

A Campanha de Ódio contra The Last of Us Part II

Philippe Melo¹, Clara Pimentel²

Departamento de Ciência da Computação – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

²Departamento de Comunicação Social – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Belo Horizonte – MG – Brasil

philipe@dcc.ufmg.br, clarapimentel@ufmg.br

Abstract. *Hate speech is a problem on social media and many platforms look for means to fight this type of toxic behaviour, with automatic mechanisms or user feedback. However, users find ways to bypass these moderation systems and attack communities and people online. In this work, we explore one of the tactics used by online groups to spread hatred against marginalized groups while boycotting products and services: “review bombing”. For this, we collect user ratings and comments on Metacritic for the game The Last of Us Part II, as well as comments about the game on Youtube and Twitter, in order to measure the toxicity in them and understand how people coordinate campaigns guided by hate and what are the implications of this type of activism.*

Keywords: *hate speech, Last of Us, toxicity, metacritic, social networks, game reviews*

Resumo. *O discurso do ódio é um problema nas redes sociais e muitas plataformas procuram meios de combater este tipo de comportamento tóxico, com mecanismos automáticos ou com feedbacks do usuário. No entanto, usuários encontram formas de contornar esses sistemas de moderação para atacar comunidades e pessoas online. Neste trabalho, exploramos uma das táticas usadas por grupos online para espalhar o ódio contra grupos marginalizados enquanto boicotam produtos e serviços: o “review bombing”. Para isso, coletamos avaliações e comentários de usuários no Metacritic para o jogo The Last of Us Part II, assim como comentários sobre o jogo no Youtube e Twitter, a fim de mensurar a toxicidade neles e entender como são coordenadas as campanhas pautadas pelo ódio e quais são as implicações desse tipo de ativismo.*

Palavras-chave: *discurso de ódio, Last of Us, toxicidade, metacritic, redes sociais, review de jogos*

1. Introdução

The Last of Us Part II (TLoU2) (2020), da *Naughty Dog*, é o segundo jogo de uma série aclamada pelo público e foi um dos lançamentos mais aguardados pelos jogadores em 2020. Poucas horas após sua estreia, em 19 de junho de 2020, já contava com mais de 10 mil avaliações no site Metacritic¹, o que parece corroborar com a grande expectativa em torno do *game*. Contudo, o que se viu no lançamento foi uma avalanche de comentários negativos, carregados de discurso de ódio contra o jogo, suas personagens e sua equipe de produção [Croft 2020]. Ainda que tenha recebido vários prêmios em 2020, como melhor jogo do ano, muitos jogadores não parecem ter compartilhado dessa opinião, descarregando uma série de notas baixas e comentários tóxicos nas redes sociais para TLoU2.

Embora TLoU2 não esteja isento de críticas, a obra é marcada pela rica experiência narrativa que entrega, aprofundando-se no universo previamente estabelecido pelo primeiro jogo e o expandindo, enquanto explora as diferentes visões das personagens, suas

¹Disponível em: <https://www.metacritic.com/>.

vidas, e suas relações [Park 2020]. São estes os pontos que deixaram uma parcela do público descontente: a insatisfação com a morte de Joel, junto ao deslocamento do protagonismo para Ellie e Abby, além das representações dos corpos femininos e relações LGBTQIA+, os quais consideram inadequados [Rocha and Fantini 2020]. Como forma de protesto, reclamaram veementemente nas redes sociais. As postagens críticas à TLoU2 foram acompanhadas – ou consistiam apenas – de comentários tóxicos dos mais diversos tipos. Discursos de ódio de cunho misógino, homofóbico e transfóbico alvejaram o jogo, seu diretor e a atriz que interpretou Abby, Laura Bailey. Essas mensagens inundaram plataformas como o Twitter e, principalmente, o Metacritic e YouTube, que contam com sistemas de avaliação de conteúdos [Nunneley 2020] [Tassi 2020].

