



## **Cabo de Guerra Verbal e Moral: um estudo do uso de categorias como ofensa no ambiente virtual**

### *Verbal and Moral Tug of War: a study of the use of categories as offense in the virtual environment*

Maria do Carmo Leite de Oliveira

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro / Brasil

mcleitedeoliveira@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0003-3905-8309>

Carolina Valente

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro / Brasil

carolvalente8@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0002-5879-2771>

Rony Ron-Ren

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro / Brasil

ronyronren@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0001-8228-3777>

**Resumo:** Uma questão que vem sendo destacada na mídia impressa e nas mídias sociais são os chamados “novos palavrões”, isto é, o uso de categorias identitárias de natureza ideológica e política como formas de xingamento. Neste trabalho, contemplamos o fenômeno da categorização e sua relação com a sequencialidade e a moralidade, no processo de ressignificação dessas categorias. À luz de uma abordagem que integra os estudos sobre categorização de pertença (SACKS, 1995) aos estudos da organização da conversa (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), analisamos reportagens sobre ações policiais no Rio de Janeiro, publicadas em um jornal digital, hospedado no YouTube, e os comentários produzidos pelos usuários sobre essas matérias. O objetivo

do artigo é o de investigar como os participantes (Jornal e usuários) se orientam, em suas postagens, para o trabalho de categorização ao exibirem e negociarem seus entendimentos do que está sendo dito/feito turno a turno. Os resultados revelam que a natureza controversa do tema e algumas das possibilidades (HUTCHBY, 2001) da ferramenta funcionam como dispositivos para a construção de um cabo de guerra verbal e moral entre os que se afiliam e os que se desafiam à posição do Jornal. Os resultados apontam também para a influência do design do formato da postagem inicial do canal para a reafirmação das posições ideológicas e políticas dos membros de cada lado, o que repercute no ambiente de hostilidade observado nas conversas paralelas entre os usuários. Dado o ambiente polarizado, os participantes ressignificam categorias atribuídas ao outro, vinculando-as a predicados moralmente desaprovados.

**Palavras-chave:** *youTube*; categorização de pertença; organização da conversa; moralidade; polarização; prática policial.

**Abstract:** An issue that has been highlighted in print and social media are the so-called “new swear words”, that is, the use of identity categories of an ideological and political nature as forms of insults. In this work, we contemplate the phenomenon of categorization and its relationship with sequentiality and morality, in the process of reframing these categories. In the light of an approach that integrates studies on membership categorization (SACKS, 1995) with studies of the organization of conversation (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), we analyzed reports from a digital newspaper, hosted on YouTube, about police actions in the state of Rio de Janeiro, and the comments that the article elicits from channel users. The objective of the article is to investigate how the participants (channel and users) orient themselves, in their posts, to the categorization work when displaying and negotiating their understandings of what is being said/done turn by turn. The results reveal that the controversial nature of the topic and some of the tool’s affordances (HUTCHBY, 2001) work as devices for the construction of a verbal and moral tug of war between those who affiliate and those who are defiled in the channel’s position. The results also point to the influence of the design of the initial post format of the channel for the reaffirmation of the ideological and political positions of the members on each side, which has an impact on the hostile environment observed in parallel conversations between users. Given the polarized environment, the participants redefine categories attributed to the other, linking them to morally disapproved predicates.

**Keywords:** *youTube*; membership categorization; conversation organization; morality; polarization; police practice.

Recebido em 21 de abril de 2020

Aceito em 06 de junho de 2020

## 1 Introdução

A violência verbal já foi considerada um marco de transição entre a barbárie e a civilização. De acordo com Freud (2017), o processo civilizatório se inicia quando o ser humano recorre a um palavrão, e não à violência física, para atacar o “inimigo”. No entanto, a explosão desse tipo de violência, na chamada “Era da Incivilidade” (PHILLIPS; STUART, 2018), veio colocar sob suspeita a própria noção de civilização. São muitos os contextos de conflito em que, por diferentes motivos, fica em suspenso o princípio da preservação da face que, segundo Goffman (1967), é condição para a construção de uma coexistência agradável e pacífica entre indivíduos na sociedade.

No Brasil, um dos contextos de conflito que levou à polarização e, conseqüentemente, ao crescimento da violência verbal foi o das eleições presidenciais de 2014 e 2018. Cada um desses eventos contribuiu para dividir o país entre os extremos do espectro político. A disputa entre partidos tidos como de direita e outros tidos como de esquerda fomentou a guerra do “Nós” contra “Eles”. O clima de hostilidade, decorrente da intolerância à diversidade de crenças e valores, estimulou a violência verbal tanto na esfera pública, quanto na esfera privada.

Um dos ambientes que se mostrou propício à proliferação de ofensas foi o virtual. Segundo Zizek (2008), a internet possibilitou uma superproximidade entre os indivíduos. Com isso, mundos internos, protegidos no ambiente *offline*, passaram a ser compartilhados no mundo *online*, desintegrando a parede simbólica de proteção da civilização. Pesquisas sobre discussões inflamadas em redes sociais vêm apontando também a influência da natureza controversa do assunto, do *layout* técnico da ferramenta e da percepção dos usuários sobre o seu funcionamento (HOUSLEY *et al.*, 2002; LIN; TIAN, 2018; TAGG *et al.*, 2017)

Estudos sobre o comportamento hostil ou rude no mundo *off-line* de têm sido examinados à luz da teoria da polidez, tendo especialmente como base o modelo de Brown e Levinson (1987), como ilustra o trabalho pioneiro de Culpeper (1996), sobre estratégias de impolidez. O mesmo ocorre nos estudos que contemplam esse tipo de comportamento no ambiente virtual. De acordo com Xie (2018), as pesquisas sobre o comportamento impolido têm sido feitas a partir de revisitações e revisões dos chamados modelos clássicos e pós-modernos sobre polidez (XIE, 2018). Estudos recentes como os de Arendholz (2013), Garcés-Conejos

Blitvich (2010), Hardaker, (2010) e Balocco e Shepherd (2017) ilustram essa tendência.

Aqui estamos propondo uma outra direção. O fato de categorias ideológicas e políticas virem sendo tratadas na mídia como os “novos palavrões”,<sup>1</sup> isto é, como insultos, despertou nosso interesse em examinar como descrições de pessoas, coletividades e eventos levam à inferência de categorias e como o trabalho de categorização é utilizado para realizar ofensas em postagens publicadas no canal A Nova Democracia – AND. O critério de seleção do Jornal deveu-se, em primeiro lugar, ao tema. O canal escolhido tem uma seção dedicada ao compartilhamento de vídeos, em que se destacam os registros da ação policial em comunidades e eventos. A prática policial tem sido objeto de estudo em pesquisas desenvolvidas desde 2015 pelos membros do grupo de pesquisa Discurso, Interação e Prática Profissional – DIPP, do qual as autoras e o autor fazem parte. Outra integrante do grupo analisou, em sua tese de doutorado, o flagrante de uma prática policial registrada em vídeo por um morador de comunidade (DINUCCI, 2018).

A abordagem analítica aqui proposta contempla o fenômeno da categorização e sua relação com sequencialidade e moralidade. Os dados fazem parte de um corpus maior, coletado por Oliveira (2016), para sua tese de doutorado (em andamento), sobre batalhas epistêmicas, na seção de comentários, do mesmo Jornal. Para manter o sigilo, não foi utilizado o recurso de *print screen*,<sup>2</sup> e os avatares (figuras usadas no perfil) e nomes (e pseudônimos) dos usuários também foram modificados. A transcrição dos dados foi fiel ao texto original dos usuários.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Alguns exemplos de referências quanto ao uso da expressão “novos palavrões” na mídia: Disponível em: <https://www.brasil247.com/midia/sakamoto-comunista-virou-um-xingamento-vazio-chegara-a-vez-de-democracia> Acesso em: 27 jun. 2020; Disponível em: <https://www.facebook.com/miguellucena.net/videos/660585398080872/> Acesso em: 27 jun. 2020; Disponível em: <https://rbispo77.jusbrasil.com.br/artigos/626165668/chamar-uma-pessoa-de-fascista-ou-comunista-e-crime> Acesso em: 27 jun. 2020.

<sup>2</sup> O *print screen* é uma tecla comum nos teclados de computador. Quando a tecla é pressionada, captura em forma de imagem tudo o que está presente na tela e copia para a Área de Transferência.

<sup>3</sup> Como o material postado pode a qualquer momento ser indisponibilizado para acesso público pelo canal, estamos preservando uma cópia de segurança do conteúdo das postagens pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos sob a guarda dos autores deste artigo.

