

"HUEHUEHUE BR é só zuera": um estudo sobre o comportamento disruptivo dos brasileiros nos jogos online

Suely Fragoso* Felipe Hackner**

Pós-Graduação em Design & Depto de Design e Exp. Gráfica
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS, Brasil

Resumo

Este artigo trata do comportamento dos brasileiros nos jogos online, em especial de sua hostilidade nesses ambientes. Apresentam-se os resultados de uma survey que procurou verificar o perfil dos brasileiros que praticam agressões nos jogos (os HUEHUEs, ou HUEs), os tipos de ação que realizam e sua motivação. A maior parte dos respondentes testemunhou comportamento agressivo por parte de brasileiros, mas também viu jogadores de outros países agindo de forma semelhante. Mais de um quarto dos respondentes afirmou já ter se comportado de formas que a literatura associa com trolls ou griefers. Assim como os demais, esses jogadores são, em sua maioria, críticos quanto ao comportamento agressivo dos demais e se refere aos HUEs na 3ª pessoa do plural. O comportamento disruptivo mais frequente foi a falta de espírito de equipe. A principal motivação encontrada foi a diversão. Para a discussão dos achados da pesquisa recorre-se à literatura sobre interações mediadas pela internet (especialmente spam, trolling e griefing) e sobre a cultura brasileira (com ênfase nos sociólogos Sérgio Buarque de Hollanda e Roberto Da Matta).

Keywords: brasileiros, jogos online, troll, griefer, spam, HUE

Authors' contact:

* suelyfragoso@ufrgs.br

** fhackner@gmail.com

1. Introdução

Apesar de nossa autoimagem amigável e receptiva, a história dos brasileiros na internet registra vários episódios de hostilidade e intolerância, alguns deles há mais de uma década. É o caso, por exemplo, do embate entre usuários brasileiros e norte-americanos do *Fotolog*, em 2003 (Kahney, 2003), do *Ragnarok Online*, também em 2003 (Fragoso, 2014) e do *Orkut* em 2004 (Fragoso, 2006). Mesmo entre brasileiros, em geral não é preciso ir mais longe que os comentários em algum post sobre política, religião, futebol ou novela em nosso próprio feed de notícias no *Facebook* para encontrar trocas de insultos.

Em maio de 2013, o jornal *Folha de S. Paulo* publicou uma matéria que associava os jogadores brasileiros a práticas agressivas e inadequadas em jogos multiplayer online. O texto mencionava os principais memes que servem como identificadores desse grupo: 'HUEHUEHUE' e BR?BR?, utilizados como spam, e

'gibe moni plos', utilizado para pedir doação de dinheiro ou objetos do jogo. Em decorrência do primeiro meme, esses jogadores são por vezes identificados como HUEHUEs, ou simplesmente HUEs. A segunda forma será utilizada neste texto.

Além do spam, e da insistência em se comunicar em língua portuguesa em servidores nos quais a língua oficial é outra, o texto do jornal falava de atos que, do modo como foram descritos, estariam melhor colocados no caderno policial que no de tecnologia: invasão, assassinato, roubo, arrastão e mendicância. Apesar de seu tom acusatório e do vocabulário tendencioso, essa matéria teve grande repercussão e foi reproduzida em muitos fóruns (inclusive fóruns de games), em blogs e em outros jornais¹. Essa multiplicação foi feita por brasileiros, em alguns casos por gamers, que, na maior parte das vezes, apoiavam a crítica feita pelo jornal. Assim como nos fóruns e sites especializados em games, os HUEs são sempre identificados como brasileiros, porém referidos na terceira pessoa, ou seja, como 'eles', e não 'nós'. Isso levanta questões relativas à identidade desse grupo que, apesar do reconhecimento da nacionalidade compartilhada, é referido por outros brasileiros em uma relação de alteridade. Além disso, pergunta-se também o que esses jogadores tóxicos² brasileiros realmente fazem; por que agem dessa maneira e o que os diferencia dos demais.

Em busca de respostas para essas perguntas, foi realizada uma survey online, cujos resultados são apresentados neste artigo. Antes disso, é preciso situar os antecedentes da literatura sobre o tema da agressividade online e, mais propriamente, da agressividade em games. A próxima seção do texto realiza esse movimento.

2. Jogos online, Trolls e Griefers

O anonimato e a sensação de ausência de perigo ou de impunidade favorecem a ocorrência de comportamentos agressivos nos ambientes online. As diferenças culturais contribuem para a ocorrência de

¹ Por exemplo, <http://minarforest.com/thread-2382.html> ; <http://ahduvido.com.br/comportamento-dos-brasileiros-em-jogos-on-line-a-ma-fama-dos-hues> ; <http://primeiraedicao.com.br/noticia/2013/05/20/brasileiros-ganham-fama-ruim-praticando-assaltos-e-arrastoes-em-jogos-online>

² Esse uso do adjetivo 'tóxico' é uma referência à "desinibição tóxica", expressão cunhada por Suler (2005) para caracterizar o efeito de desinibição que resulta de certas condições da interação online.

mal entendidos. Sinais de boa educação em uma cultura podem ser considerados ofensivos em outra (por exemplo, beijos no rosto são comuns no Brasil, mas não nos EUA; beijos nos lábios são comuns na Rússia, mas não no Brasil). Nas interações sociais online, a indisponibilidade de boa parte dos indicadores utilizados inconscientemente nos encontros presenciais torna mais difícil perceber quando os limites entre a brincadeira e a ofensa estão sendo ultrapassados.

O humor frequentemente transita nos limites do insulto, pois uma de suas principais estratégias consiste em ridicularizar o outro (Propp, 1992), frequentemente com base na percepção e reforço de estereótipos (Recuero e Soares, 2013). Algumas pessoas vão mais longe e consideram que não há diversão maior que estragar o prazer alheio, irritar ou humilhar o outro, fazê-lo sofrer. As manifestações desse gosto vão desde formas brandas, quase indistinguíveis do humor que não visa dano, até a sociopatia. Nas interações online esse tipo de atitude é atribuído a trolls e griefer.

