a necessidade de clarificação, além de poderem alterar as regras de contrato sem o consentimento do usuário final. Ao punir o jogador Blitzchung, a Blizzard Entertainment impôs suas normas de governança, mas foi questionada por não esclarecer os motivos específicos que levaram a essa punição, além de ser acusada de trair seus valores em favor de relações financeiras com o mercado chinês. Nessa pesquisa, foram analisadas as ações da entidade como plataforma digital, e em que maneiras sua governança teve um papel nos protestos #BoycottBlizzard.

Além dessa análise, também é importante observar a evolução das manifestações nas redes. Por meio da Análise de Redes Sociais (ARS), há uma abordagem que permite estudar as interações e relações entre diferentes participantes de um grupo social, através da montagem e análise de grafos que representam essas interações (RECUERO, 2019). Por meio da visualização de redes sociais, como as interações realizadas por usuários de sites como Twitter, é possível compreender relações de influência, poder, intimidade, tanto pelo conteúdo gerado pelas relações, quanto pela proximidade (e distância) dessas interações. Pela montagem e análise de grafos de rede sociais de usuários do site Twitter, coletados durante o período dos protestos #BoycottBlizzard, foi possível observar que perfis foram mais influentes no período observado, ou seja, que receberam mais interações, e quais são suas relações com a Blizzard, o protesto, e os outros perfis presentes na rede, além da evolução da manifestação ao longo do tempo.

Manifestações online, assim como outros fenômenos que ocorrem em espaços online, possuem influência nos usuários presentes nesse meio. Pesquisas que estudam esses eventos são interessantes, tanto para entender os motivos pelos quais esses fenômenos ocorrem, quanto para entender seus efeitos. Dessa forma, propõe-se a seguinte questão: como foi a evolução da manifestação online #BoycottBlizzard, realizada no site de rede social Twitter, durante os meses de outubro a novembro de 2019?

Esta pesquisa teve como ponto de partida uma série de grafos da rede Twitter, coletados durante os meses de outubro e novembro de 2019, com certas hashtags e palavras-chave utilizadas pelos manifestantes. Durante a pesquisa, teve-se como objetivo

geral acompanhar a evolução dos protestos #BoycottBlizzard no Twitter ao longo de sua duração, observando as relações entre as figuras de maior notoriedade. Como objetivos específicos houveram, primeiramente, o estudo da Blizzard Entertainment como plataforma, suas normas de governança, e como a plataforma demonstra seu poder em relação a seus usuários. Em seguida, a análise dos grafos de rede sociais, que contém dados de interação entre perfis do site de rede social Twitter, para entender que figuras são mais relevantes nas conversas ao redor das manifestações.

Para essa pesquisa, foi realizada uma análise cronológica do protesto #BoycottBlizzard. Tendo como ponto de partida o campeonato do jogo Hearthstone na qual Ng Wai Chung participava, até o começo de novembro, quando ocorreria a BlizzCon, conferência em que a Blizzard Entertainment anuncia seus novos lançamentos. Ao longo do caminho, foi realizada uma análise de eventos importantes para os protestos, observando o estado das conversas ao redor das manifestações com grafos de rede social ligados a esses eventos, discutindo como as decisões da Blizzard Entertainment se relacionam a características comuns a outros serviços que utilizam o modelo de negócio de plataforma digital.

1.1 Objetivos

O objetivo geral deste trabalho é acompanhar a evolução dos protestos #BoycottBlizzard no Twitter ao longo de sua duração, observando as relações entre as figuras de maior notoriedade.

Como objetivos específicos adotados durante a pesquisa, listam-se:

- Estudo da Blizzard Entertainment como plataforma, suas normas de governança, e como a plataforma demonstra seu poder em relação a seus usuários.
- Análise dos grafos de rede sociais, que contém dados de interação entre perfis do site de rede social Twitter, para entender que figuras são mais relevantes nas conversas ao redor das manifestações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, serão explicados alguns conceitos básicos para a pesquisa. Será apresentada uma breve explicação sobre os Estudos de Plataforma, um campo de estudo voltado à compreensão e problematização das plataformas digitais. Em seguida, será abordada a Análise de Redes Sociais (ARS), uma abordagem que permite analisar as relações entre atores em um grupo social, obtendo informações sobre a estrutura da rede, as questões de relações e posições entre atores, a influência que a rede possui sob seus participantes e vice-versa, entre outros.

2.1 Estudos de Plataforma

No início da década de 2010, vários serviços que hoje são considerados como base para a experiência da Internet já possuíam grande popularidade. Google, Youtube, Facebook, Twitter, entre muitos outros sites, faziam parte do cotidiano de muitos, oferecendo a oportunidade de nos conectarmos com outros de forma virtual, livre de custos. Na segunda metade da década, no entanto, diversos escândalos, como o envolvendo a Cambridge Analytica e o Facebook em 2018, trouxeram à tona questões envolvendo a segurança e privacidade de dados, e como essas empresas utilizam os dados gerados com base em seus usuários.

Esses tópicos já haviam sido observados anteriormente por vários pesquisadores na área dos Estudos de Plataformas. Nesse campo de pesquisa, são analisados os efeitos da presença das plataformas digitais, sites/redes/empresas com grande presença online, cujos modelos de negócio costumam girar em torno da monetização dos dados gerados acerca de seus usuários e da dependência do uso de algoritmos (VAN DIJCK; POELL; DE WAAL, 2018). As plataformas digitais atuam em diversas áreas: Entretenimento, Saúde, Transporte Urbano, Educação, Comunicação, Notícias, entre outras. Em especial, dividem-se em duas categorias: plataformas de infraestrutura e plataformas de setor. A primeira categoria é majoritariamente propriedade das Big Five, as cinco principais empresas que se estabeleceram como infraestrutura online: Alphabet-Google, Facebook, Apple, Amazon e Microsoft. Esse tipo de plataforma oferece seus serviços como base para a construção e funcionamento de outras plataformas e serviços (por exemplo, a Amazon oferece a AWS, um

serviço de computação em nuvem; Alphabet-Google possui serviços como Google Maps e Google Ads, que são frequentemente utilizados em outras plataformas; Facebook tem seu serviço de login/cadastro em serviços de terceiros). Já as plataformas de setor possuem focos mais específicos, como o iFood, Uber e o Spotify, e oferecem serviços mais especializados, como serviços de delivery, streaming de mídia, entre outros. Esses produtos, em algum nível, dependem das plataformas de infraestrutura, sendo pelo uso de serviços essenciais (armazenamento em nuvem), produtos de terceiros (mapas), ou mesmo pela obtenção de dados de usuários. Isso reforça a interconexão entre plataformas: embora uma plataforma possa sobreviver em isolamento, a força que o ecossistema de plataformas oferece é considerável, e aumenta a dificuldade em se manter afastada. Plataformas de setor dependem dos serviços oferecidos pelas infraestruturais, e embora não com a mesma intensidade, plataformas setoriais são uma importante fonte de informação sobre usuários. Também é importante lembrar que essas categorias não são cimentadas. Facebook, por exemplo, apesar de ter grande influência como plataforma de infraestrutura, também funciona como setorial com o Facebook News. A função dessa categorização é auxiliar no estudo e análise de plataformas no contexto de um ecossistema de plataformas.

Esses serviços tendem a empregar fortemente algoritmos como parte integral de seu funcionamento. Suas aplicações tendem a variar em relevância, desde mecanismos de busca, até algoritmos que selecionam e apresentam conteúdos aos usuários, baseados em outros conteúdos que o mesmo tenha engajado, que seus similares tenham engajado, ou que seja popular dentro da plataforma. Um dos grandes atrativos das plataformas é a customização do conteúdo baseada no histórico do usuário: suas recomendações no Youtube dependem dos vídeos que estão no seu histórico, sua timeline no Twitter é selecionada com base em postagens com as quais você engajou, os perfis que o Facebook te sugere geralmente são amigos de amigos. A utilização de algoritmos é responsável por grande parte do fluxo de dados pessoais para as plataformas, por meio de ferramentas de coleta (botões de like/compartilhar, engajamentos em posts, etc). Com base no conteúdo engajado pelo usuário, é possível criar um perfil único para cada indivíduo, que prevê gostos, interesses, alinhamentos, e que pode ser usado pela própria plataforma ou cedido para terceiros. Esses dados também podem ser provenientes de outras plataformas, por meio de compra, venda e troca de pacotes de dados de usuários, ou por meio do uso de APIs (D'ANDREA, 2020). O Twitter, por exemplo, permite que softwares externos tenham acesso a dados públicos de seus

usuários de forma automática, permitindo a mineração de dados para vários fins, como pesquisas científicas ou de mercado. No geral, a utilização desses algoritmos torna a experiência do serviço mais personalizada, e auxilia a manter o usuário na plataforma, pois conforme maior o tempo de uso, melhor a ideia que o algoritmo possui de seus gostos, e mais customizados serão os conteúdos apresentados.

2.1.1 “Bolha de Ideias”

Entretanto, o extenso uso de algoritmos também traz certos efeitos negativos. A tendência a preferir a sugestão de conteúdos de interesse do usuário pode criar uma espécie de “bolha de ideias” ao redor do perfil. Embora essa bolha possa auxiliar o indivíduo a manter o interesse em sua timeline, por exemplo, ela é apenas uma fração do ecossistema da plataforma. Visões de mundo e opiniões diferentes costumam não ter espaço no ambiente individual do usuário, dando lugar à mais conteúdos que sejam similares aos ideais do indivíduo. Com esse reforço, dá-se espaço à polarização de grupos, efeito que tende a tornar as opiniões de uma pessoa mais extremas quando expostas a outros com opiniões similares (SUNSTEIN, 2009). Essa bolha pode, por exemplo, limitar a visão de eventos (conversas, debates, protestos) ao usuário, levando-o apenas a ver uma fração do todo, ou nem sequer saber de sua existência. Outro aspecto do uso de algoritmos para a seleção de conteúdos é a recomendação do popular. Assuntos que “viralizam” são mais recomendados pela plataforma, algo que pode se tornar um problema quando o conteúdo é uma notícia falsa, discurso de ódio ou outro tópico problemático. Devido a quantidade de usuários que muitas plataformas maiores possuem, a moderação manual ativa torna-se quase impossível. Assim, a plataforma necessita que indivíduos reportem material que viole regras da comunidade, para que então algoritmos possam agir em cima da violação. No entanto, isso abre outros problemas: É possível abusar do sistema de denúncias com um ataque organizado, uma vez que o algoritmo verifica a quantidade de queixas para aplicar uma punição sem avaliar o contexto. Assim, o uso desses sistemas por si só não tende a bastar, e o julgamento humano ainda se torna necessário. O Facebook, por exemplo, contrata milhares de empregados terceirizados para realizar a moderação de seus serviços, que tendem a adoecer rapidamente com a exposição constante a conteúdos considerados negativos (D’ANDREA, 2020). Por fim, é importante lembrar que, embora a plataforma explique vagamente o funcionamento básico de seus

algoritmos, raramente ela irá detalhar o que realmente fazem. Há pouca ou quase nenhuma transparência quanto às funções internas desses sistemas, ainda que possuam tamanha importância para o funcionamento da plataforma. Mesmo com acesso ao código fonte, a quantidade imensa de linhas que formam esses programas tornam a análise e entendimento difíceis, especialmente quando o algoritmo é baseado em aprendizado de máquina (*machine learning*), em que os próprios desenvolvedores não possuem total compreensão de seu funcionamento (INTRONA, 2016).

2.1.2 Gig Economy

É importante, também, observar os efeitos da popularização desses serviços. A Uber, por exemplo, foi de encontro a instituições tradicionais como táxis, oferecendo transporte urbano a um preço mais acessível para o consumidor, e oferecendo ao motorista a chance de trabalhar em suas próprias horas. A Uber, como muitas outras plataformas, não se caracteriza como uma instituição tradicional: não se apresenta como uma empresa de táxi, e sim um serviço de intermédio entre quem precisa de transporte e quem possui um carro, além de não possuir contrato de empregado e empregador com seus motoristas. Dessa forma, não precisa seguir normas que são impostas às instituições com as quais tem concorrência. No entanto, problemas surgem quando, além de remunerar uma quantia menor, deixando a cargo de cada prestador de serviço o quanto decide trabalhar, motoristas do Uber passam a trabalhar mais horas para cobrir custos. Além disso, não possuem forma de sustento quando não podem dirigir, pois não contam com o suporte que uma instituição tradicional deve oferecer a seus empregados. Esse fenômeno em que prestadores de serviço possuem liberdade para escolherem quando e como trabalharem, mas sem o apoio que um emprego tradicional oferece, possui vários nomes, um deles sendo “gig economy” (VAN DIJCK; POELL; DE WAAL, 2018). Esse modelo de negócio se disseminou no início da década de 2010, sendo a Uber uma das primeiras plataformas a adotar esse modelo, levando à expressão “Uberização dos serviços”. Esses mesmos problemas valem para entregadores do iFood, produtores de vídeos para o Youtube, e muitos indivíduos que prestam serviços de forma “independente” para plataformas digitais. A decisão pessoal sobre o quão viável é continuar a oferecer tempo e esforço àquele serviço não é rara entre esses indivíduos, especialmente quando a remuneração é comparativamente inferior a outras opções de serviço. Isso leva a uma grande

rotatividade de trabalhadores informais, visto que há um grande abandono de serviço, mas há também grande oferta (VAN DOORN, 2017). Por cima disso, vale lembrar do controle que plataformas possuem sobre seus usuários quanto à participação em sua rede. Usuários estão sujeitos a termos de compromisso/uso, guidelines de comunidade, contratos pseudo-legais que impõem regras em geral para estabelecer as normas de governança da plataforma, determinando vantagens e imunidades que a plataforma possui em relação ao prestador de serviços (VAN DOORN, 2017). Ela possui a palavra final quanto ao acesso a seus serviços, então qualquer indivíduo que seja julgado violando essas regras é passível de punição, até mesmo a ser negado acesso à plataforma. Esses contratos são longos, complicados de ler, e não são fixos: a plataforma pode alterá-los a qualquer momento, sem a necessidade que o usuário concorde com a mudança. Quando uma de suas principais formas de sustento, no entanto, depende do serviço prestado a essas redes, não ter acesso é um grande infortúnio. E, devido à maneira vaga como as regras são formuladas nos termos de adesão, muitas vezes um banimento pode ser dado de forma desproporcional ou sem motivo aparente. No fim, as decisões tomadas pela plataforma dependem do julgamento da própria, podendo partir de motivos financeiros (um motorista com muitas notas negativas pode ser desligado da Uber, um produtor de conteúdo do Youtube pode ser punido por usar materiais que infrinjam leis de Copyright, que podem se tornar um problema para a plataforma), ligados a valores (um usuário pode publicar conteúdo em uma rede que não seja de acordo com os valores da plataforma), e, de certa forma, até ambos (quando um usuário viole as regras e não é punido, a confiança na moderação da plataforma é danificada, assim como sua imagem).