Neste trabalho, propomos examinar como os participantes se orientam para o trabalho de categorização, ao exibirem e negociarem seus entendimentos do que está sendo dito turno a turno,<sup>4</sup> e como os predicados associados às categorias invocadas podem ser utilizados metodicamente na realização de ações ofensivas.

Na próxima seção, discutimos o conceito de Categorização de Pertença e sua relação com a organização interacional da fala-em-interação, bem como os desafios que nosso tipo de dado nos apresenta. Em seguida, discorreremos sobre o modo como os discursos sobre atuação policial e direitos humanos, bem como o design técnico do canal com seu sistema de comentários contribuem para os processos de categorização que atuam na construção do cabo de guerra verbal e moral no ambiente virtual. Nas seções seguintes, analisamos diversos excertos, descrevendo as práticas de categorização utilizadas pelo Jornal e comentaristas.

## **2 Abordagem teórico-metodológica**

Usando a observação como base para teorizar, chamou a atenção do sociólogo americano Harvey Sacks (1984a) o fato de as pessoas buscarem informações sobre o outro a partir da identificação das categorias a que esse outro pertence, como ocupação, religião, etnia, raça etc. A partir dessa observação, Sacks iniciou, nos anos 1960, o desenvolvimento de uma pesquisa sobre o modo como os membros sociais alcançam, usam e se orientam para categorias ao realizarem as ações sociais (FITZGERALD; AU-YEUNG, 2019). Deriva de sua teoria, uma abordagem sociológica de natureza qualitativa, denominada Análise de Categorização de Pertença – ACP.

Segundo Silverman (1998), uma formulação inicial da noção de categoria foi apresentada por Sacks (1984b), em uma palestra, realizada no outono de 1964/primavera de 1965, poucos anos após o assassinato do Presidente Kennedy. À época, muitas pessoas, em busca do significado daquele evento, faziam perguntas invocando categorias: Foi um de nós Republicanos de direita? Foi um de nós negros? Foi um judeu?”. Conclui

---

<sup>4</sup> Usamos o termo “turno” para nos referirmos a vez que cada usuário faz uma postagem para realizar uma ação em primeira ou segunda posição de um par adjacente nos referindo a vez do usuário de falar por via da escrita com seu interlocutor ou interlocutores.

Sacks que um estoque de conhecimentos culturais e de normas sociais de senso comum levam as pessoas a atrelar a uma determinada categoria atividades presumidas.

Para mostrar como categorias são utilizadas como recursos interpretativos, Sacks (1984a) traz o famoso exemplo “X chorou e Y pegou-o/a no colo”, uma elocução retirada de uma história contada por uma criança. Para demonstrar como construímos o sentido da história, os referentes das ações são apagados e, sem excluir outras possibilidades de interpretação, o autor afirma que, diante dessa elocução, qualquer pessoa razoavelmente competente poderia imediatamente supor que X se refere a bebê, e Y à mãe (ao menos, entendemos que isso se aplica à maior parte da cultura ocidental).

Em um tutorial sobre Categorização de Pertença, Schegloff (2007, p. 469), esclarece:

Categorizações de pertença são o que Sacks denominou “ricas em inferência”. Elas são o estoque de conhecimentos de senso comum que pessoas comuns – ou seja TODOS em sua capacidade de pessoas comuns – possuem sobre como são as pessoas, como se comportam etc. Esse conhecimento é armazenado e acessado por referência a categorias de membro/pessoa.<sup>5</sup>

Já o conceito de Dispositivo de Categorização de Pertença (DCP) se refere a uma coleção de categorias cuja aplicação está relacionada a um conjunto de regras pré-descritas por (SACKS, 1971, 1972). Com base nesse dispositivo, as categorias “bebê” e “mãe” são vistas como pertencentes à coleção “família”, que tem, como propriedade, a organização duplicativa. De acordo com essa máxima, os membros dessa coleção são pertencentes a uma mesma unidade, o que explica porque, no famoso exemplo de Sacks, as pessoas inferem que Y não é só uma mãe, mas é a mãe daquele/a bebê.

A relação entre categorias e atividades não é tomada, porém, como fixa. Como já apontava o autor, um membro de uma categoria

---

<sup>5</sup> “The membership categories we are talking about are what Sacks termed ‘*inference-rich*’. They are the store house and the filing system for the common-sense knowledge that ordinary people – that means ALL people in their capacity as ordinary people – have about what people are like, how they behave, etc. This knowledge is stored and accessed by reference to categories of member/person”. (SCHEGLOFF, 2007, p. 469)

pode não se ver representado apropriadamente pelo conjunto de inferências feitas sobre essa categoria. Do mesmo modo, um incumbente de uma categoria pode não corresponder ao que que é conhecido sobre essa categoria. No entanto, nesses casos, as pessoas não revisam esse conhecimento de senso comum, mas veem aquela pessoa como uma exceção, ou um membro defeituoso (SCHEGLOFF, 2007).<sup>6</sup> Em sua pesquisa sobre a prática policial em comunidades cariocas, Valente (2016) observou que policiais que exibiam comportamentos discrepantes em relação aos conhecimentos de senso comum sobre a sua categoria eram recategorizados pelos moradores da comunidade como bandidos. Dentre as atividades policiais citadas como vinculadas a de bandidos, estão a de abordar moradores da comunidade em locais sem câmeras de vigilância, para extorquir dinheiro em caso de irregularidades do veículo ou da documentação do motorista. Outro exemplo citado foi a de causar danos ao bem alheio, como rasgar com uma faca, durante a noite, o assento da moto de um morador ou de humilhar moradores em situação de abordagem.

Ron-Ren (2017), por sua vez, realizou pesquisa com policiais militares que atuavam em programas sociais no contexto das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs). A análise apontou para um esforço dos policiais entrevistados em se construírem como profissionais incumbentes da categoria “policial”, mas com atributos diferentes daqueles atrelados pelo senso comum à categoria. Ações como utilizar a arma e fazer uso da força discriminadamente foram criticadas pelos entrevistados, que advogavam práticas profissionais mais técnicas e humanas. Por outro lado, estes mesmos policiais “não tradicionais” relatavam que eram estigmatizados por seus pares, que reduziam as ações sociais realizadas a “abraçar filho de bandido” e “entregar cesta básica”. Em última instância, os policiais entrevistados eram lidos como não-policiais, justamente por serem vistos como membros defeituosos por seus colegas.

Watson (1983) vai mais além e mostra que as categorias não estão ligadas apenas a ações, mas também a conhecimentos, crenças, valores, direitos, deveres, dentre outros. De acordo com Reynolds e Fitzgerald

---

<sup>6</sup> “If an ostensible member of a category appears to contravene what is ‘known’ about members of the category, then people do not revise that knowledge, but see the person as ‘an exception’, ‘different,’ or even a defective member of the category”. (SCHEGLOFF, 2007, p. 469)

(2015, p. 100), foi, com base na pesquisa de Watson, que a pesquisa em ACP tem procurado examinar o modo como a relação categoria/predicados pode estar entrelaçada com a ordem moral (JAYYUSI, 2015, 1991). Predicados associados a uma categoria, como comportamentos, ações, ideias e opiniões, são tomados normativamente como aprovados.

Numa proposta de questionar a noção de normatividade, Reynolds e Fitzgerald (2015) se propõem a examinar como participantes de debates públicos orais veiculados em mídias sociais se orientam para três tipos de relação entre categorias e predicados de categorias. Para isso, utilizam um método caracterizado por Reynolds (2011, 2013) como o de “incitar o que é contestável”.<sup>7</sup> Embora o método descrito não se aplique ao tipo de dado que estamos analisando, ele fornece conceitos-chave envolvidos no uso da categorização para realização de ações ofensivas. São eles: a identificação do ponto contestável, pré-requisito para a formação do par adjacente (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), avaliação-concordância/ discordância, a identificação do alvo, isto é, da pessoa que está sendo contestada, e do contestado, aquele que reage à contestação.

Apesar de assumirmos com Watson (1978) que sequência e categorização são duas faces da interação, nem sempre é tarefa fácil utilizar conceitos relacionados à organização da conversa a interações que não são face-a-face e que não são realizadas na modalidade oral. No ambiente em estudo, por exemplo, é comum uma postagem não ser endereçada a um usuário específico, ainda que seja possível fazê-lo a partir de uma marcação explícita.<sup>8</sup> Outro aspecto que deve ser problematizado diz respeito ao princípio da relevância condicional (SCHEGLOFF, 1968). A primeira parte de um par adjacente torna a segunda parte condicionalmente relevante. Logo ações responsivas subsequentes devem ser realizadas pelo outro participante, sob pena de sanções morais se elas não forem feitas. No ambiente virtual em exame, porém, a ação social realizada numa postagem pode não gerar ações responsivas, o que não vai implicar sanções morais. Do mesmo modo, a noção de adjacência pode ser também problematizada numa perspectiva

---

<sup>7</sup> Do inglês “enticing a challengeable”.