Na literatura sobre comportamentos tóxicos em interações sociais online, a denominação troll é predominante para grupos de discussão, sites de rede social e afins, enquanto a palavra griefer tende a ser mais usada no contexto dos games. No Brasil, a preferência por troll parece abranger todos os tipos de ambiente online. Na origem, entretanto, há diferenças. O modo de ação dos trolls (a trollagem) consiste em provocar um ou mais participantes de um ambiente online (fórum, lista de discussão, game) com a intenção de causar conflitos e confrontos. Ou seja, o troll incita a violência do outro, e se diverte em ver-se mais esperto ou mais poderoso do que aquele que caiu em sua armadilha (Herring et al., 2002; Morrisey, 2010; Shachaf e Hara, 2010). Já o griefer se diverte mais em estragar o jogo para os demais do que propriamente em ridicularizá-los (Foo e Koivisto, 2004). Embora haja interseção entre os dois tipos de jogadores tóxicos na internet, é possível dizer que, grosso modo, o modo preferencial de ação do troll é a provocação, enquanto o griefer agride com suas próprias ações, que incluem "spammear canais de chat; xingar e insultar; saquear; armar emboscadas; bloquear caminhos e movimentação; agir de modo predatório em relação a jogadores novatos; trapacear; perturbar eventos e prejudicar seu próprio time"³ (Achterbosch, Miller e Vamplew, 2013) e também perseguir, extorquir, formar de gangues e matar outros jogadores⁴ (Chen, Duh e Ng, 2009).

Essa lista de ações atribuídas aos griefer compreende algumas formas de trollagem e quase todas as formas

de agressão atribuídas aos jogadores brasileiros na matéria da *Folha de S. Paulo*⁵. Entre as especificidades destacadas pelo jornal encontram-se os memes próprios desse grupo de jogadores, entre os quais se destacam o HUEHUEHUE, que lhes rendeu o apelido de 'HUEs', e o hábito de perguntar BR?BR? em busca de outros brasileiros. Registros encontrados em fóruns em geral e em fóruns de games indicam também a insistência em falar português em servidores ou ambientes cuja língua oficial é o inglês; xingar outros jogadores em inglês, cometendo erros que parecem deliberados e jogar mal de propósito.

Esse conjunto de ações serviu de base para o conteúdo da survey cujos resultados são apresentados nesse artigo. A próxima seção descreve o instrumento utilizado para a coleta de dados.

3. Instrumento de Coleta de Dados

Os dados que apresentamos e discutimos neste trabalho foram obtidos através de um questionário online, disponibilizado entre os dias 28/10 e 28/12 de 2013 através da plataforma *Google Forms*. O questionário era composto por 4 fases (apresentação; experiência com comportamentos tóxicos em jogos online; perfil demográfico e caracterização como gamer; fechamento). O questionário tinha estrutura em árvore, com pontos de decisão que encaminhavam o respondente para novas perguntas conforme as respostas anteriores.

A página de abertura do questionário era bilíngue e oferecia a opção de responder em português ou em inglês. Após essa escolha, o respondente encontrava uma breve apresentação das intenções da pesquisa, identificação do vínculo institucional, compromisso de preservação do anonimato e email para contato com os responsáveis.

A pergunta seguinte levava a uma nova bifurcação, para filtrar quem não tinha experiência com atitudes como as que o estudo problematiza. Nesse momento o respondente encontrava, pela primeira vez, alguma referência a comportamentos agressivos ou inadequados, já associada à nacionalidade brasileira⁶. Respondentes que não haviam testemunhado esse tipo de comportamento eram encaminhados diretamente para o final do questionário. Quem respondia positivamente a essa pergunta era dirigido para as seções subsequentes.

Na próxima etapa, 4 questões eram voltadas às experiências de interação em games online. A primeira buscava identificar o tipo de jogo (ou ambiente relacionado a jogo) em que o comportamento considerado agressivo ou inadequado tinha sido encontrado (as alternativas desta e das próximas questões ficarão claras na seção subsequente, quando

³ Algumas dessas denominações não são utilizadas em português pelos gamers. A fim de clarificação, a lista corresponde a uma tradução pela autora de "verbal harassment, spamming chat channels, looting other players spoils of war, corpse and spawn camping, blocking players paths and movement, preying on new players, scamming, and disrupting events as well as your own team"

⁴ Stalking, extorting, forming gangs, killing. Os autores falam também em insultar e saquear, que já foram mencionados.

⁵ A exceção é uma suposta prática de "mendicância criativa", que corresponde muito de perto a apresentações de artistas de rua em busca de compensação financeira.

⁶ A pergunta era: Você já viu alguém que se identificava na internet como brasileiro, ou que parecia ser brasileiro, se comportando de modo que considerou agressivo ou inadequado?

serão apresentados os resultados da survey). Essa era uma das questões que contava com a alternativa 'outros', que vinha acompanhada de áreas para digitação de texto, como em todas as demais ocorrências.

A seguir, perguntou-se sobre o tipo de comportamento encontrado, indicando a possibilidade de assinalar mais de uma opção entre 11 alternativas: 3 tipos de SPAM; 3 ações genéricas; 4 presentes na matéria da *Folha de S Paulo*, para as quais foram utilizadas as mesmas denominações do jornal, com descrições sintéticas também próximas das publicadas na matéria, e 'outros'. A quarta e a quinta questões eram exclusivas da versão em português. A quarta pergunta era se o respondente já havia praticado algum desses atos. Respostas positivas levavam à quinta questão, sobre as motivações para essas ações, novamente indicando a possibilidade de assinalar mais de uma opção entre 9 alternativas.

Em inglês, passava-se da terceira questão direto para a sexta, que era: 'Você já viu alguém que não se identificava como brasileiro se comportando assim em um ambiente (jogo, fórum, site de rede social)?' Seguiu-se um aviso de que o respondente estava iniciando a segunda seção do questionário, relativa a seu perfil como gamer e incentivando-o a continuar. As duas primeiras questões eram de caráter demográfico (idade e escolaridade). A terceira era sobre a frequência de jogo ('você joga online?') e visava identificar se o respondente era um jogador casual (joga às vezes), um *heavy gamer* (joga sempre que pode) ou se não joga, pois um interessado no tema poderia ter visto atitudes como as descritas em fóruns ou sites de rede social. Como o verbo da pergunta estava no presente, também é possível que pessoas que costumavam jogar mas pararam tenham respondido que não jogam, mas viram esses comportamentos em jogos, no passado.

A pergunta seguinte era sobre o tipo de jogo preferido, sendo possível assinalar mais de uma das 3 alternativas ou acrescentar um novo tipo em uma área para digitação. Esta era a última pergunta para quem havia optado pelo questionário em inglês. Quem respondia em português encontrava mais duas perguntas antes do final: a primeira delas sobre os servidores nos quais prefere jogar e a outra se já havia deixado de se identificar como brasileiro em um jogo online.

O questionário terminava com um agradecimento pela participação e convidava o respondente a participar de uma etapa futura do trabalho, que consistiria de entrevistas individuais. Quem concordasse deveria deixar seu email para contato. Além disso, foi oferecido um campo aberto para comentários livres.

A survey foi divulgada a partir dos perfis dos autores e apoiadores em sites de rede social (por exemplo *Facebook*, *Twitter* e *Plurk*), fóruns de games e plataformas de games (*Steam*, *LoL*, *Dota2*), entre alunos e professores de cursos de games (no Brasil, Portugal e EUA) e em listas de discussão (DIGRA, GAMESNETWORK, AoIR-I, Ihc-I). O pico de respostas (114) aconteceu nos primeiros dias, mas o feedback continuou durante 53 dias (28/10 a 19/12/2013).