2.1.3 Valores em contraste

Sobre a questão de valores, devemos lembrar que muitas plataformas trabalham a nível global, atuando em diversos países, até mesmo em países com valores e visões de mundo diferentes do local em que essas plataformas estão situadas. Isso levanta a questão: qual conjunto de valores deve prevalecer quando há uma divergência de princípios? Essa indagação possui relevância no contexto dos encontros entre comitês da União Européia e plataformas como Facebook, sobre questões de privacidade e uso de dados ligados à rede social, e como os processos jurídicos gerados a partir da dissonância entre a cultura européia e a cultura da plataforma americana resultaram em mudanças significativas na maneira que

essas plataformas funcionam. Essa diferença de moral aconteceu entre conjuntos de valores atrelados à cultura ocidental (EUA e Europa), mas quando lidamos com diferenças entre culturas ocidentais e orientais, esses ideais opostos tendem a possuir escalas maiores.

Há dois tipos de ecossistemas de plataformas: os com base nos Estados Unidos majoritariamente, pertencentes às Big Five, e os com base na China como Tencent, Alibaba e Baidu (VAN DIJCK; POELL; DE WAAL, 2018). Enquanto, no geral, as plataformas estadunidenses possuem valores voltados ao empoderamento do individual, evitando a influência do governo, os valores chineses favorecem a soberania do governo, sendo ele um dos grandes investidores nesses serviços, desde que beneficiem as políticas tecno nacionalistas prezadas pelos líderes do país (PLANTIN; DE SETA, 2019). Apesar dessas diferenças, há ainda o interesse de plataformas ocidentais de adentrar o mercado chinês, porém com grande resistência devido ao “Grande Firewall”, um conjunto de políticas que limita o acesso a serviços externos ao país. Foi nesse cenário que as grandes plataformas chinesas tiveram a chance de se solidificar, devido a ausência das concorrentes estrangeiras.

Em meio a essas diferenças de ideais, encontra-se a controvérsia que deu origem a essa pesquisa. A Blizzard Entertainment, uma empresa com base estadunidense e com valores ligados a essa cultura, foi acusada de ter cedido ao governo chinês e silenciado um usuário de suas plataformas por ter se valido da liberdade de expressão para se juntar aos protestos contra a China que ocorreram em Hong Kong em 2019, enquanto em uma entrevista sediada nas plataformas da entidade. Embora, posteriormente, a empresa ter voltado atrás em algumas decisões e diminuído penalidades, justificando-as com “uma tomada de decisões rápida demais”, mas baseada na quebra dos termos de compromisso pelo jogador, a ação da plataforma levantou questões sobre suas regras de conduta ambíguas e sobre o poder que possui sobre seus usuários.

2.2 Análise de Redes Sociais (ARS)

Nesta pesquisa, foi realizada uma análise das discussões em grande escala que ocorreram na plataforma Twitter. Com um entendimento do estudo de plataformas, como funcionam e como analisá-las, é necessário agora utilizar uma maneira para estudar as próprias discussões. Para isso, é viável utilizar a Análise de Redes Sociais (ARS). A ARS é

uma abordagem para o estudo de um grupo social, composto de atores (indivíduos) interagindo com outros indivíduos, criando uma rede social. Essa rede é influenciada não só por questões intrínsecas como gênero, idade, classe social, mas também como questões voltadas às relações entre os atores, como amizade, graus de parentesco, intimidade, proximidade, etc (RECUERO, 2019).

Um dos grandes objetivos da ARS é entender o funcionamento de uma determinada rede social e as interações nela representadas. Como as informações são repassadas, quem está repassando informações, como esses atores influenciam a rede e por ela são influenciados, como são as relações de relevância, são essas e outras questões analisadas por essa abordagem. Para exemplificar, utiliza-se uma rede social fictícia, composta por grupos diversos, todos comentando sobre um mesmo tema. Dentro dessa rede, é possível que certos grupos estejam discutindo assuntos diferentes dentro desse mesmo tema, podendo haver ou não a conexão entre conjuntos de atores. Quando há essa conexão, as informações podem fluir entre os grupos, e moldar a conversa de maneiras diversas. Os indivíduos que realizam essa conexão possuem certa importância no geral da rede, pois servem como pontes, e também possuem influência sobre ela, pois cabem a eles criar a ligação que permite o fluxo de informações. Esses indivíduos “pontes” podem decidir interagir com outros grupos devido a presença de um ator com maior influência na rede, dando peso também na qualidade das interações. São esses detalhes que a abordagem busca entender.

A ARS busca realizar a análise de redes formadas pela interação entre indivíduos. Para isso, se vale de alguns conceitos que auxiliam a interpretar redes sociais. Para introduzir estudos que buscam compreender como indivíduos se conectam, Recuero cita os trabalhos de Mark Granovetter (GRANOVETTER, 1973) sobre Laços Sociais, que divide as conexões entre indivíduos em laços fortes (amizade, família), fracos (conhecidos, colegas de trabalho) e ausentes (sem conexões significativas entre os dois nós). Laços fortes tendem a possuir conexões mais relevantes, mas próximas, tendo a possibilidade maior de gerar clusters (grupos de atores). Granovetter cita a “força de laços fracos”, e descreve que são os laços fracos nas interações interpessoais que possuem a maior capacidade de transmitir ideias e informações, tendo a possibilidade maior de serem nós pontes entre subgrupos. O conceito de laço é também relacionado a Capital Social, ou seja, obtenção de valor social por meio de interações positivas entre indivíduos (atenção positiva em um site de rede social quando um post é compartilhado e favoritado, por exemplo). Os indivíduos em uma relação (família,

amizade, colegas de trabalho, conhecidos), mesmo que de forma inconsciente, obtêm valores sociais por meio da interação. Informações são repassadas com base na posição do indivíduo em uma rede (por exemplo, uma novidade, uma proposta de emprego, ou um produto com estoque limitado, essas informações são passadas geralmente para pessoas mais próximas). Outro conceito importante para a ARS é a homofilia, fenômeno relacionado à tendência de que pessoas com interesses similares (hobbies, mesma área de trabalho) criem relações entre si. Nessa rede, os atores geralmente possuem acesso às mesmas fontes de informação, e as mesmas ideias tendem a circular nesta rede. Essas ligações, assim, tendem a ser redundantes, ou seja, que interligam os mesmos conjuntos de nós e transmitem as mesmas informações. Nesse tipo de rede, é comum a presença de Buracos Estruturais, ou seja, a ausência de conexão entre os nós que possuem fontes de informação não-redundantes. Entre esses nós, poderá haver a presença de nós pontes, que fazem a ligação entre grupos que não possuem conexão entre si. Devido a esses buracos estruturais, esses atores pontes agregam maior valor social, pois estão conectados a fontes de informação mais diversas que outros em seu grupo. Já oposto a essa ideia de ausência de conexão, existe o conceito de fechamento, representado pela presença de clusters em uma rede, que indica a força da conexão entre nós, também gerando um tipo de capital social pela confiança entre as interações. Outro conceito importante são os graus de separação, ou seja, a quantas ligações um nó A está distante de um nó Z. Uma rede com um grau de separação menor está mais interconectada, pois requer menos ligações para que a informação flua.

Apesar de compartilharem o nome, redes sociais e sites de redes sociais (como Twitter e Facebook) não são sinônimos. No entanto, por meio dos últimos, é possível observar as interações online entre usuários, e em cima destas gerar uma rede social para essas relações. A ARS também não é uma abordagem que possa ser aplicada apenas em âmbito online - suas origens vão desde o período pré-internet, podendo ser utilizada para analisar interações no mundo físico, como um grupo de amigos ou trabalhadores de um escritório, e suas relações. Quando se estuda redes baseadas em sites de redes sociais, a quantidade de dados obtidos tende a ser imensa, levando a pesquisa a tomar uma pegada mais quantitativa, e de fato, a ARS favorece mais esse tipo de análise. Entretanto, uma pesquisa qualitativa, com uma quantidade menor de atores selecionados, também é coberta pela abordagem.

2.2.1 Grafos de rede social

A ARS possui em sua abordagem a interpretação de redes sociais pela utilização de grafos, com os quais é possível realizar uma análise pela visualização da rede como um todo, as conexões entre atores, os grupos de maior influência e a separação entre conjuntos distintos, representando cada ator como um nó e cada conexão entre atores como uma aresta. Um grafo representa apenas uma fração dessa rede social, determinada pelo período em que foi construído. Assim, supondo um assunto que está sendo discutido em massa em uma determinada rede por um longo período de tempo, como os protestos #BoycottBlizzard. É possível construir um grafo com base nessa rede, mas ele será limitado pelo período de tempo em que foi coletado, não podendo ser uma representação total da rede. É importante ter isso em mente quando se utiliza a ARS, tratando os grafos a serem analisados como amostras.

Um grafo pode representar uma rede direcionada ou não-direcionada. Uma rede direcionada, como o Twitter, estabelece uma relação de não-equivalência entre as interações de seus usuários. Um perfil X que segue um perfil Y não precisa que Y o siga de volta, assim como X pode enviar diversas mensagens para Y, em forma de posts ou mensagens privadas, sem que haja um retorno igual. Já em uma rede não-direcionada, como o Facebook, há a relação de igualdade entre as interações. Um perfil X precisa que o perfil Y aceite sua solicitação de amizade. Essa classificação depende de que aspecto o pesquisador busca analisar, visto que o Facebook, embora não-direcionado quanto às relações de amizade, também é direcionado quanto às interações de posts, por exemplo. Isso também influencia a organização de grafos, pois os algoritmos de distribuição levam em conta a “força” das interações, como será visto mais à frente.

Para a construção desses grafos, são necessárias duas etapas: a obtenção dos dados de interação entre atores na rede, e a aplicação de algoritmos de distribuição, que organizam esses dados conforme os níveis da interação. Quanto à primeira etapa, essa é realizada com mais facilidade quando o objeto de estudo é uma rede virtual. Em um site de rede social, por exemplo, conversas são persistentes, existem na plataforma até serem apagadas, diferentes de uma conversa oral. Também são buscáveis, o que permite que programas de mineração de dados, como Gephi (GEPHI.ORG) e NodeXL (NODEXL.COM), consigam filtrá-las por palavras-chave e adicioná-las a um grafo. Após a coleta de dados, é possível aplicar um algoritmo de distribuição, para fazer o “desenho” do grafo. Dos algoritmos mais comuns

nessas aplicações, os mais frequentemente observados são os “direcionados pela força”, ou *force-directed*, que se inspiram em forças de atração e repulsão como gravidade e eletromagnetismo para simular a atração e repulsão de nós em um grafo, dependendo diretamente da proximidade entre esses atores, atraindo nós mais conectados e afastando os menos. Para a moldagem de grafos direcionados, como os obtidos com dados do Twitter, existem três principais algoritmos: Fruchterman-Reingold, ForceAtlas e ForceAtlas2. O primeiro trabalha com uma abstração de “temperatura global”, expandindo o grafo para fora quando a temperatura está alta, e desacelerando essa expansão conforme a temperatura baixa a cada iteração, até chegar a um equilíbrio. Esse algoritmo tende a centralizar nós mais agrupados, e funciona melhor em grafos com menor quantidade de nós. Os algoritmos ForceAtlas também tendem a trazer os nós agrupados para o centro, mas dão mais controle ao pesquisador. Criado pelos desenvolvedores do Gephi, o ForceAtlas trabalha com grafos maiores, e permitem o controle do grafo, como modificando a força de atração ou repulsão de um nó. Diferente do Fruchterman-Reingold, esse algoritmo não atinge um ponto de equilíbrio, trabalhando com uma iteração contínua, ou seja, enquanto estiver sendo aplicado, a atração e repulsão dos nós continuará, cabendo ao pesquisador saber quando encerrar essa aplicação. O ForceAtlas2 é uma versão mais potente de seu antecessor, sendo mais rápido e lidando com grafos ainda maiores. Esses algoritmos foram desenvolvidos de forma mais “livre”, com recursos sendo desenvolvidos conforme as necessidades de pesquisadores do Gephi, tentando se aproximar de um modelo mais amigável ao usuário. (JACOMY, 2014).

2.2.2 Métricas de análise

Após a organização desses grafos, o que é possível inquirir da rede? Novamente, toma-se como exemplo uma rede social sobre um determinado tema, com diversos grupos visíveis. Agora que os algoritmos de distribuição foram aplicados, além de podermos observar a proximidade entre nós (maior interação), a formação de clusters (grupos de nós), a distância de um nó em relação ao centro do grafo (menor frequência de interações), também há a possibilidade de aplicar métricas voltadas ao grafo. Métricas de Rede analisam propriedades gerais da rede, permitindo extrair informações sobre a estrutura. Dentre as Métricas de Rede, existem:

- **Densidade:** Comparação entre a quantidade de conexões entre nós presentes e as conexões possíveis, facilitando a transmissão de informações. A densidade maior de uma rede é 1 (um), uma vez que todos os nós estão conectados. Indica quão conectada a rede está entre si.
- **Diâmetro da Rede:** Maior distância necessária para percorrer os nós em um grafo. Quão mais conectado os nós de um grafo são, menor o diâmetro da rede.
- **Modularidade:** Mede a tendência de certos nós agruparem-se entre si. Auxilia na identificação de subgrupos no grafo.
- **Componentes Conectados:** Em um grafo, é possível que haja diversas redes com nós conectados entre si, sem conexão com outras redes, denominada um componente conectado. Essa métrica calcula a quantidade desses componentes.
- **Fechamento:** Relacionado à redundância de conexões. Quanto maior o fechamento da rede, mais conexões redundantes estão presentes, e mais a mesma informação tende a se espalhar por ela.