<sup>8</sup> A marcação explícita é feita quando um usuário responde ao outro e escolhe deixar o nome de seu interlocutor (+nome ou, atualmente, @nome) em evidência no início da mensagem. Essa marcação não é obrigatória. A plataforma oferece a opção no momento em que o usuário inicia sua resposta e este escolhe usá-la ou não.



temporal. No ambiente virtual, a segunda parte do par adjacente pode ser realizada meses ou anos após a sua primeira parte.

Apesar dos desafios apresentados, estamos adotando aqui a abordagem de Housley e Fitzgerald (2002), que propõem a integração da Etnometodologia à teoria de Sacks sobre a organização da conversa. Como bem justificam os autores, além dos ganhos analíticos, a integração dessas abordagens provê um meio de se explorar interação e discurso além do dualismo macro-micro. Como destacam Housley e Fitzgerald (2015, p. 3), a preocupação de Sacks com as práticas de categorização “representa uma mudança para um nível muito mais fino de granularidade que torna visível a relação entre moralidade, ação prática e organização social da vida social cotidiana através de práticas linguísticas e circulação e recepção do uso de textos.” Nessa linha, o estudo aqui proposto busca examinar como a vida social e as relações sociais são constituídas e organizadas por meio das práticas linguísticas envolvidas na realização das ações na interação virtual analisada. Em outras palavras, analisar interações virtuais e práticas de categorização nos permite descrever como discursos circulantes sobre polarização político ideológica são utilizados e, ao mesmo tempo, localmente (re)construídos por cada um dos usuários a cada troca de mensagem que realizam.

### 3 Dispositivos inflamáveis

O canal Jornal A Nova Democracia – AND (2008) se hospeda na plataforma digital *YouTube* e tem como missão:

construir e emancipar a imprensa democrática e popular, estreitando o contato com as massas, divulgando suas demandas, suas lutas, os crimes do Estado contra o povo e auxiliando assim na ampliação dos movimentos populares. AND têm obtido destaque nas coberturas jornalísticas das manifestações, da militarização de favelas e das remoções de bairros pobres no Rio de Janeiro. Não leia, não leia, jornais da burguesia. Leia o jornal A Nova Democracia. (A NOVA DEMOCRACIA, 2008).

Em conformidade com essa proposta, um dos temas tratados na editoria nacional do jornal são os “crimes contra o povo”. Ali são compartilhados vídeos que registram ações da polícia em comunidades e eventos, comentados pelo jornal sob o ângulo da seletividade das vítimas (os vulneráveis), do desrespeito aos direitos humanos e do uso abusivo

da força pela polícia sem justificativa. Derivam dessa postagem inicial comentários dirigidos ao Jornal ou a outro usuário que, em função da visão de segurança pública defendida, é visto como membro do grupo tido como de esquerda (porque se afilia à posição do Jornal) ou do grupo tido como de direita (porque se desafia da posição do Jornal). Com base nessa atribuição categorial, os usuários constroem também, nas conversas paralelas, um cabo de guerra – verbal e moral – em que, de um lado, estão os membros do grupo do “Nós” (os que compartilham as crenças e valores do Jornal) e, do outro, os membros do grupo do “Eles” (os que se opõem as essas crenças). Ações de avaliação, concordância e discordância sobre a prática policial apontam para a relação controversa entre segurança pública x direitos humanos.

Em seus estudos sobre o processo de categorização, Sacks (1974) percebeu que uma das formas em que pessoas se categorizam é através da observação das atividades que realizam, o que chamou de máxima do observador.<sup>9</sup> Segundo o autor, muitas vezes, participantes (em interação ou não) são categorizados com base nas atividades que realizam. Em outras palavras, ao observarmos atividades que estão atreladas a uma determinada categoria sendo realizadas por um membro que pode ser categorizado como pertencente a tal categoria, assim o fazemos. Em nossa pesquisa, entendemos que não só atividades, mas também conhecimentos, crenças, valores, atributos, direitos e deveres (WATSON, 1983) que são observados servem como base para inferência de categorias às quais os participantes podem se orientar ao interagirem.

No contexto aqui em exame, é a partir das diferentes e diversas demonstrações de entendimento sobre segurança pública e sua relação com os direitos humanos que emergem categorizações que ligam não só os usuários que comentam as postagens, mas também as pessoas presentes no vídeo sobre quem eles falam a categorias pertencentes à coleção “posição político-ideológica”. Embora a máxima do observador (SACKS, 1974) nos ajude a entender como membros são categorizados a partir das atividades que realizam, é importante também ressaltar que diferentes “observadores” podem acessar diferentes estoques de senso comum e, assim, categorizar um mesmo membro realizando uma mesma atividade de formas diferentes. Isso nos ajuda a entender como o “cabo de guerra” é construído nesses espaços, em especial quando se trata de

---

<sup>9</sup> “Viewer’s maxim” (SACKS, 1974.)

temas controversos, como a segurança pública, que, necessariamente, envolve discussões relacionadas ao papel da polícia e sua atuação em nossa sociedade.

Como o estoque de conhecimentos de senso comum não é estático, os entendimentos sobre a categoria policial – foco das matérias e das discussões – foram, especialmente, sensíveis a dois momentos sociopolíticos pelos quais a sociedade brasileira passou: o da ditadura e o da redemocratização do país.

Em uma revisão atualizada do campo dos estudos policiais nas ciências sociais, Muniz *et al.* (2018) afirmam que a prática policial não ocupou o lugar de protagonista nos estudos pioneiros sobre violência no país. Com base em estudo anterior (MUNIZ, 1999), a autora reitera que “parecia suficiente, para a compreensão da violência e do crime, tratar a polícia como uma abstração genérica, cuja explicação estava fora dela, em outro ente também abstrato e desencarnado, chamado Estado” (MUNIZ; CARUSO; FREITAS, 2018, p. 151). Nessa posição, a agência do Estado sobressai à da polícia, vista como aparelho repressivo dessa instituição. A crença de que um “inimigo” – o comunismo – ameaçava a ordem social levou uma parte da sociedade ou a ignorar os métodos de controle social utilizados pela polícia ou a justificá-los em nome da preservação da segurança individual e da ordem pública. A polícia foi entendida por muitos, nessa época, como garantia de segurança, de ordem, da lei em favor da sociedade.

Ainda segundo Muniz *et al.* (2018), foi no contexto sociopolítico das décadas de 1980 e 1990 que a produção bibliográfica dos estudos policiais cresceu quantitativa e qualitativamente. Com o aumento da criminalidade urbana, a redemocratização do país e o conseqüente avanço da cidadania, o repertório temático dos estudos policiais ampliou-se. Entre os temas, destacamos, para os objetivos deste trabalho, a inclusão do tópico segurança pública e do tema “lei e ordem x direitos humanos”, identificado por Adorno (2001 *apud* MUNIZ *et al.*, 2018).

De acordo com Nucci (2016), os espaços dessa controvérsia vão além das conversas cotidianas, pois se manifestam também na prática do Direito, ainda que sob outra nomenclatura. Segundo o autor, tanto os integrantes do Poder Judiciário, como operadores do Direito, avaliam Câmaras e Turmas “como rigorosas (em tese, as que defendem a segurança pública) e liberais (em tese, as que prezam os direitos humanos)” (NUCCI, 2016, p. 11). Acrescenta ainda o autor que juízes

são categorizados ou como defensores dos direitos humanos ou como adeptos intransigentes da segurança pública (NUCCI, 2016). E conclui:

A visão captada pelo advogado, pelo promotor, pelo delegado, pelo defensor público ou dativo leva a uma análise distorcida do assunto, pois dá a entender que o juiz dos direitos humanos pouco se importa com a segurança pública, bem como o magistrado, que preza a ordem pública, não se vincula aos preceitos humanistas. O equívoco sempre pareceu evidente, pois são os abusos trazidos pela lamentável radicalização de qualquer tema os verdadeiros culpados. (NUCCI, 2016, p. 11)

Em obra que fomenta o debate sobre a relação controversa entre segurança pública e direitos humanos num Estado Democrático de Direito, Nucci (2016, p. 10) pergunta: “Afim, os direitos humanos impedem a almejada segurança pública? Ambos se excluem? Ou se completam?”.