Os usuários se organizaram em “campanhas de *dislike*”, dando notas baixas para o jogo no Metacritic e Youtube. Essa ação coordenada, promovida por um grande grupo de usuários que avalia negativamente produtos e obras em plataformas online através de votos e comentários, é conhecida como *Review Bombing*. TLoU2 foi alvo de tal campanha em 2020, mas isso é prática frequente contra outros jogos. Em 2012, no Metacritic, o jogo *Mass Effect 3* (2012) foi atacado por usuários; a situação foi identificada pela plataforma como um esforço unificado e levou à eliminação de vários comentários². Já no Youtube, em 2018, o trailer oficial de *Diablo Immortal* (2022) foi objeto de uma das maiores campanhas de *dislikes* na internet, chegando ao terceiro lugar no ranking de vídeos mais negativados do site³. Enquanto alguns consideram o *review bombing* como uma forma legítima de ativismo *gamer* que demonstra insatisfação com os jogos ou com a companhia, grande parte dessas campanhas é acompanhada de controvérsias e carregam conteúdos tóxicos que afetam a comunidade e as pessoas envolvidas. Durante o lançamento e recepção do jogo, parte da equipe de TLoU2 recebeu ameaças online e foi assediada nas redes sociais, em meio às supostas “críticas” ao jogo⁴.

Embora a toxicidade e ódio não sejam problemas inéditos no universo *gamer*, suas manifestações em plataformas online afetam imensamente os jogos digitais e jogadores, e os esforços para impedir isso não tem sido suficientes. Dito isso, neste trabalho realizamos um levantamento quantitativo da repercussão do jogo TLoU2 na web durante sua primeira semana de lançamento e examinamos o discurso de ódio visto nos *reviews* e comentários. Levantamos os tópicos, notas e toxicidade dos enunciados e, usando a lente dos *game studies*, delineamos alguns comportamentos dos usuários. Por fim, evidenciamos como as táticas adotadas pelos ativistas para atingir os jogos e o modo como lidam com as plataformas são adjacentes à lógica do jogar, demonstrando uma gamificação das redes sociais investigadas por parte dos usuários. Esperamos que, com isso, sejamos capazes de compreender melhor as dinâmicas desses espaços e pensar em estratégias para evitar tais comportamentos.

2. Discurso de Ódio em Jogos

Discurso de ódio em jogos é um tema recorrente que levanta a preocupação de vários pesquisadores, tanto em relação a sua manifestação interna nos jogos [Pimentel and Melo

²*Metacritic Says It Has Removed Rule-Violating Mass Effect 3 User Reviews*. Disponível em: <https://kotaku.com/metacritic-says-it-has-removed-rule-violating-mass-effe-5891060>. Acesso em 4 de julho de 2022.

³Disponível em: <http://disq.us/t/481sw5k>

⁴*The Last of Us 2 dev Naughty Dog condemns harassment, death threats* Disponível em: <https://bit.ly/3HL365u>

2020] e na comunicação entre jogadores [Flores and Real 2018], quanto suas repercussões fora dos *games*, como no caso do #GamerGate (GG). Os participantes do #GamerGate tem a tendência de apoiar conteúdo sexual e objetificado de personagens femininas, projetando uma visão machista sobre os jogos. Comentários racistas também eram comumente publicados em 4chans e Reddits GG. Outra característica marcante do grupo é a auto-vitimização, em que os jogadores se portam como mártires e discutem teorias sobre o fim da “cultura *gamer*” [Mortensen 2018].

Encaixando-se nesse cenário, o jogo *The Last of Us Part II* foi alvo de ataques transfóbicos e misóginos, com ênfase na personagem Abby e sua corporeidade fora da norma [Rocha and Fantini 2020]. A sexualidade da personagem foi fortemente questionada, além de seu lugar na narrativa do game, julgada como inverossímil pelos usuários. A morte de Joel foi encarada por muitos jogadores como uma ameaça à hegemonia masculina na franquia. Apontando para a relação entre os jogadores que atacaram TLoU2 e apoiadores do #GamerGate, [Tomaselli et al. 2021] exploraram também os *reviews* do jogo, percebendo uma grande polarização ideológica causada pelo *review bombing*, marcado por posicionamentos negativos contrários a pessoas LGBTQIA+.

É sabido que os indivíduos engajados no #GamerGate utilizaram de várias redes sociais para “demonstrar sua insatisfação” a respeito da indústria dos jogos. Sobre isso, [Chatzakou et al. 2017a] demonstram que, diferente do esperado, os usuários no Twitter afiliados ao #GamerGate não são muito mais raivosos que o usuário padrão, entretanto demonstram menos felicidade que os demais. Além disso, os usuários GG são mais ativos e são menos penalizados por seu comportamento abusivo. Os pesquisadores atribuem essa falta de responsabilização à dificuldade da plataforma em detectar e combater as atividades. Aprofundando-se no modo como jogadores interagem com as plataformas de avaliação e explorar o gênero de resenhas produzidas, [Thominet 2016] coletou e analisou *reviews* postados em sites de venda de jogos e de divulgação, como Steam e Metacritic. Alguns resultados são interessantes para nosso trabalho: no Metacritic, a maioria das resenhas tem foco na qualidade geral do jogo e menos no enredo e narrativa.