Depois de 20/12 não houve novas respostas, razão pela qual o questionário foi desativado ao completar dois meses online, em 28/12.

A próxima seção do texto apresenta os resultados obtidos.

4. Os Brasileiros nos Jogos Online

O questionário foi respondido por 494 pessoas, 74 (15%) das quais optaram pela versão em inglês e 420 em português (85%). A ideia por trás da oferta dessa opção era separar os respondentes brasileiros dos estrangeiros. No entanto, na versão em inglês foram encontrados comentários em português nos campos 'others' e, ao final, endereços de email com nomes e apelidos tipicamente brasileiros e com domínio '.br'. Como essas informações eram facultativas, seria impossível separar os respondentes estrangeiros dos brasileiros que optaram pelo questionário em língua inglesa. Por isso, a separação por nacionalidade dos respondentes não foi considerada na análise dos resultados, mas o número de respostas para as perguntas exclusivas do questionário em português é menor que o das perguntas disponíveis nas duas línguas.

A pergunta seguinte era eliminatória e verificava se o respondente já havia visto alguém que se identificava na internet como brasileiro, ou que parecia ser brasileiro, se comportando de modo que considera agressivo ou inadequado. Os 77 (18%) que assinalaram 'não' (ou 'no') foram encaminhados para o final do questionário, restando assim 417 respondentes para as etapas posteriores.

A seguir, verificou-se em que tipo de ambiente essas pessoas haviam testemunhado comportamentos tóxicos por parte de jogadores que pareciam ser brasileiros. Predominou a visualização nos três tipos de ambientes⁷ (33%), quase a mesma que 'apenas MMORPGs ou MOBA s' (31%). O equilíbrio foi um pouco menor entre MMORPGs ou MOBAs combinados com fóruns e sites especializados (19%) e com jogos de sites de rede social (13%). Poucos (2%) viram esse tipo de comportamento apenas em fóruns e sites especializados e menos de 1% apenas em jogos de sites de redes sociais, ou nesses e em fóruns de games.

⁷ Todas as respostas específicas digitadas nos campos 'outros' foram incorporadas às alternativas oferecidas sempre que possível.

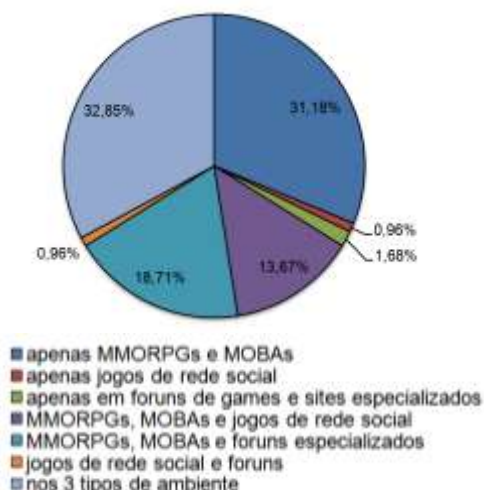


Figura 1: Frequência de respostas sobre onde jogadores brasileiros, ou que pareciam ser brasileiros, foram vistos agindo de modo agressivo ou inadequado.

Quase todos os respondentes (96%) testemunharam comportamentos agressivos ou inadequados em MMORPGs ou MOBAs, pouco mais da metade em fóruns e sites especializados (54%) e pouco menos que a metade em jogos de sites de rede social (48%). Em números absolutos, a diferença entre os dois últimos tipos de ambientes foi pequena (24) (Figura 3).

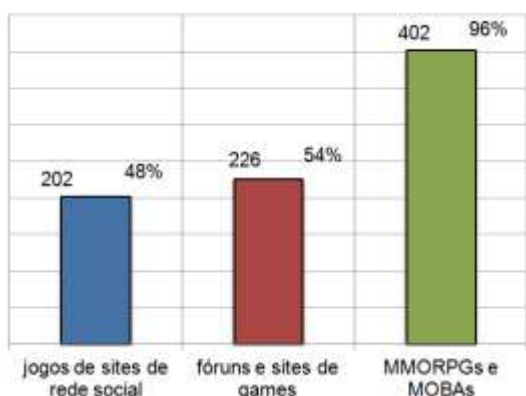


Figura 2: Frequência cumulativa dos tipos de jogo.

A questão seguinte tratava dos tipos de comportamento tóxico testemunhados nos ambientes online. O mais comum foi a falta de espírito de equipe, resposta assinalada por 86% das pessoas. A seguir vieram as agressões gratuitas, com 83% e o SPAM 76% (55% disseram ter visto spam com 'BR?', 'BRAZIL' ou 'BRASIL'; 62% viram SPAM com outros conteúdos em português e 34% com outros conteúdos em inglês). A mendicância (pedir objetos ou dinheiro do jogo) foi vista por 64% das pessoas, seguida pela arruaça (55%), narcisismo, soberba ou presunção (53%). Menos da metade dos respondentes testemunhou assaltos, ou seja, ameaça a outros jogadores para obter objetos ou dinheiro do jogo (38%) e arrastões, ou seja, assaltos em grupo, ou vários assaltos sucessivos (19%).



Figura 4: Tipos de comportamentos tóxicos por parte de brasileiros, ou de jogadores que pareciam ser brasileiros

A questão sobre já haver praticado alguma dessas ações constava apenas no questionário em português, respondido por 360 participantes. Embora o número de respostas negativas tenha sido mais expressivo (64%), a quantidade de participantes que afirmaram ter se comportado dessa maneira foi significativa (26%, ou 66 jogadores). Esses respondentes foram identificados trolls, griefers ou, genericamente, HUEs. A questão seguinte voltava-se para as razões que motivaram esse comportamento. Dentre as alternativas fornecidas, houve predomínio de 'por diversão/prazuar' (55%), seguida por 'perturbar estrangeiros' (23%) e 'perturbar brasileiros' (22%). Os motivos menos frequentes foram a dificuldade com línguas estrangeiras (1%) e o desejo de vingança ou necessidade de defender-se (5%). Entretanto, essas causas podem ter presença mais expressiva, pois apareceram espontaneamente, na categoria 'outros'. Consideradas em conjunto com raiva ou frustração (11%), que também apareceram espontaneamente, esse tipo de motivação se revela expressiva (16%), pouco menos que 'encontrar brasileiros' e mais do que 'faz parte do jogo' (14%) ou 'para avançar no jogo' (13%).