Já as Métricas de Nó caracterizam os atores de forma individual ou coletiva, permitindo compreender a posição do nó na rede. Dentre as Métricas de Nó, existem:

- **Grau de Entrada ou Indegree:** Quantidade de conexões que um nó recebe. Pode indicar a popularidade desse nó específico dentro da rede, além de aumentar suas chances de receber informações.
- **Grau de Saída ou Outdegree:** Quantidade de conexões que partem de um nó. Pode indicar a participação de um nó específico nas discussões. Essas duas métricas só podem ser aplicadas em grafos direcionados.
- **Grau:** Similar aos Graus de Saída e Entrada, essa métrica é voltada a redes não-direcionadas, e representa o número total de conexões de um nó.
- **Proximidade:** permite compreender quão central um nó é em relação ao todo do grafo.
- **Grau de Intermediação:** Mede o quão “ponte” um determinado nó tende a ser, ou seja, quão ele tende a se conectar com grupos diversos.
- **Centralidade Eigenvector:** Mede a “qualidade” das conexões, ou seja, um nó com grande centralidade eigenvector está ligado a outros nós de relevância. No Twitter, por exemplo, um perfil com essa métrica elevada está ligado a outros perfis com altos números de seguidores.

- Coeficiente de clusterização: Indica quão próximo de um clusters está um dado nó. Um alto coeficiente de clusterização indica quão conectado um nó está a seus vizinhos. Calculando o coeficiente médio de clusterização indica quão conectada a rede está em um todo.
- Proximidade: O quão próximo um certo nó está dos demais. Determinada pelo comprimento dos caminhos de cada nó. É uma das maneiras de indicar a centralidade do nó na rede.

Com a visão maior que essas características de redes sociais oferecem em conjunto, há assim uma base para identificar padrões, e apontar diferenças entre diferentes redes. Agora, com um entendimento base sobre a ARS, é possível analisar os grafos obtidos entre os meses de outubro e novembro sobre a controvérsia #BoycottBlizzard, podendo observar os diferentes subgrupos que se formaram nas redes sociais capturadas, as relações dos nós de maior relevância se relacionam entre si e com o assunto, e as informações mais discutidas naquele grafo e quem as repassam.

3 METODOLOGIA

Os protestos online #BoycottBlizzard ocorridos em 2019 tiveram como ponto de partida a decisão da Blizzard Entertainment de punir o jogador Blitzchung durante uma entrevista oficial da empresa, além dos entrevistadores presentes. Diante do ocorrido, milhares de usuários realizaram posts em redes sociais como Twitter e Reddit durante as semanas após o banimento. Nesta pesquisa, se busca estudar, além de uma visão geral das conversas realizadas na rede social Twitter, os fenômenos que levaram a esse protesto e sua evolução. Assim, foi aplicada a metodologia de pesquisa *ex post facto* (após o fato ocorrido). Esse tipo de pesquisa, também conhecida como não-experimental, se caracteriza pelo estudo de eventos ocorridos no passado, sem a possibilidade de manipulação de variáveis pelo pesquisador (GIL, 2002; KERLINGER, 1980).

Por exemplo, imagina-se uma pesquisa que busque entender o efeito que a exposição prolongada à telas (televisão, computadores, celulares) possui em adultos que cresceram rodeados por esses artefatos. Para essa pesquisa, seria possível separar uma quantidade de crianças e adolescentes em determinados grupos, controlando a quantidade de exposição às telas para os integrantes de cada grupo. No entanto, por ter como objetivo a fase adulta, essa pesquisa levaria anos até atingir resultados. Alternativamente, é possível realizar essa pesquisa com adultos que tiveram exposição a telas em quantidades variadas, e observar os efeitos. Nesse caso, não há um controle tão preciso de variáveis como “tempo de exposição a telas” (pode ser que haja participantes da pesquisa que não foram tão expostos), mas em termos de aplicação, é uma pesquisa mais viável por ocorrer em um tempo menor. Embora não se possa atingir uma precisão oferecida por outras metodologias, a *ex post facto* é adequada para pesquisas em que esse controle não é possível. Ao realizar a análise dos protestos #BoycottBlizzard, não é possível manipular as variáveis envolvidas, pois esse evento já passou. Resta apenas coletar as informações referentes ao acontecimento, analisá-las, e gerar inferências.

Com o intuito de realizar um futuro estudo, foram coletadas informações de postagens no Twitter sobre os protestos em sua duração, outubro a novembro de 2019. Com a ferramenta Gephi, utilizando o plugin Twitter Streaming Importer, foi possível realizar a mineração de dados da plataforma e a criação de grafos com as informações obtidas. Nessa

ferramenta, também será possível realizar a aplicação de algoritmos de ordenação e obtenção de métricas para a análise dessas redes sociais. Esta é a interface padrão do programa:

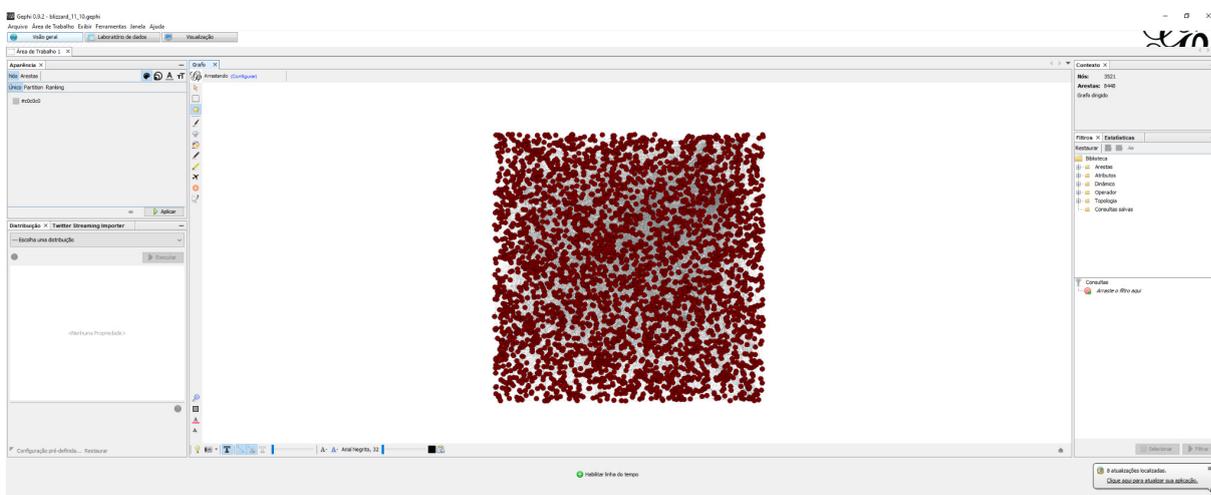


Figura 1 - Grafo não organizado

No centro, se encontra um grafo relacionado ao movimento #BoycottBlizzard, já previamente capturado. Antes da aplicação de um algoritmo, ele apenas preenche esse espaço quadrado com seus nós. Na direita, há ferramentas para calcular as métricas do grafo, como visto na ARS. Na esquerda, dispõem-se instrumentos para alterar a aparência do grafo, como algoritmos de distribuição e características de nós e arestas. Agora, com a aplicação do algoritmo Force Atlas 2, que atrai nós mais conectados e repele nós distantes:

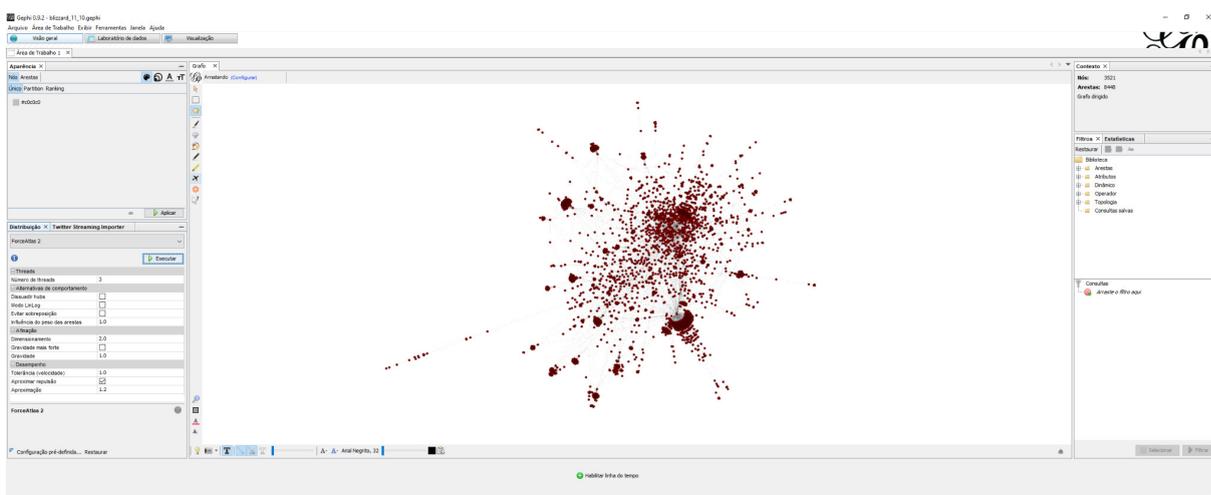


Figura 2 - Aplicação do algoritmo

É possível ver a “constelação” gerada. Diversos nós foram repelidos para os arredores do grafo, enquanto os nós mais conectados formaram diversos clusters. Já é possível realizar algumas inferências, mas visualmente, esse grafo ainda está muito monótono e mal organizado. Para uma melhor organização, é possível realizar certas consultas de métricas que já foram abordadas com a ARS, como a modularidade. Com essas estatísticas, é possível utilizar os resultados para destacar os nós que compõem um grupo por meio de cores distintas, aumentar o tamanho de nós baseados em seu grau de entrada, além da aplicação de filtros e outras medidas. Após a organização do grafo, esse foi o resultado exportado:

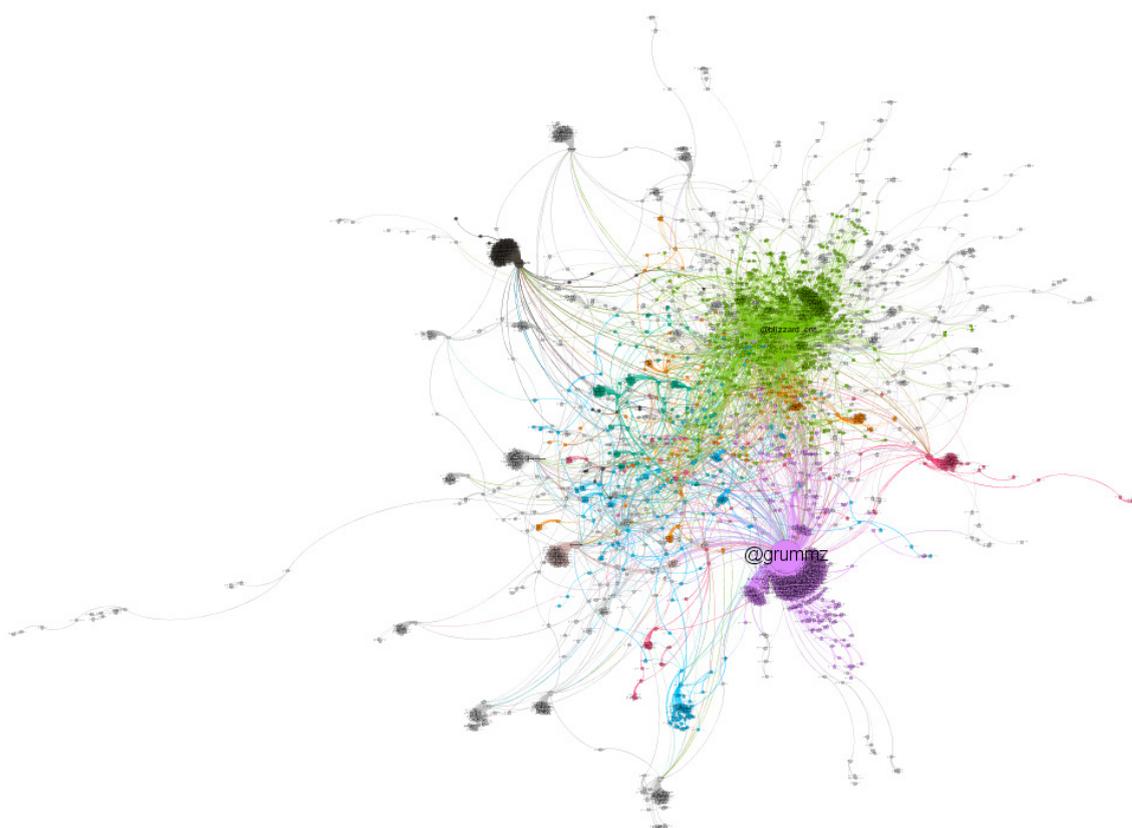


Figura 3 - Grafo exportado

Agora, o grafo está mais organizado, embora ainda pareça meio caótico, visto de longe. Aproximando a visão, é possível ver com mais clareza os nós que formam os diversos subgrupos. Os clusters mais proeminentes estão marcados com cores distintas, cada nó está rotulado com o perfil de Twitter que está representando, com o tamanho de seu texto referente ao seu grau de entrada, e os nós desconectados que estavam ao redor do grafo foram filtrados. Se torna uma melhor forma de investigar os perfis de maior relevância na rede, seus posts, suas conexões, etc. Agora, é possível rapidamente analisar esta rede, para exemplificar o processo. Esse grafo foi criado com dados minerados no período de 20:00 do dia 11 de outubro de 2019 até 01:00 do dia 12, alguns dias após o início dos protestos. Destacando alguns dos principais clusters desse grafo:

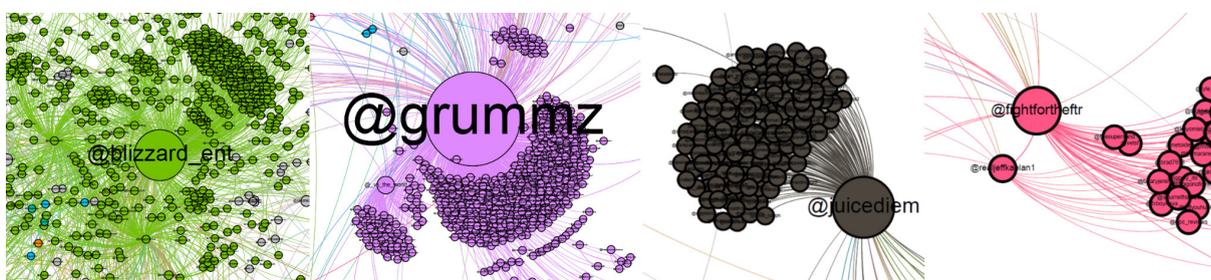


Figura 4 - Clusters destacados

Começando pelo cluster verde, é possível ver um nó maior que os outros no centro desse grupo. Esse nó representa o perfil da Blizzard Entertainment no Twitter, @blizzard_ent, que no dia postou um anúncio oficial¹ sobre sua decisão de punir Blitzchung. Além disso, o perfil ainda recebeu grande número de interações por protestos realizados nos comentários de outros posts na página, além de menções do perfil em posts de outros usuários. No cluster roxo, há como maior nó o perfil @grummz, pertencente a Mark “Grummz” Kern, ex-funcionário da Blizzard. No dia da captura, o desenvolvedor realizou posts tanto sobre os protestos em Hong Kong quanto o protesto #BoycottBlizzard. Seu tweet² mais popular no dia comemorava o fato de que a personagem Mei, do jogo Overwatch, da Blizzard, se tornou um

¹“Regarding Last Weekend’s Hearthstone Grandmasters Tournament”. Disponível em: <https://twitter.com/Blizzard_Ent/status/1182813270639431681> . Acesso em: 15 de agosto de 2021.