3. Metodologia

Neste trabalho, desenvolvemos uma extensa coleta de comentários sobre o jogo *The Last of Us Part II* de três diferentes fontes: o Metacritic, Twitter e Youtube. A seguir, detalharemos o processo de construção do corpus de dados de cada uma destas plataformas.

Metacritic: O Metacritic é um dos principais agregadores de notas disponíveis online que reúne críticas de jogos, filmes, músicas, programas de televisão e livros. Para cada obra listada, o site mantém separadas as críticas especializadas e as críticas da comunidade, e um valor numérico que representa a nota média é computado através das avaliações recebidas. Dada a importância do Metacritic, não é surpresa ele ser utilizado como alvo para ataques. Na semana de lançamento, TLoU2 possuía uma nota da comunidade de 2.8 (de 0 a 10) comparado a 95 de *mestacore* da crítica especializada (de 0 a 100). Para investigar a movimentação no Metacritic, coletamos todas as críticas do jogo TLoU2 postadas na plataforma, seguindo as seguintes etapas: (1) Listagem de todas as avaliações postadas na página do TLoU2 no Metacritic; (2) Coleta do conteúdo de cada uma, salvando suas informações, com texto, nota e *likes*; (3) Coleta da página do autor de cada avaliação, com os metadados daquele usuário. Essa coleta foi realizada 30 de Junho de 2020, com um total de 20156 avaliações.

Tabela 1. Sumário dos dados coletados sobre Last of Us Part II.

Fonte	Mensagens	Usuários	Média Toxicidade	Média Likes	Período
Metacritic	20 156	19 018	0.36	2.92	18/06/2020 – 22/06/2020
Twitter	1 006 040	421 712	0.19	2.07	13/06/2020 – 30/06/2020
Youtube	17 098	12 026	0.20	19.40	12/06/2020 – 21/06/2020

Twitter Para construir o “*dataset*” de tweets sobre TLoU2, foi feita uma coleta utilizando a Stream API do Twitter⁵. Com essa ferramenta, é possível coletar e salvar os tweets a medida que eles são postados na plataforma, considerando um filtro a partir de uma lista de palavras-chaves que são buscadas no Twitter. Para coletar publicações relacionadas ao jogo, foram utilizados alguns termos relacionados como *thelastofus*, *ellie* e *joel* entre outros: Com isso, o Twitter retorna as postagens que filtradas que contenham esses termos, junto de outros metadados do tweet, como ID, data, autor, dados do autor, retweets, “*replies*”, “*likes*”, URLs, entre outros. Coletamos um total de mais de 1 milhão de tweets sobre TLoU2 foram coletados, feitos por mais de 400 mil usuários em junho de 2020.

YouTube: O YouTube é outra plataforma muito utilizada para divulgação de jogos. As desenvolvedoras geralmente lançam o trailer em seu canal e os jogadores discutem a respeito na seção de comentários, podendo curtir ou descurtir o conteúdo. Dadas essas funcionalidades, o YouTube é outro alvo frequente de campanhas de negatização. O próprio TLoU2 teve seu vídeo oficial atacado no lançamento e, por conta disto, os desenvolvedores preferiram desativar os comentários e ocultar as curtidas do seu trailer. Outros jogos da Sony ainda mantem os comentários e curtidas aberto, o que nos leva a crer que essa decisão de fecha-lo no vídeo do TLoU2 foi devido aos ataques sofridos. Por essa razão, escolhemos outro video de lançamento de The Last of Us Part 2 para coletar suas informações. No momento de coleta desta pesquisa, o video selecionado (“*The Last of Us 2 Review*” postado pela IGN⁶) era um dos vídeos sobre TLoU2 com maior número de comentários e, por isso, foi escolhido para avaliar a recepção do jogo no Youtube. Para a coleta, foi utilizada uma biblioteca para extrair dados do video⁷, para baixar os comentários do video diretamente do Youtube. Com isso armazenamos todos os comentários daquele vídeo com o autor, texto do comentário, votos (*likes*) que o comentário teve e a data de publicação. O video escolhido foi, então, processado por esse código em 22 de Junho de 2020, coletando um total de 17098 comentários. O vídeo, na data de coleta possuía 1.756.451 visualizações, 44 mil curtidas e 48 mil “*dislikes*”. O que mostra também que era um possível alvo do ativismo de ódio.