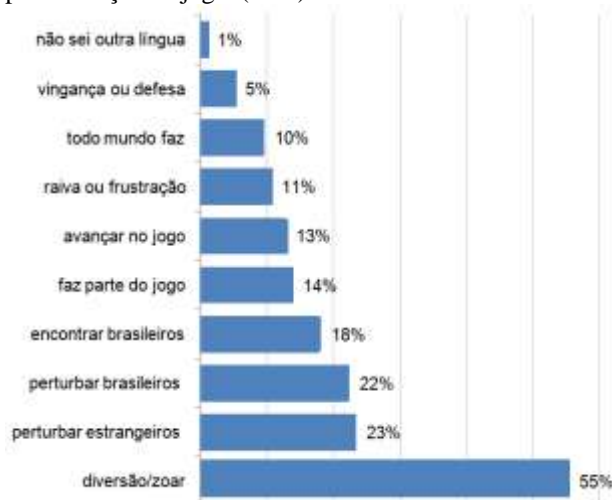


Figura 5: Motivações para haver praticado algum dos comportamentos anteriores

Apenas 15% dos respondentes disse não ter visto pessoas que pareciam não ser brasileiros se comportando de modo agressivo ou inadequado. Entre os que viram, metade acreditava ser capaz de identificar a nacionalidade desses outros jogadores. Alguns respondentes optaram por designar um país e outros uma região. A Figura 6 mostra as porcentagens por regiões, sendo que entre os mais de 50% de norte-americanos, os EUA foram mencionados 92 vezes e o Canadá 5. A seguir, com grande diferença, vieram os latino-americanos (27 menções) russos (21) e europeus (20). A menor porcentagem de europeus e a presença ínfima de orientais, bem como a ausência de australianos deve ser relacionada a fatores geográficos, pois a distância física entre o jogador e o servidor afeta a experiência de jogo.

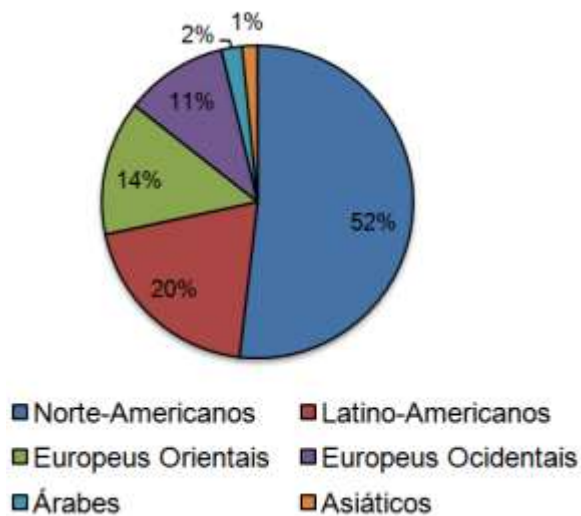


Figura 6: Suposta região de origem dos não brasileiros vistos agindo de modo agressivo ou inadequado

Após essa primeira etapa, procedeu-se a identificação do perfil demográfico e do perfil gamer dos respondentes. Duas informações demográficas foram consideradas relevantes: a idade e a escolaridade. Quase a totalidade dos respondentes (93%) tinha menos de 35 anos e nenhum tinha mais de 46 anos. Mais da metade (60%) estava entre 17 e 25 anos.

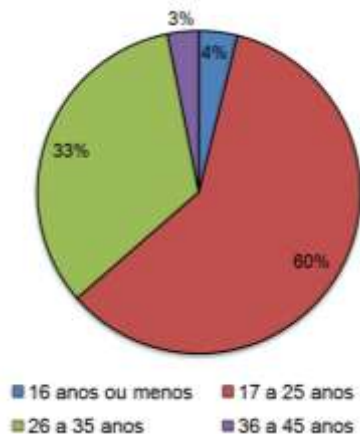


Figura 7: Perfil dos respondentes: idade

Os respondentes possuíam muitos anos de educação formal, geralmente o máximo viável para sua faixa etária. Apenas 1 dos 6 com Ensino Fundamental tinha mais de 16 anos e apenas 8 dos 58 com Ensino Médio tinham mais de 25 anos. A porcentagem de pós-graduados é praticamente igual à de pessoas com Ensino Médio. A distribuição da escolaridade está representada na Figura 8.

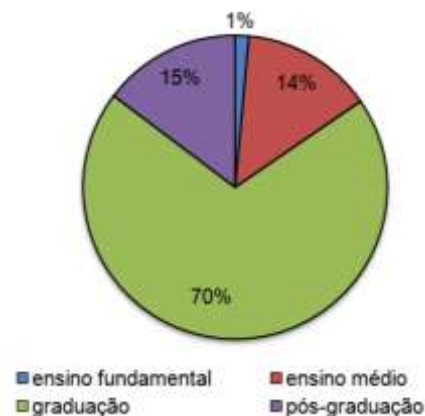


Figura 8: Perfil dos respondentes: escolaridade

O perfil dos trolls ou griefers, ou seja, dos que afirmaram já ter praticado ações agressivas ou que eles mesmos consideram inadequadas em jogos diferiu ligeiramente do padrão geral da amostra. Pode-se dizer que o grupo dos trolls e griefers é mais jovem, já que a maior diferença entre os perfis etários ocorre nas faixas de 17 a 25 anos (aumenta de 60% para 71%) e 26 a 35 anos (cai de 33% para 23%). Nos extremos, a faixa etária mais jovem sofreu acréscimo (de 4% para 5%) e a mais velha diminuiu (de 3% para 1%).

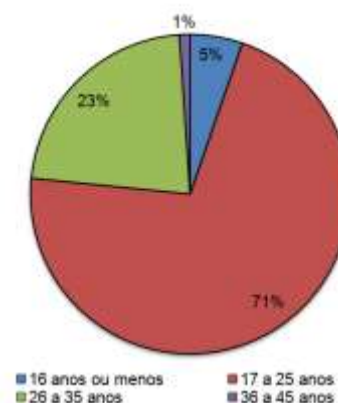


Figura 9: Perfil dos que já praticaram comportamentos disruptivos: idade

A escolaridade também se alterou, com aumento dos jogadores com Ensino Médio completo ou em andamento (que passa de 14% para 26%) e redução dos que completaram ou estão cursando cursos de graduação (70% para 59%). A porcentagem de respondentes com pós-graduação, por sua vez, permaneceu inalterada.