² “Good morning, fam. We did it. You absolute mad geniuses. HK Mei is now on local news in Hong Kong. Overwatch is now a symbol of the rebellion. #FreeHongKong #BoycottBlizzard #BoycottBlizard”. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20191011150946if_/https://twitter.com/Grummz/status/1182674085416800257>. Acesso em: 14 de agosto de 2021.

dos símbolos dos protestos de Hong Kong. No cluster preto, há o perfil @juicediem, um streamer da plataforma Twitch. Em seu post³, convocava seus seguidores a seguirem o boicote contra a empresa. Por fim, no cluster rosa, com o perfil @fightfortheftr, há uma página que pratica ativismo online por direitos digitais. No dia, a página realizou diversos posts⁴ criticando a ação da Blizzard, acusando-a de “censurar indivíduos em prol de um governo autoritário”.

Nesse exemplo, é interessante observar a posição que ocupam os nós de maior destaque, ou seja, que receberam um maior número de interações. Enquanto o perfil da Blizzard teve grande parte de suas interações por mensagens de protesto em posts de dias anteriores ou menções em posts de terceiros, os outros perfis levantaram atenção se engajando em práticas ativistas, tendo suas mensagens compartilhadas na rede. Essa visão, apesar de limitada (pois um grafo é apenas uma “parte” da discussão como um todo, nesse caso um período de 5 horas em que foi coletado), permite inferir que a rede está, no geral, engajada nesse protesto. Para complementar essa análise, é interessante também analisar como a Blizzard Entertainment, com suas ações e resposta ao caso, influenciou nesses debates, tanto como sendo a origem da discussão e como suas ações posteriores refletiram nessa conversa.

Assim, propõem-se essa metodologia para a análise dos protestos #BoycottBlizzard. Foi realizado um estudo sobre a Blizzard Entertainment como plataforma: seus contratos com usuários de suas plataformas, tanto profissionais quanto consumidores, suas regras de conduta, tanto na competição “Hearthstone Grandmasters” quanto em seus outros produtos, e a maneira como lidou com as respostas do público às suas decisões. Também foi realizada a organização e análise dos grafos de redes sociais obtidas durante outubro e novembro de 2019, buscando os perfis de Twitter com maior influência na rede, e sua relação com o evento e com os outros nós. Com essas análises, foi possível ter uma visão mais ampla de fatores que levaram esse debate a surgir, e como cresceu. Para essa pesquisa, foi utilizada a ferramenta Gephi para organização, análise e exportação de grafos, e a pesquisa avançada da plataforma Twitter para a busca de posts feitos durante a época dos protestos pelos perfis relevantes.

³ “Right now, Blizzard is holding meetings trying to figure a way to stem the bleeding They're gonna give us Diablo 4. They're gonna give us new OW heroes and Wow cinematics. They're gonna tell us how much we mean Don't budge Lives are worth more then pandering #BoycottBlizzard”. Disponível em: <<https://twitter.com/juiceDiem/status/1182797629903790083>>. Acesso em: 14 de agosto de 2021.

⁴ “Blizzard, and other companies who are engaging in censorship on behalf of an authoritarian government, are not going to get away with it. They have no idea what kind of Internet shitstorm they've unleashed.” Disponível em: <<https://twitter.com/fightfortheftr/status/1182780988042174466>> Acesso em: 14 de agosto de 2021.

4 ANÁLISE

4.1 O início dos protestos #BoycottBlizzard

Em 6 de outubro de 2019, Ng Wai Chung ou “Blitzchung”, jogador profissional do jogo Hearthstone, participou de uma entrevista ao vivo após sua vitória em uma partida do campeonato “Asia-Pacific Hearthstone Grandmasters”, sediada pela Blizzard Entertainment. Ao final da entrevista⁵, Chung manifestou-se a favor dos protestos que ocorriam em Hong Kong contra o governo chinês. De acordo com reportagens, o jogador disse, em chinês, “Liberate Hong Kong, revolution of our time” (em tradução livre, “Liberem Hong Kong, revolução da nossa era”), uma das frases comumente repetidas durante os protestos (INVEN GLOBAL, 2019). Com pouco tempo, a entrevista foi oficialmente retirada do ar juntamente com a gravação do torneio naquele dia. Nos dias seguintes, diversos portais de notícia voltados a jogos digitais publicaram artigos (PC GAMER, 2019; POLYGON, 2019) sobre o evento, relacionando a posição tomada pelo jogador com os protestos em Hong Kong. Em 8 de outubro, a Blizzard Entertainment divulgou um comunicado oficial⁶, anunciando que Blitzchung seria desqualificado do campeonato, e os dois apresentadores que o receberam na conferência não mais estariam em contrato com a empresa. De acordo com decisão da entidade, o jogador teria violado a seção 6.1 (o) das regras oficiais do campeonato⁷. Nessa cláusula, em tradução livre, lemos:

“Engajar em qualquer ato que, sobre a critério único da Blizzard, leve você ao descrédito público, ofenda uma porção ou grupo do público, ou que, em geral, danifique a imagem da Blizzard, resultará em remoção do torneio Grandmasters e reduzirá o prêmio total do(a) participante para \$0 USD, além de outras medidas que possam ser tomadas de acordo com o Manual e os termos do website da Blizzard”.

Além de sua remoção do torneio, sua premiação foi reduzida para \$0 dólares, e o jogador foi proibido de participar de qualquer evento oficial relacionado a Hearthstone por um ano.

⁵ “Blitzchung's postgame interview”. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=sPmqZNM5FrI>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

⁶ “Hearthstone Grandmasters Asia-Pacific Ruling”. Disponível em: <<https://playhearthstone.com/en-us/news/23179289/hearthstone-grandmasters-asia-pacific-ruling>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

⁷ “2019 HEARTHSTONE® GRANDMASTERS OFFICIAL COMPETITION RULES v1.4”. Disponível em: <https://bnetcmsus-a.akamaihd.net/cms/page_media/w4/W4NWIBHB74T31564507077190.pdf>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

Enquanto isso, em sites de redes sociais, milhares de usuários protestaram contra a decisão da empresa, levantando um boicote contra seus produtos e acusando a entidade de silenciar Blitzchung. Na rede Twitter, a hashtag #BoycottBlizzard foi criada para facilitar a transmissão desse protesto. Em tweets direcionados ao perfil da Blizzard (tanto em marcações quanto em comentários de seus posts), fãs compartilharam indignação quanto a posição da empresa, personalidades ligadas à indústria de jogos condenaram as ações da entidade, além de demonstrar simpatia à Blitzchung e sua causa.

Para entender melhor sobre os perfis envolvidos nesse protesto e suas relações, é interessante analisar grafos de redes sociais obtidos durante esse período. O grafo abaixo foi capturado no dia 9 de outubro, um dia após o banimento oficial do jogador. Vale reforçar que as informações presentes nesse grafo são um recorte das conversas como um todo, representando apenas as interações em um período de tempo limitado (nesse caso, aproximadamente das 20:00 às 00:00hrs do dia seguinte no horário de Brasília).

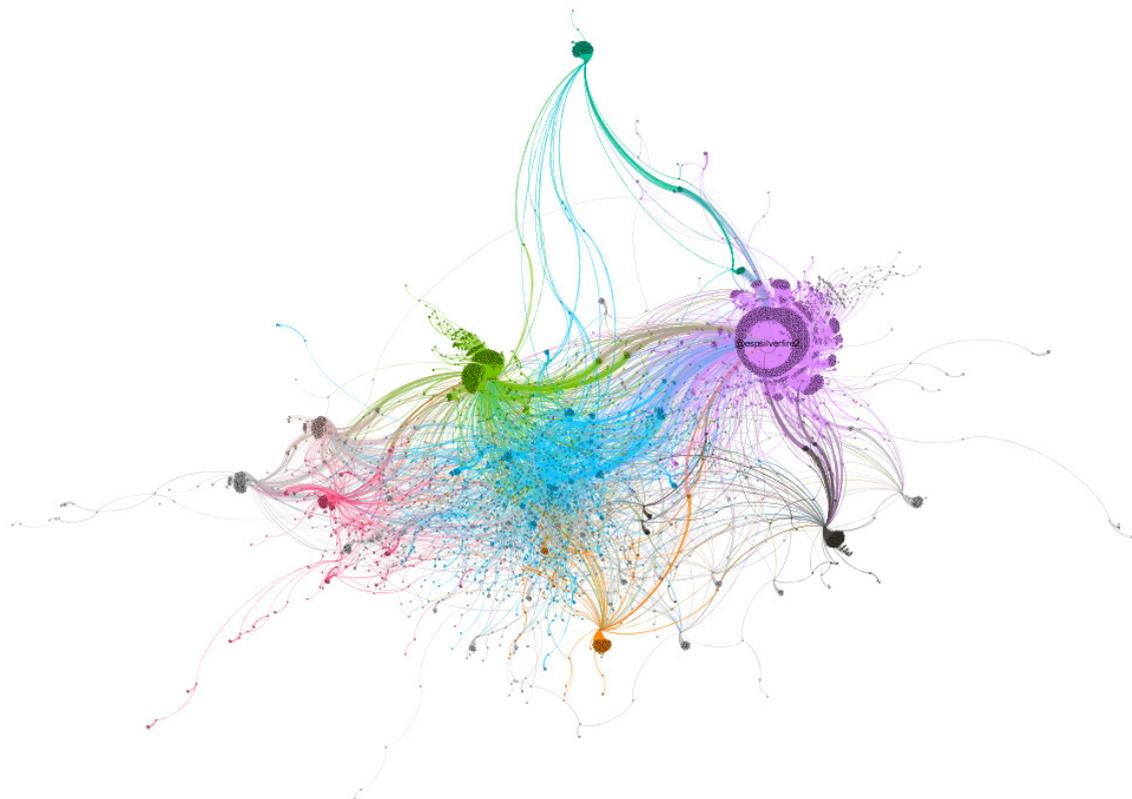


Figura 5 - Grafo 09/10/2019

Com um total de 10332 nós presentes após filtragem, esse grafo liga perfis que tweetaram sobre a Blizzard e os protestos #BoycottBlizzard. Palavras-chave utilizadas para a mineração desses dados incluíram, principalmente, “Blizzard” e “BoycottBlizzard”. Primeiramente, observam-se os dois clusters com nós de maior relevância na rede; Nesse caso, os clusters roxo e verde, cujos nós centrais receberam maior número de interações (maior grau de entrada).

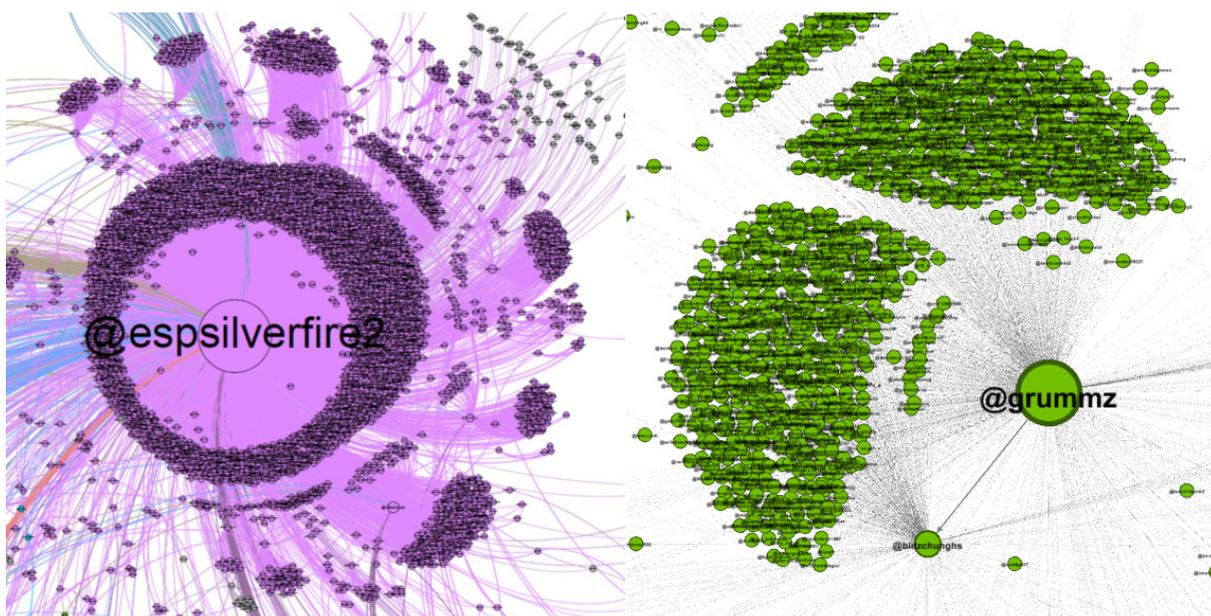


Figura 6 - Maiores clusters, grafo 09/10

No cluster roxo, há como nó de maior presença o perfil @espsilverfire2. Ao utilizar a ferramenta de pesquisa avançada do Twitter para buscar tweets daquela época relacionados a essa conta, não há resultados que possuam este perfil. Mas, por estar presente no grafo, aquela conta deveria ter atuado naquele período. Utilizando o site Wayback Machine (WEB.ARCHIVE.ORG), foi possível ver a versão passada de posts que apareciam naquela pesquisa. Ao pesquisar por um post⁸ feito pela conta @WingedAsarth, observou-se que, no período de captura do grafo, aquela conta possuía a identificação @espsilverfire2. No Twitter, é possível que uma conta altere não somente foto de perfil e nome de usuário, mas também sua identificação, ou arroba. No entanto, todo conteúdo postado pelo perfil ainda permanece ligado a ele, podendo inclusive ser captado por buscas. Assim, ao buscar por tweets dessa época, vemos um post⁹ compartilhando sua experiência ao tentar deletar sua conta Blizzard. Ao encontrar várias mensagens de erro, o perfil alega que a empresa propositalmente bloqueou as maneiras de remoção de conta, expressando repúdio à situação e utilizando a hashtag #BoycottBlizzard. Nos comentários do post, assim como em retweets, outras contas

⁸ “So now Blizzard have disabled ALL FOUR authentication methods to actively stop people from deleting their accounts. This is beyond disgusting. Spread awareness of this. #BoycottBlizzard”. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20191009230023if_/https://twitter.com/Epsilverfire2/status/1182001007976423424>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

⁹ “So now Blizzard have disabled ALL FOUR authentication methods to actively stop people from deleting their accounts. This is beyond disgusting. Spread awareness of this. #BoycottBlizzard”. Disponível em: <<https://twitter.com/WingedAsarth/status/1182001007976423424>>. Acesso em: 14 de agosto de 2021.

compartilharam histórias semelhantes, se posicionaram contra a empresa, e algumas mostraram ceticismo quanto às informações presentes na postagem.