A Tabela 1 apresenta um resumo dos conjuntos de dados coletados para nossa análise nas plataformas do Metacritic (20 mil avaliações), Twitter (1 milhão de tweets) e YouTube (17 mil comentários).

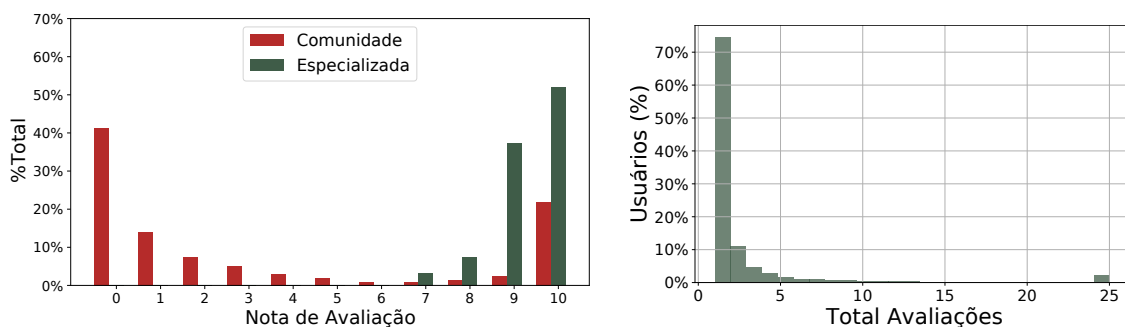
Levantamento de Toxicidade: Recentemente, tem havido vários esforços para identificar o discurso de ódio online, uma vez que o problema se manifesta em diferentes sistemas e sob diferentes formas. Uma API chamada Perspective⁸, criada para o combate ao comportamento tóxico online, usa modelos de aprendizado de máquina para identificar se os comentários são tóxicos ou não, fornecendo valores de toxicidade de 0 a 1. Dado que detectar adequadamente a toxicidade presente em todas as mensagens coletadas representa

⁵Disponível em: <https://developer.twitter.com/>

⁶Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=QwreMeXlFoY>

⁷Disponível em: github.com/egbertbouman/youtube-comment-downloader

⁸Disponível em: <https://www.perspectiveapi.com/>



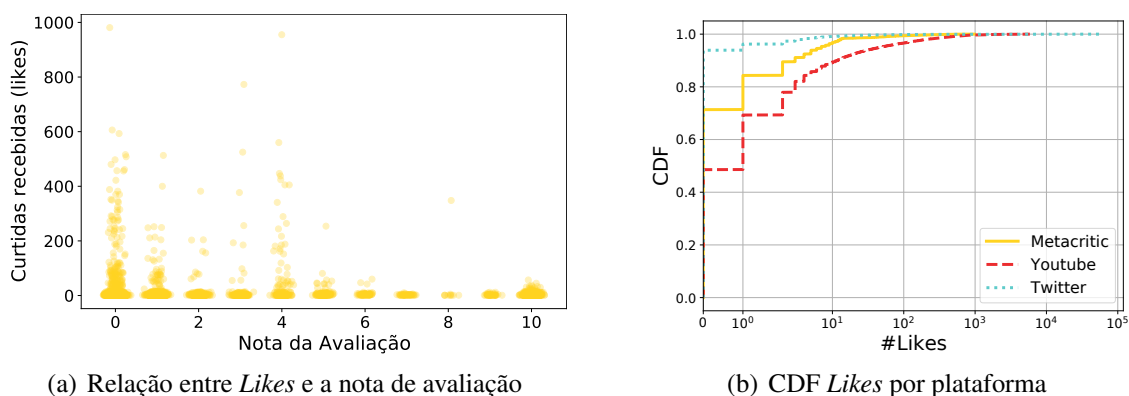
(a) Distribuição das notas recebidas pelo TLoU2 (b) Quantidade de jogos avaliados por perfil
Figura 1. Nota de avaliação dada ao jogo TLoU II pelos usuários do Metacritic.

um desafio metodológico, devido ao volume e desafios da tarefa, analisamos evidências de discurso de ódio nas narrativas sobre TLoU2 online por meio das pontuações tóxicas dadas pela Perspective, considerada o estado-da-arte das técnicas de detecção de ódio online e utilizadas em estudos da área [Lima et al. 2018], como, por exemplo [Chatzakou et al. 2017b] que utilizou o Perspective pra mensurar o ódio, sexismo e bullying presentes no movimento do #GamerGate. Pontuações de toxicidade inferiores a 0,4 indicam postagens improváveis de serem percebidas como tóxicas, enquanto pontuações superiores a 0,75 indicam postagens com maior probabilidade de serem tóxicas. Além disso, a ferramenta retorna também o idioma do texto analisado e outros aspectos de toxicidade, como insultos, ataques a identidade, ameaças, entre outros.