De acordo com Nunes (2020), o dissenso sobre o tema pode ser entendido como sintoma e instrumento da polarização. De fato, é o que se observa nas postagens analisadas. Tanto o AND quanto os usuários entendem a postura de seus oponentes como radicais, o que se torna um pretexto para ações responsivas radicalizadas também. Nesse contexto, cada lado apenas reafirma suas crenças, o que encoraja trocas interacionais de natureza antagônica (HOUSLEY *et al.*, 2017), marcadas pela violência verbal e moral.

Além do conteúdo, outro fator que potencializou a guerra do “Nós” contra “Eles” foi o que Lin e Tian (2018) denominaram o *layout* ou o design técnico do canal. Com base em uma pesquisa sobre o modo como os participantes se engajam num debate público na rede social *Weibo* (um equivalente chinês do *Twitter*), os autores observaram que o fato de a comunicação estar restrita ao texto escrito e de haver a possibilidade de interações simultâneas com múltiplas audiências – desconhecidas e separadas no tempo no espaço – contribuiu para que alguns usuários se sentissem confusos em relação ao contexto em que interagem e ao público a que se dirigem.

No caso do AND, o acesso ao canal pode ter sido resultado de um processo de busca sobre o tópico prática policial. No entanto, muitos dos usuários podem desconhecer a linha editorial do Jornal, uma vez que ela não é apresentada na mesma página em que os vídeos

são compartilhados. O usuário pode inferir pelo título dado ao vídeo e matéria produzida pelo Jornal, que o público-alvo do AND são pessoas e grupos que compartilham das mesmas avaliações ali expressas. Esse mal-entendido pode ser desfeito quando os usuários percebem que diferentes públicos participam da seção de comentários. Mas podem também supor que o Jornal ativa o mecanismo oferecido pela ferramenta para reter as mensagens para análise antes de publicá-las, o que não era uma prática pelos menos no período analisado.

Nos dados aqui analisados, apresentamos evidências de tipos de confusões que contribuíram também para a tensão interpessoal e para o trabalho de categorização como recurso ofensivo.<sup>10</sup> Uma delas diz respeito ao contexto interacional, ao entendimento do que está acontecendo na seção de comentários:

#### EXCERTO 1

Título do vídeo: RJ: Flagrante de policiais aterrorizando manifestantes e censurando a imprensa democrática

Data da postagem: 18 de jul. de 2013

Link: [https://www.youtube.com/watch?v=rp0\\_1122PrQ](https://www.youtube.com/watch?v=rp0_1122PrQ)

Descrição do vídeo: Jornal A Nova Democracia - Na noite da última quarta-feira, milhares de pessoas fizeram um protesto no acesso à rua onde mora o governador do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral Filho. Os manifestantes denunciaram a corrupção na gestão Cabral, o derrame do dinheiro público, as remoções de bairros pobres por conta dos megaeventos, o extermínio da juventude nas favelas e o ataque aos povos indígenas.

Os manifestantes caminharam pelas ruas do Leblon, um dos bairros mais caros do mundo. A poucos metros da casa de Cabral, PMs não hesitarão [sic] em atacar. Mas como tem acontecido repetidas vezes, as massas resistiram bravamente e enfrentaram as tropas de repressão do Estado fascista.

---

<sup>10</sup> Como informado na introdução, para manter o sigilo, não foi utilizado o recurso de *print screen*, e os avatares (figuras usadas no perfil) e nomes (e pseudônimos) dos usuários também foram modificados. A transcrição dos dados foi fiel ao texto original dos usuários.

01 Júlio O problema dos manifestantes é que eles são  
 02 iguais os ativistas gay se vc não estiver com  
 03 eles estará contra eles. Respondendo sua pergunta  
 04 "Porque a Fm não prende os bandidos dentro e fora  
 05 das manifestações ao invés de abusar do poder e  
 06 da força?" simples a pm ã é louca de entrar nas  
 07 manifestações se eles entrarem lá dentro eles  
 08 MORREM simples assim alguém pode enfiar uma faca  
 09 ou estilete neles por isso ã entram  
 10 Tadeu Não brinca hahahaha  
 11 Bianca Faz assim ao invés de ficar nesse cabo de guerra  
 12 de quem esta certo e errado que é ridiculo,  
 13 respeite a minha opinião sobre a PM e eu respeito  
 14 a sua. Porque a minha visão de mudança geracional  
 15 nesse pais, governo, politica e afins nao é a  
 16 mesma que sua GRAÇAS A DEUS PELA DIVERSIDADE DE  
 17 PENSAMENTO. Porque a Pm nao prende os bandidos  
 18 dentro e fora das manifestações ao inves de  
 19 abusar do poder e da força? me poupe ne, eu estive  
 20 em todos os protestos da minha cidade e vi de  
 21 perto a PALHAÇADA.

As ações dos participantes revelam diferentes entendimentos do que está acontecendo na seção de comentários. A postagem de Júlio é orientada por um trabalho de categorização em que predicados negativos são localmente associados à categoria “manifestante”. Logo no início da postagem, Júlio recorre a uma comparação, para igualar a postura de manifestantes à de ativistas gays (l. 1-3). A seguir, introduz uma ação responsiva a uma pergunta feita por outro participante (l. 4-6) que associa a categoria “polícia” à atividade de prender bandido, e não a de fazer uso excessivo da força contra pessoas que não são criminosas. Em sua dimensão moral, a pergunta traz normas conflitantes sobre expectativas quanto ao trabalho policial. A resposta de Júlio à pergunta é realizada por meio de *accounts*<sup>11</sup> (SCOTT; LYMAN, 1968; ANTAKI, 1994) que implicam a categorização de manifestantes como criminosos (l. 6-9).

Bianca, em seu comentário, demonstra o entendimento de que a postagem de Júlio não está voltada para um debate sobre o ponto contestável. O que Júlio está fazendo ali é incitar um cabo de guerra, deslegitimando o alvo como avaliador competente. Abre o seu turno, então, propondo um acordo (faz assim, l. 11), que aponta para a confusão sobre o que os participantes estão fazendo ali: um cabo de guerra ou um

<sup>11</sup> Accounts possuem relação com ações como descrições, relatos, explicações, justificativas, e prestações de contas (GARCEZ, 2008), não sendo possível realizar uma tradução que mantenha a mesma amplitude possível de ações sociais dentro de uma mesma “categoria”. Em virtude disso, optamos por não realizar a tradução do termo.

debate; e aponta também para uma condição essencial a um debate: o respeito às opiniões do outro.

Outra confusão observada se refere ao que os usuários entendem como a audiência do AND:

## EXCERTO 2

Título do vídeo: NA TRIBUNA #2: ‘A REBELIÃO IMINENTE’ com Vladimir Safatle

Data da postagem: Estreou em 16 de dez. de 2019

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=-Yy1SAMuAqY&t=854s>

Descrição do vídeo: O jornal A Nova Democracia convida progressistas, democratas e organizações populares a debaterem os mais variados temas de importância para o povo brasileiro! Nessa edição nº 2 de ‘Na Tribuna’ convidamos o filósofo e professor Vladimir Safatle.

```

01 Celso      @Mário conheço haters de internet sem estudo como
02           você, pessoas como você não acreditam na verdade,
03           têm cultura de Google. Além de ser mau-caráter
04           por ser esquerdista. Não sou desocupado como
05           você, não tenho tempo pras tuas baboseiras, você
06           já foi humilhado aqui e nem assim para. Encontre
07           outro para encher.
08 Mário     @Celso Amigo, quem está heteando no canal é você,
09           eu estou concordando com o video, feito em um
10           canal para mim, por um pensador de ideias
11           semelhantes E o que é ser estudado? Acreditar em
12           livro negro do comunismo? nas difamações de
13           Krushev? Nas propagandas de William Hearst?
14           Também conheço diversos anti-comunista na
15           internet, nunca leram Marx e acreditam em
16           decálogo de Lênin, talvez o único foi um
17           professor de filosofia, liberal clássico, mas nem
18           ele leva essas propaganda pseudo-estudo,
19           sensacionalista a sério.

```

Para os membros do grupo do “Nós”, o canal seria uma “câmara de eco” (SUNSTEIN, 2008), isto é, um espaço destinado a usuários que compartilham determinadas convicções ideológicas e políticas. Mas como ele não funciona como uma bolha, os membros do grupo do “Eles” entram nesse espaço aparentemente para *trolar* (sacanear), isto é, provocar pessoas e inflamar discussões. Não há um esforço de colocar em diálogo visões diferentes.

Celso, por exemplo, ataca quem identifica como alvo (um membro do grupo do “Nós”), enumerando predicados negativos associados localmente à categoria que atribui a Mário. Celso inicia o seu turno categorizando Mário como “*hater*”, “pessoas sem estudo”, “pessoas que têm cultura *Google*”, além de atribuir a ele o pertencimento a um grupo cujos membros possuiriam características semelhantes. Em seguida, introduz o predicado “mau-caráter” como consequente ao posicionamento político de Mário.