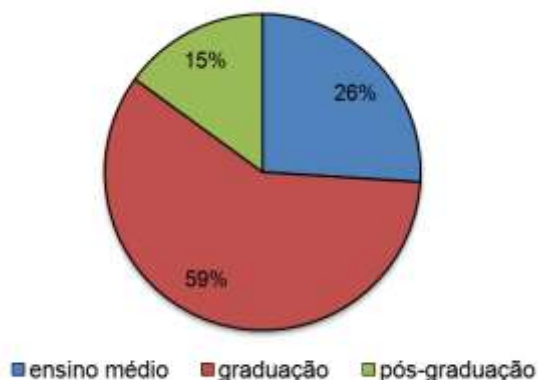


Figura 10: Perfil dos que já praticaram comportamentos disruptivos: escolaridade

As perguntas seguintes procuravam traçar o perfil dos respondentes enquanto jogadores. A primeira pergunta identificava os não jogadores e a frequência de jogo (ocasional ou *heavy gamer*). Apenas 3% (11) dos respondentes disseram não jogar, mas nenhum deles deixou de incluir jogos entre os locais onde teria visto comportamentos tóxicos: 10 só viram em MMORPGs ou MOBAs, 7 em sites de rede social e 4 em fóruns e sites sobre games. Exatamente a metade dos respondentes disse jogar sempre que pode, o que foi associado a um perfil de *heavy gamer*. Destes, 201 foram testemunhas de griefing em MMORPGs ou MOBAs (65 só nesse tipo de jogo); 7 em jogos de rede social (5 também em MMORPGs ou MOBAs; 117 em sites e fóruns de games). Entre os que disseram jogar às vezes (considerados jogadores ocasionais), 181 testemunharam agressões ou comportamentos inadequados em MMORPGs ou MOBAs (52 só nesse tipo de jogo); 80 em jogos de sites de rede social (apenas 3 só nesse tipo de jogo e apenas 2 não viram também em MMORPGs ou MOBAs); 103 viram em fóruns ou sites sobre games



Figura 11: Perfil: frequência de jogo

A maioria (69%) gosta de jogar jogos multiplayer em time e também individualmente. As porcentagens decrescem quando se trata de um único tipo de jogo: 13% só joga em times, 6% só joga individualmente e 2% só joga jogos de site de rede social.

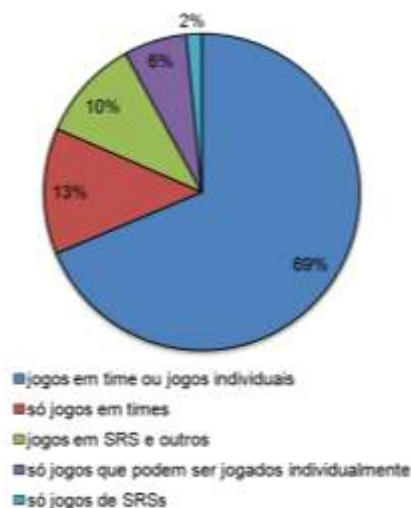


Figura 12: Perfil: preferência por tipos de jogo

Considerados cumulativamente, os jogos em grupo ou times eram os favoritos dos respondentes, seguidos pelos jogos multiplayer que podem ser jogados individualmente e jogos em sites de redes sociais. Pouco mais da metade (53%) dos respondentes prefere jogar em servidores brasileiros, enquanto 45% preferem jogar em servidores de outros países (Figura 13). A maioria (72%) dos que preferem jogar em servidores brasileiros o fazem devido ao menor *lag* e não por causa da língua oficial do servidor. As razões para jogar em servidores de outros países são mais equilibradas: 52% gostam de interagir com pessoas de outros lugares, 45% evitam a companhia de brasileiros e 3% escolhem o servidor estrangeiro devido a seu melhor desempenho, pela gratuidade ou por falta de opção.

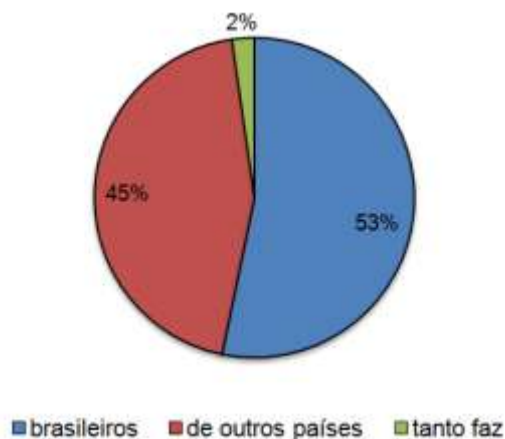


Figura 13: Perfil: preferências (nacionalidade do servidor)

Metade dos respondentes disseram não ter deixado de se identificar como brasileiro em jogos. Dentre os 50% que omitiram a informação, 25% fizeram isso porque acreditam que há preconceito contra os brasileiros e 25% porque os brasileiros se comportam mal nos jogos. É interessante destacar que 53% dos que não escondem sua nacionalidade, são jogadores ocasionais. A porcentagem de jogadores ocasionais é menor (35%) quando se trata dos que deixaram de se identificar

devido ao preconceito em relação aos brasileiros, com 63% desses sendo *heavy gamers*. A diferença é ligeiramente menor entre os que acreditam que os brasileiros se comportam mal, com 59% que jogam sempre que podem e 39% que jogam às vezes. Relacionando os dados com questões prévias, percebe-se que a maior parte dos que omitiram sua nacionalidade são *heavy gamers* (65%, indicando uma frequência maior do que na amostra geral) e completaram ou estão cursando a graduação (59%, menor que na amostra geral).

É interessante relacionar esses dados com as respostas à pergunta 'você já praticou alguma dessas ações?'. Nenhum dos que responderam que não escondem sua nacionalidade agiu de modo tóxico em games. Surpreendentemente, 54 participantes, ou seja, 57% dos que já esconderam sua nacionalidade nos games, disseram que eles mesmos se comportam, ou já se comportaram de maneira agressiva ou disruptiva. Embora relativamente pequena, a variação da porcentagem dos que atribuem a omissão à crença de que há preconceito contra os brasileiros (46%) e os que julgam que os brasileiros se comportam mal nos games (56%) é importante, pois a contradição implícita na coincidência dessas respostas e comportamentos agressivos é mais explícita no segundo caso.

Em um primeiro detalhamento desse dado, foi realizado um cruzamento dos dados acima com as frequências dos níveis de escolaridade na amostra geral. Nota-se que as porcentagens de jogadores que omitem ser brasileiros apesar de praticarem (ou já terem praticado) ações tóxicas aumenta para os respondentes com Ensino Médio (25%, contra 14% na amostra geral) e cai para a Graduação (59%, contra 70% na amostra geral). Esse padrão poderia ser esperado, já que a maior escolaridade deveria levar a uma percepção mais adequada da incongruência desse comportamento. Surpreende, no entanto, verificar que porcentagem permanece a mesma para os respondentes com pós-graduação (15%).