4. Identificando o Ativismo de Ódio

Geralmente, em trabalhos sobre discurso de ódio, o maior foco é no conteúdo do texto compartilhado. Entretanto, esse comportamento tóxico tem acontecido cada vez mais de forma coordenada nas plataformas online, muitas vezes camuflado em campanhas de boicote que visam invalidar visões alternativas de mundo propostas por alguns jogos. Desta forma, é preciso atentar a outras dinâmicas que esta forma de ativismo de ódio utiliza para atacar e prejudicar seus alvos. Com a guerra cultural que vivemos hoje, uma das preocupações mais relevantes é como esse tipo de movimento antagoniza mulheres, pessoas LGBTQI+ e não-brancas no meio *gamer*. Esses grupos online abusam de mecânicas das plataformas (como o botão de *dislike* do Youtube, ou as notas do Metacritic) para validar seu ponto de vista. Ao traduzir suas convicções em métricas algorítmicas, os significados que estes números trazem refletem diretamente no “discurso vencedor” nesta disputa narrativa e, os resultados disto podem ser tão ou piores que o próprio teor dos textos de ódio. Ao incentivar usuários a clicar num botão e fazer comentários, cria-se uma espécie de competição online, ou mesmo uma “gamificação” das redes sociais, uma vez que comentários com maior visibilidade são aqueles com mais curtidas e a nota no site vira um veredito sobre a qualidade do jogo em questão.

Com nossos dados coletados sobre TLoU2, podemos claramente observar essa mobilização. No momento da coleta, o vídeo no Youtube contava com 44mil *likes* e 48mil *dislikes*, exemplificando essa disputa de narrativas, que, no caso, a negatividade está “ganhando”. Na Figura 1, temos a distribuição das notas do jogo recebidas pelos usuários comuns comparada com a crítica especializada. Note que aqui normalizamos ambas em valores de 1 a 10 para fim de comparação. Vemos uma discrepância muito grande entre os valores atribuídos pela crítica especializada (a *metascore* é de 9,4) e a da comunidade (3,4 no momento da coleta). Embora exista um longo campo de estudo que busque entender



(a) Relação entre *Likes* e a nota de avaliação (b) CDF *Likes* por plataforma
Figura 2. Número de curtidas por comentários em cada plataforma.

essa relação entre a recepção dos jogos por críticos profissionais versus pela comunidade *gamer* [Johnson et al. 2014], que diz que nem sempre os críticos conseguem refletir muito bem a real experiência do jogador, acreditamos que não seja aqui o caso do jogo *Last of Us Part II*. Devido aos ataques coordenados de negatização sofrido pelos jogos vemos que valores quase que inversos entre as notas no Metacritic dada por usuários e dados por críticos. Enquanto 40% e 15% dos usuários deram as notas mínimas de 0 e 1 para o jogo, 55% e 40% da crítica especializada deram notas máximas de 10 e 9, respectivamente.

Além disso, quando olhamos apenas para as notas da comunidade, não vemos uma distribuição normal, e sim uma espécie de distribuição bimodal, com maiores concentrações nos valores extremos: na nota 0 e na nota 10. Esse tipo de distribuição de notas revela uma forte polarização de opiniões, evidenciando a antagonização das narrativas. Enquanto uma parcela votou positivamente dando notas altas ao jogo, outra votou de forma bem negativa, dando um zero absoluto para o jogo. Embora isso possa ocorrer em diversas situações, é um padrão muito comum em alvos de ataques online. Portanto, embora possa haver uma dissonância entre essas duas visões de jogo, principalmente entre críticos e comunidade, a oposição levantada entre as notas aqui no *Last of Us* revela o esforço coletivo em que uma quantidade expressiva de usuários negativaram o jogo como resultado de uma forte campanha coordenada de *review bombing* para interferir na nota do jogo na plataforma. Outra indicação desse comportamento não natural dos usuários é quando observamos quantos jogos cada perfil avaliou no Metacritic na Figura 1. Mais de 70% dos perfis analisados possui apenas uma única avaliação na plataforma, ou seja, apenas avaliaram o jogo TLoU2. Isso indica a presença de muitas contas novas criadas somente para dar a nota baixa ao jogo. Isso é ainda mais evidente em alguns exemplos de nomes de usuários (e.g. *lastofus2isass*, *Lastofus2sucks1*, *ihatelastofus2*, *abbythetrans*).

