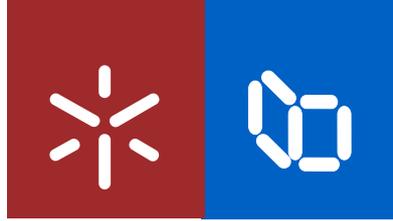


**Universidade do Minho**  
Escola de Letras, Artes e Ciências Humanas

Ana Martins Iriarte

**O discurso de ódio em comunicação mediada por computador. Detecção e identificação de marcadores textuais**





**Universidade do Minho**

Escola de Letras, Artes e Ciências Humanas

Ana Martins Iriarte

**O discurso de ódio em comunicação mediada  
por computador. Detecção e identificação  
de marcadores textuais**

Dissertação de Mestrado  
Mestrado em Humanidades Digitais

Trabalho efetuado sob a orientação da  
**Professora Doutora Aldina Marques**  
e da  
**Professora Doutora Idalete Dias**

## **DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS**

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos. Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada. Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

### ***Licença concedida aos utilizadores deste trabalho***



**Atribuição  
CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais

Ao meu irmão

À minha família

Aos meus amigos

Aos meus cães e gatos

Às minhas orientadoras

Professora Aldina Marques

Professora Idalete Dias

“If you can’t fly, then run. If you can’t run, then walk. If you can’t walk, then crawl”

방탄소년단

## **DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE**

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

## RESUMO

### **O discurso de ódio em comunicação mediada por computador. Detecção e identificação de marcadores textuais.**

O objetivo desta dissertação é detetar e identificar marcadores textuais de discurso de ódio em comunicação mediada por computador (CMC), mais especificamente, em cadeias de interações textuais presentes nos comentários de certos vídeos com conteúdo de ódio do *Youtube*.

Trabalharemos com um *subcorpus* do projeto de investigação NETLANG, intitulado *The Language of Cyberbullying: Forms and Mechanisms of Online Prejudice and Discrimination in Annotated Comparable Corpora of Portuguese and English* (s.d.) sediado no Centro de Estudos Humanísticos da Universidade do Minho. Este *subcorpus* é de língua portuguesa, composto por comentários de vídeos de *Youtube*, presentes na área etiquetada como preconceito “Racismo”, da variável sociolinguística “Roma” (referindo se ao racismo contra a comunidade cigana).

Pretendemos identificar e classificar marcadores de discurso de ódio, analisar quantitativa e qualitativamente discursos de ódio em CMC.

O principal desafio será analisar e classificar traços linguísticos que distinguem o discurso não ódio do discurso de ódio, por meio do modelo de análise desenvolvido ao longo deste projeto, e formalizá-los, para, mais tarde, ser possível analisar automaticamente os marcadores de ódio presentes em interações discursivas textuais em CMC.

**PALAVRAS-CHAVE:** análise de discurso; CMC; comunicação mediada por computador; discurso de ódio; marcadores de discurso.

## ABSTRACT

### **Hate speech in computer-mediated communication. Detection and identification of textual markers**

The aim of this dissertation is to detect and identify textual markers of hate speech in computer-mediated communication (CMC), more specifically, in chains of textual interactions present in the comments of certain videos with hate content on Youtube.

We will work with a *subcorpus* from the NETLANG research project, entitled *The Language of Cyberbullying: Forms and Mechanisms of Online Prejudice and Discrimination in Annotated Comparable Corpora of Portuguese and English* (n.d.) based at the Centre for Humanistic Studies at the University of Minho. The *subcorpus* is in Portuguese language, composed of video comments present in the area labelled as prejudice "Racism", of the sociolinguistic variable "Roma" (referring then to racism against the Roma community).

We intend to identify and classify markers of hate speech, analyse quantitatively and qualitatively hate speech in CMC.

The main challenge will be to analyse and classify linguistic features that distinguish non-hate speech from hate speech, by means of the analysis model developed throughout this project, and to formalize them, so that, later on, it will be possible to automatically analyse the hate markers present in textual discursive interactions in CMC.

**KEYWORDS:** discourse analysis; CMC; Computer-mediated communication; hate speech; discourse markers.

## ÍNDICE

Introdução.....	1
1. Enquadramento teórico .....	6
1.1 Definição de termos.....	6
1.2 Estado de Arte: Investigação na deteção de discurso de ódio <i>online</i> .....	8
1.3 Contextualização teórica .....	11
1.3.1. Metodologias .....	12
1.3.2. Importância do contexto e cotexto .....	14
1.4. <i>Youtube</i> / Redes Sociais.....	16
2. Análise Quantitativa .....	20
2.1. <i>Corpus</i> .....	20
2.2. Limpeza do <i>corpus</i> .....	22
2.3. Análise lexicométrica do <i>corpus</i> .....	25
2.4. Análise da polaridade .....	30
Capítulo 3 – Análise Qualitativa.....	33
3.1 Análise das interações .....	33
3.2. Análise dos padrões de interação.....	36
3.2.1 Padrão em Cadeia .....	38
3.2.2 Padrão Não-linear .....	40
3.2.3 Padrão em Série.....	44
3.2.4. Padrão Plurilogal .....	46
3.3. Análise dos resultados da análise qualitativa .....	48
Conclusões.....	59
Referências Bibliográficas .....	61
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Imagem ilustrativa do comentário antes de limpeza dos dados .....	24
Figura 2 - Imagem ilustrativa do comentário após limpeza dos dados .....	24
Figura 3 - Frequência de substantivos e adjetivos no <i>corpus</i> .....	28
Figura 4 - Frequência de verbos e deverbais no <i>corpus</i> .....	29
Figura 5 - Exemplo ilustrativo da secção dos comentários do <i>Youtube</i> .....	34
Figura 6 - Figura ilustrativa da ordem cronológica dos <i>subcorpora</i> .....	35
Figura 7 - Intervenção Independente em <i>Reply</i> 5, no Comentário 7, no <i>subcorpus</i> “Criança_Retirada” (Anexo IX – Criança_Retirada) .....	37
Figura 8 - Intervenção Independente nos comentários 9 e 10 do <i>subcorpus</i> “Desacatos” (Anexo X – Desacatos) .....	37
Figura 9 - Estrutura 1: Padrão em Cadeia .....	38
Figura 10 - Comentário 12 do <i>subcorpus</i> “Executados_Soledade” (Anexo XII – Executados_Soledade)	39
Figura 11 - Comentário 35 do <i>subcorpus</i> “Impedir_Restaurante” (Anexo XII – Impedida_Restaurante)	40
Figura 12 - Estrutura 2: Padrão Não-linear .....	41
Figura 13 - Comentário 32 do <i>subcorpus</i> “Almeirim” (Anexo IV - Almeirim).....	42
Figura 14 - Comentário 7 do <i>subcorpus</i> “Criança_Retirada” - parte 1 (Anexo IX – Criança_Retirada) ..	43
Figura 15 - Comentário 7 do <i>subcorpus</i> “Criança_Retirada” - parte 2 (Anexo IX – Criança_Retirada) ..	44
Figura 16 - Estrutura 3: Padrão em Série .....	45
Figura 17 - Comentário 17 do <i>subcorpus</i> “Impedida_Restaurante” (Anexo XII – Impedida_Restaurante) .....	45
Figura 18 - Comentário 3 do <i>subcorpus</i> “Executados_Soledade” (Anexo XII – Executados_Soledade) .	46
Figura 19 - Estrutura 4: Padrão Plurilogal.....	47
Figura 20 - Comentário 53 do <i>subcorpus</i> Impedida_Restaurante (Anexo XII – Impedida_Restaurante)	48
Figura 21 - Comentário 35 e o <i>Reply</i> 1 do <i>subcorpus</i> “Impedida_Restaurante” (Anexo XII – Impedida_Restaurante) .....	52
Figura 22 - Comentário 3 do <i>subcorpus</i> “Executados_Soledade” (Anexo XII – Executados_Soledade) .	52
Figura 23 - Comentário 1 e <i>Reply</i> 1 do <i>subcorpus</i> “Desacatos” (Anexo X – Desacatos).....	53
Figura 24 - Comentário número 15 do <i>subcorpus</i> “Racismo-Cristina” (Anexo XIV – Racismo_Cristina)	54
Figura 25 - Comentário 27 no <i>subcorpus</i> “Executados_Soledade” (Anexo XII – Executados_Soledade)	54
Figura 26 - Comentário 21 do <i>subcorpus</i> “Racismo-Cristina”(Anexo XIV – Racismo_Cristina).....	55

Figura 27 - Comentário 17 do <i>subcorpus</i> “Impedida_Restaurante” (Anexo XII – Impedida_Restaurante) .....	55
Figura 28 - Comentário 32 do <i>subcorpus</i> “Sergio_MariaLeal” (Anexo XV – Sergio_MariaLeal).....	56
Figura 29 - Comentário 11 so <i>subcorpus</i> “CMTV_Lisboa” (Anexo VIII – CMTV_Lisboa) .....	57
Figura 30 - Reply 2 do comentário 73 do <i>subcorpus</i> “Racismo_Cristina” (Anexo XIV – Racismo_Cristina) .....	57

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Definição de termos .....	6
Tabela 2 – Breve descrição dos <i>corpora</i> utilizados .....	20
Tabela 3 – Expressões regulares utilizadas na língua do <i>corpus</i> .....	23
Tabela 4 – Frequência de palavras no <i>corpus</i> .....	26
Tabela 5 – Análise de polaridade do <i>corpus</i> .....	31
Tabela 6 – Levantamento de desencadeadores padrão .....	48

## Introdução

Os estudos de análise do discurso têm ganho mais importância pelo fato de a sua análise permitir o entendimento da comunicação, não apenas como manifestação de sistemas da linguagem (fonologia, sintaxe, semântica), mas também de habilidades cognitivas e sociais (Van Dijk, 1993). Benveniste (1989) é um dos autores primaciais para uma perspectiva de análise dos discursos e dos modos como os interlocutores constroem as suas (inter)subjetividades. A centralidade da sua proposta contempla três parâmetros ou coordenadas de enunciação - pessoa, espaço e tempo -, que determinam o núcleo do contexto comunicativo, e as escolhas do locutor quanto à construção da interação onde este se insere. Para Van Dijk (1996) a construção do discurso é um processo cognitivo que depende de um modelo de contexto, que está na base de um discurso relevante ou coerente em função do contexto comunicativo, sendo a coerência a base da textualidade. A coerência é estabelecida na comunicação entre usuários que apresentam “mental representations and processes that [are] acquired, used and shared by social actors as group members” (Van Dijk, 1996, p. 5).

Partimos da hipótese de que, no *corpus* a trabalhar, há desencadeadores discursivos de discurso racista, e que é possível a criação de diretrizes de identificação destes desencadeadores de discurso de ódio e que é plausível e exequível a hipótese da utilização de ferramentas de extração de dados para visualizar os padrões comuns presentes neste tipo de discursos, e, conseqüentemente, testar a identificação da presença de discurso de ódio em comunicações mediada por computador (CMC).

Esta dissertação assume a política do projeto académico internacional - “Netlang - The Language of Cyberbullying: Forms and Mechanisms of Online Prejudice and Discrimination in Annotated Comparable Corpora of Portuguese and English”, coordenado pelo Centro de Estudos Humanísticos do Minho e financiado pela FCT. Cingimo-nos à comunidade cigana porque são as comunidades mais visadas em termos de discurso de ódio no contexto português, nomeadamente no ‘*online*’.

Os objetivos principais são, nomeadamente, identificar e classificar os marcadores de discurso de ódio, ou seja, identificar os traços linguísticos que irão marcar intervenções racistas, que poderão indicar algum nível de ódio e agressividade. Para além de averiguar se existem marcas linguísticas que permitem categorizar um discurso como discurso de ódio (Davidson *et al.*, 2017), levando à criação de

uma baliza entre discurso ‘de não ódio’ e discurso de ‘ódio’, realizamos também uma análise quantitativa e qualitativa dos discursos CMC recolhidos e formalizamos padrões comuns e recursivos de discurso de ódio dentro de cadeias de interação desses mesmos discursos. Este trabalho, para além de identificar eventuais marcadores de discurso de ódio, explorará também marcas de eventuais discursos apaziguadores nas redes sociais. A identificação destes dois tipos de discurso ajudará os seus utilizadores a protegerem-se da exposição a discursos de ódio (Fortuna, & Nunes, 2018), contribuindo, portanto, para diminuir o distanciamento entre posições sociais e culturais diferentes. No fim do nosso trabalho esperamos entender melhor, com base numa análise qualitativa de um *corpus*, que tipo de elementos discursivos desencadeiam um discurso de ódio. Analisar a cadeia de intervenções dos discursos em comunicação mediada por computador (CMC), discursos estes retirados do *corpus* do Projeto NETLANG (NETLANG, n.d.) da Universidade do Minho, vai-nos permitir identificar os traços discursivos que despoletam um discurso de ódio.

Este projeto tem relevância e impacto social indireto, cooperando para o aumento da literacia social de uma comunidade e para a sensibilização da importância do discurso num ambiente diplomático. A identificação destas estruturas discursivas ajuda à compreensão da diferença social, individual e cultural entre pessoas, criando conhecimento que permita alterar comportamentos sociais. Este trabalho será não só um contributo para descodificar o discurso ‘apaziguador’ nas redes sociais e de aproximação entre posições sociais e culturais diferentes, mas também um contributo pedagógico, mediante as diretrizes direcionadas a estudos sociais e práticas discursivas, diretrizes derivadas deste estudo. A autorreflexão de que cada um pode ser um agente de diplomacia cultural, étnica, religiosa através do seu discurso e a desconstrução individual de preconceito passa também pelo próprio discurso (oral e escrito) do indivíduo. Este projeto poderá ajudar na realização desta reflexão pessoal.

Em muitos países existem leis que proíbem a presença de discursos de ódio nas redes e plataformas sociais, como acontece na França, Reino Unido e Canadá (Davidson *et al.*, 2017, p. 512). Portugal tem uma das legislações penais mais recentes sobre a discriminação e o preconceito (Pérez Lema, 2020, p. 51), com o aparecimento da lei de cibercrime - Lei 109/2009, que “alarga a legalidade das ações encobertas à investigação dos crimes de discriminação religiosa, sexual ou racial” (Pérez Lema, 2020) e a reforma, em 2017, do artigo 240 CPP (código penal português):

“a discriminação e incitamento ao ódio e à violência” contra pessoas ou grupos de pessoas devido à sua raça, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física e psíquica. [...] a

fundação ou constituição de qualquer organização que desenvolva atividades de propaganda organizada que incitem à discriminação, ódio ou violência [...] quem publicamente e por qualquer meio de divulgação, nomeadamente apologia, negação e banalização grosseira de crimes de genocídio [...] ameaça ou incitação à violência ou ao ódio contra uma pessoa ou grupo de pessoas devido a qualquer das anteriores circunstâncias.” (Pérez Lema, 2021, pp. 45-46)

Segundo o jornal *Público*, em 2020, o governo tomou medidas para monitorizar o discurso de ódio nas redes *online* devido a “um aumento muito significativo de queixas, dos mais variados tipos, de actores políticos também” à Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR). O objetivo é perceber a forma de propagação destes discursos de ódio, as mensagens que estes contêm, identificar os autores e monitorizar os processos de queixas. Mais recentemente em março de 2022, a Ministra de Estado e da Presidência, Mariana Vieira e Silva apresentou o “Plano Nacional de Combate ao Racismo e Discriminação 2021-2025”, aprovado em julho de 2021, ao qual se seguiu um debate sobre as políticas e estratégias de combate ao racismo.

“O Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação assenta em quatro princípios transversais: desconstrução de estereótipos; coordenação, governança integrada e territorialização; intervenção integrada no combate às desigualdades; e interseccionalidade. Prevê também a atuação em 10 áreas de intervenção, desde a educação à segurança, passando pela justiça, saúde, habitação, emprego e recolha de dados.”<sup>2</sup>

As respetivas metas 10.5, 10.6 e 10.8 da área “10 – Meios de Comunicação e o Digital deste Plano Nacional de Combate ao Racismo e Discriminação”, tem enfoque na política de que falamos nesta dissertação:

- Meta 10.5 - Promover a literacia mediática e o desenvolvimento de mecanismos acessíveis de administração, registo e de denúncia de situações de discriminação e discurso de incitamento à violência e ao ódio *online*.

---

<sup>1</sup> Ver notícia “Governo vai monitorizar discurso de ódio na Internet”: <https://www.publico.pt/2020/07/01/politica/noticia/governo-vai-monitorizar-discurso-odio-internet-1922656>

<sup>2</sup> Retirado do website: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/noticia?i=o-combate-ao-racismo-e-a-discriminacao-e-um-desafio-urgente-das-nossas-sociedades>

- Meta 10.6 - Reforçar o apoio à produção de mais conhecimento sobre fenómenos de propagação de discursos de ódio e incitamento ao ódio e violência, designadamente no espaço virtual.
- Meta 10.8 - Apoiar a investigação sobre o desenvolvimento de inteligência artificial (IA) e a sensibilização para os algoritmos, tendo em vista a definição de respostas aos desafios apresentados pelos processos de tomada de decisões automatizadas, em matéria de discriminação.

No que toca ao posicionamento da Europa<sup>3</sup>, é de referir que o Conselho Europeu é a primeira e única organização intergovernamental que adotou uma definição oficial de discurso de ódio. A European Commission against Racism and Intolerance (ECRI) publicou a Recomendação de Política Geral N° 15 em 2016, proporcionando diretrizes aos estados-membro em como combater o discurso de ódio. O *Anti-Discrimination Department* é responsável pelo trabalho do Conselho da Europa em matéria de política, acompanhamento e reforço de capacidades para combater a discriminação e o discurso de ódio. O *Youth Department* criou uma campanha de 2013 a 2017 (ativa ainda após o ano de término), denominada de “No Hate Speech Movement” cujo objetivo centrava-se em mostrar “how working with the member states, civil society organisations and human rights bodies can successfully mobilise citizens to combat hate speech and promote human rights *online*” (vd. Nota de rodapé 3).