É interessante notar que a categoria “esquerdista” é atribuída a Mário por Celso e não uma ratificação de categorização feita pelo próprio Mário em mensagens anteriores. Segundo Sacks (1974), quando observamos alguém realizando uma ação ou exibindo atributos que estão ligados a uma categoria, vemos esse alguém como membro dessa categoria. Voltando ao exemplo da mãe e do bebê dado anteriormente, poderíamos dizer que essa mãe é também mulher, empresária, esposa e outras várias possibilidades. Contudo, ao vermos essa pessoa pegando a criança no colo, a vemos, naquele contexto, como mãe e não como membro de outra categoria. Em nossos dados, precisamos ajustar a teoria, pensada para contextos de interação face-a-face, para o contexto de trocas de mensagens mediadas por computador. Em interações escritas na plataforma do *YouTube* percebe-se que inferências sobre categorias são feitas quase que exclusivamente com base nos comentários feitos por usuários e suas ações, salvo os casos em que são utilizados nomes e avatares socioculturalmente associados a categorias de cunho político-ideológicas. Celso e Mário não possuíam nomes ou fotos que levassem à atribuição deles a algum ponto do espectro político. Em trocas imediatamente anteriores ao excerto 2 (ausentes no artigo em virtude do espaço), os dois usuários mostravam seus diferentes posicionamentos sobre democracias e ditaduras. Embora não tenha se categorizado como “esquerdista”, as avaliações negativas de Mário em relação aos países capitalistas e ditos democráticos foram suficientes para que Celso o categorizasse como esquerdista.

Em sua ação responsiva, Mário tacitamente aceita a categorização política atribuída a ele, mas refuta as de “*hater*” e “sem estudo”, contraindicando Celso de ser membro das mesmas categorias que haviam sido atribuídas a ele. Para Mário, o canal foi feito para os membros do grupo do “Nós”, isto é, para aqueles que compartilham ideias semelhantes às defendidas pelo AND. Pode-se inferir que, na visão de Mário, quem discorda é que é o *outsider* (intruso) e, como tal, não teria direito à voz.



O que se observa, de forma geral nas trocas de comentários, é que muitas vezes atividades e atributos que não seriam atrelados a categorias de ordem político-ideológica em outros tempos e espaços, o são no contexto estudado. Ademais, inexiste nesse espaço categorizações que não atribuam ao outro usuário posicionamento político-ideológico extremo. Assim, descrições e avaliações de ações e pessoas nos vídeos são “observadas” a partir do ponto de vista ideológico e político de cada usuário. O uso da categorização como ofensa demonstra, em um contexto polarizado, a intolerância a diferenças ideológicas. Divergências são reforçadas, e o conflito é escalonado.

#### 4 O estopim

Olhar o trabalho de categorização numa perspectiva sequencial exige analisar o *design* da primeira parte da sequência avaliativa que resultou também numa extensa atividade avaliativa iniciada por outros usuários. O excerto abaixo reporta o modo como é descrita a ação policial durante uma manifestação.

##### EXCERTO 3

Título do vídeo: RJ: Flagrante de policiais aterrorizando manifestantes e censurando a imprensa democrática

Data da postagem: 18 de jul. de 2013

Link: [https://www.youtube.com/watch?v=rp0\\_1122PrQ](https://www.youtube.com/watch?v=rp0_1122PrQ)

Descrição do vídeo: Jornal A Nova Democracia - Na noite da última quarta-feira, milhares de pessoas fizeram um protesto no acesso à rua onde mora o governador do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral Filho. Os manifestantes denunciaram a corrupção na gestão Cabral, o derrame do dinheiro público, as remoções de bairros pobres por conta dos megaeventos, o extermínio da juventude nas favelas e o ataque aos povos indígenas.

Os manifestantes caminharam pelas ruas do Leblon, um dos bairros mais caros do mundo. A poucos metros da casa de Cabral, PMs não hesitarão [sic] em atacar. Mas como tem acontecido repetidas vezes, as massas resistiram bravamente e enfrentaram as tropas de repressão do Estado fascista.

Como já anuncia o título, a postagem é construída a partir de um par relacional: agressor x vítima. A categorização da polícia como agressora, enquanto instrumento do Estado, é invocada por meio de atividades atreladas à categoria “terrorista” (*aterrorizando*) e a “criminoso”, uma vez que os policiais estariam fazendo uma ação ilegal: reprimir a livre expressão, direito assegurado na Constituição Federal (BRASIL, 1988) em seu artigo 5º, inciso IX.

A categorização dos manifestantes como vítimas vai além do fato de serem o alvo da ação repressiva da polícia, em nome do Estado. A ação de denunciar a corrupção, além de reforçar as categorias de vítima (pois nós, cidadãos, somos vítimas da corrupção, do mau uso do dinheiro público e das remoções) e agressor, também invoca as categorias denunciante-denunciado, que, por sua vez, também invocam atributos distintos no senso comum. É atribuído ao denunciante (não a um delator), predicados que o posicionam como alguém “de bem” íntegro, honesto, entre outros; já em relação à categoria denunciado, podem ser invocados atributos tais como “corrupto”, “desonesto”, “criminoso” etc.

Só após essa descrição é iniciado o relato da ação policial. As circunstâncias apresentadas também servem à condenação da ação policial. A atividade dos manifestantes (*caminharam pelas ruas*) não está atrelada à categoria de “desordeiros”, mas à de pessoas que fazem protestos pacíficos. A formulação de lugar (SCHEGLOFF, 1972), “o Leblon”, invoca o conhecimento de senso comum de que, dado o valor do metro quadrado, é um bairro de rico, isto é, de membros da classe social protegida pela polícia. Nessa linha, a descrição da cena remete a uma luta de classes: a ação policial vem associada a ações de guerra (*atacar*) e a ação do povo a de *resistir*. Em função dessas diferenças de ação, a polícia é categorizada como um instrumento repressivo do Estado, o agressor, e os manifestantes, como vítimas.

Outro traço importante em relação à descrição do vídeo diz respeito à primazia epistêmica reivindicada pelo Jornal. Por ter acesso privilegiado ou experiência/conhecimento do que está sendo avaliado (POMERANTZ, 1984), o AND reivindica o direito e a competência para afirmar o que defende (HERITAGE; RAMOND, 2005). Nas formulações, os recursos lexicais escalonam para cima a impropriedade da ação dos agressores e para baixo, a dos manifestantes. Como observa Drew (1998), em relação a reclamações, todos os recursos ali mobilizados servem para prover uma avaliação do que é certo e do que é errado. Tudo serve ao objetivo do canal: condenar a ação policial.

Como nos lembram Stivers *et al.* (2011, p. 3), “é no nível microinteracional que as “calibrações morais” possuem consequências para as relações sociais, notadamente nos alinhamentos e afiliações momento a momento com os outros”. Dado o *design* técnico do canal, a postagem inicial pode tanto promover ações responsivas de compartilhamento da indignação manifesta pelo Jornal, quanto pode provocar reações de indignação daqueles que contestam a posição defendida na postagem inicial.

Nos excertos a seguir, examinamos algumas das postagens “inflamadas” em que o alvo era o próprio Jornal. Como já havíamos chamado atenção, observe-se que a postagem inicial foi publicada em 2013, mas, por muitos anos, gerou ações responsivas, especialmente daqueles que discordam da avaliação produzida pelo Jornal.

```
01 Raul      noticia tao tendenciosa pensei q estava na globo
02          JORNAL NOVA DEMOCRACIA = A REDE GLOBO
```

Em sua postagem, Raul critica a tendenciosidade do AND por meio de uma ironia (“pensei que estava na globo”). Para concluir, em seguida, (l. 2) que ambas as mídias fazem o mesmo tipo de jornalismo: o enviesado ideologicamente. Em sua ação responsiva, Gustavo reage não à questão da tendenciosidade do tipo de jornalismo praticado, mas a uma questão de natureza ideológica. Historicamente, a Globo foi percebida como um veículo de direita, principalmente por seu apoio à ditadura militar. No entanto, mais recentemente, uma grande parte dos que se categorizam como de direita alegam que a Globo é de esquerda, por seu combate ao governo Bolsonaro. Logo, o ponto de discordância é relacionar algo como vinculado a outro erroneamente.

```
01 Gustavo +Raul É o extremo oposto da Globo. Um é notavelmente
02          de direita e voltado para fins gananciosos, outro,
03          em prol da população.Se a manchete fosse de alguma
04          da mídia da Globo, seria: "Manifestantes
05          preguiçosos causam desordem em prédio de um dos
06          nossos cupinchas"
```

Na linha 1, o erro da comparação é invocado pela categorização do AND como o oposto da identidade ideológica da Globo. Com *accounts*, Gustavo justifica a categorização da Globo de direita por seu modelo capitalista, aqui associado a uma prática que visa ao lucro exagerado

(“fins gananciosos” – l. 2). Já a categorização do AND se dá por um contraste implícito: se a Globo é de direita, a AND é o extremo oposto, anticapitalista. Para ilustrar a diferença, Gustavo traz uma manchete fictícia para a mesma cena que, produzida pela Globo, associaria à categoria manifestante predicados negativos como “preguiçosos”, desordeiros (“causam desordem” – l. 5) e protetora de outros capitalista (“nossos cupinchas” – l. 6).