No Metacritic, cerca de 30% das resenhas possuem uma ou mais curtidas. Observando a relação entre nota dos comentários e curtidas na Figura 2a, vemos que comentários que dão baixa para o jogo receberam mais curtidas, inclusive alguns dentre os mais curtidos possuem palavrões e xingamentos. Essa funcionalidade do sistema é crucial no entendimento da atuação do *review bombing*. As curtidas dentro da plataformas são apontadas com os dizeres “Tantos usuários acharam isso útil” Como a nota mostrada pelo Metacritic não é uma simples média de todos comentários, e sim, uma nota ponderada que dá mais valor para usuários mais relevantes, o ranqueamento das resenhas proporciona maior peso para as notas em que a comunidade achou mais útil, portanto quando um grupo coordenado busca atacar e negatizar um produto, eles não só o fazem dando a nota

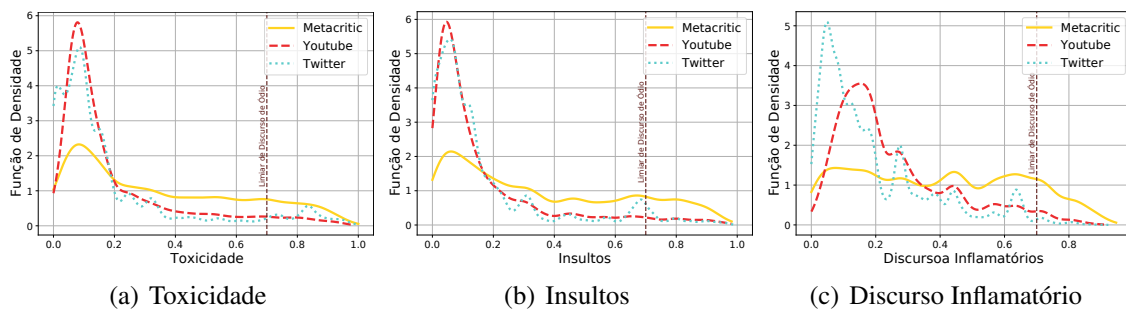


Figura 3. Distribuição de densidade de conteúdo ofensivo de acordo com cada modelo da Perspective API.

baixa, eles também “curtem” outros comentários negativos, para tentar “enganar” o sistema e dar notoriedade aos autores da campanha de negatização em relações aos demais usuários. Com isso vemos que o ativismo de ódio não se resume a textos individuais isolados, mas pode também estar inserido em outras dinâmicas das redes sociais, exigindo um cuidado ainda maior destas plataformas na moderação de seu conteúdo.

5. Análise do conteúdo de ódio contra *The Last of Us II*

Como nosso corpus de texto é composto de mais de um milhão de mensagens, não é possível fazer uma análise manual individual de cada comentário. Porém, com o auxílio da ferramenta Perspective, da Google, podemos classificar cada comentário, associando a cada um, uma probabilidade de ser tóxico ou não. A ferramenta, além de notas sobre toxicidade, possui outros modelos de classificação como comentários muito ofensivos, inflamados, insultos, ameaças e ataques pessoais e de identidade. A Figura 3 mostra a distribuição de resultados de toxicidade dos comentários através da densidade de quão tóxico são os comentários em cada modelo e plataforma. É possível observar que, mesmo que exista uma maior concentração com menos de 0,4 de toxicidade, existe uma quantidade não desprezível de mensagens que ultrapassam o limiar de discurso de ódio, principalmente no Metacritic, que cerca de 10% dos textos coletados possuem alto valor de toxicidade. Vale lembrar que as 3 plataformas possuem formas de moderação de conteúdo e deletam, teoricamente, aquilo que atenta contra a sua política de uso. Desta forma, os dados coletados já passaram por um filtro de cada sistema e provavelmente o conteúdo mais severos já foram removidos do acesso ao público. Os resultados reportados aqui, portanto, apontam para o conteúdo que ficou disponível ao público. A presença de conteúdo ofensivo nos conjuntos de dados revela, então, uma ineficiência destes sistemas para remover propriamente o discurso de ódio nocivo às pessoas da comunidade.