Esta dissertação apresenta uma estrutura dividida em 3 capítulos principais. O primeiro capítulo centra-se na exposição do enquadramento teórico, apresentando definições de termos essenciais a uma boa compreensão de leitura, estado de arte de análise de discurso de ódio nas redes sociais, a contextualização teórica das metodologias utilizadas ao longo da análise do *corpus* e termina com um levantamento do modo de funcionamento do *Youtube*, agregando algumas problemáticas na análise do *corpus* coletados desta plataforma social.

O segundo capítulo foca a análise quantitativa realizada ao *corpus* em estudo, contextualizando o *corpus* na sua estrutura e conteúdo, apresentando todo o processo realizado na limpeza, análise lexicométrica e de polaridade do mesmo.

O terceiro capítulo expõe o desenvolvimento da análise qualitativa realizada, identificando o tipo de padrão das interações estudadas, fazendo um levantamento de exemplos recolhidos do *corpus* para

---

<sup>3</sup> Informação retirada do website oficial da Comissão Europeia: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/coe-work-on-hate-speech>

demonstrar a transversalidade dos padrões. Também é neste capítulo que realizamos uma análise aprofundada aos padrões linguísticos que desencadeiam um discurso de ódio no nosso *corpus*.

Na conclusão apontamos algumas das possibilidades de continuação de investigação, sintetizando os resultados obtidos nas análises quantitativa e qualitativa realizadas no capítulo 2 e 3.

# 1. Enquadramento teórico

## 1.1 Definição de termos

Segundo Mathew *et al* (2019), o instrumental metodológico desenvolvido no quadro do *Computer-Mediated Discourse* (CMD) permite-nos analisar certas relações entre os níveis micro e macro das interações entre utilizadores, muitas das quais não seria possível individualizar ao analisar a comunicação verbal, escrita ou oral. A *Computer-Mediated Discourse Analysis* (CMDA) aplica-se aos quatro níveis de uma língua, abrangendo da mais pequena à maior unidade de análise linguística, de uma forma prototípica: estrutura – significado – interação – comportamento social.

Para uma boa coesão de leitura e compreensão mútua entre leitor e escritor, é importante que estejam explicitadas as definições de certos termos relevantes para esta dissertação. Os termos preconceito, racismo, comunicação mediada por computador (CMC), *Computer-Mediated discourse* (CMD), *Computer-Mediated Discourse Analysis* (CMDA) e discurso de ódio estão apresentados na Tabela 1.

**Tabela 1**

### *Definição de termos*

Preconceito	"feeling, favorable or unfavorable, toward a person or thing, prior to, or not based on, actual experience" (Allport, 1979, p.6)  "prejudices are stereotypical negative social representations" (van Dijk, 1993, p. 151)  "sentimento hostil motivado por hábitos de julgamento ou generalizações apressadas; intolerância" (Infopédia)
Racismo	"a crença de que um motivo como a "raça" <sup>4</sup> , a cor, a língua, a religião, a nacionalidade ou a origem étnica ou nacional, justifica o desprezo por

---

<sup>4</sup> não implica a aceitação de teorias interessadas em determinar a existência de raças humanas separadas

	<p>uma pessoa ou um grupo de pessoas, ou a noção de superioridade de uma pessoa ou um grupo de pessoas” (Comissão Europeia, 2020)</p>
<p>CMC (Computer-Mediated Communication)</p>	<p>“is the communication produced when human beings interact with one another by transmitting messages via networked computers. (...) Most CMC currently in use is text-based, messages are typed on a computer keyboard and read as text on a computer screen, typically by a person or persons at a different location from the message sender”. “Text-based CMC [como o <i>corpus</i> usado nesta dissertação, em formato comentário escrito do <i>Youtube</i>] take a variety of forms whose linguistic properties vary depending on the kind of messages system used, the social and cultural context embedding particular instances of use” (Herring, 2001, p.1).</p>
<p>CMD (Computer-Mediated Discourse)</p>	<p>“Its focus is on language and language use in computer network environment, and its use of methods of discourse analysis to address that focus.” (Herring, 2001, p.1).</p>
<p>CMDA (Computer-Mediated Discourse Analysis)</p>	<p>“Any analysis of <i>online</i> behaviour that is grounded in empirical, textual behaviour.” (Herring, 2004, p.2).</p>
<p>Discurso de ódio</p>	<p>“discursos dirigidos contra un grupo social considerado inferior o despreciable, con el fin de humillar, infundir miedo, marginalizar, excluir o perjudicar más o menos abiertamente a alguno(s) de los miembros de ese grupo. Por lo general estos mensajes se construyen enunciativamente sobre la oposición entre un <i>nos nosotros</i> frente a un <i>tú vosotros</i>” (Muñoz &amp; Capponi, 2018, p.14)</p>

## 1.2 Estado de Arte: Investigação na deteção de discurso de ódio *online*

Atualmente, há “an increasing need of developing new linguistics resources and tools for the analysis and identification of hate in online language” (Franza & Fišer, 2019, p. 43). A deteção automática de discurso de ódio *online* e o uso de linguagem ofensiva tem sido um tópico desenvolvido na investigação da área de inteligência artificial (Ullmann & Tomalin, 2019, p. 69). Este facto, segundo Judge e Nel (citado por Ullmann & Tomalin, 2019), foi motivado pelo número de casos em que a utilização de discurso de ódio e ofensivo nas redes sociais induziu a um aumento de danos psicológicos e sociais nos utilizadores. Estes danos são por sua vez agravados pelo anonimato desses discursos nas redes sociais, muitas vezes despercebidos aos utilizadores jovens. Para fazer face a este aumento, desenvolveram-se projetos de prevenção do discurso de ódio.

A organização privada *Fad* (Fundación de Ayuda contra la Drogadicción) e o jornal espanhol *Maldita.es*, com o apoio da Google, desenvolveram uma aplicação web responsiva, no âmbito do projeto “No more haters. ¡Rompe la cadena del odio!”, para jovens dos 14 aos 29 anos. A aplicação inclui jogos de adivinhas de palavras relacionadas com o ódio, identificação de desinformações e jogos em que os utilizadores protagonizam situações de ódio. Ao identificarem corretamente mensagens de ódio e responderem a diferentes situações discriminatórias, vão somando pontos. A aplicação inclui também uma barra de pesquisa de *fakenews*, para que os utilizadores consultem as informações falsas que lhes chegam. Este projeto surgiu, segundo o jornal *Maldita.es*, devido ao aumento de discriminação e assédio *online* detetado por 38% dos jovens espanhóis, aumento esse que se justifica devido ao anonimato da internet. O objetivo da aplicação é “promover la reflexión y prevenir manifestaciones de odio e intolerancia entre adolescentes y jóvenes” (*Maldita.es*, 2021), fazendo com que se facilite a identificação desse tipo de discursos nas interações *online*. Segundo a diretora geral da *Fad*, Beatriz Martín Padura:

“Uno de los grandes problemas con respecto al discurso del odio es que muchos y muchas jóvenes no saben identificarlo. Puede que no sean conscientes de que compartiendo un meme que estigmatiza a un colectivo, por ejemplo, están contribuyendo a ese discurso del odio. Es importante que les formemos para identificarlo y combatirlo porque conviven con estas manifestaciones de odio todos los días.” (*Maldita.es*, 2021)

Existe, atualmente, um aumento acentuado de projetos de investigação sobre o discurso de ódio e a sua deteção em CMC. O projeto FRENK (Franza & Fišer, 2019), por exemplo, visa proporcionar uma

maior compreensão do discurso esloveno socialmente inaceitável (“Socially unacceptable discourse” - SUD), por meio de análise lexical de listas de frequência de palavras-chave inseridas no *corpus* FRENK, composto por comentários do Facebook relacionados com tópicos de migração e LGBT. Franza e Fišer (2019) demonstram que a escolha linguística de vocabulário de ódio depende do destinatário e, ao contrário do que se pensaria, o vocabulário não é caracterizado como sendo de ódio por si mesmo, sendo o contexto que lhe dá essa característica.

O trabalho de Davidson *et al.* (2017), mostra a importância da distinção entre discurso de ódio e outros casos de linguagem ofensiva, com resultados que demonstram que *tweets* racistas e homofóbicos são tendencialmente classificados como discurso de ódio, mas os *tweets* sexistas são considerados como ofensivos. Usaram o “crowd-sourced hate speech lexicon” (Davidson *et al.*, 2017, p. 512) para etiquetar estes *tweets* em três categorias distintas: “those containing hate speech, only offensive language, and those with neither” (Davidson *et al.*, 2017, p. 512). Contudo, os métodos lexicais são imprecisos no que toca à identificação de discurso de ódio, como assinalam Davidson *et al.* (2017, p. 515), apontando para o facto de que há casos em que há presença de “hate speech” sem o uso particular de “keywords or offensive language”. Um dos aspetos que vai ser tomado em consideração na identificação de marcadores de discurso de ódio é esta ausência de palavras obscenas e termos ofensivos em discursos de ódio. Este artigo conclui que o trabalho futuro deve considerar a heterogeneidade dos contextos na utilização do discurso do ódio, tendo em consideração que “our classifications of hate speech tend to reflect our own subjective biases” (Davidson *et al.*, 2017, p. 515).

Fišer *et al.* (2019) realizaram um estudo em que exploraram as características linguísticas básicas de um *dataset* (composto a partir do FRENK *corpus*), com base nas “guidelines for normalising CMC” (Cibej *et al.*, 2016, citado por Fišer *et al.*, 2019) e no “Slovene Normative Orthography Guide” (Toporisc *et al.*, 2007, citado por Fišer *et al.*, 2019), e o nível de padronização dos comentários socialmente inaceitáveis em relação a comentários socialmente aceitáveis. Consideramos pertinente para este trabalho, realçar que o discurso de ódio pode incluir “hurtful, derogatory or obscene comments about someone” (Vehovar *et al.*, 2012, citado por Fišer *et al.*, 2019). Visto que toda a análise de marcadores de discurso de ódio se vai enquadrar em comunicação mediada por computador (CMC), é importante ter em consideração a observação citada abaixo, aquando da deteção e identificação destes marcadores: “CMC is well known for its unconventional spelling and often

integrates informality and deviations from the norm also on the level of grammar and punctuation.” (Verheijen e Crystal, citado por Fišer *et al.*, 2019).

Segundo Erjavec & Kovâcîc (2012) a *media* eslovena, por exemplo, não utiliza métodos eficazes e mais rígidos de gestão de comentários pois podem perder utilizadores e lucro, como consequência da diminuição de número de visitantes. Algumas das estratégias utilizadas por parte dos utilizadores para evitar a censura que Erjavec & Kovâcîc (2012) apontaram, foram a rearticulação de significado de itens noticiários (“slovenian/others”; “personalizing public affairs”; etc); a estratégia de *renaming*, alterando o termo na sua totalidade ou parcialmente, usando diminutivos, palavras semelhantes (cigano > *cigoti/ciganlije*) e termos imaginativos,<sup>5</sup> com conotações negativas como “religious lunatics” ou “Lucifer supporters”. A análise de palavras-chave neste estudo revelou que, para além do uso de terminologia de ódio, os utilizadores inventam novas palavras ou recusam palavras que em certos contextos, ganham novos significados pejorativos. O grupo de investigação concluiu também que os utilizadores se adaptam às mudanças e restrições linguísticas que as redes sociais impõem e aceitam o aparecimento de novas palavras facilmente. É de extrema importância que, no futuro, a deteção automática de discurso de ódio nas redes sociais atualize frequentemente a sua base de dados para que haja uma restrição mais forte nestes utilizadores e se consiga ultrapassar este tipo de obstáculos.

“The use of keyword spotting could lead to false positives” (Nobata *et al.*, 2016). O uso de *blacklists* como um dos métodos de classificação e deteção de discurso de ódio tem as suas limitações devido à necessidade de uma atualização contínua e regular, tendo também em conta o contexto onde se inserem, já que “some insults which might be unacceptable to one group may be totally fine to another (...), it requires world knowledge” (Nobata *et al.*, 2016).

Filtros e classificadores baseados em termos que veiculam sentidos de ódio também foram comprovados como pouco fiáveis, tendo em conta as estratégias de contornar a deteção de termos de ódio, o modo como a escrita digital é feita por parte dos utilizadores e a própria dinâmica de comunicação mediada por computador: erros ortográficos e abreviações, palavras-chaves que podem ser usadas em diferentes contextos tanto inofensivos como odiosos e interpretações variáveis dependendo da tolerância da comunidade na qual se inserem e os contextos a si atribuídos (EISherief. *et al.*, 2018). A identificação e definição destas “comunidades” pode ser relevante para analisar

---

<sup>5</sup> Termos criados pelos utilizados, em comunidade, para contornar a deteção e censura por parte das plataformas digitais. Ver mais em Herring (2004, Capítulo 3). Abordamos este termo nesta dissertação na página 32, no subcapítulo 2.4.

discurso de ódio e identidades na sua natureza interativa, já que “identity is linked to a socially “known” category, including its negative inferences” (2018, ElSherief, M. *et al*, p.4) e o seu uso discursivo contribui para a construção da comunidade, “[by] performing a group role, enact solidarity, explain norms and values”.

O estudo de Mathew *et al.* (2019) mostra a primeira base de dados de tipo *counterpeech* com comentários do *Youtube*, “caracterizando a estrutura linguística de comentários” deste género indicado acima. Eles concluíram que este tipo de comentários recebe mais *likes* que os comentários de ódio, apesar da maioria destes serem de natureza agressiva; existem diferentes tipos de *counterspeech*, nem todos igualmente eficazes (vd.1.5).

### **1.3 Contextualização teórica**

Dentro da área da análise de discurso, será importante estudar, num primeiro enquadramento teórico, as teorias da argumentação, da referenciação e análise conversacional.

No estudo sobre a argumentação da emoção, Plantin (1997) observa que um discurso pode suscitar diferentes reações emocionais usadas como argumento para conclusões divergentes. A tradição retórica, bem como a investigação de Plantin, em particular a reflexão sobre o *pathos*, são importantes para a presente análise, pois “constituye el primer tratamiento sistemático sobre las emociones en el discurso y sobre los modos en que buscan interpelar a los públicos” (Pereira, 2019). Segundo Amossy (2000a), o importante é ver o que, dentro de um dado contexto discursivo, provoca certos tipos de reações afetivas, tendo também em conta a sua dinâmica interativa e o seu objeto de enunciação.

A teoria da referenciação, estudada por Benveniste em 1970, é uma “atividade discursiva de nomeação [...] uma nomeação orientada, com valor argumentativo, porque é construída em função do outro, o alocutário, e dos objetivos perseguidos.” (Marques 2018). Os interlocutores estão tanto no centro do processo discursivo de referenciação, como também no processo de argumentação já que, segundo Marques (2005), “não há argumentação fora da relação interpessoal” e que “enquanto “logique des sujets”, impõe a presença de um EU e de um TU” (Marques, 2007), implicando, nesta dimensão dialógica, uma intersubjetividade dos interlocutores na interpretação e participação de um

discurso. Esta teoria está fortemente presente nas interações analisadas no Capítulo 3 desta dissertação. A análise de discurso estuda “los fenómenos de estereotipia analizando la imagen colectiva cristalizada en materiales textuales” (Cuñarro, 2019, p. 125). Os estereótipos e concessões lógicas, segundo Amossy (2000b), são a base para as fundações da argumentação: “o conhecimento partilhado e as representações sociais”.

É importante referir, ainda, a ligação entre a Análise Conversacional<sup>6</sup> (AC) e Comunicação mediada por computador (CMC). Apesar de o foco da AC ser a interação falada, segundo Stommel (2008) “it can nonetheless serve the study of *online* community”, entre outras razões devido a que a AC estuda o entendimento que os participantes de uma interação de CMC têm um do outro, no modo como constroem a relação interpessoal. A AC também perspetiva o uso da linguagem como uma ação social e intencional, valorização esta já apontada na teoria dos atos de fala de Searle (1969), no seguimento de Austin (1962).

A questão da coerência é conhecida, segundo Bou-Franch *et al.* (2012), como um processo complexo de criação de sentido em que os interlocutores se envolvem sempre que se comunicam, “although coherence phenomena may be cognitive in nature, their (re)construction is often based on explicit linguistic signals in the text itself” (Gomez González, citado por Bou-Franch *et al.*, 2012). A coerência é particularmente relevante para o estudo e análise de CMD, pois é nos discursos que encontramos uma série de pistas que guiam os participantes na compreensão das conexões entre os enunciados e elementos de conhecimento partilhado (Amossy, 2000b), elementos estes que se encontram fora do contexto linguístico (Gee, J., 1999).