Vale a pena detalhar melhor esse resultado: entre os que preferem não se identificar como brasileiros porque acham que há preconceito, 20% completaram ou estão cursando o Ensino Médio (mais que na amostra geral) e 72% cursa ou completou a graduação (ligeiramente mais que na amostra geral). A porcentagem cai para os pós-graduados e pós-graduandos (8%, pouco mais da metade de sua representatividade na amostra geral). A segunda alternativa, no entanto, é mais explicitamente contraditória do que a primeira. Entre os que criticam o comportamento dos brasileiros mas afirmaram ter praticado ações tóxicas, a porcentagem de respondentes com Ensino Médio completo ou em andamento é maior que o dobro de sua presença na amostra geral (31%), enquanto a de jogadores cursando a Graduação, ou com Graduação completa, cai mais expressivamente (48%). Já a porcentagem de pós-graduandos ou pós-graduados sobe em relação à amostra geral, chegando a 21%.

De posse desses resultados, a próxima seção procura responder às perguntas que deram origem ao estudo.

4. É nós zuando

Embora os resultados constituam apenas uma primeira aproximação ao problema, foi possível vislumbrar respostas prováveis para todas as questões que motivaram a survey apresentada nas seções anteriores: quem são os jogadores tóxicos associados à identidade nacional brasileira; como e por que se comportam de forma disruptiva nos jogos online; o que os diferencia de outros jogadores e porque os demais jogadores fazem referência a eles na terceira pessoa, ainda que enfatizando a nacionalidade comum (os brasileiros, eles' ao invés de 'nós, brasileiros').

4.1. Quem são os HUEs?

Ter sido testemunha de comportamentos tóxicos por parte de jogadores que eram, ou pareciam ser, brasileiros, era uma condição para a participação na survey, de modo que esse ponto em comum está assegurado para todos os respondentes. O fato de que 26% deles afirmou já ter se comportado dessa maneira permite dizer que essa amostra inclui jogadores 'pacíficos' (74%) bem como HUEs (trolls ou griefers). Esta pergunta só foi feita em português e não foram encontrados indícios de que os que a responderam positivamente não sejam brasileiros. Considera-se, então, a partir daqui, que esses respondentes são representativos dos jogadores brasileiros que se comportam de modo agressivo ou disruptivo em jogos online.

Esse grupo era mais jovem e contava com menos tempo de educação formal. Entretanto, os adultos jovens (17 a 25 anos) permanecem sendo a maior proporção, com mais de 90% dos respondentes tanto na amostra geral quanto no grupo de HUEs. No que tange a escolaridade, predominam nos dois grupos a Graduação (completa ou incompleta). O grupo de respondentes com Ensino Médio completo ou em andamento avança sobre os da Graduação e pós-graduação.

Pode-se dizer, então, que, nos limites da representatividade da amostra de respondentes da survey apresentada neste trabalho, os HUEs tendem a ser mais jovens que os outros jogadores e têm menos educação formal. Por outro lado, o perfil típico desses jogadores é o mesmo da amostra geral: em sua maior parte, têm entre 17 e 25 anos e estão cursando ou já completaram a Graduação.

4.2. O que fazem os HUEs?

Dado que os indicativos de nacionalidade dos HUEs estão vinculados aos seus memes e ao uso da língua portuguesa no chat aberto, esperava-se que constituíssem a presença mais marcante entre os atos disruptivos praticados pelos jogadores tóxicos do Brasil. Entretanto, os comportamentos inadequados mais frequentes, vistos por mais de 80% dos participantes da survey, foram a falta de espírito de equipe e as agressões gratuitas. Nos dois casos, as descrições deixavam claro que se tratava de prejudicar

o outro diretamente⁸, mais ao modo dos griefers que da trollagem.

O SPAM também foi visto por mais de 2/3 dos respondentes, sendo mais frequentes as conversas em português no chat aberto e os memes com referência diretas ao Brasil. Esse resultado deve ser comparado com o fato de que a maioria dos que preferem jogar em servidores brasileiros atribui isso ao desempenho, não à falta de domínio da língua. Isso indica que os jogadores brasileiros falam em português nos chats abertos em servidores onde a língua oficial é o inglês por preferência e não por necessidade.

Outros comportamentos tóxicos testemunhados por mais da metade dos respondentes foram o pedido de objetos ou moeda do jogo (que costuma ser associado ao meme 'gibe moni plos'), a arruaça (comportamentos cuja única intenção é atrapalhar o jogo dos demais) e o narcisismo ou presunção.

4.3. Por que os HUEs agem como tal?

Mais da metade dos participantes que disseram já ter agido de maneira inadequada ou agressiva em jogos online tinha como única intenção e maior motivação a diversão. O desejo de perturbar outros jogadores não apareceu associado a sentimentos negativos e não estava dirigido predominantemente aos estrangeiros: quase a mesma porcentagem de respondentes queria perturbar um ou mais brasileiros e um ou mais estrangeiros. Razões mais violentas ou passionais como a vingança, a raiva, a frustração ou a sensação de estar sob ataque apareceram espontaneamente e, por isso, sua frequência se torna bastante significativa.

4.4. O que diferencia os HUEs dos outros jogadores?

Como já foi mencionado, o grupo de participantes que afirmou já ter agido de modo tóxico em jogos online era ligeiramente mais jovem que a amostra geral. Quanto à escolaridade, a porcentagem de HUEs com Ensino Médio era maior do que na amostra geral, compensada por uma queda proporcional na Graduação. Entretanto, a porcentagem de respondentes com pós-graduação era a mesma entre os HUEs e a amostra geral. Em sua maioria, assim como geral, a amostra de HUEs é composta por adultos jovens, cursando Graduação ou com Graduação completa, de modo que as diferenças desses dois indicadores não são suficientemente grandes para que se possa afirmar que os HUEs constituem uma população com perfil diferente dos demais jogadores.

Também não é correto dizer que o comportamento desse grupo de jogadores seja diferente dos demais países. Só uma pequena parcela (15%) de participantes disse nunca ter visto jogadores que não eram ou não pareciam ser de outros países comportando-se de maneira agressiva ou disruptiva. Esses jogadores tóxicos não brasileiros parecem vir de praticamente todas as regiões do mundo, mas a maioria era dos EUA. Isso pode ser consequência da geografia, que

favorece o uso de servidores da América do Norte sobre os da Europa, mas é um ponto importante para explicar porque os conflitos internacionais envolvendo brasileiros tendem a ser contra estadunidenses.

Mesmo assim, metade dos respondentes que preferem jogar em servidores de outros países o fazem para evitar a companhia de jogadores brasileiros. Além disso, metade dos participantes disse que já deixou de se identificar como brasileiro em jogos online. Esses participantes foram identificados como os que se refeririam aos jogadores brasileiros como 'eles' ao invés de 'nós'.