No cluster verde, há dois nós de destaque. O perfil @grummz, pertencente ao ex-desenvolvedor da Blizzard, Mark Kern, tweetou no dia sobre sua decisão de apoiar os protestos #BoycottBlizzard, além de compartilhar suas experiências negativas com a indústria de jogos chinesa e seu desapontamento com a Blizzard em posts seguintes. Embora presente no grafo, os tweets que essa conta realizou durante a época dos protestos não estão mais online na rede, tendo sido deletados pelo autor durante a escrita desta pesquisa. Novamente, com o Wayback Machine, é possível encontrar versões arquivadas¹⁰ destas páginas. Nesse mesmo post, grummz menciona @blitzchunghs, o perfil do jogador Blitzchung, que é também o segundo nó de destaque nesse cluster. Embora o jogador não tenha realizado postagens no dia, diversos perfis interagiram com o perfil, enviando mensagens de apoio, tanto por mensagens no tweet mais recente da conta, quanto em menções em outros posts.

Nestes dois grupos, é possível encontrar exemplos de situações que ocorrem na análise de redes sociais online. Os conceitos de persistência e buscabilidade (ou seja, conversas permanecem online até serem removidas, o que permite, além de interações assíncronas, que sejam pesquisáveis), possibilitam que essas interações sejam estudadas no futuro. No entanto, isso não garante a permanência dessas interações na rede; em um caso, o tweet feito pelo nó de destaque foi deletado, embora os tweets em resposta ainda permaneçam na rede. No outro, a identidade do perfil foi alterada, o que dificulta que seja buscado. Esses contratempos não impedem a análise dessas redes, graças a serviços de arquivamento, mas mostram que a maleabilidade das redes sociais podem apresentar uma dificuldade, especialmente em estudos que ocorrem após um longo período de tempo em que essas interações ocorreram. Situações assim serão comuns ao longo da pesquisa.

Agora que os clusters que agregaram mais interações foram analisados, observa-se rapidamente alguns dos outros subgrupos nesse grafo.

¹⁰ “This hurts. But until Blizzard reverses their decision on @blitzchungHS I am giving up playing Classic WoW, which I helped make and helped convince Blizzard to relaunch. There will be no Mark of Kern guild after all. Let me explain why I am #BoycottBlizzard”. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20210315225422/https://twitter.com/Grummz/status/1181736075775004672>. Acesso em: 14 de agosto de 2021.

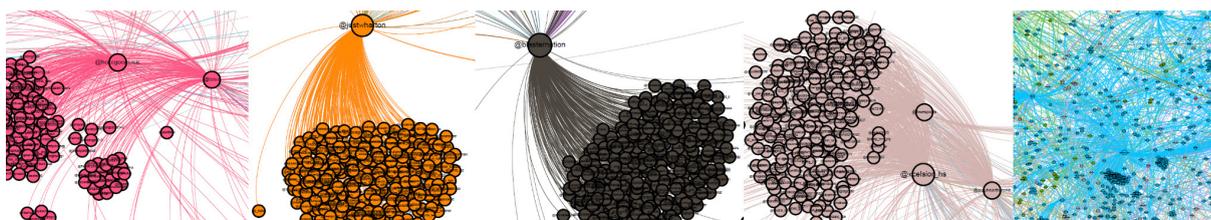


Figura 7 - Menores clusters, grafo 09/10

No cluster rosa, há dois perfis que agregaram atenção. À direita, há o perfil @tictoc, atualmente com a identificação @Quicktake. Esse perfil de notícias publicou¹¹ no dia sobre o ocorrido, utilizando a hashtag #BoycottBlizzard. À esquerda, há o perfil @hocgoomusic, perfil da cantora hongconguesa Denise Ho, que em um retweet¹² de um post do perfil @tictoc que listava empresas que tomaram ações similares às da Blizzard, marcou o perfil da empresa e de outras para “serem adicionadas à lista”. Nos cluster laranja e preto, há os perfis @justwharton e @blasternation, respectivamente, que tweetaram^{13 14} sobre seu repúdio às ações da Blizzard. Nos clusters bege e azul, há perfis ligados à própria Blizzard Entertainment. No primeiro, há figuras ligadas ao jogo Hearthstone: o perfil @PlayHearthstone, conta do jogo no Twitter; @HSesports, utilizado pela empresa para assuntos relacionados à cena de eSports do jogo; @Xcelsior_hs, conta do ex-jogador profissional de Hearthstone Casey Chambers, atualmente @Xcelsior_GU. Enquanto as contas da entidade recebiam interações relacionadas à mensagens de repúdio, Casey compartilhou em seu tweet¹⁵ de maior popularidade na época, um clipe de seu protesto contra a empresa durante um torneio de Hearthstone, similar ao caso de Blitzchung. No último cluster, embora

¹¹ “Gamers are calling to #BoycottBlizzard after it banned a player for shouting "Liberate Hong Kong" during a webcast #HongKongProtests”. Disponível em: <<https://twitter.com/Quicktake/status/1181913253238231045>>. Acesso em 7 de agosto de 2021. É possível ver o nome original do perfil no início dessa thread: [link](#).

¹² “Please add to the list : @TiffanyAndCo, @espn, @Blizzard_Ent, MTR corporation, @VANS_66and many more to come. Stay tuned. #sorryccp #sorynotsorry”. Disponível em: <<https://twitter.com/hocgoomusic/status/1182025726788358145>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

¹³ “The more I read about it the more insane this blizzard situation is. Thanks for appeasing oppressors. Hope the moneys worth it.”. Disponível em: <<https://twitter.com/justwharton/status/1181835077639999488>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

¹⁴ “Leslie and I deleted everything Blizzard off our computer, and if you've ever browsed her twitter (@Feeeeshy) you should know how serious that shit is. Cowards. Fuck Blizzard. Fuck Activision. Fuck the Chinese government.”. Disponível em: <<https://twitter.com/BlasterNation/status/1181773820883013632>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

¹⁵ “Just a little message for @PlayHearthstone @HSesports #BoycottBlizzard”. Disponível em: <https://twitter.com/Xcelsior_GU/status/1181739118230999041>. Acesso em: 7 de agosto de 2021. É possível ver o nome original do perfil no início dessa thread: [link](#).

de forma não tão centralizada, há o perfil @blizzard_ent, conta da empresa no Twitter, que assim como as outras contas da entidade, receberam mensagens com protestos.

Após essa análise geral, percebe-se que, nessa rede, o tipo de conteúdo que recebe mais interações tende a ser conteúdos em favor dos protestos #BoycottBlizzard, e/ou que critiquem a Blizzard por suas ações. Além disso, os nós que mais influenciaram essa rede são indivíduos; poucos foram os perfis ligados a uma empresa ou produto. Os diferentes perfis também estavam ligados a diferentes áreas: jogos digitais, música, ilustração, notícias na área de tecnologia, etc. Seus motivos por protestar também variam: alguns protestam por não concordarem com as ações da empresa de que são fãs, outros por repúdio a mais uma empresa que tomou ações contra indivíduos que demonstraram apoio aos protestos em Hong Kong. Ao final, apesar de não estarem próximos por meio de suas interações, os perfis de maior relevância nessa rede se assemelham em prol dos protestos.

4.2 Blizzard como plataforma digital

Em 11 de outubro, alguns dias após o banimento de Blitzchung, a Blizzard Entertainment lançou um depoimento¹⁶ oficial acerca de sua decisão. Nessa declaração, assinada pelo presidente da empresa na época, J. Allen Brack, a entidade aborda críticas feitas durante os protestos. O depoimento cita três dos princípios da Blizzard Entertainment para justificar sua decisão: “Think Globally” (Pensar Globalmente), “Lead Responsibly” (Liderar com Responsabilidade) e “Every Voice Matters” (Cada Voz Importa). Para a empresa, Blitzchung não respeitou esses princípios ao se pronunciar sobre sua visão de mundo em um canal oficial da entidade, que deveria ser focado no campeonato, tendo então violado as regras da competição e por isso sido punido. Os entrevistadores, por não terem mantido o assunto da entrevista sobre o jogo e o campeonato, violaram esses princípios, e também foram punidos. E embora o terceiro princípio incentive a liberdade de expressão, conteúdos não ligados ao jogo e campeonato não possuem lugar em canais oficiais da Blizzard, por não colaborarem com o objetivo de criar um espaço comum para que jogadores de diferentes origens possam se conectar e formar comunidades. Além disso, o depoimento citou que vários membros da comunidade questionaram a maneira que a empresa aplicou as penalidades, e

¹⁶ “Regarding Last Weekend’s Hearthstone Grandmasters Tournament”. Disponível em: <<https://news.blizzard.com/en-us/blizzard/23185888/regarding-last-weekend-s-hearthstone-grandmasters-tournament>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

concorda que as punições foram excessivas e que “a decisão foi feita rápida demais”. A suspensão de Blitzchung e os apresentadores foi reduzida de um ano para seis meses, além de reverter a decisão de alterar o valor da premiação do jogador. A declaração também aponta que as visões de mundo do jogador não foram um fator que influenciou a decisão da empresa, assim como a relação entre a Blizzard e o mercado chinês.

Com esse depoimento, é possível ter uma melhor visão de como a Blizzard funciona além de uma empresa de jogos, se comportando como uma plataforma digital de setor. Apesar de uma entidade como a Blizzard não possuir, de antemão, muitas similaridades com serviços que são foco nos estudos de plataforma, como Google ou Uber, os benefícios que esses negócios prometem a seus usuários são similares. Quando a empresa cita como um de seus objetivos a criação de um espaço para conexão de pessoas e criação de comunidades, somos lembrados das finalidades apresentadas por serviços como Facebook: conectar pessoas ao redor do globo, criação de novas conexões virtuais e manutenção de relações offline, servir de base para a criação de mudanças positivas para a sociedade. Além disso, plataformas prometem engrandecer o indivíduo, oferecendo-lhes ferramentas para construir sua imagem, e dando-lhes um veículo para compartilharem suas ideias e criações. A Blizzard, com seus serviços, dá a oportunidade a jogadores de construírem sua imagem em cima de seus jogos (FALCÃO; MARQUES; MUSSA, 2020). Criadores de conteúdo voltados às franquias da empresa ganham notoriedade, e tornam-se figuras influentes na comunidade. Jogadores profissionais, como Blitzchung, recebem prestígio por sua habilidade e sua dedicação ao cenário competitivo, e muitas vezes são oferecidos oportunidades de participarem em competições oficiais sediadas pela empresa, dando-lhes a base para ter sua imagem engrandecida. São esses aspectos em que a Blizzard Entertainment se destaca como plataforma digital de setor, sendo também a coleta e troca de dados algo presente em seus serviços e seu funcionamento como entidade.

Em sua atuação como plataforma digital, a Blizzard possui em seus contratos normas de governança comuns à serviços que seguem esse modelo de negócio. Nos termos de uso de seus produtos, a empresa dispõe de contratos longos, difíceis de serem lidos e entendidos e que utilizam uma linguagem vaga e pseudo legal. Nesses acordos, estão listadas as regras que devem ser seguidas pelo usuário para obter e manter uma licença de acesso à plataforma e seus jogos, como normas de comunidade, concessão de dados pessoais, etc. No geral, essas regras definem o controle que a plataforma possui sobre seus usuários, impondo possíveis

restrições ao uso da plataforma, esclarecendo imunidades legais à favor da empresa, e obrigações impostas ao usuário em caso de concordância com os termos, além de se reservar ao direito de alterar termos do contrato sem necessidade de um novo acordo ou aviso prévio. Em diversos pontos desses contratos, a Blizzard explicita ter critério único e exclusivo para sua tomada de decisões, podendo tomar ações a qualquer momento, sem necessidade de especificar sua motivação.

Plataformas digitais não costumam ser transparentes quanto ao seu funcionamento interno, e a Blizzard não é diferente nesse aspecto. Ao punir Blitzchung, a entidade julgou que o jogador violou as regras preestabelecidas no contrato do torneio, e impôs as punições dispostas. Ao observar a cláusula violada por Chung, de acordo com a empresa, a punição é estendida a competidores que engajem em atos que levem ao “descrédito público, ofenda uma porção ou grupo do público, ou que, em geral, danifique a imagem da Blizzard”. No entanto, em seu pronunciamento oficial, a empresa não citou de que forma as ações do jogador violam essa regra. Não é explicado de que forma a manifestação de Chung o levou ao descrédito público, que grupo foi ofendido, ou como isso danificou a imagem da Blizzard. A ação de Blitzchung foi, de alguma forma, contrária aos interesses da plataforma, e essa utilizou de suas normas de governança para puni-lo.

É interessante avaliar a situação de Blitzchung frente a sua punição pela empresa. Em 12 de outubro, Chung compartilhou sua opinião¹⁷ sobre o ocorrido em seu perfil do Twitter. De acordo com o jogador, a punição aplicada pela Blizzard foi excessiva, e que está contente que sua premiação foi mantida, mas gostaria que a penalidade sobre os entrevistadores fosse reconsiderada. Ademais, Chung compartilha que estava ciente de que sua manifestação traria consequências a ele, e que deveria ser algo compartilhado em suas plataformas pessoais, não nos canais da plataforma. No geral, a opinião compartilhada por Chung se assemelha às presentes no depoimento da Blizzard.