Dado o grande volume de conteúdo presente em cada plataforma, essa análise quantitativa é de extrema importância, pois torna-se um desafio lidar com os comentários. O ódio e toxicidade diluem-se na rede e permeiam mais de um ambiente digital, como podemos ver. Assim, a abordagem automatizada permite trazer à tona como o discurso de ódio aparece de forma mais ampla. Há um contexto de ódio a ataques mais generalizado contra o TLoU2 que atravessa o Metacritic, Youtube e Twitter, cujo conteúdo é articulado e postado por vários usuários.

A seguir, filtramos apenas aqueles conteúdos com altos valores de toxicidades para fazer uma análise mais profunda do discurso de ódio que acompanhou a campanha de *review bombing* contra o jogo TLoU2 na Web. Após explorarmos algumas formas como este ataque coordenado atuou nas plataformas, criando um grande peso para as notas ne-

Tabela 2. Exemplos de comentários com discurso de ódio do Metacritic.

#	Categoria	Texto Original do Comentário
1	Antissemitismo	Absolutely disgusting trash. Parents DO NOT allow your children to have this twisted, demented Jewish porno propaganda
2	Antissemitismo	Neil Druckmann you filthy jew ruined everything, ofc the evil cis white male had to die in hands of powerful and independent tranny
3	Transfobia, ameaça	Cuckman could hang himself! Hope he will drown in goat semen! You get what you deserve, hope that the squad of transgenders will rape neel!
4	Homofobia, transfobia	Final de mierda . Que bueno que yo no lo compré sino mi amigo. Prefiero ver dos weyes agarrándose a chingazos a muerte que una mujer transexual y una lesbiana ajajaj que al final se perdonan que es esa mamada , deberían de aprender de los de cyberpunk.
5	Homofobia, transfobia	So youre telling me the most beloved character gets killed off by a f***** transwoman and at the end i dont even get my revenge???? Dafuq!!!!?? And waayyy too much lesbian sh*t in this game and not enough relief in the story to feel good about the game. Visuals and sounds and whatever are amazing but which game doesnt nowadays
6	Homofobia, misoginia	Worst game of 2020. Lesbians sick. Anita sucks Naughty dog sucks. Lesbians should know their place.

um ideal valoroso no imaginário *gamer*. Anita Sarkeesian também é atacada no texto 6 (e em outros de nosso banco de dados), reforçando a relação entre o *review bombing* e o #GamerGate, além do ódio persistente contra mulheres. A transfobia e a homofobia são constantes em vários comentários, atingindo Ellie e sobretudo Abby, cuja cisgeneridade é questionada pelo público devido sua corporeidade não-padrão.

6. Considerações Finais

Em *The Last of Us Part II*, Ellie precisa enfrentar hordas de inimigos que a odeiam e a perseguem. Não apenas ela, mas as outras personagens também. Dina relata a difícil história de sua família que sobreviveu ao Holocausto e também ao apocalipse zumbi; Lev é perseguido por ser um garoto trans; Abby perde os amigos e familiares assassinados. De forma semelhante ao sofrimento e violência que essas personagens vivenciam no mundo virtual do jogo, há também o ódio do qual são vítimas na vida real por representarem situações que desagradam o público *gamer*. O ódio atravessa as plataformas e é multilíngua. Tenta se disfarçar como críticas técnicas à narrativa do jogo, decisões de enredo ou às mecânicas e visuais. Contudo, através de nosso levantamento e das análises quantitativas e qualitativas vemos quanto as mecânicas das plataformas são exploradas por campanhas de negatização e de ódio para tentar manipular a opinião pública. O *review bombing* contra *The Last of Us Part II* foi premeditado, articulado e transparece a misoginia, homofobia e transfobia que permeiam a comunidade *gamer* internacional. As resenhas sobre o jogo são como um lastro do #GamerGate, demonstrando que o assunto está longe de ter acabado.