### **1.3.1. Metodologias**

Adotaremos uma perspetiva conversacional ou interacional, com consideração de estruturas sintáticas, semânticas e pragmáticas. O núcleo teórico da análise de discurso de comunicação mediada por computador (CMC) (Herring, 2004 e 2001) tem o seu fundamento na identificação de padrões do discurso<sup>7</sup> nas interações em CMC. Porém, estes padrões discursivos não são óbvios para o leitor ou para os próprios interlocutores do discurso. Estão presentes nas escolhas linguísticas e não

---

<sup>6</sup> Com origem na sociologia, torna-se também uma disciplina das ciências da linguagem, pela atenção que se começa a dar ao uso da linguagem oral (Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G., 1974)

<sup>7</sup> Ver Herring (2004, p.4), para saber mais sobre padrões discursivos textuais e padrões internacionais.

linguísticas que os participantes realizam e que decorrem não só de dimensões linguísticas, mas também sociais e cognitivas. A abordagem pragmática considera não só a observação de fenómenos “clássicos” como a cortesia ou as implicaturas (Herring, 2013), mas também em alguns dos fenómenos específicos de discursos CMC, fenómenos estes que são comuns à pragmática em um sentido amplo – “non-standard typography and ortography, adressivity, quoting, topical coherence, turn-taking, dynamic collaborative discourse and conversational exchanges” (Yus, 2010, p.11). No estudo de CMDA, a área de investigação da pragmática está interligada com a área de sociolinguística porque o uso, novo, da linguagem pode ser caracterizado por uma perspetiva ou área de investigação nova (ciberpragmática<sup>8</sup>), tendo em conta as complexidades interligadas entre o uso da linguagem e os novos usos que se lhe dá nas formas mediadas por computador. As noções base da pragmática, como a relevância, sofrem modificações e inovações *ad hoc* em CMC, como consequência do elevado nível de mediação da situação comunicativa (Herring, 2014). Os usos diferentes de linguagem no enquadramento da Web 2.0<sup>9</sup>, suscita muitas dificuldades para a realização de análises pragmáticas: o aparecimento de novos tipos de conteúdo com novos contextos, audiências mais abrangentes de várias línguas e culturas, novos padrões de uso da linguagem e adaptações linguísticas constantes por parte dos utilizadores (Herring, 2013, p.10). A teoria da relevância (Wilson & Sperber, 2004) é essencial na compreensão da comunicação inferencial característica de CMC e, principalmente, na qualidade de situações assíncronas comunicativas típicas da plataforma do *Youtube*, apoiando aqui também o estudo do objeto de análise da ciberpragmática (vd. § 1.3.2.): a relevância de comunicação que estabelecem os utilizadores uns com os outros (Yus, 2010). A comunicação inferencial baseia-se nas noções de intenção informativa e de intenção comunicativa, fortemente baseadas nas afirmações de Grice (1975). Por outro lado, a afirmação central da Teoria da Relevância é a de que “expectations of relevance raised by an utterance are precise enough, and predictable enough, to guide the hearer towards the speaker’s meaning”. (Wilson & Sperber, 2004, p. 607). Esta afirmação justifica a identificação de argumentos desencadeadores agressivos e argumentos desencadeadores apaziguadores de discurso de ódio para categorizar as reações dos utilizadores nas interações analisadas no *corpus*. Estes argumentos mostram a intenção do utilizador com a sua intervenção, podendo ter o intuito de alimentar ou quebrar o preconceito mencionado.

A metodologia de análise de discurso desta dissertação incide na análise de conteúdo, com foco no conteúdo contextual, pragmático e internacional e sustentado por uma análise quantitativa e

---

<sup>8</sup> Perspetiva esta que a par da distinção tradicional entre escrita e oralidade, “obriga” a considerar uma terceira categoria, o digital (vd. Yus, F., 2010).

<sup>9</sup> Aparecimento do termo em 2004 com Tim O’Reiley. Está associado às plataformas web caracterizadas pela interação social e conteúdo gerado por um utilizador (Herring, 2013)

qualitativa realizada, com o intuito de destacar marcadores linguísticos de desencadeamento de discurso de ódio. A pragmática fornece um enquadramento teórico e instrumentos de análise relevantes para a investigação em curso.

### **1.3.2. Importância do contexto e cotexto**

Como mencionado em 1.2.1., a teoria da pragmática é fundamental para realizar uma análise conversacional das interações em CMC. No entanto, há que referir o papel que esta tem na análise do uso da linguagem e na análise da mesma, “la certeza de que es imposible analizar el lenguaje si lo separamos del contexto en que éste surge y es interpretado.” (Yus, 2010, p. 18)<sup>10</sup>. No caso do estudo de CMC, é de carácter obrigatório implementar uma abordagem de investigação a nível pragmático, que permita estudar o ambiente mediático em que o contexto se realiza.

O estudo da comunicação verbal e a sua utilização e interpretação no contexto específico digital, desde a perspetiva cognitiva e teoria da relevância, denomina-se ciberpragmática (Yus, 2001). A ciberpragmática tem quatro pressupostos pragmáticos aplicados à comunicação mediada por computador ou comunicação em Rede (Yus, 2011, p.31):

1. - Os “usuários emissores” têm intenções comunicativas e esperam ser corretamente interpretados pelos “usuários destinatários”;
2. - Os utilizadores usam estratégias inferenciais aquando da interpretação das mensagens na internet, sendo estas as mesmas estratégias usadas em situações presenciais<sup>11</sup>;
3. - Os utilizadores esperam que os seus leitores sejam capazes de aceder à informação contextual necessária para uma boa interpretação. Os destinatários por si mesmos acedem à informação proveniente do contexto pela atividade inferencial e de relevância que se sucede;
4. - As características dos diferentes tipos de *cyber-media* influenciam a qualidade do acesso à informação contextual, pois a sua interpretação altera-se consoante a tecnologia utilizada e a quantidade e qualidade da informação que lhes é comunicada.

---

<sup>10</sup> Ideal linguístico de 2 paradigmas teóricos: estruturalismo de Saussure e Gramática Generativa de Chomsky.

<sup>11</sup> Para saber mais sobre a linguagem da internet, ver Crystal (2011)

Esta implicação contextual, de um ponto de vista pragmático e segundo traços característicos da Linguística de Uso, acontece quando uma conclusão é dedutível pelo conjunto - *input* + contexto que o interlocutor recebe -, mas não de nenhum contexto isolado. Fonseca (1994), aborda esta questão da implicação contextual no funcionamento de uma língua:

“esta sua condição de abertura aos contextos/à enunciação leva-a a minimizar problemas de autonomia da reflexão linguística, privilegiando antes conexões relevantes com realidades sem dúvida exteriores às línguas, mas inequivocamente não alheias à sua estrutura e ao seu funcionamento efectivo; abre-se, assim, decididamente ao discurso e, então, à interdisciplinaridade ou mesmo transdisciplinaridade.” (Fonseca, J., 1994, p. 37).

Quanto ao papel do contexto a partir da teoria da relevância, este é, segundo Ramos (2010) e Sperber & Wilson (1987), um subconjunto de pressupostos sobre o mundo que o interlocutor utiliza para interpretar a mensagem. Forma-se a partir de fontes informativas prévias à interação (conhecimento partilhado), existindo assim um contexto inicial de conversação, dinâmico, modificando-se com o desenrolar da interação.

“denominan a este cúmulo de factores entornos cognitivos, que se forman de la siguiente manera: los hechos del mundo se manifiestan a la persona sólo si esta persona es capaz de representarlos mentalmente y aceptar su representación como válida” (Sperber & Wilson, 1987, p. 699, citado por Ramos (2010).

O interlocutor cria, de forma a construir significado, a sua representação cognitiva do contexto, obtendo informação explícita ou implícita em paralelo com o contexto macro e micro da interlocução. O contexto estrutura a interação e é, por sua vez, estruturado por ela. A inferência<sup>12</sup> (não demonstrativa) depende destes fatores contextuais micro e macro, incluindo a idiosincrasia sociocultural da comunidade a que os participantes da interação linguística pertencem, construídos a partir de representações mentais prévias do indivíduo e de pressupostos factuais do mundo (Yus, 2010).

A partilha explícita da informação contextual, como por exemplo a pertença a uma etnia, classe social ou religião, é uma opção dos participantes das interações nas redes sociais. (Bukhalter, 1999, citado por Herring, 2001). A idade, escolaridade e género são fatores sociais que são mais ou menos

---

<sup>12</sup> “el proceso por el que un supuesto es aceptado como verdadero o probablemente verdadero según la fuerza de la verdad o de la probable verdad de otros supuestos” (Sperber & Wilson, 1987, citado por Yus, 2010)

visíveis através do uso da linguagem do utilizador e depende de alguns componentes situacionais de cada plataforma (Herring, 2001), em particular:

- Estrutura interacional (*one-to-many*, *many-to-many*);
- Troca de mensagens públicas vs privadas;
- O nível de anonimidade fornecido pela plataforma;
- Propósito da comunicação: recreativo, profissional, pedagógico, criativo, etc...;
- Tópico de discussão;

“São os contextos sociais e os contextos mais restritos de cada interação, em que os interlocutores têm uma influência forte, em função das suas idiossincrasias, que de forma direta interferem nas formas de tratamento a usar e nos valores semântico-pragmáticos que adquirem” (Marques & Duarte, 2019). É um dos exemplos da interferência do contexto como representação cognitiva dos participantes.

#### **1.4. Youtube / Redes Sociais**

A plataforma social digital *Youtube* é o suporte do *corpus* trabalhado nesta dissertação, uma das maiores redes sociais utilizados pelo mundo inteiro. “In addition to *vlogging*, *Youtube* offers a text facility through which *Youtubers* are able to post comments on previously uploaded video files. *Youtubers* are thus able to share, negotiate, agree, and challenge opinion” (Bou-Franch *et al.*, 2012). De acordo com Bou-Franch *et al.* (2012), “*Youtube* text facility provides an *online* space for social interaction and that in conversation participants try to (...) strive for coherence”. Esta interação social, apoiada pela comunicação de natureza *text-based*, pode ser tanto “one-to-many interactions” como “intergroup discussion” (Bou-Franch *et al.*, 2012, p.3) e ocorre na secção de Comentários do *Youtube*, analisada nesta dissertação no Capítulo 3: Análise Qualitativa. Aquando do envio de uma mensagem (comentário), o utilizador pode escolher entre dois tipos de ação: “novo comentário”, exposto e afixado no topo da lista de comentários, e “responder”, exposto abaixo do comentário principal a qual está adjacente e indentado ligeiramente à direita. Apesar de a possibilidade de alguns comentários estarem

deslocados ou em sítios inapropriados (falarei mais sobre este tópico na análise qualitativa no capítulo 3), o posicionamento diverso e automático de novos comentários versus respostas e a visualização de estrutura resultante dessa colocação contribui para o melhoramento de coerência entre utilizadores (Bou-Franch *et al.*, 2012). A interface da secção de comentários do *Youtube* como está apresentada atualmente estabelece um espaço virtual de interação social e de discussão textual coerente.

O *corpus* deste projeto é produto da compilação de comentários de diversos vídeos exportados do *Youtube* que, juntamente com o Facebook e o Twitter, decidiu criar medidas de fiscalização contra a presença de discurso de ódio nos seus conteúdos (Ullmann & Tomalin, 2019, p. 72). Esta plataforma depende da denúncia feita pelos próprios utilizadores, sujeita ainda a uma revisão qualitativa por parte da equipa do *Youtube*.

“Its ‘Hate Speech Policy’ (Google 2019) currently lists specific protected characteristics [...] and a reporting tool is provided that can be used to raise concerns about videos, comments, or even whole channels that promote HS. [...]” (Ullmann & Tomalin, 2019, p. 72).

Os comentários escritos podem ser denunciados por qualquer utilizador, se forem de opinião que esse comentário contém conteúdo comercial indesejado ou spam, pornografia, abuso de menores, incitação ao ódio ou violência explícita, promove o terrorismo, assédio ou bullying, suicídio ou autoflagelação e desinformação. Após um número indeterminado (não disponível publicamente), o Youtube implementa as suas estratégias de remoção de conteúdo que incita ao ódio.

Segundo o *website* oficial do *Youtube*, a Política de Incitação ao Ódio<sup>13</sup> protege grupos e membros desses grupos contra conteúdos de incitação ao ódio. Esse conteúdo incita ao ódio

“com base em atributos protegidos, tal como a idade, o género, a etnia, a classe social, a religião, a orientação sexual ou a condição de veterano de guerra. Esta política inclui também formas comuns de ódio *online*, tal como a desumanização dos membros destes grupos, a respetiva caracterização como inerentemente inferiores ou doentes, a promoção de ideologias de ódio como o nazismo, a promoção de teorias da conspiração acerca destes grupos ou a negação da ocorrência de eventos violentos devidamente documentados, como um tiroteio numa escola.” (*Youtube*, s.d.).

---

<sup>13</sup> Ver <https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=pt>. O título pode induzir ao erro ou más interpretações, sendo talvez uma melhor escolha, pelo menos na sua tradução portuguesa, “Política de Prevenção ao Ódio”.

O *Youtube* implementa uma estratégia mista de detecção automática de potencial conteúdo de ódio e revisão manual, juntamente com consequências para aqueles utilizadores que, segundo o *site* oficial, recebem advertências: remoção de conteúdo, impedimento de rentabilização do canal, suspensão do respetivo canal. A cada trimestre, “removem dezenas de milhares de vídeos” o que demonstra o aumento da importância de estudos académicos de análise deste tipo de discursos (vd. Tontodimamma, A., Nissi, E., Sarra, A. *et al.*, 2021). A única exceção à regra da Política de Incitação ao Ódio são os “vídeos com uma intenção educativa, documental, científica ou artística clara”. A criação destas políticas penalizadoras de discurso de ódio levou a que sites como Twitter e o Facebook criassem cláusulas próprias contra o discurso de ódio e assinassem, em 2019, o “Code of Conduct agreement with the European Commission” (Ullmann & Tomalin, 2019, p. 70). Os métodos comerciais comuns de detecção e prevenção de discurso de ódio *online*, segundo Nobata *et al.* (2016) são o “use of blacklist and regular expressions” ou “catch bad Language and thus remove a post”.

Existem quatro abordagens que um utilizador pode adotar (na plataforma *Youtube*) para responder a um comentário de ódio: inação, eliminação do comentário, *awareness* e *counterspeech*. “*Counterspeech* is seen as an effective way to tackling the *online* hate without any harm to the freedom of speech. (...) An alternative strategy for these [*online*] platforms” (Mathew *et al.*, 2019). Segundo o mesmo, *counterspeech* é definido como “direct response to a comment [not *Reply* to a comment] that counters the hateful or harmful speech”. Pode ser realizado através de um tom positivo ou linguagem agressiva, produzido pelos utilizadores *online* e dominado por desvalorização de preconceitos e estereótipos (Ernst *et al.*, 2017, p. 371). “Counterspeech is considered successful when it is followed by a favorable response from the Internet user or users to whom the counterspeech was directed” (Benesch *et al.* (2016). Creio que a partir da estratégia de *counterspeech*, sendo os autores os próprios utilizadores que vão contra o discurso de ódio exposto por outros, o próprio ódio poderá ser alimentado apenas pelo princípio de que estes, ao responderem e, portanto, valorizarem o discurso do outro, estarão a “desvalorizar preconceitos e estereótipos” (Ernst *et al.*, 2017). Segundo Erjavec & Kovâcic (2012), muitos dos extremistas não têm a capacidade para apreender uma perspetiva intermediária, conseguindo apenas ver o seu lado da discussão.

Um dos obstáculos à análise de comentários no *Youtube* é o facto de esses comentários serem assíncronos, permitindo aos utilizadores responderem a comentários ou vídeos horas ou meses

depois destes terem sido publicados. Deve ter-se em consideração, aquando da análise de interações realizadas no *Youtube*, que este tipo de obstáculo é comum, principalmente na eventualidade de o comentário ter sido eliminado ou a conta suspensa por denúncias realizadas à própria plataforma.

Segundo Benesch *et al* (2016), existem oito tipos de estratégias utilizadas para contrariar ou neutralizar mensagens de ódio na comunicação *online*:

- Persuasão, por meio de constatação de factos, para corrigir declarações incorretas;
- Racionalização de contradições ou hipocrisias;
- Alerta para as consequências que as ações ou comentários dos utilizadores podem ter no mundo (*online* e /ou *offline*);
- Filiação: membros da mesma comunidade da qual o utilizador que comentou pertence, são vistos como mais confiáveis, honestos e cooperativos. São estes utilizadores que normalmente recebem o maior número de gostos (Mathew *et al.*, 2019);
- Denúncia de comentários de ódio, de acordo com as normas de cada plataforma *online*;
- Humor e sarcasmo usados para dissipar conflitos, podendo até ser usado para atrair mais atenção para determinado tópico ou comentário;
- Tom (*tone*) positivo como por exemplo empático, gentil, cortês, civilizado pode ajudar a apaziguar o tom de ódio das interações;
- Linguagem hostil, obscena e abusiva nos comentários, por outro lado, “it is unlikely to either de-escalate or persuade the original speaker to recant or apologize” (Benesch *et al.*, 2016)

Outro obstáculo à análise (e deteção automática) deste tipo de discursos de ódio CMC reflete-se na sua variedade linguística estrutural com elementos de linguagem escrita e oral, como por exemplo as contrações, abreviações, minúsculas em lugar de maiúsculas, falta de pontuação e conetores gramaticais (Herring, 2001).

## 2. Análise Quantitativa

### 2.1. *Corpus*

O *corpus* utilizado no nosso trabalho foi compilado no âmbito do projecto "The Language of Cyberbullying: Forms and Mechanisms of Online Prejudice and Discrimination in Annotated Comparable Corpora of Portuguese and English" (NETLANG), dirigido pela professora Isabel Ermida e que teve início em outubro de 2018, na Universidade do Minho, e é financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). O website do projeto pode ser encontrado na seguinte hiperligação: <https://netlang-corpus.ilch.uminho.pt/index.html>.

O *corpus* é constituído por todos os comentários dos 13 vídeos transcritos pelo grupo NETLANG (vd. Tabela 1). Estes vídeos pertencem ao *subcorpus* de língua portuguesa, da variável sociolinguística etiquetada "Roma", preconceito "Racism". De cada vídeo foram retiradas informações como o seu título completo, a descrição do vídeo e o seu URL. Com o objetivo de facilitar a leitura e análise, foi decidido reduzir cada título apenas com uma ou duas palavras (coluna 2 "Nome resumido", Tabela 2). A maior parte das descrições da coluna 3 da Tabela 2 foi retirada do website do NETLANG/*CORPUS*. Apenas duas descrições de dois vídeos foram elaborações da autora (Bairro\_SJoao e CMTV\_Lisboa) e três vídeos já não se encontravam disponíveis para visualização no *Youtube*, por serem de uma conta privada ou pela conta/vídeo ter sido eliminada, o que impossibilitou a apresentação das suas descrições. Após a nominação do *corpus* a analisar, foi realizada uma limpeza do mesmo, com o auxílio da ferramenta Linguakit (Gamallo & Garcia, 2017; Gamallo *et al.*, 2018).