Apesar de sua punição e da controvérsia gerada em torno de suas ações, Blitzchung continuou a participar dos torneios Hearthstone Grandmasters seguintes após sua suspensão. No entanto, para usuários que dependem do uso de plataformas para seu sustento, a limitação ao acesso se torna um grande problema. Jogadores profissionais, como Chung, dependem de plataformas para sua profissão, como licença para acesso ao jogo ou acesso a eventos

¹⁷ “[中/ENG] Personal statement, view on Blizzard's decision and future planning. Read: http://tl.gd/n_1sr1jn4”. Disponível em: <<https://twitter.com/blitzchungHS/status/1183023851917271040>>. Acesso em: 16 de agosto de 2021.

voltados à eSports. Muitos dependem de plataformas externas ao jogo, como sites de compartilhamento e streaming de vídeo, tanto para manterem uma forma de monetização em cima do jogo fora de eventos, quanto para crescerem e manterem sua imagem profissional, dando-lhes certa relevância no cenário competitivo. É possível contextualizar essa situação na chamada Gig Economy, em que profissionais prestam serviços para plataformas, ou utilizam-se delas para exercer suas atividades.

Quando esses profissionais são impedidos de acessar tais plataformas, no entanto, não há outra forma de suporte relacionada a essa atividade. Ao contrário de profissões tradicionais, regulamentadas por órgãos governamentais para garantir certos direitos aos trabalhadores, plataformas não formam vínculos de trabalho formal com esses profissionais, e não oferecem essa rede de segurança, pondo a responsabilidade de seu sustento na mão de seus usuários. A plataforma se apresenta apenas como um intermediário entre o usuário e seu público, dando-lhe a oportunidade de criar sua própria rotina de trabalho. No entanto, quando esse usuário passa a contrariar os interesses da plataforma de alguma forma, o acesso à plataforma é limitado, ou até removido. No caso de Blitzchung, o jogador foi proibido de ter acesso às competições oficiais, mas ainda possui acesso à plataforma de jogos da empresa. Caso seu acesso ao jogo Hearthstone, sua principal atividade, houvesse sido bloqueado, sua ocupação de jogador profissional teria sofrido um impacto maior. As atividades relacionadas à Gig Economy, apesar de apresentarem com maior liberdade e flexibilidade em relação a ocupações tradicionais, estão à mercê das entidades que controlam as plataformas e seus interesses.

Embora não explicitada, é possível inferir que razões a Blizzard teria para considerar a manifestação de Chung contrária a seus interesses. A empresa, assim como diversas plataformas digitais, possui grande interesse no mercado chinês, e devido ao “Grande Firewall”, possui dificuldades para adentrá-lo. Além disso, a Blizzard possui parceria com plataformas chinesas, como a NetEase, que localiza e disponibiliza os jogos da empresa no país. O mercado chinês, por sua vez, demonstrou reações negativas à manifestações em favor de Hong Kong. Próximo ao evento que resultou no protesto #BoycottBlizzard, outra controvérsia envolvendo entidades ocidentais e a China tomou relevância online. Após um tweet feito pelo gerente de um time de basquete ligado à NBA (Associação de Basquete Nacional, principal liga de basquete estadunidense), que demonstrava apoio aos protestos que ocorriam em Hong Kong, patrocinadores chineses removeram seu apoio ao time, e fãs do

esporte na China demonstraram insatisfação com a NBA, além de outras represálias (BBC, 2019). Outros casos similares foram noticiados na época, sendo o caso de Blitzchung mais um que trouxe atenção aos protestos honcongueses.

Assim, embora não seja possível confirmar, é possível que a Blizzard, para evitar conflitos com suas parceiras e consumidores na China, penalizou Blitzchung para esquivar-se de associar a imagem da entidade com os protestos em Hong Kong. Essa ideia de que a empresa levou em conta o mercado chinês em sua tomada de decisões é popular entre as mensagens propagadas pelo protesto #BoycottBlizzard. Não é impossível de se imaginar, visto que plataformas buscam expandir seus negócios a nível global, adentrando mercados com valores e culturas diferentes à de seus locais de origem. Quando esses valores contrastam e a plataforma é pressionada a tomar ação, no entanto, encontrar um meio termo entre os dois lados é complicado. Nesse evento, a Blizzard foi considerada por seus fãs como pendendo para o lado de um mercado estrangeiro, com valores que diferem dos de seus, e essa decisão foi um dos estopins para os protestos contra a empresa.

4.3 Carta assinada pelo congresso estadunidense

Em luz dessas ideias, em 18 de outubro, uma carta escrita por senadores e membros do congresso estadunidense foi publicada online, destinada a Robert A. Kotick, CEO da Activision Blizzard, empresa-mãe da Blizzard Entertainment. Nesta carta, os políticos compartilham suas preocupações com as decisões tomadas pela entidade, citando a crescente influência do governo chinês em negócios estadunidenses, utilizando outros casos que causaram controvérsias envolvendo empresas americanas e China como exemplo. Em um apelo ao CEO, a carta urge que a entidade olhe além de sua margem de lucro e promova valores americanos, como liberdade de expressão e pensamento, e que reconsidere as punições impostas à Ng Wai Chung (WYDEN, R.; RUBIO, M.; OCASIO-CORTEZ, A.; GALLAGHER, M.; MALINOWSKI, T., 2019).

Plataformas digitais em geral desejam ter pouca ou mínima influência de governos. Regulamentações impostas por órgãos governamentais interferem no controle que a plataforma possui com suas normas de governança, podendo contrariar seus interesses. Casos como a regulamentação de uso de dados pessoais, criada pela União Européia, pressionou plataformas digitais, como Facebook, a alterarem seu funcionamento, e assim, sua dinâmica

com seus usuários. Embora a carta assinada pelo pelos políticos estadunidenses não tenha citado nenhuma ação imposta à Blizzard, apenas aconselhando a entidade, é um indício de que o governo está, pelo menos, ciente das ações negativas da plataforma.

Devido a natureza do evento ocorrido no dia, é interessante observar as discussões presentes nas redes sociais. Assim, é relevante analisar o grafo de rede social obtido no dia 19, um dia após a publicação da carta. Captado entre as 11:30h e 03:30h do dia 20, esse grafo possui 7402 nós após filtragem, utilizando palavras-chave como “Blizzard” e “#BoycottBlizzard”.

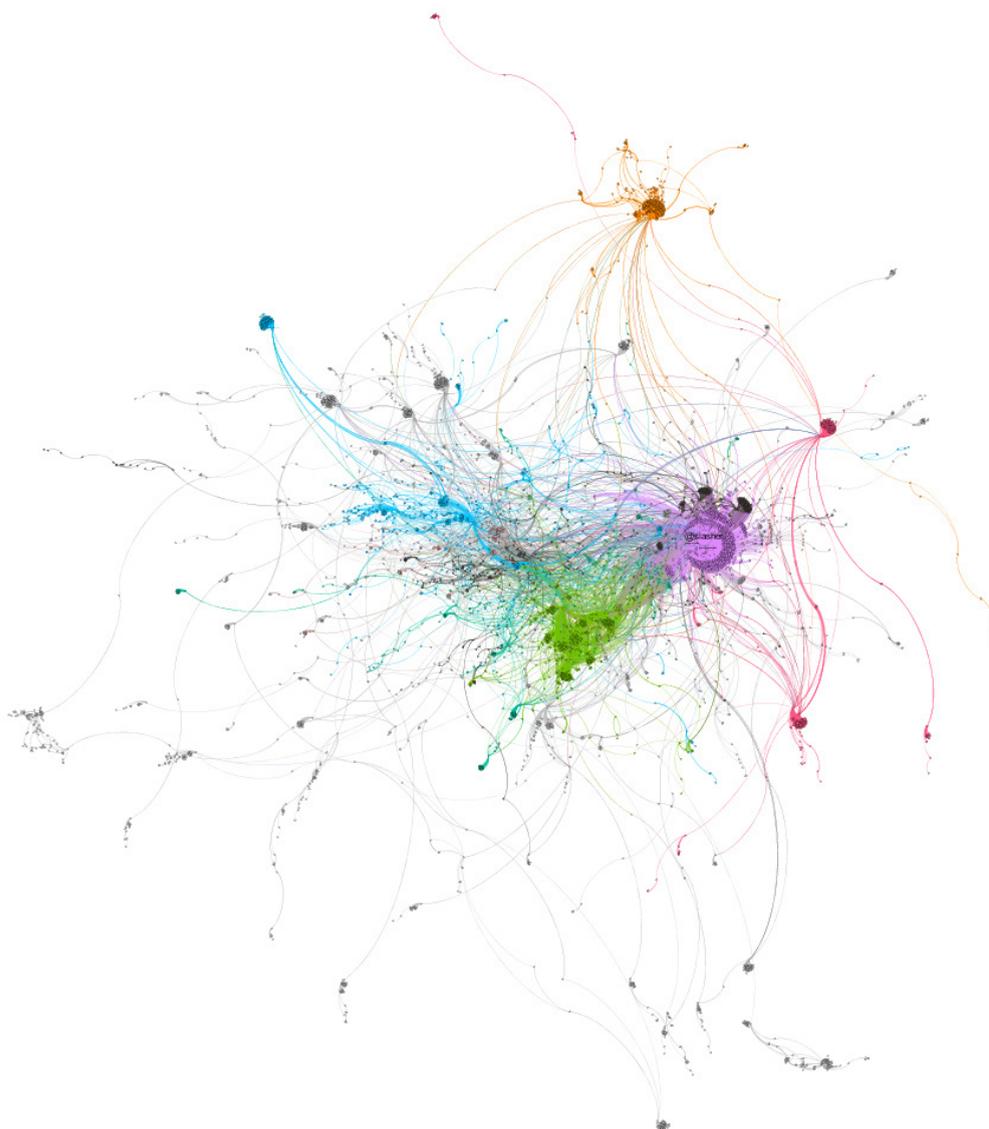


Figura 8 - Grafo 19/10/2019

Nesse grafo, é possível observar a presença de dois clusters centrais de maior tamanho, roxo e verde. Na figura 9, é possível observar esses grupos com mais detalhe. No cluster roxo, há como figura central o perfil @Slasher, além de outros perfis menores ao redor, @marcorubio, @AOC e @RonWyden. O primeiro perfil, pertencente à Rob Breslau, uma figura ligada a jogos digitais e eSports, compartilhou em seu post¹⁸ uma imagem da carta, comentando sobre o conteúdo presente no documento. Nesse mesmo post, o perfil marca as contas de Alexandria Ocasio-Cortez, Marco Rubio e Ron Wyden, três políticos estadunidenses que assinaram a carta endereçada à Activision Blizzard. Embora esses três perfis não tenham realizado posts envolvendo a carta ou a Blizzard no dia, a menção de suas contas pelo perfil maior trouxe-as para a conversa.

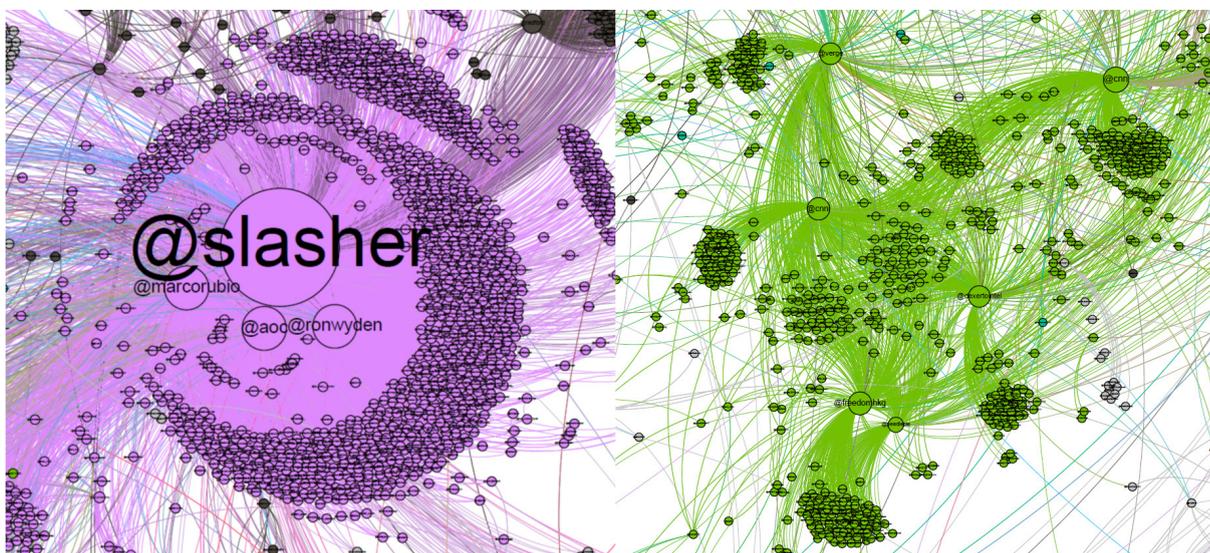


Figura 9 - Maiores clusters, 19/10

No cluster verde, há perfis ligados à plataformas de notícias. Os perfis @cnn e @cnni, ligadas à rede de notícias CNN, noticiaram¹⁹ a expulsão de três jogadores de eSports de Hearthstone após realizarem manifestações em prol de Hong Kong durante uma partida ao

¹⁸ “JUST IN: @AOC, Senator @marcorubio, Senator @RonWyden, congressman Gallagher and Malinowski have signed a joint letter directed to Activision Blizzard CEO Bobby Kotick denouncing and condemning Blizzard's punishment of Blitzchung”. Disponível em: <<https://twitter.com/Slasher/status/1185278821249048576>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

¹⁹ “Activision Blizzard suspended three American University esports players for six months after they held up a "Free Hong Kong, boycott Blizz" sign during their championship match last week. They now cannot compete in official or third-party Blizzard events. <https://cnn.it/32tO7Yf>”. Disponível em: <<https://twitter.com/CNN/status/1185397920067141632>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

vivo nas plataformas da Blizzard, similar ao ato de Blitzchung. O perfil @verge, pertencente ao portal de notícias The Verge, noticiou²⁰ que a entidade passou a limitar o acesso ao chat para usuários que postaram mensagens a favor dos protestos hongcongueses durante partidas ao vivo na plataforma Twitch. @DexertoIntel, perfil de notícias de eSports voltados à franquia de jogos Call of Duty, pertencente à Activision Blizzard, compartilhou²¹ um artigo sobre a publicação da carta endereçada à empresa. O perfil @freedomhkg, uma conta de ativistas em prol dos protestos em Hong Kong, realizou dois posts relacionados à Blizzard no período. No primeiro²², noticia que o criador de conteúdo PewDiePie teve seus conteúdos banidos em plataformas chinesas após comentar sobre as controvérsias geradas em torno da Blizzard Entertainment e NBA. No outro post²³, a conta compartilha a carta assinada pelo congresso estadunidense. Em ambos os casos, o perfil utilizou-se de hashtags utilizadas nos protestos para ter maior alcance na rede.