4.5. Afinal, os HUEs são 'eles' ou 'nós'?

Finalmente, é interessante recuperar o cruzamento entre dados dos participantes que preferem não se identificar como brasileiros e os que já praticaram ações disruptivas em jogos, aqui identificados com os HUEs. Em um aparente paradoxo, 30% dos jogadores que preferem não se identificar como brasileiros nos games afirmaram que eles mesmos já agiram de forma disruptiva. Metade deles justificou essa preferência com a existência de preconceito, pois acreditam que os jogadores de outros países atribuem comportamento tóxico aos jogadores brasileiros em geral. Ou seja, esses jogadores, que são brasileiros, afirmam que já se comportaram como HUEs, mas consideram preconceituosa a associação entre sua nacionalidade e esse tipo de comportamento. A outra metade dos HUEs da amostra preferia não jogar com brasileiros devido ao seu comportamento, ou seja, são brasileiros que não gostam de jogar com outros de sua nacionalidade porque se comportam como eles.

Alguns participantes deixaram registros espontâneos a esse respeito no campo aberto no final do questionário. Um deles, que assinalou a alternativa que se comportou como HUE 'por diversão/prazura' afirmou "*...até que em geral os brasileiros se comportam, mas de vez em quando tem um pessoal que vem me perturbar em inglês(minha conta tá como americana) quando perdem. Mas eu admito que faço isso de vez em quando também, mas só quando o adversário é um mal perdedor ou leva o jogo muito a sério*" (ênfases adicionadas).

5. Nós não, os brasileiros, eles!

Os resultados da survey não permitem afirmar que o perfil dos brasileiros que se comportam como trolls ou griefers nos jogos online seja diferente dos demais jogadores. Os HUEs da amostra eram apenas ligeiramente mais jovens que os demais respondentes, de modo que não são crianças, uma explicação fácil de encontrar, nos fóruns de games. Em certos casos, especifica-se que, além de serem crianças, os HUEs teriam baixo poder aquisitivo. Com isso, constrói-se uma dupla alteridade: por um lado, são crianças, por outro, pertencem a uma classe econômica diferente da de quem fala. Porém, como já foi enfatizado, os resultados da survey apresentados neste artigo indicam que os HUEs tendem a ser apenas ligeiramente mais jovens que os demais respondentes e têm o mesmo

⁸ Falta de espírito de equipe foi exemplificada com *ragequit* e fogo amigo; agressão gratuita foi exemplificada com insultos.

perfil no que tange a escolaridade. A esse respeito, é particularmente significativo que porcentagem de jogadores que agem de forma disruptiva que estão cursando ou já completaram a pós-graduação seja idêntica à dos que não o fazem.

Diversos respondentes que já praticaram ações disruptivas em jogos online afirmaram que preferem não jogar com brasileiros ou já esconderam ou omitiram sua nacionalidade. São jogadores brasileiros que se referem a outros brasileiros que se comportam do mesmo modo como 'eles' e não 'nós'. Em alguns casos, o próprio respondente parece se dar conta dessa contradição: "*Já mendiguei itens mas só no meu começo nos jogos online a muito tempo, hoje sinto vergonha do passado e dos brasileiros atuais*".

Duas formulações muito conhecidas da sociologia brasileira podem ajudar a compreender esse fenômeno. A primeira é a ideia de Homem Cordial (HC), na acepção de Sergio Buarque de Holanda (1995). Ao contrário do senso comum, esse entendimento do HC não trata de um sujeito alegre e pacífico. O adjetivo 'cordial' vem da palavra latina para o coração e foi adotado por Buarque de Holanda para enfatizar o caráter passional do modo de agir. A esse respeito, Buarque de Holanda acrescenta: a inimizade "pode ser tão cordial quanto a amizade, pois uma, como a outra, vem do coração" (Buarque de Holanda, 1995). A passionalidade implica ausência de meio termo entre esses dois extremos: o HC não é indiferente, ele ama ou odeia. Por isso, os brasileiros, que somos nós (inclusive os HUEs), têm dificuldades para lidar com a impessoalidade. Para superá-las, tendemos a criar uma atmosfera de 'amizade' e 'receptividade' para com os estranhos. Essa aparente proximidade imediata não é, portanto, mais que uma *simulação* de familiaridade, uma estratégia cultural para desconstruir o anonimato e transformar relações impessoais em relações de proximidade. Várias formas de agir próprias dos HUEs apontam nessa direção: a busca frequente por outros brasileiros e a 'zueira' são estratégias para 'aquecer' as interações em um ambiente que a mediação tecnológica torna particularmente frio e, conseqüentemente, hostil. Quando esses recursos fracassam em estabelecer um clima mais ameno, a passionalidade emerge através de posturas características de trolls e griefers, como a ridicularização, a ameaça, o fogo amigo, o *ragequit*. Assim, a ideia de HC de Buarque de Holanda ajuda a entender porque, apesar de os HUEs serem identificados com o spam em canais públicos de chat, os comportamentos mais frequentes, segundo os participantes da survey, são outros: a falta de espírito de equipe e a agressão gratuita.

Roberto da Matta (1984) leva adiante o entendimento da necessidade o Homem Cordial tem de estabelecer um ambiente de *familiaridade*. O autor destaca que a criação do Estado brasileiro não foi orientada no sentido de responder à organização social existente, mas projetada para *criar* um tipo de sociedade, no caso, regida por regras supostamente objetivas e, portanto, impessoais. Da Matta explica nosso modo de convívio com essa impessoalidade imposta de cima

para baixo a partir de uma analogia entre a casa e a rua. Na rua, ou seja, fora de casa e da proteção da família, estamos sujeitos a uma ordem supostamente igualitária, cuja lógica, porém, nos é estranha, porque é imposta à sociedade, ao invés de emergir dela. Por isso as regras e leis brasileiras muitas vezes parecem (ou são) difíceis ou mesmo impossíveis de cumprir. Para transcender essas inviabilidades de nosso cotidiano, desenvolvemos estratégias de personalização, ou seja, de criação de familiaridade, como já havia percebido Buarque de Holanda. As regras da rua, do lugar público (e do jogo) se aplicam a todos, mas, quando saímos da impessoalidade para a pessoalidade, elas não se aplicam mais a nós, a cada um. Assim, quando o HUE pede objetos ou dinheiro do jogo, ele pode estar apenas atormentando o outro jogador, mas está, antes de mais nada, solicitando tratamento diferenciado. É um gesto de aproximação que se traduz como uma demanda por uma situação de exceção, como quando um estudante pede ao professor que abone suas faltas. Esse tipo de diferenciação e individualização é a regra no interior da casa, da família, onde cada um ocupa um lugar que é diferente do ocupado pelos demais.