As plataformas são abusadas pelos usuários em uma demonstração do que há de pior sobre a cultura participativa de fãs, quando se articulam para negatizar o produto com o objetivo de boicotá-lo comercialmente em prol de um ideal reacionário permeado de ódio. O jogo TLoU2 foi um sucesso de vendas, apesar deste ativismo; porém o mesmo pode não ocorrer com títulos independentes que ficam vulneráveis a ataques articulados nas plataformas. Há uma impressão generalizada de que os jogos devem ser feitos sob medida para o público masculino, e este responde com agressividade caso não tenham suas expectativas atendidas. Isso também resulta em agressões contra as pessoas envolvidoras, o que frequentemente transforma-se em assédio e ameaça. Com o trabalho, percebemos que plataformas atuais carecem de confiança devido os abusos aos quais estão suscetíveis. Não apenas isso, como também propiciam cenários de polarização ideológica onde uma parcela de fãs tende a antagonizar e responder aos ataques feitos pelo outro

grupo. A articulação multi-plataforma dos fãs contra o jogo em vários sites e validação dos comentários que lhe dão notas baixas, podem criar a ilusão de consenso quanto ao jogo e homogeneidade do público. Contudo, vemos que isso não é necessariamente verdade, um vez que campanhas de ódio distorcem significativamente a percepção do jogo através das plataformas online.

Há um longo caminho a ser percorrido pelas plataformas para evitar esse tipo de comportamento, pensando não apenas em suas consequências individualizadas, mas também quando feitas em grupos e de maneira planejada. Quanto as empresas e desenvolvedores de jogos, é fundamental pensar o peso que essas plataformas têm sobre a recepção do produto e, principalmente, sobre a definição de público-alvo e criação. Apesar do comportamento tóxico recebido, não podemos deixar que isso afete os processos de criação de modo negativo, a prejudicar e excluir públicos marginalizados dos jogos.

Referências

- Chatzakou, D., Kourtellis, N., Blackburn, J., De Cristofaro, E., Stringhini, G., and Vakali, A. (2017a). Hate is Not Binary: Studying Abusive Behavior of #GamerGate on Twitter. In *Proceedings of the 28th ACM Conference on Hypertext and Social Media*, HT '17, page 65–74, Prague, Czech Republic. ACM.
- Chatzakou, D., Kourtellis, N., Blackburn, J., De Cristofaro, E., Stringhini, G., and Vakali, A. (2017b). Measuring #GamerGate: A Tale of Hate, Sexism, and Bullying. WWW '17, page 1285–1290. Proceedings of the 26th International Conference on World Wide Web Companion.
- Croft, L. (2020). The Last of Us 2 Review Bombing Continues, Online Discourse Increasingly Ugly. Push Square. Online; Publicado em 20 de Junho de 2020.
- Flores, J. D. and Real, L. M. C. (2018). Jogos online em grupo (mobas): Jogadores tóxicos. *XVII SBGAMES*.
- Johnson, D., Watling, C., Gardner, J., and Nacke, L. E. (2014). The edge of glory: The relationship between metacritic scores and player experience. In *1st ACM SIGCHI Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play*, CHI PLAY '14, page 141–150, NY, USA. ACM.
- Lima, L., Reis, J. C., Melo, P., Murai, F., Araujo, L., Vikatos, P., and Benevenuto, F. (2018). Inside the right-leaning echo chambers: Characterizing gab, an unmoderated social system. In *2018 IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining*, pages 515–522.
- Mortensen, T. E. (2018). Anger, fear, and games: The long event of #gamergate. *Games and Culture*, 13(8):787–806.
- Nunneley, S. (2020). The Last of Us: Part 2 has been review bombed on Metacritic . Gamer Network – VG247. Online; Publicado em 19 de Junho de 2020.
- Park, G. (2020). I saw the leaks and thought I knew. I was still not prepared for ‘The Last of Us Part II’. Washington Post. Online; Publicado em 12 de Junho de 2020.
- Pimentel, C. A. and Melo, P. (2020). Como o Game Design Pode Incentivar o Comportamento Tóxico em Jogos Online. In *XIX Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital*, SBGames'20. SBC.
- Rocha, I. L. A. and Fantini, L. M. C. (2020). A representação contemporânea da mulher nos jogos AAA: por que Abby causou incômodo? In *XIX Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital*, SBGames'20. SBC.
- Tassi, P. (2020). ‘The Last Of Us Part 2’ Is Getting Predictably User Score Bombed On Metacritic. Forbes. Online; Publicado em 21 de Junho de 2020.
- Thominet, L. (2016). 10/10 would review again: Variation in the player game review genre. *Technical Communication Quarterly*, 25(3):167–177.
- Tomaselli, V., Cantone, G. G., and Mazzeo, V. (2021). The polarising effect of review bomb. *CoRR*, abs/2104.01140.