Nessa rede, os perfis de maior relevância foram responsáveis por propagar informações sobre as ações da plataforma. Agora, observando alguns clusters de menor tamanho:

²⁰ “Blizzard is banning people in its Hearthstone Twitch chat for pro-Hong Kong statements <https://theverge.com/2019/10/18/209>”. Disponível em: <<https://twitter.com/verge/status/1185290794078494721>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

²¹ “The U.S. Congress has sent a letter condemning Activision Blizzard over the Hong Kong situation.”. Disponível em: <<https://twitter.com/DexertoIntel/status/1185303834631069703>>. Acesso em: 17 de agosto de 2019.

²² “@pewdiepie is now BANNED on Bilibili & Baidu after commenting abt how NBA & #Blizzard kneeled down to China for \$ in his last vid. Getting yourself censored in China is much faster than suing them to reclaim your copyrights! #FreedomHK #chinazi #StandWithHongKong”. Disponível em: <<https://twitter.com/FreedomHKG/status/1185286887398764544>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

²³ “U.S. Congress Members Send Letter to Blizzard @BobbyKotick to condemn their punishment of Blitzchung for speaking out for #HongKongProtesters and kowtowing to CCP to stifle #FreedomOfSpeech. #BoycottBlizzard #StandWithHongKong”. Disponível em: <<https://twitter.com/FreedomHKG/status/1185442620778020864>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

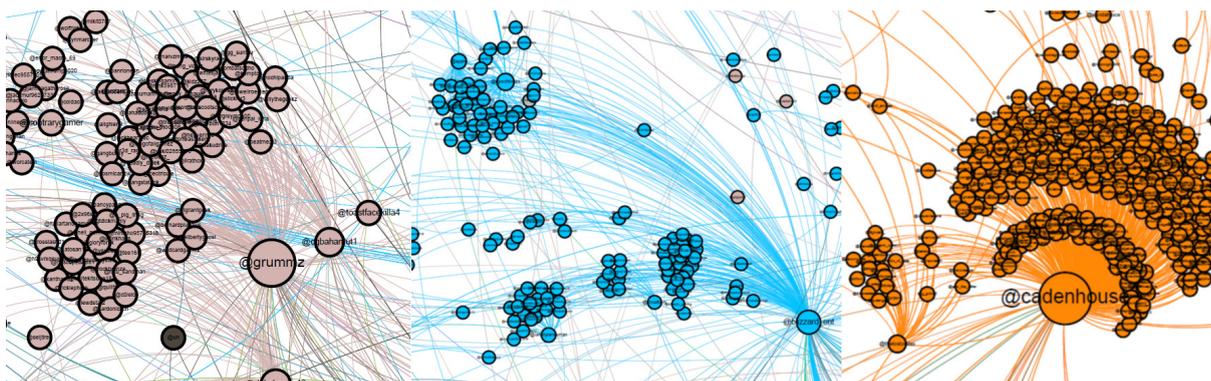


Figura 10 - Menores clusters, 19/10

No cluster bege, há como nó central o perfil [@grummz](#), que já apareceu em grafos anteriores como um nó de maior importância. No dia, o desenvolvedor postou²⁴ uma crítica a empresa, dessa vez pela controvérsia envolvendo a Blizzard e espectadores de seus conteúdos na plataforma Twitch, assim como noticiado pela página The Verge. Grummz opina que a punição aplicada a Blitzchung possui alguma base, mas que as punições aplicadas aos espectadores do torneio não eram justificáveis. No cluster azul, há o perfil [@blizzard_ent](#) à direita, ligado à Blizzard Entertainment, e o perfil [@epochtimes](#) à esquerda, pertencente ao portal de notícias The Epoch Times. Enquanto o primeiro não fez postagens no período da captura, tendo como principal fonte de interações menções feitas à empresa em outras publicações, o segundo perfil compartilhou duas matérias relacionadas à empresa, uma sobre a carta enviada à entidade²⁵, e outro²⁶ sobre sua decisão de punir os três jogadores profissionais durante um torneio, como reportado pelos perfis da CNN. No cluster laranja, há como nó central o perfil [@CadenHouse](#), pertencente à Caden House, ex-Community Manager da Blizzard (responsável por interagir e ouvir as comunidades em nome da Blizzard). Em seu

²⁴ “Okay so it's one thing for Blizzard to ban pro-players on Blizzard streams for talking politics: something I don't mind if clearly stated and evenly enforced. But now they appear to be banning people WATCHING Hearthstone streams from saying Free Hong Kong. Grrrr.”. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20210711192247/https://twitter.com/Grummz/status/1185312058994130944>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

²⁵ “A bipartisan group of lawmakers criticized [@Apple](#) and [@Blizzard_Ent](#) for their recent decisions to censor the [#HongKongProtests](#) for the sake of business interests in [#China](#).”. Disponível em: <https://twitter.com/EpochTimes/status/1185641771109367811>. Acesso em: 17 de agosto de 2019.

²⁶ “US gaming company [@Blizzard_Ent](#) has suspended 3 more players for expressing support for [#HongKongProtests](#) during an [#eSports](#) competition, a week after it triggered public criticism for punishing a [#HongKong](#) player for similar actions.”. Disponível em: <https://twitter.com/EpochTimes/status/1185234099641966592>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

post²⁷, Caden lembra aos participantes da BlizzCon, a conferência anual da Blizzard Entertainment, que os funcionários da conferência não são responsáveis pelas decisões que resultaram nos protestos #BoycottBlizzard, e que tenham isso em mente caso decidam realizar protestos durante o evento.

No geral, os clusters dessa rede estão mais voltados à transmissão de notícias, propagando informações relativas à Blizzard Entertainment e sua tomada de decisões desde o banimento de Blitzchung. Os protestos se mantiveram relevantes conforme novas notícias envolvendo a controvérsia surgiam. Além desse ciclo de novas informações, outro grande evento manteve as conversas ativas. A conferência da empresa, BlizzCon, tinha como data de início 01 de novembro de 2019, menos de um mês após o início dos protestos #BoycottBlizzard. Conforme novas informações sobre o evento foram compartilhados online, mais e mais olhos estavam sobre a empresa, tanto por fãs de seus jogos quanto por manifestantes.

4.4 BlizzCon

No primeiro dia da conferência, em que geralmente os principais anúncios são revelados, o então presidente da Blizzard, J. Allen Brack, realizou um breve discurso²⁸ antes de começar oficialmente as apresentações. Nele, o presidente cita o torneio Grandmasters, e fala brevemente sobre como a Blizzard falhou em “unir o mundo”, como suas decisões foram feitas de forma “rápida demais”, e como a empresa foi lenta para se comunicar com sua comunidade. Também cita como a entidade falhou em manter seus padrões, e falhou também em seu propósito de conectar jogadores de diferentes origens por meio da experiência de seus jogos proporcionam.

É interessante observar que, apesar da linguagem utilizada nesse discurso e no depoimento oficial publicado no dia 11 de outubro ser semelhante, há pequenas diferenças em relação à quem as palavras se referem. No depoimento, Blitzchung e os entrevistadores foram apontados como responsáveis por não colaborarem com os objetivos da plataforma. Já em seu

²⁷ “Reminder to anyone attending or planning to protest #BlizzCon : Anyone wearing a blue “Blizzard Crew” shirt will have had nothing to do with the situation you’re upset about. They are from various teams from developers to Customer Service to even HR.”. Disponível em: <<https://twitter.com/CadenHouse/status/1185654503191695360>> Acesso em: 17 de agosto de 2021

²⁸ “BlizzCon 2019 Opening Ceremony”. Disponível em: <<https://youtu.be/OsgYEXtqmPU?t=1825>>. O discurso tem início no minuto 30:25 do vídeo. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

discurso, Allen cita que a própria empresa falhou em cumprir esses objetivos. Essa mudança de postura adotada pela plataforma pode ser explicada pelos seus interesses nas duas situações. Na primeira, a Blizzard buscou basear a punição aplicada, utilizando suas normas para explicar o motivo de sua decisão. Na segunda, em meio a um evento em que a plataforma é o centro das atenções, aceitar a culpa e responsabilidade pela sua tomada de decisão parece ser o melhor caminho quando se quer que o público foque em seus novos produtos e anúncios. Além disso, vale notar que, durante o discurso, pouca menção foi feita aos eventos que levaram aos protestos #BoycottBlizzard, como menção ao jogador Blitzchung, ou aos protestos em si. Apenas declarações que vagamente citam os eventos ocorridos e as ações da plataforma, mas que não focam nos problemas reais.

Após o discurso, a empresa anunciou seus novos produtos. Quatro de suas principais franquias receberam novos títulos: Diablo 4; Shadowlands, uma expansão para o jogo World of Warcraft; Overwatch 2 e Descent of Dragons, expansão para o jogo Hearthstone.

Para entender o efeito que esses anúncios tiveram nas conversas envolvendo a Blizzard Entertainment, vejamos um grafo de rede social captado durante a BlizzCon, entre as 18:50h às 23:40h. Após filtragem, este grafo possui 121773 nós, utilizando palavras-chave já utilizadas nos grafos anteriores, além da adição de termos relacionados aos jogos anunciados, como “warcraft”, “diablo 4”, “overwatch”, entre outros.

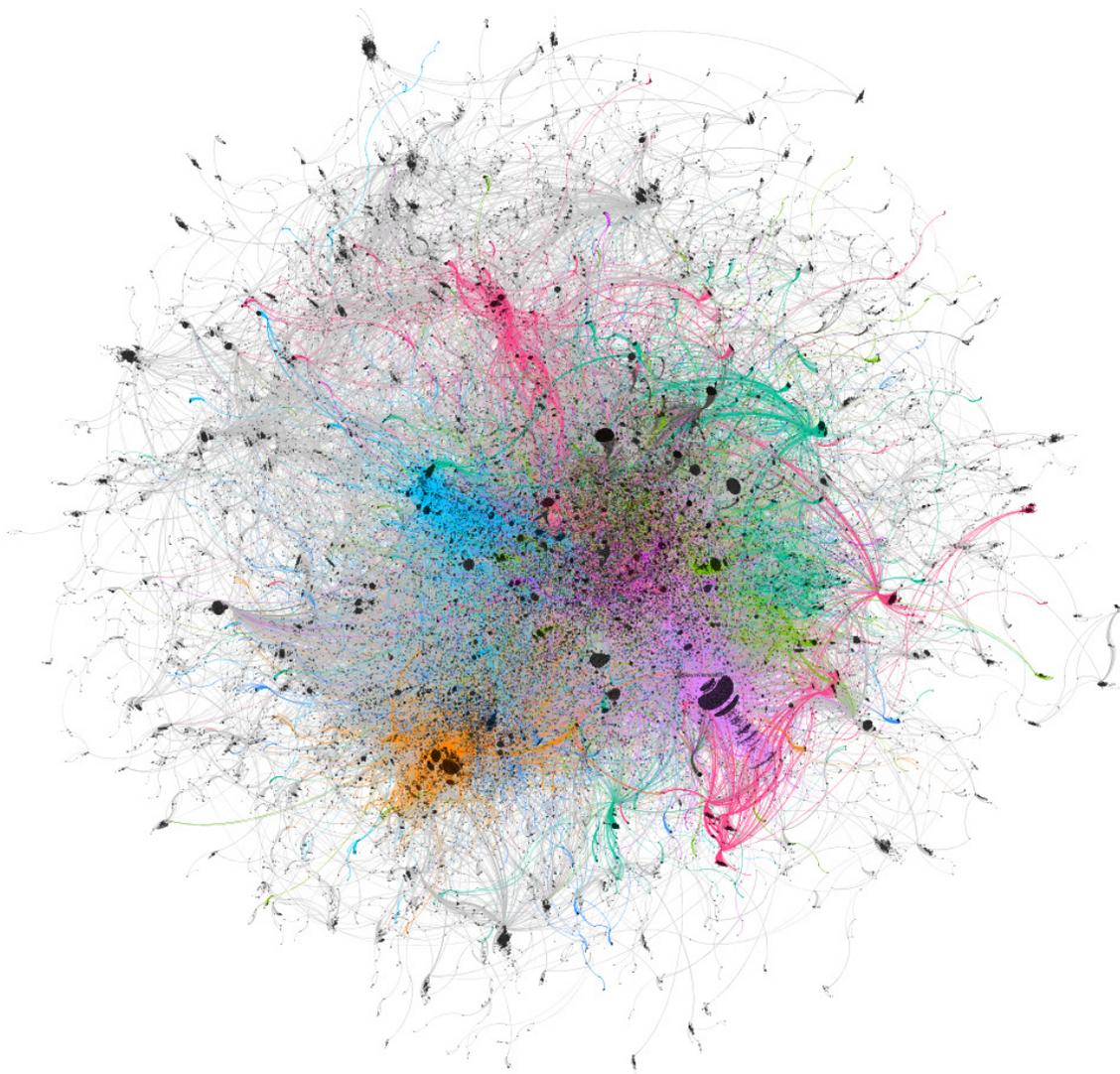


Figura 11 - Grafo 01/11/2019

Imediatamente, este grafo possui certas diferenças quando comparado aos anteriores. Há uma grande convergência de nós no centro do grafo, nas quais as comunidades se constroem ao redor, ao invés de comunidades que se constroem em cantos separados da rede. Isso pode nos indicar que essa rede está mais próxima, no sentido em que os nós que as formam estão mais próximos entre si.

Vejamos alguns clusters de maior tamanho. Devido à proximidade desse grafo, e pela grande quantidade de nós, a visualização se torna levemente mais complicada.