### Tabela 2

*Breve descrição dos subcorpora utilizados*

Nome completo do vídeo	Nome resumido	Descrição	URL
"Almeirim - Este concelho não é para ciganos"	Almeirim	"Câmara Municipal de Almeirim avança com demolição de acampamento cigano na zona industrial. Comunidade cigana está revoltada e fala em racismo."	<a href="https://www.Youtube.com/watch?v=BJXnaxz3usA">https://www.Youtube.com/watch?v=BJXnaxz3usA</a>
"Zézinho só estava a	Ameixoeira	Vídeo indisponível	<a href="https://www.Youtube.com/w">https://www.Youtube.com/w</a>

fazer uma ganza, levou na boca (Ameixoeira)”			<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=fw30c7dTJYA">atch?v=fw30c7dTJYA</a>
“bairro sao joao de deus...tarrafal”	Bairro_SJoao	Compilação de vídeos e entrevistas aos habitantes e ex-inquilinos do bairro S. João de Deus (Porto) e a sua reconstrução em 2002.	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=m_DJWHdoVpc">https://www.YouTube.com/watch?v=m_DJWHdoVpc</a>
“Racismo de ciganos no Lumiar”	Ciganos_Lumiar	“Encarregados de educação culpam ciganos por violência em escola do Lumiar. Cigana diz que não sabe de nada. Professora diz que se deve ao facto de existirem duas raças distintas na etnia cigana. Cigana responde que se estão mal, mudam-se.”	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=F3ckETK-ENM">https://www.YouTube.com/watch?v=F3ckETK-ENM</a>
“CMTV mostra vídeos do tiroteio em Lisboa”	CMTV_Lisboa	Tiroteio entre desconhecidos e ciganos do bairro da Ameixoeira em Lisboa, durante o telejornal da CMTV, com intervenção policial.	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=Z-rFPts0014">https://www.YouTube.com/watch?v=Z-rFPts0014</a>
“Mais uma criança retirada a família de etnia cigana”	Criança_Retirada	“A policia irlandesa retirou a uma família cigana residente no oeste de Dublin a custódia de uma menina de sete anos, loura e com olhos azuis. Na Grécia continua detido o casal de etnia cigana formalmente acusado de raptar uma menina loura de olhos verdes que dá pelo nome de Maria, entrevista por euronews.”	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=sTbPT-JIIQs">https://www.YouTube.com/watch?v=sTbPT-JIIQs</a>
“Desacatos entre CIGANOS e PRETOS 2010 08 28”	Desacatos	“Confrontos e disparos em Sacavém, no bairro da Quinta da Fonte, entre grupo de etnia cigana e africanos.”	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=EIMERTGKkWU">https://www.YouTube.com/watch?v=EIMERTGKkWU</a>
“Dois ciganos são executados na porta de casa no bairro Soledade - BALANÇO GERAL”	Executados_Soledade	“Dois ciganos são executados à porta de casa no bairro Soledade, no Brasil.”	
“FAMÍLIA CIGANA IMPEDIDA DE JANTAR NUM RESTAURANTE”	Impedir_Restaurante	Este video já não está disponível	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=yeyFcrhiMqo">https://www.YouTube.com/watch?v=yeyFcrhiMqo</a>
“Racismo cigano na você na TV quintino Aires rassita cristina ferreira racista”	Racismo_Cristina	“Discriminação contra os ciganos no você na TV goucha o herói dos ciganos”	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=VkaiMTLh-54">https://www.YouTube.com/watch?v=VkaiMTLh-54</a>
“Racismo ao vivo em	Racismo_SIC	“Um homem mostrou racismo na televisão	<a href="https://www.YouTube.com/watch?v=...">https://www.YouTube.com/watch?v=...</a>

plena televisão portuguesa SIC”		portuguesa no canal SIC durante uma entrevista sobre o futuro dos angolanos com o novo presidente João Lourenço. Os jornalistas tiveram que desligar a chamada para não continuar com as palavras racistas que o senhor tivera dito.”	<a href="#">atch?v=Q7WQFLuPx_Q</a>
“Sérgio Henriques Responde a Acusações de Maria Leal (Ex Namorada) no Manhã CMTV 04.01.2017”	Sergio_MariaLeal	“Sérgio Henriques Responde a Acusações de Maria Leal, na CMTV.”	<a href="https://www.Youtube.com/watch?v=9Sjd5ABrqqg">https://www.Youtube.com/watch?v=9Sjd5ABrqqg</a>
“André Ventura visita Quinta da Fonte e ignora os ciganos...”	Ventura	Este vídeo já não está disponível porque a conta <i>Youtube</i> associada a este vídeo foi encerrada.	<a href="https://www.Youtube.com/watch?v=cO9jivWxzYI">https://www.Youtube.com/watch?v=cO9jivWxzYI</a>

É de referir que cada vídeo (treze no total), e os seus respetivos comentários, é considerado um *subcorpus*. Por essa razão o nosso *corpus* é constituído por treze *subcorpora*.

## 2.2. Limpeza do *corpus*

Os textos com que trabalhamos são dados não estruturados (dados brutos ou *raw data*), pelo que foi necessário fazer o seu processamento, o que facilitou a sua análise (especialmente quanto à sua análise quantitativa), transformando esses dados em dados estruturados (*tidy data*), embora estejamos conscientes que este exercício não deixa de ter os seus riscos, pelo facto de termos retirado os dados do seu contexto ou, conscientemente ou inconscientemente, haver a possibilidade de enviesamento dos dados no processo da sua limpeza (D’Ignazio & Klein, 2020). O processo de estruturamento de dados, ou como se costuma chamar, limpeza dos dados, tem uma importância nuclear na continuação da análise de um *corpus*, principalmente no que toca à sua análise quantitativa. Segundo Wickham (2014), “80% of data analysis is spent on the process of cleaning and preparing the data”. Muita desta limpeza é possível com a utilização de várias ferramentas de tratamento de dados. No entanto, além de todo o processamento automático ou semiautomático dos dados, é importante fazer uma revisão humana manual sobretudo na limpeza de *corpus* CMC que, como vemos nos Anexos IV a XV, pode ser um *corpus* “mal” escrito (tava, quen, porruggueses), com erros feitos de forma consciente ou não, e como consequência, não ser corretamente analisado com

estas ferramentas digitais. Na análise de sentimento, realizado em 2.4, são revelados alguns dos efeitos que esses problemas de escrita trouxeram no uso da ferramenta *Linguakit*.

O processo de limpeza de dados foi realizado com o apoio do website [regex101.com](http://regex101.com). Foi realizada a ordem do estruturamento dos dados como exposto na Tabela 3, onde é possível ver as expressões regulares utilizadas.

**Tabela 3**

*Expressões Regulares utilizadas na limpeza do corpus*

Expressão Regular	Visualização - Antes	Visualização - Depois
^(?:User: )	User: Nadia sillva	Nadia sillva
^Date:.*	Date: 5 months ago	-
^Likes:.*	Likes: 1	-
^Comment:	Comment: Vanhao ter (...)	Vanhao ter (...)
^Number.*	Number of Replies: 6	-
(?:Comment number)	Comment number 16 :	Comentário 16:
(?:Reply number)	Reply number 1 :	Reply 1:
^\n	linha em branco	sem linhas em branco

Fonte: elaboração própria

No processo de limpeza dos dados do *corpus*, começou-se por determinar que tipo de informação seria pertinente eliminar para uma posterior análise quantitativa mais rápida e de melhor leitura, tendo a sorte de todos os *corpora* estarem estruturados de maneira igual e, dessa forma, conseguir-se realizar a limpeza automática através de expressões regulares (vd. Tabela 3). Tudo o que foi considerado irrelevante para a análise quantitativa e qualitativa ou meta informação seria eliminado:

- Eliminou-se a palavra *User*, deixando apenas o nome do utilizador isolado.
- Retirou-se toda a informação direcionada a *Date* (data do comentário), *Likes* (gostos por parte de outros utilizadores da plataforma), *Number of Replies* (número de respostas que o comentário principal obteve de outros utilizadores).
- Eliminou-se *Comment*, deixando apenas o comentário em si para uma leitura mais limpa.

- Substituíram-se os nomes em inglês *Comment number* e *Reply Number*, por “Comentário:” e “*Reply*”, respetivamente e eliminaram-se as linhas em branco.

Nas Figura 1 e Figura 2, é possível ver o resultado anteriormente e posteriormente à limpeza.

## Figura 1

*Imagem ilustrativa do comentário antes de limpeza dos dados*

```
Comment number 16 :  
  
User: Anonimizado A  
  
Date: 5 months ago  
  
Likes: 1  
  
Comment: Vanhao ter com os ciganos digam isso na nossa cara eu queria ver seus medrosos do caralho  
  
Number of Replies: 6  
  
Reply number 1 :  
  
User: Anonimizado B  
  
Date: 5 months ago  
  
Likes: 1  
  
Comment: venham* aprende a escrever seu rochedo do crl
```

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus* Netlang

## Figura 2

*Imagem ilustrativa do comentário após limpeza dos dados*

```
Comentário 16  
Anonimizado A  
Vanhao ter com os ciganos digam isso na nossa cara eu queria ver seus medrosos do caralho  
R.N 1  
Anonimizado B  
venham* aprende a escrever seu rochedo do crl  
R.N 2  
Anonimizado B  
e ja agora lava essa boca que cheiro a merda e a ratazana morta  
R.N 3  
Anonimizado A  
@Anonimizado B graças a deus sei ler e escrever ou contrária de vocês seus pedofilios do Caralho deviam todos os portugueses morrer na merda quer dizer já estão 🤔 a trabalhar bem feito não tem descanso  
R.N 4  
Anonimizado B  
@Anonimizado A todos os ciganos cheiram a merda e sao feios como o caralho tal como tu  
R.N 5  
Anonimizado B  
@Anonimizado A nunca percebi porque os ciganos chamam pedofilos a toda gente deve ser porque é o seu unico argumento para se defender dos outros e o que mete mais piada é que voces falam come se fossem uns santinhos hahahaah toda a merda que acontece assaltos , roubos , etc... tem sempre um cigano la metido que coincidencia  
R.N 6  
Anonimizado B  
@Anonimizado A e se pensas que vais viver do estado para sempre estas enganada um dia vem um gajo tipo salazar mandar voces todos com o caralho
```

Fonte: elaboração própria a partir do *subcorpus* “Ventura”

Por razões éticas, todos os nomes dos utilizadores foram anonimizados. Com intenção de facilitar a leitura e análise da interação conversacional, escreveu-se as letras do abecedário nas interações escolhidas para apresentar nesta dissertação (Capítulo 2 e 3). Com o objetivo de construir uma imagem global do conteúdo do *corpus* foi realizada, através de comando Unix `cat*.txt > TODOS.txt`, uma junção de todos os treze *subcorpora* num só. Isto contribuiu para uma abordagem comparativa (*corpus* parcial/*corpus* total) quanto à análise lexicométrica, frequência de palavras e análise de polaridade de termos (análise de sentimento) que foram realizadas e ainda mais relevante na análise quantitativa percentual (vd. Tabela 4).

### 2.3. Análise lexicométrica do *corpus*

No estudo do Processamento de Linguagem Natural (PLN) e, em geral, nas Ciências da Computação e da Inteligência Artificial usam-se ferramentas como as que podemos encontrar na suite<sup>14</sup> de ferramentas linguísticas *LinguaKit* (Gamallo & Garcia, 2017; Gamallo *et al.*, 2018), que usaremos aqui para o reconhecimento e classificação de entidades nomeadas. Embora exista uma versão web<sup>15</sup> do *LinguaKit*, com uma interface muito fácil de usar, a versão mais robusta requer a execução de *scripts* num terminal (linha de comandos), que foi o método que escolhemos utilizar.

Com a aplicação de algumas técnicas e ferramentas de PLN, o *LinguaKit* fornece-nos um conjunto de ferramentas que nos permite realizar análises do nosso *corpus* em termos de:

a. Frequência de palavras (vd. Tabela 4)

b. Análise de sentimento (vd. 2.4)

Na tabela 3 apresentamos a contabilização dos tokens (formas de palavras) e lemas<sup>16</sup> (cada uma das formas gráficas representativas dos tokens) da totalidade do nosso *corpus* e dos treze *subcorpora* em que este se divide. A contabilização dos token, a unidade mais pequena de um *corpus*, foi realizada utilizando o comando

---

<sup>14</sup> Doravante usaremos o termo *suite* para nos referirmos ao termo e ao conceito *software suite*, conjunto de ficheiros e aplicações

<sup>15</sup> <https://linguakit.com>

<sup>16</sup> Xavier & Mateus, 1992, p. 223.

```
wc input.txt > tokens.txt
```

na linha de comandos<sup>17</sup>. Para a lematização foi utilizado a ferramenta de etiquetagem morfológica do Linguakit – *tagger* – que, em combinação com alguns comandos UNIX abaixo indicados permitiu-nos construir a lista de lemas do nosso *corpus* (vd. Anexo I - lemas):

```
linguakit tagger pt input.txt -ner |awk '{print $$2}' |grep -P -v "\\W" |sort |uniq -c |sort -nr > lemas.csv
```

Na Tabela 4 recolhemos o número de tokens<sup>18</sup> e de lemas da totalidade do nosso *corpus* e dos respetivos 13 *subcorpora*:

**Tabela 4**

*Frequência de palavras no corpus*

Nome <i>subcorpus</i>	Número total comentários	Tokens		Lemas	Ratio lemas/token
		Número absoluto	Percentagem (%)		
Racismo_SIC	14	368	0,42%	183	0,50
Criança_Retirada	16	486	0,55%	230	0,47
Desacatos	20	398	0,45%	199	0,50
CMTV_Lisboa	48	1202	1,37%	382	0,32
Ciganos_Lumiar	69	3066	3,50%	802	0,26
Sergio_MariaLeal	70	1528	1,74%	500	0,33
Executados_Soledade	70	1859	2,12%	457	0,25
Almeirim	77	1499	1,71%	490	0,33
Bairro_SJoao	99	3337	3,81%	881	0,26
Impedir_Restaurante	139	6126	6,99%	1192	0,19
Racismo_Cristina	158	5512	6,29%	11804	2,14
Ventura	319	21800	24,87%	1744	0,08
Ameixoeira	1016	40462	46,17%	3972	0,10
<b>Todos os <i>subcorpora</i></b>		<b>87643</b>	<b>100%</b>	<b>12212</b>	<b>0,14</b>

<sup>17</sup> Os resultados podem ser ligeiramente diferentes com a utilização da ferramenta de contagem de palavras do Word ou do LibreOffice. Por exemplo, no caso *subcorpora* “Ventura”, na linha de comando contabilizamos 21800 palavras, no Word (Microsoft Office) e no LibreOffice, 21792 palavras e no Pages (IOS), 22362 palavras.

<sup>18</sup> Número total de formas de palavras

Fonte: elaboração própria

É expectável termos resultados como estão apresentados na Tabela 3, quanto à relação tokens/número total de comentários. Colocar os resultados por número total de comentários por ordem ascendente mostra o que é expectável na relação tokens/número de comentários: quanto mais comentários, mais tokens. É necessário ter em conta que esta relação também depende do comprimento dos comentários. Pode haver o caso de mais comentários, mas menos tokens, como observamos nos *subcorpora* de Almeirim, Executados\_Soledade e Sergio\_MariaLeal onde há uma descida de quase 2000 tokens em comparação com os seus *subcorpora* vizinhos.

Quanto ao *ratio lemas/token*, quanto mais baixo for o *ratio*, menor é a diversidade lexical (no seu sentido lato). Baseamos esta análise na teoria dos autores Santos, Calil, Pereira, & Coimbra (2018) que, em rigor, para calcular as medidas de densidade lexical utilizam apenas o número de palavras plenas (as chamadas classes abertas de palavras: substantivos, adjetivos e verbos e, por vezes, também os advérbios) dividido pelo total de palavras do texto, deixando de lado as palavras funcionais.

O *subcorpus* Racismo\_Cristina tem de longe o *ratio lemas/token* mais alto, o que significa que é o *subcorpus* que tem maior diversidade lexical, ou seja, maior uso de palavras diferentes sendo que o *subcorpus* Ventura é aquele que é menos rico em termos lexicais. Esta análise e os resultados da diversidade lexical dos *subcorpora* ajudam-nos a concluir que o texto Ventura é um texto com elevado número de palavras repetidas a serem usadas por distintos utilizadores.

Realizou-se um apanhado dos substantivos e adjetivos mais frequentes do *corpus* (Anexo II – lemas\_100\_nomes\_adj) em formato de nuvem de palavras (Figura 3), utilizando o website digital *WordArt*<sup>99</sup>, a fim de comunicar padrões textuais visualmente e facilmente compreensíveis, bastante utilizado na visualização de informação nas Ciências Humanas. Consideramos, para a construção desta nuvem de substantivos e adjetivos, as 100 palavras mais frequentes de todo o *corpus*, com a palavra “ciganos” ocorrendo 950 vezes e a palavra “minorias” apenas 25 vezes. A nuvem de palavras organiza os termos em várias cores e tamanhos, com base no número de registos num determinado *corpus*. Revela, para além de uma amostra de racismo por parte dos utilizadores e autores dos comentários no *corpus* (escola, trabalho, ganza, faca, droga, lei, crime), o registo de língua escolhido e utilizado pelos mesmos (cu, cabrao, cona, caralho, burro, parasita).