Outro modo de ver como o *design* da postagem inicial do Jornal incitou ações de contestação é analisar as séries de turnos de ações responsivas, realizados pelos contestadores:

01	Diego	Boa mesmo..tem que meter porrada nesses bosta
03		mesmo...
04	Fábio	tem que meter porrada nes vagabudos de merda
05	Leandro	Manifestante é o caralho..vai tudo tomar no
06		cú...bando de vermes...vão trabalhar seus
07		bosta...vai tomar no cú...black bosta
08	Vinicius	Um monte de playboyzinho filhinho de papai que
09		não tem nada pra fazer

Nesse excerto, Diego faz a sua discordância por meio da aprovação da ação policial e da categorização de manifestante como “bosta”. Em afiliação à ação de Diego, Fábio concorda com o método de repressão usado pela polícia (“meter porrada” – l. 4) e introduz outros predicados negativos localmente associados à categoria manifestante (“vagabundos de merda” – l. 4). Já Leandro, em mais uma ação responsiva de concordância com Diego, xinga e introduz outros predicados negativos: “bando de vermes” (l. 6), pessoas que não trabalham (“vão trabalhar” – l. 6) “seus bosta”, “black-bosta” (l. 6-7). Um outro turno de concordância é produzido por Vinicius que categoriza os manifestantes como “playboyzinho, filhinho de papai, (gente) que não tem nada pra fazer” (l. 8-9).

Ações em série, como a apresentada, mostram que contestadores também trabalham em equipe para provocar o alvo, o contestado, reforçando a associação local de predicados negativos (vagabundo, quem não trabalha, playboyzinho, filhinho de papai) à categoria manifestante. Defende-se, portanto, que determinadas categorias são vistas como ameaças à sociedade e que, contra essas categorias, todos os métodos de controle social são aceitos em prol da segurança.

## EXCERTO 6

01 Luís            Tem que matar mesmo.  
 02 Gael           Voce acha que aqueles vandalos FDP devem ser  
 03                   dipersados apenas com aqueles jatinhos de agua  
 04                   que a policia utilizou??? Achou isso um abuso  
 05                   por parte da policia??? O que ta faltando,  
 06                   mermão, é uma maior acao policial! Nós, pessoas  
 07                   de bem queremos segurança em nossos comercios.  
 08                   Queremos esses delinquentes fora da sociedade,  
 09                   enjaulados na prisao ou mortos pela PM. E voces,  
 10                   jornalistas safados, que pregam a inversao de  
 11                   valores, merecem ir pra cadeia!!!

Nessa sequência, Luís concorda com os métodos utilizados pela polícia, admitindo o escalonamento do o grau de violência aceito no combate aos manifestantes. A ação responsiva de Gael é de concordância com o que Luís propõe, logo de ratificação do escalonamento da repressão, formulada em termos de “uma maior ação policial” (l. 6). O turno se inicia com a categorização dos manifestantes como “vândalos” e o endosso da avaliação de Luís por meio de uma série de perguntas que implicam outra avaliação: “tá faltando uma maior acao policial” (l. 5-6). Após essa ação de concordância com seu interlocutor, Gael introduz um *account* para justificar sua posição recorrendo a uma categorização moral que divide a sociedade em: “pessoas de bem” (l. 6-7) e as pessoas que não são de bem, em que estão sendo incluídos os manifestantes. É, como membro da categoria “pessoas de bem”, que Gael justifica a defesa de métodos extremos de punição contra aqueles que comprometem a ordem, que devem ficar “fora da sociedade”. Categorizando os manifestantes, como “delinquentes”, sugere o que se faz com animais perigosos (enjaulá-los na prisão), ou o que se faz com inimigos em situação de guerra (matar).

O processo de categorização empreendido por aqueles que aprovam a ação policial é recorrentemente justificado pela defesa da ordem, isto é, do que prejudica a circulação das pessoas ou os negócios. É, com base nesse raciocínio de senso comum, que alguns usuários entendem que a segurança está acima de tudo, até dos valores democráticos. Para aqueles que defendem a ordem nesses termos, o par relacional é invertido: vítima é o Estado, os agressores são os manifestantes.

## 5 A propagação do fogo nas conversas paralelas

A polarização de posições de direita/esquerda repercute nas conversas paralelas, isto é, aquelas que são geradas a partir da postagem de qualquer usuário e podem promover ações responsivas de um ou mais usuários que se opõem ao que foi publicado. Uma das consequências dessa polarização é a radicalização na formulação de avaliações:

### EXCERTO 7

Título do vídeo: RJ: PM promove violento despejo contra famílias que ocupavam prédio de Eike Batista

Data da postagem: 14 de abr. de 2015

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=C9pdbr-AdaQ>

Descrição do vídeo: Jornal A Nova Democracia — Na madrugada do dia 13 para o dia 14 de abril, a PM do Rio de Janeiro foi ao bairro do Flamengo, zona sul da cidade, para cumprir uma ordem de despejo contra 150 famílias que ocupavam um prédio de propriedade do empresário e canastrão, Eike Batista. As famílias [sic] já haviam sido despejadas há um mês atrás de um terreno da CEDAE na região portuária. Depois de quase duas semanas vivendo nas ruas do Centro, os desabrigados decidiram ocupar o edifício abandonado.

Segundo denúncias dos ocupantes, logo que chegaram, policiais ameaçaram atear fogo ao prédio com as famílias dentro. Muito nervosa, uma mulher grávida de seis meses foi ao banheiro e acabou gerando seu filho ali mesmo, em um vaso sanitário. PMs se recusaram a ajudar mãe e filho e só mudaram de ideia quando uma cadeira foi arremessada de dentro da ocupação contra uma viatura de polícia. A mãe foi separada de seu filho e ambos foram levados para a UPA de Botafogo. Nesse momento, os dois se encontram internados no hospital Miguel Couto e o bebê segue vivo respirando com a ajuda de aparelhos.

Moradores rejeitaram a sugestão de representantes da prefeitura de irem para um abrigo em Santa Cruz. No entanto, diante do enorme aparato policial, as famílias aceitaram sair pacificamente. Na saída, colchões foram incendiados dentro do prédio e o filho de uma mulher ficou preso dentro do edifício em meio ao fogo. O desespero da mãe e de pessoas que saíram em sua defesa foi a senha para que a polícia, covardemente, disparasse spray de pimenta contra mulheres, idosos e crianças de colo. Além da agressão, vários desabrigados acabaram presos por resistir à violência da polícia.

01 Francisco Parabens a policia!  
 02 Márcio +francisco ???? por jogar spray de pimenta num  
 03 bebe ??  
 04 Francisco por chocar' spray de pimenta....assista o video  
 05 com atencao...se o predio nao é deles : VAZA  
 06 MERMAO! a pediu pra sair, e nao saiu...paciencia,  
 07 culpa de qm ficou pra ver.  
 08 Márcio se o ''predio'' esta vazio e melhor fica nele do  
 09 que na rua e assista você o ''video'' com  
 10 ''atencao''  
 11 Francisco a pm ta certa, nao existem argumentos ....nao  
 12 tem o q falar contra.  
 13 Márcio A pm nunca esta certa  
 14 Francisco o bandido q ta entao? meu deus do ceu esse brasil  
 15 ja era msm.....

Como se pode observar, nessa conversa paralela, a postagem de Francisco traz o ponto contestável: a aprovação da ação policial no despejo das famílias que ocupavam o prédio vazio de Eike Batista. Em sua ação responsiva (l. 4), Márcio introduz uma pergunta irônica que incita a contestação, uma vez que uma violência contra um bebê tende a ser uma norma desaprovada por qualquer ser humano. Francisco reage à contestação a partir de uma resposta não-conformativa (RAYMOND, 2006), não aceitando, portanto, a agenda que a pergunta de Márcio potencialmente estabelece. Segundo Raymond (2006), respostas não-conformativas são utilizadas metodicamente na sequência de turnos de fala pelos participantes para gerenciar problemas ou desalinhamentos em relação a escolhas particulares que são colocadas pelas perguntas polares.