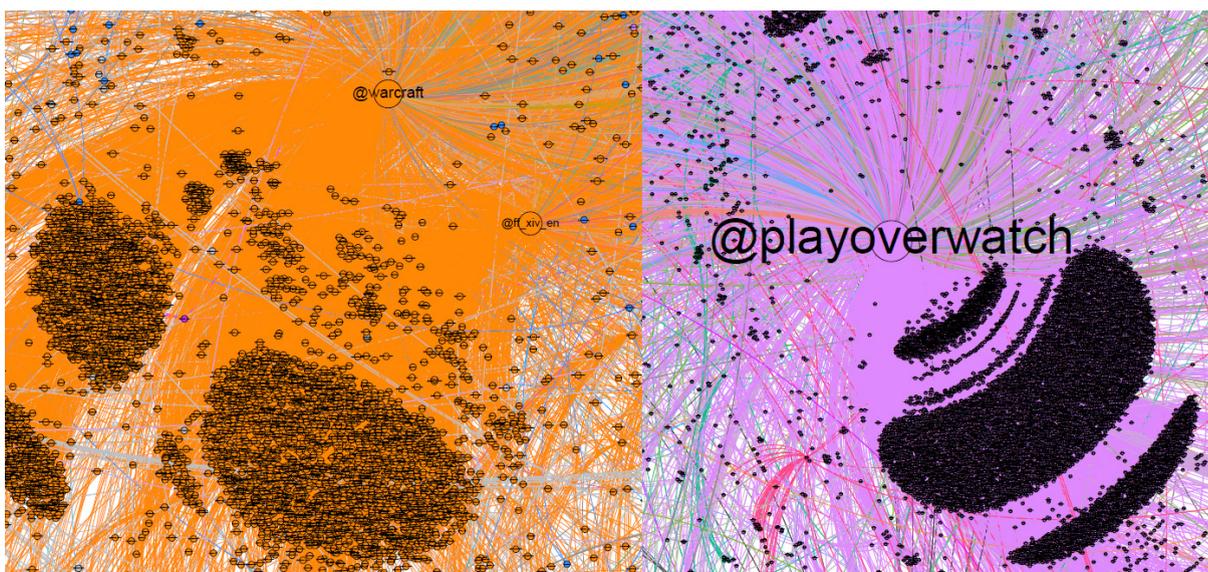


Figura 12 - Maiores clusters, 01/11

No cluster laranja, vemos dois perfis com maior tamanho: `@warcraft`, ligado à franquia Warcraft, da Blizzard, e `@ff_xiv_en`, ligada ao jogo Final Fantasy XIV, da Square Enix. O perfil da Blizzard compartilhava posts²⁹ com novidades sobre a nova expansão de seu título. Nos comentários, fãs expressavam suas opiniões sobre o anúncio, com algumas mensagens ligadas ao protesto `#BoycottBlizzard` no meio. Enquanto isso, o outro perfil marcou a conta `@warcraft` em uma postagem³⁰ que os fãs consideraram sarcástica, visto que os dois jogos são competidores no mesmo gênero, e o nome da expansão revelada na BlizzCon, Shadowlands, se assemelha ao nome da expansão que Final Fantasy XIV possuía na época, Shadowbringers.

No cluster rosa, há o perfil `@PlayOverwatch`, ligado à franquia Overwatch, da Blizzard. Similar ao perfil `@warcraft`, essa conta compartilhou³¹ informações sobre o novo anúncio da franquia. E assim como no outro caso, fãs expressaram suas opiniões sobre o título, em meio a mensagens ligadas aos protestos contra a empresa. Esse nó chama atenção pela quantidade de outros nós que orbitam ao seu redor, indicando a popularidade dessa franquia.

²⁹ “No king rules forever. World of Warcraft #Shadowlands coming 2020! <https://blizz.ly/ShadowlandsTW>”. Disponível em: <<https://twitter.com/Warcraft/status/1190338333118853120>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

³⁰ “Good luck in the Shadowlands, @Warcraft!”. Disponível em: <https://twitter.com/FF_XIV_EN/status/1190399731358265345>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

³¹ “Stand Together. Watch the Overwatch 2 Announcement Cinematic: ZERO HOUR! Learn more: <http://PlayOverwatch.com>”. Disponível em: <<https://twitter.com/PlayOverwatch/status/1190346440725295104>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

Embora ainda existentes, mensagens de repúdio à Blizzard não receberam tanta atenção nessa rede. No cluster azul, há perfis como @slasher, que além de compartilhar notícias sobre o evento, realizou críticas³² sobre o discurso da empresa. O perfil @freedomHKG compartilhou³³ imagens de protestos que ocorreram aos arredores do centro de eventos da BlizzCon. No cluster rosa, o perfil de Blitzchung, @blitzchungHS, compartilhou³⁴ informações sobre protestos que ocorreram durante o evento.

No geral, o assunto da discussão pendeu mais para os anúncios do dia, ao invés dos protestos. Seja compartilhando sua excitação pelos novos títulos, sua falta de interesse ou suas opiniões negativas, as postagens que expressaram mensagens de apoio aos protestos não sumiram, mas receberam poucas interações em comparação às que falavam sobre as franquias da Blizzard.

4.5 Após os protestos #BoycottBlizzard

Após o término da BlizzCon, os protestos não cessaram imediatamente. No entanto, não possuíam a força que tinham nas primeiras semanas após o banimento de Blitzchung. Com as plataformas da Blizzard novamente tomando espaço nas conversas entre usuários, mensagens de #BoycottBlizzard, pouco a pouco, pararam de ser compartilhadas naquele período.

A Blizzard Entertainment, como plataforma, foi envolvida em controvérsias por sua falta de transparência em suas decisões. Apesar da repercussão negativa, a plataforma seguiu com seus negócios após a discussão ser desviada para outro lugar; Neste caso, novos produtos anunciados pela empresa.

No entanto, essa não seria a única, nem última grande controvérsia em que a Blizzard estaria envolvida. Em 21 de julho de 2021, a Activision Blizzard foi processada pelo estado

³² “amount of times J Allen Brack mentioned Hong Kong or China for why in this context all esports players should have the right of free speech and expression: 0”. Disponível em: <<https://twitter.com/Slasher/status/1190332822843723776>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

³³ “[#BlizzCon2019] In favoring China, @Blizzard_Ent has taken actions that outrageously intervened free speech of players in Oct. Protesters are now speaking up for freedom of expression and #HongKong. #MeiWithHongKong #StandwithHK #FreedomHK #HongKongProtests”. Disponível em: <<https://twitter.com/FreedomHKG/status/1190350006286528522>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

³⁴ “@FreedomHKG is now distributing #MeiWithHongKong tshirts & flyers at 7am-12pm outside the #Blizzcon venue. Go catch them! #FreedomHK #StandWithHongKong”. Disponível em: <<https://twitter.com/blitzchungHS/status/1190313511072620544>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

da Califórnia por uma investigação a respeito de casos de assédio contra funcionárias e minorias da entidade (WOWHEAD, 2021). Empoderados pelo processo, funcionários da Activision Blizzard organizaram protestos contra a empresa, reivindicando melhores condições de trabalho e repudiando a resposta da empresa ao processo legal. Levantando a hashtag #ActiBlizzWalkout, funcionários da empresa realizaram passeatas no dia 28 de julho, pedindo a usuários que não utilizem os serviços da plataforma Activision Blizzard naquele dia. Enquanto isso, em sites de redes sociais, usuários novamente convocaram boicotes à empresa em resposta às ações da plataforma.

A Blizzard, como plataforma, ainda realiza ações que reforçam seu poder sobre seus usuários, e nesse caso, funcionários. Apesar dos protestos, mensagens de boicote, avisos governamentais, a entidade continua a tomar decisões que desagradam seus fãs, mantendo-se relevante pela força de suas franquias, a despeito do rancor expressado à empresa ao longo nos últimos anos, como visto ao longo da pesquisa. É impossível dizer até quando a força de suas plataformas será suficiente para manter seus usuários, antes que deixem de consumir seus serviços.

5 CONCLUSÃO

Após realizar a análise, é importante retomar os objetivos que nortearam essa pesquisa. Como objetivo geral, foi decidido que se deveria “acompanhar a evolução dos protestos #BoycottBlizzard ao longo de sua duração”. A evolução dos protestos foi acompanhada, desde o evento que serviu como seu estopim, até a época em que as mensagens de repúdio à empresa começaram a reduzir em frequência. Foram vistos pontos chave aos protestos, e como esses eventos influenciaram nas discussões ao redor da empresa. Dessa forma, o objetivo geral da pesquisa pode ser considerado como atingido.

Como objetivos específicos, foram definidos “estudo da Blizzard Entertainment como plataforma, suas normas de governança, e como a plataforma demonstra seu poder em relação a seus usuários” e “análise dos grafos de rede sociais para entendermos que figuras são mais relevantes nas conversas ao redor das manifestações”. A primeira pode ser considerada como sucesso em sua realização. A Blizzard foi analisada pelas lentes do estudo de plataformas, relacionando sua tomada de decisões com os interesses comuns à plataformas digitais, ligando a utilização de suas plataformas para execução de atividades profissionais à Gig Economy, e ponderando sobre suas relações com mercados internacionais, e como influenciam em suas decisões. No geral, a análise da Blizzard como plataforma também pode ser considerada como um objetivo atingido. Quanto ao segundo objetivo, apesar de se ter feito uma análise dos grafos de rede social para observar a evolução do protesto, um estudo mais profundo desses grafos teria sido mais adequado. Devido a certos contratempos ocorridos durante a pesquisa, o escopo nessa área passou por certas reduções, tanto na quantidade de grafos pesquisada quanto no detalhamento de seu estudo. No entanto, as análises feitas auxiliaram a ter uma ideia melhor de que figuras recebiam mais atenção naquele momento, guiando assim a pesquisa. Assim, esse objetivo também pode ser considerado atingido, porém poderia ter recebido mais atenção.

Quanto há trabalhos futuros, há algumas ideias. A Blizzard Entertainment, por si, ainda pode ser material para mais estudos. Tanto o estudo de plataformas quanto a análise de redes sociais poderia ser utilizada para analisar, por exemplo, o movimento #ActiBlizzWalkout, outra controvérsia que tem em seu centro a plataforma. Com o estudo de plataformas, é possível demos comparar a atuação da entidade frente a novas controvérsias, relacionando-as ao protesto #BoycottBlizzard, além da oportunidade de estudar com mais

profundidade as características únicas de plataformas de jogos. Além disso, pode-se também analisar como a plataforma Twitter influencia nos diálogos presentes em seu meio por meio de seus algoritmos. Com a ARS, há novamente a chance de captar interações em tempo real pela utilização de grafos de rede social, e com o tratamento desses grafos, visualizar de forma mais direta as relações entre as diferentes vozes nessa conversa.

REFERÊNCIAS

- BBC. **China NBA: How one tweet derailed the NBA's China game plan**. Disponível em: <<https://www.bbc.com/news/world-asia-china-49995985>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.
- D'ANDRÉA, Carlos. **Pesquisando Plataformas Online : Conceitos e Métodos** - Salvador: EDUFBA, 2020. 3,1 MB; il. color. epub – (Coleção Cibercultura). Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/32043/4/PlataformasPDF.pdf>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.
- FALCÃO, Thiago; MARQUES, Daniel; MUSSA, Ivan. **#BoycottBlizzard: Capitalismo de Plataforma e a Colonização do Jogo**. Revista Contracampo, v. 39, n. 2, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38578>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.
- GEPHI.ORG. **Gephi**. Disponível em: <<https://gephi.org>>. Acesso em: 18 ago. 2021.
- GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GRANOVETTER, M. S. **The Strength of Weak Ties**. American Journal of Sociology, Chicago, v. 78, n. 6, p. 1360 - 1380, 1973. Disponível em: <<https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/225469>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.
- INTRONA, Lucas D. **Algorithms, governance, and governmentality: On governing academic writing**. Science, Technology, & Human Values, v. 41, n. 1, p. 17-49, 2016. Disponível em: <<https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/76458/4/17.full.pdf>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.
- INVEN GLOBAL. **Hong Kong player Blitzchung calls for liberation of his country in post-game interview**. Disponível em: <<https://www.invenglobal.com/articles/9242/hong-kong-player-blitzchung-calls-for-liberation-of-his-country-in-post-game-interview>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.
- JACOMY, Mathieu et al. **ForceAtlas2, a continuous graph layout algorithm for handy network visualization designed for the Gephi software**. PloS one, v. 9, n. 6, p. e98679, 2014. Disponível em: <<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0098679>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.
- KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual**. Epu, 1980.
- NODEXL.COM. **NodeXL**. Disponível em: <<https://nodexl.com/>>. Acesso em: 18 de agosto de 2021.
- PC GAMER. **Hearthstone Grandmaster called for the liberation of Hong Kong in deleted post-match interview**. Disponível em:

<<https://www.pcgamer.com/hearthstone-grandmaster-called-for-the-liberation-of-hong-kong-in-deleted-post-match-interview/>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

PLANTIN, Jean-Christophe; DE SETA, Gabriele. **WeChat as infrastructure: The techno-nationalist shaping of Chinese digital platforms**. Chinese Journal of Communication, v. 12, n. 3, p. 257-273, 2019. Disponível em: <http://eprints.lse.ac.uk/91520/1/Plantin_WeChat-as-infrastructure.pdf>. Acesso em: 29 de julho de 2021.

POLYGON. **Hearthstone player calls for Hong Kong's liberation in postgame interview**. Disponível em: <<https://www.polygon.com/2019/10/7/20902720/hearthstone-grandmasters-hong-kong-liberation>>. Acesso em: 7 de agosto de 2021.

RECUERO, Raquel. **Introdução à análise de redes sociais online** - Salvador: EDUFBA, 2017. 3,2 MB; il. color. epub – (Coleção Cibercultura). Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/24759/4/AnaliseDeRedesPDF.pdf>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.

SUNSTEIN, Cass R. **Going to extremes: How like minds unite and divide**. Oxford University Press, 2009.

VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. **The platform society: Public values in a connective world**. Oxford University Press, 2018.

VAN DOORN, Niels. **Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy**. Information, Communication & Society, v. 20, n. 6, p. 898-914, 2017. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1369118X.2017.1294194?needAccess=true>>. Acesso em: 29 de julho de 2021.

WEB.ARCHIVE.ORG. **Wayback Machine**. Disponível em: <<https://web.archive.org>>. Acesso em: 18 de agosto de 2021.

WOWHEAD. **Activision Blizzard Being Sued by California Over Discrimination Against Female Employees**. Disponível em: <<https://www.wowhead.com/news/activision-blizzard-being-sued-by-california-over-discrimination-against-female-323503>>. Acesso em: 17 de agosto de 2021.

WYDEN, R.; RUBIO, M.; OCASIO-CORTEZ, A.; GALLAGHER, M.; MALINOWSKI, T. **[Correspondência]**. Destinatário: Robert A. Kotick. Washington DC, 18 out. 2019. 1 carta. Disponível em: <<https://www.wyden.senate.gov/imo/media/doc/101819%20Wyden%20Letter%20to%20Activision%20Blizzard%20RE%20Hong%20Kong.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2021.