---

<sup>99</sup> <https://wordart.com/create>

### Figura 3

Frequência de substantivos e adjetivos no corpus



Fonte: elaboração própria

Realizou-se um apanhado dos verbos<sup>20</sup> e deverbais<sup>21</sup> mais frequentes do *corpus* (Anexo III – lemas\_100\_verbos\_e\_deverb) em formato de nuvem de palavras (Figura 4). Consideramos para a construção desta nuvem de verbos, os 100 mais frequentes de todo o *corpus*, com o verbo “dizer” a ocorrer 409 vezes e o verbo “comentar” apenas 19 vezes. É de referir que o *Linguakit* não contabilizava formas verbais escritas incorretamente (exemplo: tava = estava = estar) como sendo verbo e, por essa razão, foram necessariamente contabilizadas por método manual devido à sua frequência alta de utilização. Os verbos auxiliares leves “fazer” e “ir” foram eliminados. Uma das observações mais interessantes é o aparecimento do neologismo “ciganar”, criando um paradigma lexical com valor pejorativo, que segundo o dicionário *online* Priberam<sup>22</sup>, tem uma definição pejorativa de “enganar alguém com astúcia”.

<sup>20</sup> Excluímos *ser*, *estar*, *ter* e *haver* também com altos índices de frequência, porque podem ser considerados como sendo palavras funcionais (Iriarte, 2004).

<sup>21</sup> palavra que deriva do radical de um verbo. Contabilizamos também algumas ocorrências de palavras formada a partir de uma forma verbal (Xavier & Mateus, 1992, p. 125), como por exemplo a exclamação *foda-se!*, que o *Linguakit* não lematiza como sendo verbos.

<sup>22</sup> <https://dicionario.priberam.org/ciganar>

## Figura 4

Frequência de verbos e deverbais no corpus



Fonte: elaboração própria

A maioria dos verbos mais frequentes utilizados ao longo dos *corpora*, demonstram a natureza pejorativa dos comentários, com a presença de verbos claramente negativos – violar, roubar, ruir, agredir, matar – ou verbos que, na maioria dos contextos, têm valor pejorativo – comprar, apanhar, trabalhar, vender, escrever, morar, etc.

- “Esses ciganos são tão feios, que precisam roubar, **adotar** e **comprar** crianças louras para melhorar a aparência de seus clãs. Gatinha mal acabada dos infernos.” (Anexo IX – Criança\_Retirada);

- “Anonimizado Porque tu estudos não faz de ti uma generalização da tua comunidade. És uma raríssima excepção. Olha à tua volta e vê dos 50.000 ciganos que existem em Portugal, quantos têm uma vida normal sem depender de esquemas, de RSI, de **morar** em casas dadas pelo estado ou estar envolvidos em comportamento anti-sociais.” (Anexo V – Ameixoeira);

- “fds e ainda veem defender a dizer "acham que os ciganos vivem bem com IRS" mas agora sao contadinhos pq lhes damos pouco? eles que vao **trabalhar** e quando digo trabalhar nao é **roubar** tudo o que podem e depois **vender** na feira” (Anexo V – Ameixoeira);

- “você são mal vistos em todo lado. burros que nem **escrever** sabem, não **trabalham**, acham se os maiores. onde são os parasitas da sociedade.” (Anexo VIII - CMTV\_Lisboa).

## 2.4. Análise da polaridade

No PLN, a análise de sentimento ou mineração de opinião é a atribuição da polaridade (positiva, negativa ou neutra) a um texto, no sentido de indicar se um elemento textual é positivo ou negativo:

“Sentiment analysis, also called opinion mining, is the field of study that analyzes people’s opinions, sentiments, evaluations, appraisals, attitudes, and emotions towards entities such as products, services, organizations, individuals, issues, events, topics, and their attributes. It represents a large problem space. There are also many names and slightly different tasks, e.g., sentiment analysis, opinion mining, opinion extraction, sentiment mining, subjectivity analysis, affect analysis, emotion analysis, review mining, etc. However, they are now all under the umbrella of sentiment analysis or opinion mining” (Liu, 2012, p. 7).

Tal como em Nobata *et al.* (2016), determinar a polaridade do termo com o apoio de técnicas de Desambiguação Léxica de Sentido (DLS) foi útil numa análise quantitativa inicial, utilizando o método baseado em extração de conhecimento a partir de corpus de exemplos, para destacar qual o *subcorpus* com mais incidência em discursos de ódio por apresentarem um maior número de marcadores de discurso de ódio.

Utilizaremos novamente aqui o pacote de ferramentas *LinguaKit* para fazer uma análise da polaridade ou análise de sentimento<sup>23</sup> do nosso *corpus* (Anexo IV a Anexo XV):

```
linguakit sent pt input.txt > sent.csv
```

Na Tabela 5 recolhemos os resultados para cada um dos nossos *subcorpora*:

---

<sup>23</sup> O projeto SentiLex-PT fornece também “é um léxico de sentimento especificamente concebido para a análise de sentimento e opinião sobre entidades humanas em textos redigidos em português” (Carvalho & Silva, 2015, p. 426)

**Tabela 5***Análise da polaridade do corpus*

Nome	Negativo		Positivo		Nenhum		Total
	Nº absoluto	Percentagem	Nº absoluto	Percentagem	Nº absoluto	Percentagem	
Almeirim	44	18,72%	9	3,83%	182	77,45%	235
Ameixoeira	277	18,50%	104	6,95%	1116	74,55%	1497
Bairro_SJoao	41	13,67%	26	8,67%	233	77,67%	300
Ciganos_Lumiar	33	15,71%	21	10,00%	156	74,29%	210
CMTV_Lisboa	33	20,00%	6	3,64%	126	76,36%	165
Criança_Retirada	10	19,23%	5	9,62%	37	71,15%	52
Desacatos	13	20,63%	1	1,59%	49	77,78%	63
Executados_Soleda de	40	18,87%	11	5,19%	161	75,94%	212
Impedir_Restaurant e	16	14,95%	9	8,41%	82	76,64%	107
Racismo_Cristina	75	18,43%	31	7,62%	301	73,96%	407
Racismo_SIC	10	21,74%	4	8,70%	32	69,57%	46
Sergio_MariaLeal	33	15,42%	10	4,67%	171	79,91%	214
Ventura	377	19,50%	120	6,21%	1436	74,29%	1933
Total	1002	18,42%	357	6,56%	4082	75,02%	5441

Fonte: elaboração própria

Apesar de o Linguakit não conseguir etiquetar 4082 das linhas do *corpus* (75%), explicado abaixo, como sendo negativo ou positivo, foram etiquetadas negativamente 1002 linhas (18,42%) e positivamente apenas 357 linhas (6,56%), valores que se aproxima do esperado tendo em conta a natureza discursiva de ódio do *corpus* em análise. É necessário chamar a atenção para o facto de que um número significativo das linhas etiquetadas como “Nenhum”, correspondem ao nome do utilizador, “Comentário” e “Reply”. Ao existirem linhas de texto que o programa não consegue etiquetar como sendo positivo ou negativo, com a presença de alterações gráficas de palavras por exemplo (colheçete,

vergolha, inferno, krlh, caens, xute, existe, etc...), também dificulta uma análise automática perfeita. Para comprovar que a identificação da polaridade das linhas do *corpus* não é totalmente eficaz apresento exemplos a seguir:

- linha 99, do *subcorpus* Almeirim: “Vão trabalhar escumalha”, etiquetado como “Nenhum”, mas identificado manualmente como sendo de polaridade negativa;
- linha 47, do *subcorpus* Ciganos\_Lumiar: “+leandro goncalves és cegano atão vai te embora de o país”, etiquetado como “Nenhum”, mas identificado manualmente como sendo de polaridade negativa;
- linha 80, do *subcorpus* Sergio\_MariaLeal: “Que palhaçada a quem é que importa se namorao ou nao ? Vao é trabalhar a serio como toda a gente”, etiquetado como “Nenhum” mas identificado manualmente como sendo de polaridade negativa.
- linha 26, do *subcorpus* Ciganos\_Lumiar: “É verdade mano os senhores so violam as filhas as sobrinhas as avos as bisavos que odio sao uma camada racistas”, etiquetado como “Positivo”, mas claramente identificável como sendo de polaridade negativa;

Concluimos então que o LinguaKit foi uma boa ferramenta para uma análise inicial geral quantitativa de *corpus* CMC. No entanto, as limitações do programa impedem uma análise lexicométrica precisa e detalhada do *corpus*, principalmente devido às características intrínsecas dos *corpora* analisados, como as “non-standard features”, presentes em virtude da vontade dos utilizadores economizarem o esforço em digitar, simularem características de linguagem oral e expressarem-se criativamente (Herring, 2001).

## Capítulo 3 – Análise Qualitativa

### 3.1 Análise das interações

No decorrer da análise qualitativa do *corpus*, apresentada em 3.2 e 3.3, foi possível verificar a presença de quatro padrões de interações entre os utilizadores<sup>24</sup>:

- Padrão em cadeia;
- Padrão não-linear;
- Padrão de interação em série;
- Padrão plurilogal;

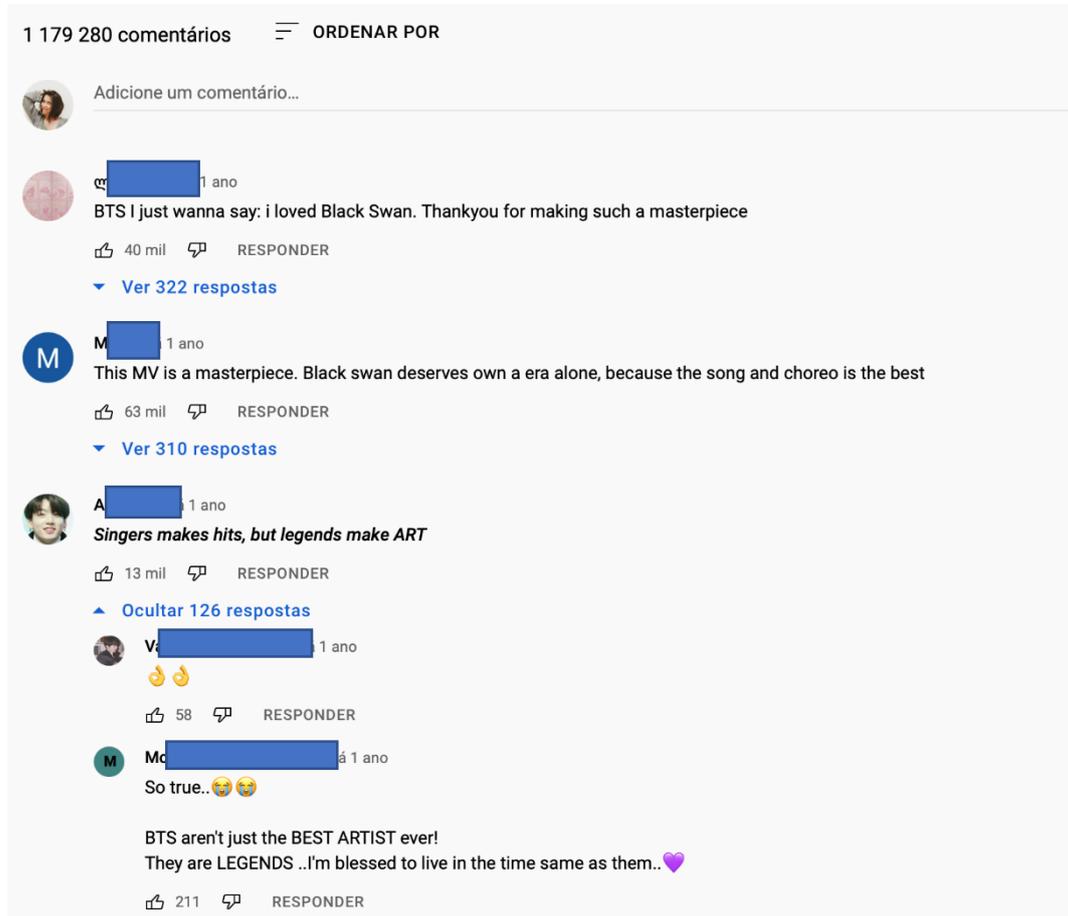
Para uma leitura precisa da disposição dos comentários nesta dissertação, é importante ter em consideração o funcionamento da disposição visual da secção dos comentários do *Youtube*. Durante o ano de 2010, *Youtube* implementou várias mudanças do funcionamento da secção dos comentários dos seus vídeos, em que a disposição visual das respostas aos comentários está posicionada abaixo do comentário em questão, com um espaço de parágrafo maior, e com o nome do utilizador apresentado de forma automática, antecedido do sinal @ (vd. Figura 5).

---

<sup>24</sup> Os termos dos quatro padrões de interações são traduções equivalentes aos apresentados em Bou-Franch *et al.* (2012), propostos pela autora desta dissertação.

## Figura 5

Exemplo ilustrativo da secção dos comentários do Youtube



Fonte: [www.Youtube.com/watch?v=0lapF4DQPKQ](http://www.Youtube.com/watch?v=0lapF4DQPKQ)

Tal como mencionado em 1.5, os comentários podem estar ordenados por dois filtros: “comentários principais”, onde os comentários com mais reações, independentemente da sua posição cronológica, aparecem primeiro; e “comentários mais recentes primeiro” ordenados de forma cronologicamente inversa, começando com os comentários mais recentes e descendo até aos mais antigos. Por exemplo, o comentário 2 foi escrito mais tarde que o comentário 1 (Figura 6).

## Figura 6

*Figura ilustrativa da ordem cronológica dos subcorpora*

```
Comentário 1 :  
Anonimizado  
Se a bairro ficou por causa da merdas do político, mas a verdade é que os moradores também podiam ter feito mais um bocadinho  
Comentário 2 :  
Anonimizado  
culpa dos governos que permitem estes drogados fazer o que querem, eles não merecem casas pagas pelo povo.....
```

Fonte: *subcorpora* “Bairro\_SJoao.txt”

É por este segundo filtro que o *subcorpus* se encontra ordenado no site do NETLANG e, conseqüentemente, nos documentos *txt* que analisamos (Anexo IV a Anexo XV). Podemos dizer que a estrutura dos comentários do *Youtube* está dividida em duas categorias, sendo o “comentário” uma intervenção iniciativa e a “resposta” uma intervenção reativa. No entanto, é necessário ter em conta que uma intervenção reativa pode ser simultaneamente uma intervenção iniciativa uma vez que pode produzir uma intervenção reativa por parte de outro utilizador. Analisando a categorização das intervenções dos participantes e refazendo-as em função dos conceitos de intervenção iniciativa e reativa, chegou-se à observação anterior, pois a falta de domínio da plataforma, com o aparecimento do tipo “resposta” no lugar específico de “comentário” (consideramos este tipo de comentário como sendo uma intervenção independente), ou as distrações dos mesmos, pode interferir na categorização destas intervenções.

Em 3.2 apresentaremos em detalhe os tipos de interação explicitados em cima, com levantamento de exemplos retirados do *corpus*. Da análise destes exemplos e de outros estudados, mas não explicitados nesta dissertação, exibiremos uma tabela com os desencadeadores de argumentos que consideramos padrão ao longo de todo o *corpus* e refletiremos sobre a análise realizada ao longo deste Capítulo 3.

### 3.2. Análise dos padrões de interação

Para uma boa compreensão das análises das interações em comunicação mediada por computador, principalmente na plataforma digital social *Youtube*, é de extrema importância compreender como estas se estruturam.

Podemos apontar para dois tipos de estrutura interacional: Dialogal e Plurilodal.

A estrutura dialogal é definida em Kerbrat-Orecchioni (1990), citado por Rodrigues (2008), pelos seguintes parâmetros:

“as vozes dos interlocutores respondem-se; as intervenções dos interlocutores sucedem-se numa sequência alternada de réplicas; cada intervenção individual apresenta uma estrutura diafónica, uma vez que retoma as propostas atribuíveis ao seu interlocutor no seu próprio discurso.”

Na comunicação interacional escrita sustenta-se a presença de marcadores discursivos de encadeamento de ódio, cujo funcionamento textual é descrito por conceitos teóricos como a teoria de coesão e a conectividade interdiscursiva, a coerência isotópica e a retoma discursiva, levantados tanto por Rodrigues (2008) como por Bou-Franch *et al.* (2012). Alguns dos exemplos de modelos de interação dialogal (vd. 3.2.1 a 3.2.3) e plurilodal (vd. 3.2.4.) retirados do *corpus*, formam estruturas específicas demonstradas em 3.2.1 a 3.2.5. Antes de introduzirmos em detalhe estes padrões um a um, é importante sublinhar que todos eles, apesar de serem apresentados como categorias homogêneas, são na verdade categorias de fronteiras porosas, não estanques, constituídas por elementos prototípicos e não prototípicos. De categoria a categoria, de padrão a padrão observamos um contínuo, não havendo uma delimitação fixa impenetrável. Como explicado em 3.1, esta variabilidade pode estar associada ao facto de que há utilizadores que expõem a sua intervenção fora do sítio adequado, levando assim a intervenções independentes não integradas em qualquer uma das quatro categorias mencionadas, e interpretadas ou como se estivessem fora do contexto em que o resto das interações ocorrem (Figuras 7 e 8) ou como uma mistura de elementos de interação pertencentes a diferentes categorias (vd. Comentário 13, 14 e 15 do *subcorpus* “CMTV\_Lisboa” no Anexo VIII – CMTV\_Lisboa e Comentários 9 e 10 do *subcorpus* “Desacatos” no Anexo X – Desacatos).