Assim, Francisco responde à contestação de Márcio ao mesmo tempo em que se exime de concordar com uma ação moralmente carregada tal como foi formulada por Márcio. Em seguida, usa de *accounts* para justificar a aprovação: o direito à propriedade (“o prédio não é deles” – l. 5), a gentileza da polícia (“pediu para sair” – l. 6), e a responsabilidade daqueles que decidiram ficar. Márcio (l. 8) ainda tenta contestar os argumentos invocando outra norma moral: a de que os vulneráveis devem ser protegidos, o que justificaria a invasão de um prédio que está vazio.

Francisco, em vez de argumentos, fecha a contestação formulando sua avaliação como verdade absoluta, já que afirma não haver possibilidade de contra-argumentação. Em sua ação responsiva, Márcio (l. 13) segue na mesma direção. Por meio de uma formulação extrema (POMERANTZ,

1986, p. 219), utilizada para “se defender contra ou rebater contestações relacionadas à legitimidade de reclamações, acusações, justificativas e defesas”, Márcio contesta a avaliação de Francisco com outra avaliação radicalizada (“a pm nunca está certa” – l. 13).

Voltando à disputa, Francisco recorre à categorização daquelas famílias como bandidos, porque ocuparam um prédio que não é seu e não respeitaram os “pedidos” da polícia. Essa categorização invoca o par relacional polícia-bandido, que, por sua vez, remete a entendimentos de senso comum de alguns grupos, que não reconhecem bandidos como cidadãos, o que exclui a possibilidade de que segurança e direitos humanos possam se complementar.

A dimensão moral das categorizações revela que os participantes são orientados por diferentes normas, alimentadas por diferentes repertórios de conhecimento de senso comum. Logo a questão da segurança pública x direitos humanos também contribui para a atribuição de uma dada identidade dialógica:

#### EXCERTO 8

Título do vídeo: Jovem é assassinado por PMs da UPP na favela do Jacarezinho

Data da postagem: 6 de jan. de 2016

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=XXcJ7ir0Zpw>

Descrição do vídeo: Jornal A Nova Democracia — Na noite do dia 29 de dezembro, policiais da Unidade de Polícia Pacificadora da Favela do Jacarezinho, zona norte do Rio, balearam e mataram o jovem Wesley Daniel Santos Oliveira, de 17 anos. O rapaz saía de um culto na igreja Resgatando Almas, na localidade Beira do Rio, quando foi atingido por três tiros: no peito, na barriga e na cabeça. No dia seguinte, revoltados, moradores fizeram um protesto exigindo justiça para os assassinos de Wesley Daniel.

As reportagens de AND e da Mídia Independente e Coletiva acompanharam o ato do início ao fim. Durante o trajeto, moradores não pouparam críticas à rotina de terror imposta pela UPP desde janeiro de 2013.



01 Dario O braço armado do Estado sempre aniquilando a  
 02 vida dos mais pobres e mais pretos. Lendo o  
 03 comentário de alguns imbecis é nítido que vivemos  
 04 numa sociedade doente, burra, preconceituosa e  
 05 egoísta. Como já diz o Dep. Marcelo Freixo,  
 06 dignidade tem CEP. Matar um pobre na favela não  
 07 dá nada. Essa guerra existe desde 1809. Antes era  
 08 Guarda real, hoje é guarda da burguesia.  
 09 Comentário (Resposta) removido pelo usuário ou  
 10 canal

11 Dario Procure ler um pouco, seu imbecil. O Freixo  
 12 recebe ameaças de morte até hoje por ter colocado  
 13 vagabundos como o Alvaro Lins na cadeia! Freixo  
 14 não defende vagabundo, apenas enxerga todos como  
 15 seres humanos. Argumentar com idiotas com você é  
 16 perda de tempo.

17 Fernando + Dario Boa comunista, lá na Coreia do Norte não  
 18 tem burguesia, se muda pra lá, todo mundo é  
 19 igual. Tudo POBRE. Seu animal.

20 Dario Coreia do Norte todo mundo pobre??? Ta vendo  
 21 muita Globo News ou lendo muita notícia no  
 22 Sputnik. Por que o argumento de vocês  
 23 reacionários é sempre o mesmo... Vai morar lá,  
 24 então vende tudo seu... Uma leitura básica em  
 25 qualquer obra do Marx, Engels, Trotsky ou Lenin  
 26 já acabaria com a ignorância de vocês. Que apego  
 27 ao capitalismo vocês tem. Não conseguem enxergar  
 28 fora da caixinha. Da uma lida cara, para de  
 29 seguir a manada, tente argumentar com algum  
 30 embasamento teórico.

A postagem de Dario é, simultaneamente, uma ação responsiva a postagens anteriores de alguns usuários, categorizados como *imbecis*, por discordarem da avaliação do canal; e uma ação inicial de uma sequência na qual a ação responsiva de Fernando é de discordância.<sup>12</sup>

Dario exibe o seu pertencimento ao grupo do “Nós” ao compartilhar do sentimento de indignação expresso na postagem inicial do canal. Na condição de uma avaliação em segunda posição (POMERANTZ, 1984), ele não se limita a concordar com a condenação da ação policial que resultou na morte de um inocente. Ele escalona para cima a sua concordância por meio de uma formulação extrema (“o braço armado do Estado sempre aniquilando a vida dos mais pobres e mais pretos” – l. 1-2). Em seguida, por meio da predicação, categoriza os usuários endereçados como membros de uma sociedade “doente, burra, preconceituosa e egoísta” (l. 4-5), aspectos categoriais que são invocados recorrentemente como associados localmente àqueles que são categorizados como de direita. Para sustentar a sua avaliação sobre

<sup>12</sup> Destacamos que não é possível saber qual usuário e nem o porquê de ele ter removido seu comentário nas linhas 09 e 10.

a seletividade das vítimas da ação policial, Dario traz a voz do então Deputado Marcelo Freixo (l. 11) como argumento e apresenta dados históricos para categorizar a polícia como um instrumento do Estado a favor das elites e contra os vulneráveis.

Em sua ação responsiva, Fernando explicita a categorização de Dario como comunista. No corpus como um todo, observou-se que defender vulneráveis e os direitos humanos leva à inferência de que o usuário é “de esquerda”, processo que Sacks (1974) chamou de máxima do observador. E, por meio da predicação, Fernando ressignifica a categoria “comunista”, já que associa a essa categoria alguns predicados como pessoas que odeiam a elite e gostam de pobres; alguém que deseja um país em que não haja ricos; e, por tudo isso, merece o xingamento de animal, por se tratar de uma pessoa desprovida de razão.

A reação de Dario segue a mesma orientação. Ela se inicia com uma pergunta que implica não um pedido de informação, mas uma avaliação de que a afirmação feita por Fernando não é correta. Isso endossa a afirmação implícita de que Fernando não tem conhecimento do que fala, justificando esse desconhecimento às suas fontes de informação.

Com base em conhecimentos de senso comum, Dario infere pelo argumento de Fernando (“Vai morar lá e vende tudo seu”) que Fernando é um reacionário (l. 23). Colocando-se como aquele que tem mais conhecimento, recomenda leituras “básicas sobre Marx, Engels, Trotsky ou Lenin” (l. 24-25). No entanto, os predicados associados localmente a essa categoria vão desde a falta de conhecimento (ignorantes) à falta de opinião própria (segue a manada – l. 29).

Já a categoria “capitalista”, associada localmente à categoria “reacionário”, é invocada com base no senso comum de alguns grupos que depreciam capitalistas porque os veem como pessoas que só querem lucrar e explorar os outros, o que, de acordo com outros conhecimentos de senso comum, pode não se aplicar a qualquer reacionário, nem a qualquer capitalista.

Destaque-se aqui que predicados relacionados à falta de conhecimento são recorrentes quando a ofensa é dirigida aos que são categorizados como de “direita”. Na postagem de Dario, isso é manifesto nas perguntas retóricas que iniciam sua ação responsiva e nas atividades que são localmente associadas à ignorância, como as que se referem a fontes de informação vistas ou como superficiais ou como tendenciosas. Ainda no que se refere à inferiorização do outro por falta

de conhecimento, mostrou-se recorrente também o uso metódico de recomendações de leituras, da necessidade de embasamento teórico para que o outro seja capaz de argumentar.

## 6 Considerações finais

Neste trabalho, propusemos examinar o fenômeno da categorização como recurso ofensivo. Para tanto, analisamos as postagens publicadas pelo jornal digital AND sobre ações policiais no Rio de Janeiro, e os comentários dos usuários que participaram das discussões.