Assim, o comportamento dos jogadores brasileiros online reflete seu entendimento de que o ambiente do jogo é um espaço impessoal, no qual é preciso conquistar uma posição diferenciada. Na impossibilidade disso, adotam-se outras estratégias para transformar o ambiente impessoal dos games em uma extensão da própria casa através de ações como a tomada de posse do canal de chat ou a afirmação do direito de se comunicar em língua portuguesa. São estratégias de enfrentamento da frieza do ambiente de jogo através da afirmação de controle sobre ele, caracterizando um tipo de posse simbólica que torna o jogo mais *doméstico*, familiar.

6. Considerações Finais

Este artigo teve como tema a reputação de hostilidade dos brasileiros nos jogos online. Identificados por memes como 'HUEHUEHUE', 'BR?BR?' e 'gibe moni plos', esse jogadores são conhecidos como HUEHUEs ou simplesmente HUEs, que é a forma como foram referidos neste texto. Os resultados de uma survey online realizada no final de 2013 ajudaram a identificar e discutir quem são esses jogadores, o que fazem, por que fazem e o que os diferencia dos demais jogadores brasileiros e estrangeiros. A percepção de que jogadores que praticam ou já praticaram comportamentos próprios dos HUEs referem-se ao conjunto geral dos brasileiros que jogam online na 3ª pessoa, ou seja, como 'eles', ao invés de 'nós', foi confirmada em depoimentos voluntários dos respondentes da survey. Os participantes que afirmaram já ter se comportado de modo disruptivo em jogos online não viam a si mesmos como HUEs, ou mesmo genericamente como trolls ou griefers, e responsabilizavam os demais pela má reputação dos brasileiros, ou a consideravam um tipo de preconceito.

Para discutir esse fenômeno, recorreu-se à literatura sobre a cultura brasileira, recuperando o conceito de Homem Cordial de Sergio Buarque de Holanda e a analogia da casa e a rua com o espaço público e o privado de Roberto Da Matta. Uma discussão baseada nessas ideias indica que o comportamento dos jogadores brasileiros online reflete características da identidade cultural nacional, como a passionalidade e o desconforto com a impessoalidade dos espaços públicos. Isso inclui o espaço de jogo, no qual se reproduz o comportamento cotidiano de estabelecimento de familiaridade pela via da solicitação de privilégios e exceções.

A presunção dessa diferenciação está por trás da naturalidade com que os brasileiros que se comportam de modo disruptivo em jogos online utilizam a denominação 'eles' em referência a outros que agem do mesmo modo. Uma parcela significativa dos jogadores brasileiros, inclusive daqueles que agem como HUEs, esconder sua nacionalidade para diferenciar-se dos demais, cujo comportamento desaprovam. Em seus depoimentos espontâneos, participantes da survey que já haviam se envolvido em práticas disruptivas e agressivas fizeram declarações como: "*tenho vergonha de ser brasileiro (nos jogos online) por causa do comportamento alheio*".

O principal avanço realizado por este texto ao identificar e contextualizar os HUEs foi o reconhecimento de que não é correto pensar nesses jogadores como alteridade, ou seja, como 'eles', pois os HUEs somos 'nós'. Para finalizar, vale destacar que a passionalidade, o desconforto com as interações impessoais e a necessidade de estabelecer familiaridade, bem como seus desdobramentos, são características culturais e, como tal, não são, neste artigo, objeto de crítica.

Agradecimentos

Este trabalho apresenta resultados parciais de pesquisas desenvolvidas com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, CNPq.

Referências

- ACHTERBOSCH, L; MILLER, CHARLLYN E VAMPLEW, PETER., 2013. Ganking, Corpse Camping and Ninja Looting from the perception of the MMORPG community: Acceptable Behavior or Unacceptable Griefing? *IE'2013*, 30/09-01/10/2013, Melbourne, Australia DOI 10.1145/2513002.2513007 [Janeiro de 2014]
- CHEN, V. H-H; DUH, H. B-L E NG, C. W., 2009 Players Who Play to Make Others Cry: The Influence of Anonymity and Immersion. *Ace 2009 International Conference on Advances in Computer Entertainment Technology*, 29-31 outubro 2009, Atenas, Grécia. DOI: 10.1145/1690388.1690454 [Janeiro de 2014]
- DA MATTA, R., 1985. *A Casa e a Rua*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.
- DE HOLANDA, S. B., 1995. *Raízes do Brasil São Paulo: Cia das Letras*.

- FOO, CHEK Y. e KOIVISTO, E. M. I., 2004. Defining Grief Play in MMORPGS: Player and Developer Perceptions. *ACE 2004 International Conference on Advances in Computer Entertainment Technology*, 3-5 julho 2004, Singapura, DOI: 10.1145/1067343.1067375 [Janeiro de 2014]
- FRAGOSO, S. 2006. Eu Odeio Quem Odeia... Considerações sobre o comportamento dos brasileiros na 'tomada' do Orkut. *E-Compós* 6. Disponível em <http://www.compos.org.br/seer/index.php/ecompos/article/view/89> [Setembro de 2014]
- FRAGOSO, S. 2014. 'HUEHUEHUE' 'BR?BR?' the carnivalesque grieving behaviour of Brazilian online gamers. *CATaC 2014: Culture, Technology, Communication*. 18-20/06, Oslo, Noruega. Disponível em https://www.academia.edu/7497903/HUEHUEHUE_BR_BR_the_carnivalesque_grieving_behaviour_of_Brazilia_n_online_gamers [Setembro de 2014]
- HERRING, S. ET AL., 2002. Searching for safety online: managing "trolling" in a feminist forum. *The Information Society* 18, 371-384 Retrieved from> DOI: 10.1080/01972240290108186
- KAHNEY, L, 2003. Fotolog: Where Art Meets T&A. *Wired Magazine*, 6 Setembro 2003. [Online] Disponível em <http://www.wired.com/culture/lifestyle/news/2003/06/59149?Currentpage=all>
- MORISSEY, L. 2010. Trolling is a Art: Towards a schematic classification of intention in internet trolling. *Griffith Working Papers in Pragmatics and Intercultural Communication* 3(2), 75-82.
- PROPP, V., 1992. *Comicidade e Riso*. São Paulo: Ática.
- RECUERO, R. E SOARES, P., 2013. Violência simbólica e redes sociais no facebook: o caso da fanpage "Diva Depressão". *Galaxia*, 26, p. 239-254, dez. 2013. [Online] Disponível em <http://revistas.pucsp.br/index.php/galaxia/article/view/14478> [Julho de 2014]
- SHACHAF, P., E HARA, N., 2010. Beyond vandalism: Wikipedia trolls. *Journal of Information Science* 36(3), 357-370. Retrieved from doi>10.1177/0165551510365390
- SULER, J. 2005. *Psychology of Cyberspace*. [Online] Disponível em <http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/disinhibit.html> [Julho de 2014]