## Figura 7

*Intervenção Independente em Reply 5, no Comentário 7, no subcorpus “Criança\_Retirada” (Anexo IX – Criança\_Retirada)*

### Reply 5 :

Anonimizado

**Anonimizado** Oi tudo bem eu estava vendo vídeos sobre a cultura de vocês achei muito bonita Alegre e muito atrativa vocês tem muito amor entre vocês e são muito unidos então se orgulhem. Vocês merecem tudo de bom . Onde vocês estão acampados manda um abraço a todos

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 8

*Intervenção Independente nos comentários 9 e 10 do subcorpus “Desacatos” (Anexo X - Desacatos)*

### Comentário 9 :

A. Anonimizado

**memo**, esses ciganos so kerem é um tiro nos cornos!

### Reply1 :

B. Anonimizado

Vai luvar no cu cabrao come toa mãe 🍑👍😏

### Reply2 :

C. Anonimizado

Nem os blacks tiveram força tinhas tu

### Comentário 10 :

D. Anonimizado

Não fazia mal nenhum se morressem todos.

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

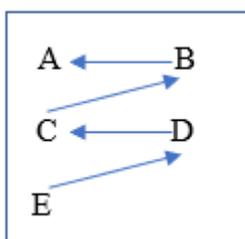
Nota: Nesta interação só é possível perceber que o comentário 9 não se encontra fora do contexto devido ao facto de o utilizador “Ricardo Oliveira” utilizar o advérbio “mesmo” com valor anafórico, concordando e acrescentando informação ao comentário reativo iniciativo anterior (comentário 10), tal como o elemento anafórico “todos”.

### 3.2.1 Padrão em Cadeia

A Figura 9 exemplifica a estrutura de um padrão em cadeia ou padrão adjacente. Representa um padrão interacional de turnos adjacentes. Assim, os turnos por utilizador nestes exemplos a seguir representados produzem um padrão acorrentado, por assim dizer, de intervenções contíguos.

#### Figura 9

*Estrutura 1: Padrão em Cadeia*



Fonte: elaboração própria

O exemplo descrito abaixo (Figura 10) desencadeia assim uma série de quatro turnos adjacentes por um contribuidor que, em todos os casos, responde à mensagem imediatamente anterior escrito pelo mesmo ou pelo autor do comentário iniciativo (utilizador A). Aqui a interação faz-se em redor do comentário 12 realizado pelo utilizador A, não apresentando nenhum problema aparente à coerência entre os utilizadores. Este comentário exemplifica dois dos padrões argumentativos que desencadeiam resposta de ódio e atestam a um posicionamento étnico quanto à sua inclusão/exclusão da comunidade cigana (destacados a cor azul).

## Figura 10

Comentário 12 do subcorpus “Executados\_Soledade” (Anexo XI – Executados\_Soledade)

**Comentário 12 :**  
A: Anonimizado  
Dois vagabundo a menos kkkk

Reply 1 :  
B: Anonimizado  
Aonde vc mora

Reply 2 :  
B: Anonimizado  
Safado e vc arronbado

Reply 3 :  
B: Anonimizado  
Eu sou conhecido da família pau no cú corno e teu pai arrombado **eu nem sou cigano** pau no cú pra vc tá falando bosta filha duma puta

Reply 4 :  
A: Anonimizado  
Era tudo bonzinho mesmo. Se a própria moça ai do vídeo disse que eles mataram um cigano em outra cidade vai se fude o vagabunda defendendo bandido foi tarde esses dois traste # bolsonaro 2019 já PA faze a limpa **nessa raça**

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

A Figura 11 apresenta uma série de intervenções adjacentes, estando o utilizador D a responder ao comentário reativo do utilizador C, o utilizador C a responder ao B e o utilizador B a responder ao comentário iniciativo A. Esta cadeia de intervenções cria uma imagem prototípica da estrutura padrão em cadeia. Em termos de análise do discurso CMC em si, a Figura 11 é uma intervenção importante na demonstração dos preconceitos presentes na maioria dos *subcorpora*: o preconceito que quem é cigano assalta, não trabalha e vive do rendimento mínimo (realçado a azul). Está também presente uma intervenção do tipo *counterspeech* à primeira intervenção de A – “acalma aí os cavalinhos” –, uma intervenção apaziguadora, mas não pacificadora pela escolha de léxico usado mais à frente “porca do krlh”. Identificamos também um contra-argumento ao argumento padrão de que os ciganos não trabalham – “trabalhar nas feiras não é considerado trabalho?”.

## Figura 11

Comentário 35 do subcorpus “Impedir\_Restaurante” (Anexo XII – Impedir\_Restaurante)

### Comentário 35 :

A: Anonimizado

Ciganos do caralho **deviam morrer** tds ainda ontem os filhos da puta **assaltaram** a casa da minha mãe!! Escória do nosso país!!

Reply 1 :

B: Anonimizado

Ho **acalma aí os cavalinhos**, quando vais as feirinhas e compras roupa etc... Ai n reclusas porca do krlh... Vê se tens mais respeito

Reply 2 :

C: Anonimizado

**B Anonimizado** Qual roupa da feira o atrasado, aposto que **es cigano. Vai la viver do rendimento que** te dao, ja que nao tens habilidade **para ir trabalhar.**

Reply 3 :

D Anonimizado

**C Anonimizado** es super esperto **trabalhar nas feiras nao é considerado trabalho ?**

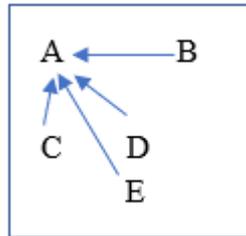
Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

### 3.2.2 Padrão Não-linear

Padrão não-linear de intervenções não-agregadas umas às outras e, contudo, não levantando problemas de coerência e enquadramento contextual. Caracterizamos este padrão de uma forma prototípica onde ocorrem múltiplos comentários reativos (*replies*) a um só único comentário iniciativo (Figura 12).

## Figura 12

*Estrutura 2: Padrão Não-linear*



Fonte: elaboração própria

A Figura 13 é um exemplo prototípico do padrão não-linear, padrão interacional que, aquando da presença de um comentário iniciativo por um utilizador (A), aparecem 2 ou mais comentários reativos de utilizadores distintos (*Reply 1, 2 e 3*). Dos três comentários do tipo “resposta”, apenas o *Reply 1* está agregado ao comentário iniciativo realizado por A, enquanto as intervenções dos utilizadores C e D são identificadas como comentários não-agregados. Em termos discursivos, encontramos novamente os preconceitos de que os ciganos não trabalham e vivem do rendimento mínimo, tendo sido assinalados a azul os elementos lexicais que o demonstram. Verificamos a presença de um padrão lexical “todos temos direito a” (destacado a laranja), um padrão argumentativo apaziguador de discurso de ódio, apelando aos valores e direitos humanos de todos, incluindo aqueles pertencentes à etnia cigana.

### Figura 13

Comentário 32 do subcorpus “Almeirim” (Anexo IV – Almeirim)

Comentário 32:  
A: Anonimizado  
filipe silva eu colheçete vais levar uma sova quqando te apanhar olha que eu sou cigano

Reply 1 :  
B: Anonimizado  
Andre cortes, não passa de um ignóbil cobarde. **Vá trabalhar** como faz quem é honesto e trabalhador

Reply 2 :  
C: Anonimizado  
cala,te **rendimento minimo** , tu nao das sova a ninguém , es um merdas levas umas chapadas na boca que te arranco o resto dos dentes

Reply 3 :  
D: Anonimizado  
**todos temos direito** viver digindade sou cigano sou adovogado

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

As Figura 14 e 15 demonstram um outro exemplo do modelo protótipo deste tipo de interação, com 10 utilizadores intervenientes na comunicação, 9 dos quais escreveram um comentário reativo ao comentário do utilizador A. O comentário 7 (utilizador A), desencadeou várias reações agressivas por parte de outros utilizadores, principalmente devido à menção de preconceitos significativamente negativos (roubar, comprar [crianças]) e do uso do diminutivo<sup>25</sup> “gentinha” com valor depreciativo. Apontamos o *Reply 6*, do interlocutor G, como um comentário do tipo *counterspeech*, tentando trazer à interação um ponto de vista mais igualitário a todas as etnias, não conseguindo quebrar a agressividade e a continuação do discurso de ódio pela natureza agressiva e mal-educada do seu comentário.

<sup>25</sup> Conforme se pode constatar na tabela dos padrões de desencadeadores de argumentos (Tabela 5), salientamos o uso do diminutivo neste *corpus* como tendo um uso plenamente depreciativo, invocando de uma forma recorrente o uso de discurso de ódio agressivo.

## Figura 14

*Comentário 7 do subcorpus “Criança\_Retirada” - parte 1 (Anexo IX – Criança\_Retirada)*

Comentário 7 :

A: Anonimizado

Esses ciganos são tão feios, que precisam roubar, adotar e comprar crianças louras para melhorar a aparência de seus clãs. Gentina mal acabada dos infernos.

Reply1 :

B: Anonimizado

você tem língua.de satanaas só fala mal ohhh

Reply2 :

C: Anonimizado

, olha pha sou cigana e cm ORGULHO, METE SE NA TUA VIDA, TA Mal mudasse... E olha o respeito, cada um tem a sua raça,

Reply3 :

D: Anonimizado

ooo seu cabrao seu corno nos ciganos nao fazemos issas merdas eles sao romenios e nao ciganos tomaram vos serem ciganos.....olha diz a tua morada pra ver se nao tens medo

Reply4 :

E: Anonimizado

**A: Anonimizado** pk falas tão mal dos ciganos e melhor te calar senão levas 🍷 nos tomates até virás saladinha bem picada s

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 15

Comentário 7 do subcorpus “Criança\_Retirada” - parte 2 (Anexo IX – Criança\_Retirada)

Reply5 :  
**F:** Anonimizado  
lara Maia Monteiro Monteiro Oi tudo bem eu estava vendo vídeos sobre a cultura de vocês achei muito bonita Alegre e muito atrativa vocês tem muito amor entre vocês e são muito unidos então se orgulhem. Vocês merecem tudo de bom . Onde vocês estão acampados manda um abraço a todos

Reply6 :  
**G:** Anonimizado  
que palhaco filho da puta >racista...nao iziste raças otario nao somos caens somos humanos os humanos nao tee m raça...s ou cigano com orgulho....filho da puta nunca vais ter sorte na vida cabrao

Reply7 :  
**H:** Anonimizado  
Hooooo **A Anonimizado** francamente .....

Reply8 :  
**I:** Anonimizado  
Muito sinceramente a criança parece-me albina, fizeram algum teste de ADN para provar se é ou não?

Reply9 :  
**J:** Anonimizado  
jesus esta la em  (Ctrl) . dps ele e k vai ver kem vai para um inferno!so vai poh inferno kem fala mal dos outros amigoh 😊🙈 e vc esta a fizr isso msm! este comentario ja e de 2013 pois ja debes estar morto 🙌 deus me perdoe 🙈😭🙈🙈

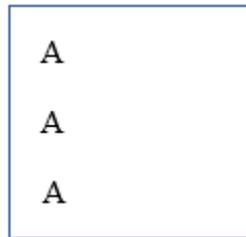
Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

### 3.2.3 Padrão em Série

Conhecido também por *Video Turns* (Bou-Franch, 2012, p. 513), o tipo de interação responsável pela coerência entre os utilizadores, os interlocutores e os leitores presente a nível geral na plataforma *Youtube*, pois é a partir dele que existe uma associação bem visível entre os comentários e o vídeo que os desencadeou. A característica visual do padrão de interação em série de *video turns* é estes ocorrerem como comentários iniciativos (Figura 16), no início de qualquer interação (ou até mesmo sem a existência de comentários reativos).

## Figura 16

*Estrutura 3: Padrão em Série*



Fonte: elaboração própria

A Figura 17 e 18 representam intervenções prototípicas do padrão em série, sendo um único comentário iniciativo de uma intervenção na plataforma, mas ao mesmo tempo um comentário reativo ao vídeo em questão. O comentário pode ter conteúdo descritivo sobre o vídeo, demonstrando a opinião do utilizador quanto ao que está a acontecer (Figura 16). No entanto, pode acontecer um fenómeno curioso em que o utilizador (neste caso o utilizador da Figura 17), faz menção e dirige-se de forma clara a todos os utilizadores interlocutores daquele vídeo em concreto, utilizando o elemento do plural “s”, o coletivo com tom pejorativo “bando de” e os deícticos textuais<sup>26</sup> “aqui” e “abaixo”.

## Figura 17

*Comentário 17 do subcorpus “Impedida\_Restaurante” (Anexo XII – Impedir\_Restaurante)*

Comentário 17 :

A: Anonimizado

coitado aiiiiiii o cigano também tem direito a comer eles que se fartam de trabalhar e andam de transportes públicos 😂😂

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

<sup>26</sup> [...] a deixis textual, que demarca e organiza anafórica e cataforicamente o tempo e o espaço do próprio texto, tanto escrito como oral (Dicionário Terminológico)

## Figura 18

*Comentário 3 do subcorpus “Executados\_Soledade” (Anexo XI – Executados\_Soledade)*

Comentário 3 :  
A: Anonimizado  
Bando de hipócritas comentando aqui abaixo !

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

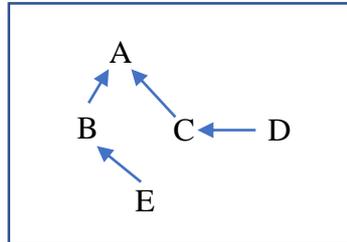
### 3.2.4. Padrão Plurilogal

O padrão plurilogal aparenta não apresentar características prototípicas únicas, mas sim uma mistura de característica de outros padrões anteriormente expostos. O *Youtube* demonstra interações plurilogais que agregam participantes com papéis comunicacionais diversos. Na verdade, a interação passada no *Youtube* não é só entre o utilizador que publica o vídeo e os comentadores,

“mas também se dá entre os vários comentadores; fazem ainda parte do quadro interativo aqueles que não comentam com palavras, mas com gestos de aprovação ou desaprovação (likes, [dislikes]) e mesmo os que só leem e não deixam qualquer sinal dessa leitura.” (Marques & Duarte, 2019, p. 238)

## Figura 19

*Estrutura 4: Exemplo de um possível Padrão Plurilogal*



Fonte: elaboração própria

A Figura 20 é uma intervenção complicada na sua estrutura, pois comprova o que foi dito no início de 3.2, demonstrando que estas estruturas homogêneas não são estanques. Numa interação podem acontecer elementos prototípicos de diferentes tipos de interação padrão. Neste caso, para além de elementos do padrão em cadeia (*Reply 1*), observamos também elementos prototípicos do padrão não-linear nos *Reply 2, 3 e 4*. Mais uma vez encontramos presença de argumentos preconceituosos quanto aos cidadãos de etnia cigana (destacados a azul) e contra-argumentos a esses preconceitos (assinalados a laranja). Apontaremos aqui um elemento curioso descoberto aquando da CMDA, o uso particular de aspas neste tipo de discurso. Ora é usado no sentido positivo, ora no sentido negativo. As aspas são primeiramente usadas para marcar um afastamento e juízo pejorativo (*Reply 1*), recriado em todo o resto da predicação, e numa segunda vez usadas para contrastar o primeiro (*Reply 3*), ganhando assim sentidos opostos. A repetição no seu uso de contraste revela um jogo de pontos de vista diferentes quanto aos preconceitos mencionados.

## Figura 20

Comentário 53 do subcorpus *Impedida\_Restaurante* (Anexo XII – *Impedida\_Restaurante*)

Comentário 53 :  
A: Anonimizado  
**Este povo** tem coração e merece ser respeitado um abraço para você boa noite..  
Reply 1 :  
B: Anonimizado  
sim este "**povo**" tem coração e duas mãozinhas para **gamar, matar** e estender para **receber rendimentos** do povo trabalhador  
Reply 2 :  
A: Anonimizado  
Briana account eu não censuro o que você comentou mas é verdade o que você comentou um grande abraço boa Páscoa.  
Reply 3 :  
C: Anonimizado  
**B: Anonimizado** ate parece que **peessoas que nao fazem parte do "povo" cigano nao roubam nem matam ninguem**  
Reply 4 :  
D: Anonimizado  
**C: Anonimizado** tens razão e até parece que **só nos ciganos e que recebem rendimentos** muitos de nós que é o meu caso **trabalhamos** no duro 13 horas todos os dias

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

### 3.3. Análise dos resultados da análise qualitativa

A agressividade, realizada através de atos ameaçadores da face, está presente no discurso da maioria dos utilizadores e é transversal aos dois, tornando assim mais difícil retirar conclusões quanto à posição de opinião por parte dos mesmos, não sendo possível identificar e categorizar, na análise qualitativa/contextual, quais os utilizadores que apresentam uma atitude racista. Esta dificuldade foi encontrada em todos os *subcorpora*. A explicação encontra-se na existência de dois níveis (ou eixos) dos comentários (tanto daqueles que identificados como apaziguadores, como os identificados como comentário de ódio): comentário de agressividade em ataques *ad hominem*, muitos dos quais realizados no plano interpessoal, através de formas de tratamento nominal com valor pejorativo (insultos) e a agressividade decorrente dos conteúdos semânticos veiculados.

**Tabela 6***Levantamento de desencadeadores padrão*

Desencadeador de argumento	Estratégias Discursivas	Reação	Exemplo
Eu sou <i>X</i>  Eu não sou <i>X</i>	Argumentação por exemplo	Alimenta discurso de ódio agressivo	Comentário 32 – Almeirim.txt (Anexo IV)  Comentário 12 - Executados_Soledade (Anexo XI)  Comentário 43 – Impedir_Restaurante (Anexo XII)
Todos temos direito (a)	Apelo aos valores  Retórica / Discurso inclusivo	Quebra de discurso agressivo  Mudança discursiva  Mantém-se o preconceito, mas há um argumento de cedência.	Comentário 26 – Almeirim.txt (Anexo IV)  Comentário 32, <i>Reply</i> 3 – Almeirim.txt (Anexo IV)
Vá trabalhar / Não trabalham / Trabalho / Trabalhem	Juízo depreciativo.  Predicação focada no conceito “trabalhar”	Alimenta preconceito de que os ciganos não trabalham e recebem os rendimentos mínimos.  Alimenta discurso de ódio.	Comentário 26 – Almeirim (Anexo IV)  Comentário 15 – CMTV_Lisboa (Anexo VIII)  Comentário 8 - Impedir_Restaurante (Anexo XII)
A [nossa] raça / [Essa]	Polarização (relação in-	Distingue claramente o	Comentário 12 e 25 -

raça	group VS outgroup)  Relação EU / TU	posicionamento dos interlocutores quanto à sua inclusão ou exclusão da comunidade cigana.	Executados_Soledade (Anexo XI)  Comentário 7, <i>Reply</i> 2 e 6 - Criança_Retirada (Anexo IX)  Comentário 67, <i>Reply</i> 10 - Racismo-Cristina (Anexo XIII)
“Não são todos”  "nao iziste raças"  “Parem de generalizar [...] há muito gente cigana boa como má”	Recusa a generalização. Estratégia de inclusão. Não há polarização de grupos homogêneos, mas há um único grupo heterogêneo.	Desloca o foco para uma característica humana e não étnica, não negando a acusação. Uso da multipalavra “raça humana” como elemento argumentativo.	Comentário 64, <i>Reply</i> 1 - Racismo-Cristina (Anexo XIII)  Comentário 7, <i>Reply</i> 6 - Criança_Retirada (Anexo IX)  Comentário 10 - Impedir_Restaurante (Anexo XII)
“Este povo tem coração”  “São o melhor povo do mundo, um exemplo de povo trabalhador ,pacífico e honesto”	Juízo depreciativo, usado com sentido irónico.	Relação in-group VS outgroup  Centra o foco no posicionamento dos interlocutores quanto à sua relação com a etnia cigana.	Comentário 53 - Impedir_Restaurante (Anexo XII)  Comentário 23 – Executados_Soledade (Anexo XI)
“Mal sabe escrever” / “aprende a escrever” /	Juízo depreciativo.  Predicação focada no	Alimenta preconceito de que os ciganos são	Comentário 67 - Racismo-Cristina (Anexo XIII)

“nem escrever sabem”	conceito “escrever”	analfabetos e não vão à escola.  Alimenta discurso de ódio.	Comentário 16 – Ventura (Anexo XV)
Diminutivos:  “gatinha”  “medinho”  “mãozinhas”	Juízo depreciativo.  Substantivo + sufixo de diminutivo “-inho” / “-inha”	Ironia  Alimenta o discurso agressivo e “atacante”	Gatinha (7, Anexo IX - Criança_Retirada)  Medinho (4, Anexo VIII - CMTV_Lisboa)  Mãozinhas (53, Anexo XII - Impedida_Restaurante)

Fonte: elaboração própria

É recorrente ao longo da análise qualitativa das interações, realizada em 3.2, a presença de pares adjacentes, constituídos por intervenções do tipo comentário-resposta/réplica, pares estes que trazem ao de cima respostas preferenciais ritualizadas, justificando assim a presença de comentários como “” (Comentário 60, Anexo XII - Impedir\_Restaurante), cujo conteúdo é preferencial ao comentário anterior, tendo o utilizador pensado que não seria necessário expandir o discurso mas apenas reforçar o que tinha sido opinado anteriormente. Já o comentário número 10 do mesmo *subcorpus* é claramente um comentário cujo argumento é não preferencial face à maioria dos outros comentários presentes, tendo assim o utilizador necessidade de desenvolver o discurso e iniciar atos de justificação.

São frequentes os argumentos *ad hominem*, pelo uso de linguagem agressiva, em particular na construção das relações interpessoais, sendo comum a utilizadores que se posicionam nos dois lados da discussão. Por exemplo, nas Figuras 21, 22 e 23 estão demonstrados a roxo as expressões que identificamos como *argumentum ad hominem*.

## Figura 21

*Comentário 35 e o Reply 1 do subcorpus "Impedir\_Restaurante" (Anexo XII - Impedir\_Restaurante)*

### **Comentário 35 :**

A: Anonimizado

Ciganos do caralho deviam morrer tds ainda ontem os filhos da puta **assaltaram** a casa da minha mãe!! Escória do nosso país!!

Reply 1 :

B: Anonimizado

Ho acalma aí os cavalinhos, quando vais as feirinhas e compras roupa etc... Ai n reclusas **porca do krlh...** Vê se tens mais respeito

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 22

*Comentário 3 do subcorpus "Executados\_Soledade" (Anexo XI – Executados\_Soledade)*

### **Comentário 3 :**

A: Anonimizado

**Bando de hipócritas** comentando aqui abaixo !

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 23

Comentário 1 e Reply 1 do subcorpus “Desacatos” (Anexo X - Desacatos)

<p><b>Comentário 1 :</b></p> <p>A: Anonimizado</p> <p>A merda humana pode se matar á vontade.</p> <p>Reply1 :</p> <p>B: Anonimizado</p> <p>olha me <b>este racista do caralho</b> devias ter vergonha de falar assim <b>merda humana é as pessoas que falam como tu</b> , quem es tu pra te achares mais que os outros</p>
--

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

Estes comentários de argumento *ad hominem*, apesar de concordarem (ou não) com o conteúdo escrito por outros utilizadores, tem presente a agressividade discursiva na parte predicativa da frase (assinalado a roxo acima) cujas formas lexicais são claramente da 2ª pessoa do singular e plural, dirigidas aos autores desses comentários: “este”, “tu”, “bando de hipócritas”, a forma nominal a acompanhar o verbo “reclamar”. Um bom exemplo é o comentário 35 que contém um argumento *ad hominem* apaziguador quanto ao tópico de preconceito racista, contra-argumentando o preconceito que os ciganos não trabalham e são “escória”, mas não é apaziguador quanto ao interlocutor anónimo, chamando-a de “porca do krlh”.

Outro aspeto a apontar após a análise qualitativa realizada, é a função valorativa que os *emojis* têm nos comentários, tanto nos comentários de ódio como os comentários de não-ódio. Os utilizadores desenvolveram o uso dos *emojis* para substituir sinais sociais. Os *emojis* nas intervenções de CMC podem ter pelo menos 2 valores: de atenuação, tendo como função atenuar ideias mais agressivas ou graves, como vemos na Figura 24 que se segue, em que o *emoji* atenua o comentário ofensivo de a boca parecer um barco e o uso de forma de tratamento “seu padre”.

## Figura 24

Comentário número 15 do subcorpus “Racismo-Cristina” (Anexo XII - Impedir\_Restaurante)

Comentário 15 :  
A: Anonimizado  
nunca lhe disseram k a sua boca parese um barco? 🙄👉😏😏 upsss👉 e a vdd seu podreee 😂😂😂

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

O outro valor que o *emoji* confere à interação é o de reforçador positivo ou negativo, ou seja, vai reforçar uma ideia de empatia com o que os outros utilizadores comentaram ou o próprio vídeo, ou vai reforçar uma ideia agressiva que enfatiza o preconceito exposto. Temos presente exemplos de valor de reforço positivo no comentário 27 (Figura 25), a reforçar a empatia do utilizador *Risada gratis* ao vídeo visto e de reforço negativo no comentário 21 (Figura 26), a reforçar o comentário ofensivo escrito.

## Figura 25

Comentário 27 no subcorpus “Executados\_Soledade” (Anexo XII – Impedida\_Restaurante)

Comentário 27 :  
A: Anonimizado  
Qui dor terrivel é a dor da perda. 😞

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 26

Comentário 21 do *subcorpus* “Racismo-Cristina” (*Anexo XIII – Racismo\_Cristina*)

Comentário 21 :  
A: Anonimizado  
Seu grande filha da puta! Vai apanhar no cu!!! 🤞 😊 😊

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

Os *emojis* possuem igualmente o valor de ironia, exposto nos comentários de várias interações. No comentário 17 (Figura 27) do *subcorpus* “Impedida\_Restaurante” (*Anexo XII – Impedida\_Restaurante*), encontramos alguns elementos lexicais que demonstram ironia como é o caso do verbo “fartam” e a interjeição “ai”, mas é o uso do *emoji* “😊” que enfatiza a presença de ironia neste comentário, de igual maneira também presente no comentário 32 do *subcorpus* “CMTV\_Lisboa” (Figura 28).

## Figura 27

Comentário 17 do *subcorpus* “Impedida\_Restaurante” (*Anexo XII – Impedida\_Restaurante*)

Comentário 17 :  
A: Anonimizado  
coitado aiiiiiii o cigano também tem direito a comer eles que se fartam de trabalhar e andam de transportes públicos 😂 😂

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 28

*Comentário 32 do subcorpus “Sergio\_MariaLeal” (Anexo XV – Sergio\_MariaLeal)*

Comentário 32 :  
A: Anonimizado  
Ai cruzes que canal é este?  
Reply 1 :  
B: Anonimizado  
É a CMTV o melhor canal de televisão 😂😂😂😂

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

Um último aspeto a ter em conta nesta reflexão após análise qualitativa e quantitativa realizadas nos Capítulos 2 e 3, é a prevalência de uma estratégia de recusa ao racismo generalizado. A linguagem poderá ser de registo coloquial como é o caso do *Reply 2* do comentário 73 (Figura 30) e o comentário 11 do *subcorpus* CMTV\_Lisboa (Figura 31), no entanto, é de salientar que o ponto comum está em os utilizadores autores deste tipo de comentário recusarem a generalização racista apontada a todos os ciganos (assinalado a roxo), tanto no comentário 73 (Figura 30) abaixo demonstrado como no comentário 11 na Figura 31, ocasionalmente suportados por argumentos de experiência, e simultaneamente não negarem a acusação feita por outros utilizadores (destacado a laranja).

## Figura 29

*Comentário 11 so subcorpus "CMTV\_Lisboa" (Anexo VIII – CMTV\_Lisboa)*

Comentário 11 :

A: Anonimizado

cada pessoa tem o seu mal, nao julguem as pessoas por grupos, isso para mim e um genocidio social. olhem estes ciganos portaram se mal etc ... mas ha outros que sao joias de pessoas acreditem eu nao sou cigano nem branco so u preto e normalmente nos e os ciganos nunca nos demos assim la muito bem mas derivado a muitos factores que muitas pessoas nao teem alcance mental para la chegar e mais e mais e mais...

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

## Figura 30

*Reply 2 do comentário 73 do subcorpus "Racismo\_Cristina" (Anexo XIV – Racismo\_Cristina)*

Comentário 73 :

A: Anonimizado

Estes dois homens merecem ser condenados, pois seus comentários e argumentos são ofensivos a etnia cigana, não só ofendem "nós" etnia cigana como o resto da sociedade, que em Portugal é uma minoria aqueles que defendem os direito dos ciganos, mas ainda assim não deixa de se r racismo da parte destes dois individuos, pois não passam de dois labregos de tamanha ignorância que não sabem medir aquilo que dizem da boca para fora... agora o sr. Quintino Aires não sei como é que ele conseguiu ser psicólogo ele nem português sabe falar... O intelecto desse homem só pode ser comparado com a sua triste figura e aparência... agora vou parabenizar o sr. Goucha, pois é uma pessoa que defende o que é certo e não só defendeu o certo como disse mais umas verdades acerca da etnia cigana que hoje em dia não se vê mais em sociedade nenhuma no mundo... Volto a repetir esses dois sujeitos devem ser condenados...

Reply 1 :

B: Anonimizado

mesmo não sei como conseguido ser ele psicólogo sendo tao racista!

Reply 2 :

C: Anonimizado

Este tipo de comentário é típico de quem não sabe ser imparcial, o psicólogo pecou por generalizar em certas nuances das suas afirmações ( bastava ter dito a maioria é defendia-se por de trás das estatísticas ... Mas não o burro disse os ciganos logo todos, o que é matematicamente impossível ) mas o sr Gocha não foi menos ridículo afirmando que nesta comunidade não existe crimes de pedofilia violação maus tratos a idosos etc.. Pena das pessoas que sofrem de maus tratos nessas comunidades e nem legitimidade tem de se queixar visto que isso não existe entre "nós" ... Enfim tudo para dizer que ambos generalizaram na mesma proporção...!! É sim há muitas problemáticas ligadas à integração da comunidade cigana em imensas cidades... Tentam-se mediadores, professores, assistentes sociais... Mas parece que não dá resultado.. É por favor parem de se esconder atrás do Racismo, já está fora de moda ... Esperemos que não volte não faz cá falta... Apenas encarar a realidade...

Fonte: elaboração própria a partir do *corpus*

Após análise qualitativa, contabilizamos mais desencadeadores padrão de argumentos que despoletam discurso de ódio agressivo (6) do que desencadeadores padrão de argumentos apaziguadores (2) que tentam quebrar a agressividade no conteúdo dirigido. Importa lembrar que muitas das vezes esse discurso de ódio é dirigido à relação interpessoal nos comentários com outros utilizadores, baseados nas relações EU / TU, marcados por mecanismos discursivos de construção desta polarização como o possessivo da 1ª e 2ª pessoa do plural (vd. Tabela 6).

## Conclusões

Conhecer a motivação, os valores e crenças dos produtores de discurso de ódio é importante como premissa para regular as intervenções identificadas como contendo discurso de ódio. Se este tipo de informação metalinguística não for mencionado ou exposto de alguma maneira, criar ligações relacionais entre a motivação dos utilizadores e o conteúdo linguístico de ódio torna-se inacessível. Esta é uma das barreiras da comunicação mediada por computador (CMC), principalmente no que se refere aos textos de plataformas sociais como o *Youtube* ou *Twitter*. No entanto, com este tipo de trabalho de análise das interações entre utilizadores e os desencadeadores linguísticos usados pelos mesmos, avança-se para o estudo e testagem de metodologias linguísticas de análise do discurso e conversacional para encontrar as tipologias motivacionais dos discursos de ódio. Muitos dos estudos sobre o tópico desta dissertação centram-se na análise individual de cada intervenção, não olhando para o que principalmente caracteriza a CMC: o estudo das relações entre as interações dos utilizadores da internet.

As publicações dos comentários de estrutura polilocal do *Youtube* estão suficientemente conectadas entre si de modo a que seja possível constituir uma unidade de comunicação assíncrona e coerente, não sendo assim uma série de comentários desligados uns dos outros. Os responsáveis pela manutenção da rede social *Youtube* optaram por configurar o contexto eletrónico de tal forma que contornaram problemas derivados da interação colaborativa e coerente entre vários utilizadores, recorrendo a sinais visuais de gestão de turno interlocutório. A solução por parte do Youtube pode resultar assim em interações (coerentes) de até 106 intervenções de vários utilizadores para o mesmo comentário, como é caso do comentário 254 do Anexo V – Ameixoeira.

Vê-se a importância deste tópico atualmente, com o lançamento pela Comissão Europeia de um “Quadro estratégico da UE para a igualdade, a inclusão e a participação dos ciganos” (Comissão Europeia, 2020). A maioria da investigação do discurso de ódio em CMC centra-se nos sistemas de deteção automática de discurso de ódio e o seu propósito principal - a distinção entre discurso de ódio e discurso de não-ódio (ElSherief *et al.*, 2018; Nobata *et al.*, 2016). No entanto, seria importante que no futuro a investigação CMC alargasse também a sua atenção para o estudo plurilocal de outras línguas, explorando a coerência textual nas variedades contextuais presentes neste tipo de textos, com

todas as suas restrições tecnológicas e socioculturais, como é o caso, por exemplo, do estudo de Bou-Franch *et al.* (2012).

Foram encontrados alguns obstáculos à análise quantitativa principalmente no que toca à escolha da utilização do *Linguakit*, cujas limitações impediram uma análise lexicométrica detalhada e precisa do *corpus*. Podemos justificar esta dificuldade na análise lexicométrica como uma consequência das características do próprio discurso em CMC, como por exemplo a presença de “non-standard features” em virtude de a vontade dos utilizadores economizarem o esforço em digitar, simularem características de linguagem oral e expressarem-se criativamente (Herring, 2001). Uma das soluções poderia ser ou utilizar recursos que ajudam a proceder à correção ortográfica e assim facilitar o processamento eletrónico do corpus, ou proceder a uma limpeza total e manual do *corpus*, um trabalho insano e na maioria das vezes inexequível e impraticável, corrigindo todos os erros gramaticais e ortográficos, podendo, dessa forma, observar rigorosamente e com garantia de que o *LinguaKit* não iria encontrar obstáculos desse tipo e, por conseguinte, tirar conclusões mais próximas da realidade textual discursiva. No entanto, esta solução só seria viável em ambiente de investigação e não na deteção automática de discurso de ódio em plataformas digitais. Nesse panorama, seria adequado e vantajoso realizar um levantamento e análise de desencadeadores padrão, apontar todas as possibilidades ortográficas de cada um e introduzir essas mesmas possibilidades nas expressões regulares aquando da deteção automática de discurso de ódio.

Há, também, um desequilíbrio no que toca às línguas estudadas, sendo a língua inglesa a língua maioritariamente analisada e havendo uma falta de análise de discurso mediada por computador noutras línguas (incluindo a língua portuguesa). A continuação deste trabalho também se poderia aplicar na localização dos padrões linguísticos presentes nos desencadeadores de discurso de ódio noutras variáveis sociolinguísticas para além da variável sociolinguística “Roma” analisada nesta dissertação, como por exemplo género, nacionalidade, classe social, etc... A aplicação deste estudo também poderá provocar interesse e auxiliar no melhoramento da deteção automática digital dos discursos de ódio em língua portuguesa, nas redes sociais como o *Youtube*, *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, *Tik Tok*.

## Referências Bibliográficas

- Allport, G. (1979). *The Nature of Prejudice*. Perseus Books Publishing.
- Almeida, S. (2019). Racismo estrutural [Ebook] *Feminismos Plurais*, 11, 22-23. Pólen Produção Editorial LTDA. Retrieved 4 February 2021, from [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1154/o/Racismo\\_estrutural\\_%28Feminismos\\_-\\_Silvio\\_Luiz\\_de\\_Almeida.pdf?1599239696](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1154/o/Racismo_estrutural_%28Feminismos_-_Silvio_Luiz_de_Almeida.pdf?1599239696).
- Amossy, R. (2000a). El pathos o el rol de las emociones en la argumentación. Em *Semiología: cuadernillo 2: en torno al análisis de los discursos*. C.C.C Editorial Educando.
- Amossy, R. (2000b). L'argumentation dans le discours. Discours politique, littérature d'idées, fiction. Comment peut-on agir sur un public en orientant ses façons de voir, de penser.
- Amossy, R. y Pierrot, A. (2010). *Stéréotypes Et Clichés; Langues, Discours, Société*. (L. Gándara, Trad.). Eudeba (original publicado em 2001).
- Benesch, B., Ruths, D., Dillon, K. P., Saleem, H. M., & Wright, L. (2016, October). *Counterspeech on Twitter: A Field Study*. Public Safety Canada's Kanishka Project. <https://dangerousspeech.org/counterspeech-on-twitter-a-field-study/>
- Benveniste, E., & Al, E. (1989). *Problemas de linguística geral II*. Pontes.
- Bou-Franch, P., Lorenzo-Dus, N., & Blitvich, P. G. C. (2012). Social Interaction in YouTube Text-Based Polylogues: A Study of Coherence. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(4), 501–521. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2012.01579.x>
- Carvalho, P., & Silva, M. J. (2015). Sentilex-pt: principais características e potencialidades. In A. Simões, A. Barreiro, D. Santos, R. Sousa-Silva & S. E. O. Tagnin (Eds.), *Linguística, informática e tradução: mundos que se cruzam. Homenagem a Belinda Maia*. *Oslo studies in language*, 7, 425–438. <https://www.journals.uio.no/index.php/osla/article/view/1444/1341>
- Council of Europe. (s.d.). *Council of Europe's work on Hate Speech*. No Hate Speech Youth Campaign. <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/coe-work-on-hate-speech>
- Crystal (2011) *Internet Linguistics. A Student Guide*. Routledge.
- Cuñarro, M. (2019). Estereotipos. em Pereira, M. C. (Eds.), *Semiología: cuadernillo 2: en torno al análisis de los discursos*. (pp. 127-129). C.C.C Editorial Educando.
- D'Ignazio, C., & Klein, L. F. (2020). *Data Feminism (Strong Ideas)*. The MIT Press.
- Davidson, T., Warmesley, D., Macy, M. W., & Weber, I. (2017). Automated Hate Speech Detection and the Problem of Offensive Language. *CoRR*, abs/1703.04009. <http://arxiv.org/abs/1703.04009>.
- DT. (n.d.). DT. Dicionário Terminológico Para Consulta Em Linha. <https://dt.dge.mec.pt/>

ElSherief, M., Kulkarni, V., Nguyen, D., Wang, W. Y. & Belding, E. (2018) Hate lingo: A target-based linguistic analysis of hate speech in social media. In *International Conference on Web and Social Media (ICWSM)*. [arXiv:1804.04257](https://arxiv.org/abs/1804.04257)

Erjavec, K., & Kovačič, M. P. (2012). "You Don't Understand, This is a New War!" Analysis of Hate Speech in News Web Sites' Comments. *Mass Communication and Society*, 15(6), 899–920. <https://doi.org/10.1080/15205436.2011.619679>

Ernst, J., Schmitt, J., Rieger, D., Beier, A., Vorderer, P., Bente, G., Roth, H. (2017). "Hate Beneath the Counter Speech? A Qualitative Content Analysis of User Comments on YouTube Related to Counter Speech Videos". *Journal for Deradicalization* (10): 1–49. ISSN 2363-9849

European Economic and Social Committee (2020)

European Economic and Social Committee (2020). *Uma união da igualdade: plano de ação da UE contra o racismo 2020 – 2025*. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/a\\_union\\_of\\_equality\\_eu\\_action\\_plan\\_against\\_racism\\_2020\\_-2025\\_pt.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/a_union_of_equality_eu_action_plan_against_racism_2020_-2025_pt.pdf)

Fonseca, J. (1994). O lugar da pragmática na teoria e na análise linguísticas. *Máthesis n° 3 (1994)*, 35 – 42. URL: <http://hdl.handle.net/10316.2/23981>

Fortuna, P., & Nunes, S. (2018). A Survey on Automatic Detection of Hate Speech in Text. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 51, 1 – 30.

Franza, J., Fišer, D. (2019). The lexical inventory of Slovene socially unacceptable discourse on Facebook. Em C. Marinica, & J. Longhi (Eds.). *Proceedings of the 7th Conference on CMC and Social Media Corpora for the Humanities (cmccorpora19)*. 43-47. [ffhal-02292616v2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-22926-2_4)

Gamallo, P. & Garcia, M. (2017). LinguaKit: Uma ferramenta multilingue para a análise linguística e a extração de informação. *Linguamática*, 9(1), 19–28. DOI: <https://doi.org/10.21814/lm.9.1.243>

Gamallo, P., M. Garcia, C. Piñeiro, R. Martinez-Castaño & J. C. Pichel (2018). LinguaKit: A Big Data-Based Multilingual Tool for Linguistic Analysis and Information Extraction. In *2018 Fifth International Conference on Social Networks Analysis, Management and Security (SNAMS)*, 239–244. doi: [10.1109/SNAMS.2018.8554689](https://doi.org/10.1109/SNAMS.2018.8554689)

Gee, James. (1999). *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. Routledge.

Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole, & J. L. Morgan. (Eds.), *Syntax and Semantics, Vol. 3, Speech Acts* (pp. 41-58).

Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research* 6(2), 215-242. <https://doi.org/10.1515/jplr.2010.011>.

Herring, S. (1996). Computer-Mediated Communication Linguistic, social, and cross-cultural perspectives [Ebook] (p. 1). John Benjamins Publishing. Consultado em 3 de fevereiro de 2021, em <https://doi.org/10.1075/pbns.39>.

Herring, S. (2001). Computer-mediated discourse. In: D. Schiffrin, D. Tannen & H. Hamilton (Eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*, 612- 634. Blackwell Publishers

Herring, S. (2012). Discourse in web 2.0: Familiar, reconfigured, and emergent. 1-26.

Herring, S., Stein, D., & Virtanen, T. (Eds.). (2013). Pragmatics of Computer-Mediated Communication. *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. <https://doi.org/10.1515/9783110214468>

*Igualdade, inclusão e participação dos ciganos na UE*. (2020). Comissão Europeia - European Commission. [https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu\\_pt](https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu_pt)

Iriarte, A. (2004). Dicionários Codificadores. In C. M. de Sousa & R. Patrício (Eds.), *Largo Mundo Alumiado. Estudos em Homenagem a Vítor Aguiar e Silva*, 81-98. RepositoriUM: <http://hdl.handle.net/1822/3318>

Kitade, K. (2006). The Negotiation Model in Asynchronous Computer-mediated Communication (CMC): Negotiation in Task-based Email Exchanges. *CALICO Journal*, 23(2), 319-348. Consultado em 4 de fevereiro de 2021, em <http://www.jstor.org/stable/24156250>.

Liu, B. (2012) *Sentiment Analysis and Opinion Mining*. Morgan & Claypool Publishers. <https://www.cs.uic.edu/~liub/FBS/SentimentAnalysis-and-OpinionMining.pdf>

Maldita.es – Periodismo para que no te la cuelen. (2021). *Maldita.es y Fad lanzan una app para que adolescentes y jóvenes aprendan a detectar y combatir el discurso de odio - Maldita.es*. [https://maldita.es/nosotros/20210129/maldita-fad-app-adolescentes-jovenes-detectar-combatir-discurso-odio/?utm\\_source=sendinblue&utm\\_campaign=Resumen\\_de\\_la\\_Maldita\\_Semana\\_310121&utm\\_medium=email](https://maldita.es/nosotros/20210129/maldita-fad-app-adolescentes-jovenes-detectar-combatir-discurso-odio/?utm_source=sendinblue&utm_campaign=Resumen_de_la_Maldita_Semana_310121&utm_medium=email).

Marques, M. A. (2005). Debate, argumentação e organização enunciativa. *Comunicação e Sociedade*. 8. 47-62. <http://hdl.handle.net/1822/27043>

Marques, M. A. (2007). Discordar no Parlamento: estratégias de argumentação. *Revista galega de filoloxía*, 8, 99-124.

Marques, M. A. (2018). Enunciação e referenciação. Os discursos de celebração de Abril. *REDIS: Revista de Estudos do Discurso* 7, 122 – 143.

Marques, M. A., & Duarte, I. M. (2019). Formas de tratamento e preservação da face em interações verbais online. *Revista Da Associação Portuguesa de Linguística*, 5, 236–249. <https://doi.org/10.26334/2183-9077/rapln5ano2019a17>

Mathew, Binny & Saha, Punyajoy & Tharad, Hardik & Rajgaria, Subham & Singhania, Prajwal & Maity, Suman & Goyal, Pawan & Mukherjee, Animesh. (2019). Thou Shalt Not Hate: Countering Online Hate Speech. *International AAAI Conference on Web and Social Media (ICWSM)*. DOI:[10.13140/RG.2.2.31128.85765](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31128.85765)

Muñoz, J., & Capponi, P. (2018). LOS DISCURSOS INTIMIDATORIOS: ¿DE DÓNDE VIENEN Y ADÓNDE VAN?. *Fragmentum, 0(50)*, 9-17. doi: <https://doi.org/10.5902/2179219431701>.

NETLANG (n. d). Netlang Project. The Language of Cyberbullying: Forms and Mechanisms of Online Prejudice and Discrimination in Annotated Comparable Corpora of Portuguese and English (PTDC/LLT-LIN/29304/2017). Consultado em 10 de janeiro, 2021, em <https://sites.google.com/site/projectnetlang/introduction>

Nobata, C., Tetreault, J.R., Thomas, A.O., Mehdad, Y., & Chang, Y. (2016). Abusive Language Detection in Online User Content. *Proceedings of the 25th International Conference on World Wide Web*.

Pathor de Maiti, K., Fišer, D., Ljubešić, N. (2019). How haters write: analysis of nonstandard language in *online* hate speech. In C. Marinica, & J. Longhi (Eds.). *Proceedings of the 7<sup>th</sup> Conference on CMC and Social Media Corpora for the Humanities (cmccorpora19)*. 37-42. [ffhal-02292616v2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-22926-1_2).

Pereira, M. C. (2019). Análisis del discurso. *Semiología: cuadernillo 2: en torno al análisis de los discursos*. C.C.C Editorial Educando.

Pérez Lema, X. (2020). *Quando Grupos Vulneráveis São Feridos. A figura jurídica dos crimes de ódio*. Através Editora

Porto Editora – preconceito no Dicionário infopédia da Língua Portuguesa [em linha]. Porto: Porto Editora. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/preconceito>

PRIBERAM, Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. <https://dicionario.priberam.org/ciganar>

Ramos, Y. F. (2001) *Ciberpragmática. El Uso del lenguaje en Internet*. Ariel.

Ramos, Y. F. (2010). *Ciberpragmática 2.0: Nuevos usos del lenguaje en Internet* (1st ed.). Editorial Ariel.

Ramos, Y. F. (2011). *Cyberpragmatics Internet-mediated communication in context*. John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/pbns.213>

Rodrigues, S. (2008). A estrutura dialogal da polémica: aspectos configuracionais. *Estudos Linguísticos*, 273-283. <https://clunl.fcsh.unl.pt/wp-content/uploads/sites/12/2018/02/sonia-rodrigues.pdf>

Santos, E. D. S., Calil, E., Pereira, L. L., & Coimbra, R. L. (2018). Diversidade e densidade lexical em textos escritos por alunos recém-alfabetizados: um estudo descritivo de produções individuais e em díades. *Calidoscópico, 16(1)*. <https://doi.org/10.4013/cld.2018.161.03>

Sellars, A. (2016). Defining Hate Speech. *SSRN Electronic Journal*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.2882244>

Tontodimamma, A., Nissi, E., Sarra, A., & Fontanella, L. (2021). Thirty years of research into hate speech: topics of interest and their evolution. *Scientometrics*, *126*(1), 157–179.  
<https://doi.org/10.1007/s11192-020-03737-6>

Ulla, J. (2018). LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y DISCURSO DEL ODIO. *Fragmentum*, *0*(50), 139-161. doi:  
<https://doi.org/10.5902/2179219428863>.

Ullmann, S., & Tomalin, M. (2020). Quarantining *online* hate speech: technical and ethical perspectives. *Ethics and Information Technology*, *22*(1), 69–80. <https://doi.org/10.1007/s10676-019-09516-z>

van Dijk, Teun A. (1996). Discourse, Cognition and Society. *Discourse & Society*, Vol. 7, 1: pp. 5 -6.  
<https://doi.org/10.1177/0957926596007001001>

Wickham, H. (2014). Tidy Data. *Journal of Statistical Software*, *59*(10).  
<https://doi.org/10.18637/jss.v059.i10>

Wilson, D. & Sperber, D. (2004). Relevance Theory In: In Horn, L.R. & Ward, G. (Eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*, 607-632. Blackwell Publishers. [http://www.dan.sperber.fr/wp-content/uploads/2004\\_wilson\\_relevance-theory.pdf](http://www.dan.sperber.fr/wp-content/uploads/2004_wilson_relevance-theory.pdf)

Xavier, M. F. e Mateus, M. H. (orgs.) 1992. *Dicionário de Termos Linguísticos*, Volume II. Cosmos.

Youtube (2017). Hate speech. <https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=en>

Youtube (s.d.). *How does YouTube protect the community from hate and harassment?*  
[https://www.youtube.com/intl/en\\_us/howyoutubeworks/our-commitments/standing-up-to-hate/](https://www.youtube.com/intl/en_us/howyoutubeworks/our-commitments/standing-up-to-hate/)

Yus, F. (2010) *Ciberpragmática 2.0: Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Ariel.

## ANEXOS

Os ficheiros txt (*corpora*) e folhas de cálculo utilizados no âmbito desta dissertação podem ser encontrados no seguinte repositório:

Iriarte, Ana, 2022, "O discurso de ódio em comunicação mediada por computador. Detecção e identificação de marcadores textuais. - Anexos", <https://doi.org/10.34622/datarepositorium/WEY9V2>,  
Repositório de Dados da Universidade do Minho

### **Anexo I**

Nome do ficheiro: Anexo I - lemas.xlsx

Descrição: lista de todos os lemas retirados do *corpus*

### **Anexo II**

Nome do ficheiro: Anexo II – lemas\_100\_nomes\_adj

Descrição: lista dos 100 nomes e adjetivos mais frequentes do *corpus*

### **Anexo III**

Nome do ficheiro: Anexo III – lemas\_100\_verbos\_e\_deverb

Descrição: lista dos 100 verbos e deverbais mais frequentes do *corpus*

### **Anexo IV**

Nome do ficheiro: Anexo IV - Almeirim.txt

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Almeirim - Este concelho não é para ciganos”

### **Anexo V**

Nome do ficheiro: Anexo V - Ameixoeira.txt

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Zézinho só estava a fazer uma ganza, levou na boca (Ameixoeira)”

### **Anexo VI**

Nome do ficheiro: Anexo VI - Bairro\_SJoao

Descrição: Comentários retirados do vídeo “bairro sao joao de deus...tarrafal”

### **Anexo VII**

Nome do ficheiro: Anexo VII - Ciganos\_Lumiar

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Racismo de ciganos no Lumiar”

### **Anexo VIII**

Nome do ficheiro: Anexo VIII - CMTV\_Lisboa

Descrição: Comentários retirados do vídeo “CMTV mostra vídeos do tiroteio em Lisboa”

### **Anexo IX**

Nome do ficheiro: Anexo IX - Criança\_Retirada

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Mais uma criança retirada a família de etnia cigana”

### **Anexo X**

Nome do ficheiro: Anexo X - Desacatos

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Desacatos entre CIGANOS e PRETOS 2010 08 28”

### **Anexo XI**

Nome do ficheiro: Anexo XI - Executados\_Soledade

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Dois ciganos são executados na porta de casa no bairro Soledade - BALANÇO GERAL”

### **Anexo XII**

Nome do ficheiro: Anexo XII - Impedida\_Restaurante

Descrição: Comentários retirados do vídeo “FAMÍLIA CIGANA IMPEDIDA DE JANTAR NUM RESTAURANTE”

### **Anexo XIII**

Nome do ficheiro: Anexo XIII - Racismo\_Cristina

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Racismo cigano na você na TV quintino Aires rassita cristina ferreira racista”

#### **Anexo XIV**

Nome do ficheiro: Anexo XIV - Racismo\_SIC

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Racismo ao vivo em plena televisão portuguesa SIC”

#### **Anexo XV**

Nome do ficheiro: Anexo XV - Sergio\_MariaLeal

Descrição: Comentários retirados do vídeo “Sérgio Henriques Responde a Acusações de Maria Leal (Ex Namorada) no Manhã CMTV 04.01.2017”

#### **Anexo XVI**

Nome do ficheiro: Anexo XVI - Ventura

Descrição: Comentários retirados do vídeo “André Ventura visita Quinta da Fonte e ignora os ciganos...”