Iniciamos identificando alguns fatores que favoreceram a guerra do “Nós” contra “Eles”, materializada no uso da categorização como recurso ofensivo. O primeiro fator identificado foi o conteúdo das matérias publicadas pelo Jornal. Em alinhamento com sua missão – “divulgar os crimes do Estado contra o povo” – as matérias jornalísticas sobre os vídeos compartilhados exibem uma avaliação negativa da ação policial, justificada por uso abusivo da força e pelo desrespeito ao direito à dignidade humana.

A natureza controversa da relação entre segurança e direitos humanos tornou-se o ponto contestável para as discussões travadas entre os usuários em seus comentários. Num momento marcado pela escalada da criminalidade no país, o dissenso sobre essa relação foi radicalizado por entendimentos de senso comum de que “defender direitos humanos é defender bandido”, ou de que “defender a segurança é defender a vida e a ordem, independente dos métodos usados para o controle social”.

Num contexto de polarização ideológica e política, cada um desses entendimentos foi vinculado por meio do processo de categorização a uma posição ideológica e política. Quem defende os direitos humanos é visto como de esquerda; e quem defende a segurança a qualquer preço é visto como de direita. Inviabiliza-se, assim, qualquer possibilidade de renovação de conhecimento de senso comum sobre o tema, reiterando-se o entendimento de que uma posição exclui a outra.

A análise revelou ainda que o *design* técnico da ferramenta também contribuiu para que o espaço dos comentários fosse construído como um campo político bipartido. O funcionamento do canal não é o de uma câmera de eco, na medida em que a participação é aberta a audiências múltiplas. No entanto, diferentemente de outros canais, o AND não ativa a opção que possibilita reter comentários para análise antes de publicá-los. Com

isso, posições radicalizadas promoveram formulações radicalizadas, o que levou cada lado a reafirmar suas posições ideológicas. Observou-se também que as ações responsivas a avaliações levaram os usuários a distinguir os “amigos” dos “inimigos”. Aqueles que concordavam uma avaliação, eram vistos como amigos porque compartilham das mesmas crenças. Aqueles que discordavam eram vistos como inimigos porque pensavam diferente.

Esses resultados mostram que a análise situada da prática da categorização, em sequências de avaliação/concordância x discordância, nos permitiu entender que a resignificação de categorias como ofensa se deu por meio de predicados moralmente desaprovados, associados localmente a uma dada categoria. Permitiu-nos também descrever como os discursos circulantes sobre polarização político-ideológica são utilizados e, ao mesmo tempo, localmente (re)construídos por cada um dos usuários a cada troca de mensagem que realizam.

### **Contribuição dos autores**

Declaramos que os autores contribuíram de forma igualitária para a realização deste trabalho.

Carolina Valente realizou o levantamento e coleta de dados, além da organização destes em coleções de uso de categorizações como ofensa. Maria do Carmo Leite de Oliveira ficou responsável pela escrita da introdução, revisão teórica e considerações finais. Rony Ron-Ren colaborou com a revisão teórica e sua aplicação nos dados, além de revisar o texto. Juntos, os autores analisaram os dados e colaboraram para o texto final de todas as seções do artigo.

### **Agradecimentos**

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – *Código de Financiamento 001*.

Gostaríamos de agradecer aos pareceristas por suas avaliações e sugestões, que em muito contribuíram para a versão final deste trabalho.

Somos imensamente gratos também às agências que vêm apoiando às pesquisas desenvolvidas pelos autores:

– ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pela bolsa de produtividade e bolsas de mestrado e doutorado, concedidas, respectivamente, à primeira autora e ao terceiro autor;

- à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelas bolsas de mestrado e doutorado concedidas à segunda autora; e a bolsa de doutorado-sanduiche, concedida ao terceiro autor, no âmbito do projeto CAPES/PrInt;
- à Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ) pelo apoio ao projeto “Habilidades Comunicativas e Prática Policial em Comunidades em Processo de Pacificação”, de cuja equipe participam os autores.

## Referências

- ADORNO, S. Monopólio estatal da violência na sociedade brasileira contemporânea. In: MICELI, S. (org.). *O que ler na ciência social brasileira (1970-2002)*. São Paulo: Anpocs, 2001. v. 4, p. 167-207.
- A NOVA DEMOCRACIA. [S.l.: s.n.], 2008. *YouTube*. Disponível em: <https://www.youtube.com/user/patrickgranja>. Acesso em: 17 mar. 2020.
- ANTAKI, C. *Explaining and Arguing: The Social Organization of Accounts*. California: Sage, 1994.
- ARENDHOLZ, J. (In) *Appropriate Behavior Online: A Pragmatic Analysis of Messages Board Relations*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1075/pbns.229>
- BALOCCO, A. E.; SHEPHERD, T. M. G. A violência verbal em comentários eletrônicos: um estudo discursivo-interacional. *DELTA: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada*, São Paulo, v. 33, n. 4, p. 1013-1037, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/0102-44506536361317067>
- BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*, 1988. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.
- BROWN, P. P.; LEVINSON, S. C. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>
- CULPEPER, J. Toward an Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, [S.l.], v. 25, n. 3, p. 349-367, 1996. DOI: [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(95\)00014-3](https://doi.org/10.1016/0378-2166(95)00014-3)

DINUCCI, A. *Flagrantes da prática policial: o celular como arma de contravigilância*. 2018. 159f. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Estudos de Linguagem, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

DREW, P. Complaints about Transgressions and Misconduct. *Research on Language and Social Interaction*, [S.l.], v. 31, n. 3-4, p. 295-325, 1998. DOI: <http://doi.org/10.1080/08351813.1998.9683595>

FITZGERALD, R. F.; AU-YEUNG, S. H. T. Methods. In: ATKINSON, P.; DELAMONT, S.; CERNAT, A.; SAKSHAUG, J. W.; WILLIAMS, R. A. (org.). *Membership Categorisation Analysis*. [S.l.]: Sage, 2019. p. 1-13. Doi: <https://doi.org/10.4135/9781526421036754839>

FREUD, S. *Os chistes e sua relação com o inconsciente*. São Paulo: Companhia das Letras, 2017. (Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud, 7)

GARCÉS-CONJOS BLITVICH, P. The YouTubification of Politics Impoliteness and Polarization. In: TAIWO, R. (org.). *Handbook of Research on Discourse Behavior and Digital Communication: Language Structures and Social Interaction*. Hershey: IGI Global, 2010. p. 540-563. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-773-2.ch035>

GARCEZ, P. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L.; JUNG, N. (org.). *Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica*. Campinas: Mercado de Letras, 2008. p. 17-38.

GOFFMAN, E. *Interactional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Panteon, 1967.

HARDAKER, C. Trolling in Asynchronous Computer-Mediated Communication: From User Discussions to Academic Definitions. *Journal of Politeness Research*, [S.l.], v. 6. p. 215-242, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1515/jplr.2010.011>

HERITAGE, J.; RAYMOND, G. The Terms of Agreement: Indexing Epistemic Authority and Subordination in Assessment Sequences. *Social Psychology Quarterly*, Columbia, SC, v. 68, p. 15-38, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1177/019027250506800103>

HOUSLEY, W.; FITZGERALD, R. The Reconsidered Model of Membership Categorization Analysis. *Qualitative Research*, London, v. 2, n. 1, p. 59-83, 2002. DOI: <https://doi.org/10.1177/146879410200200104>

HOUSLEY, W.; FITZGERALD, R. Introduction to Membership Categorisation Analysis. In: FITZGERALD, R.; HOUSLEY, W. (org.). *Advances in Membership Categorisation Analysis*. London: Sage, 2015. p. 1-21. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781473917873.n5>

HOUSLEY, W.; WEBB, H.; EDWARDS, A.; PROCTER, R. J. Membership Categorization and Antagonistic Twitter Formulation. *Discourse & Communication*, [S.l.], v. 11, n. 6, p. 567-590, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1177/1750481317726932>

HUTCHBY, I. Technologies, Texts and Affordances. *Sociology*, Manchester, UK, v. 35, p. 441-456, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1177/S0038038501000219>

JAYYUSI, L. Values and Moral Judgement: Communicative Praxis as Moral Order. In: BUTTON, G. (org.). *Ethnomethodology and the Human Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press, 1991. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511611827.011>

JAYYUSI, L. *Categorization and the Moral Order*. Abingdon: Routledge & Kegan Paul, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1177/0038038515579595>

LIN, T. Z.; TIAN, X. Audience Design and Context Discrepancy: How Online Debates Lead to Opinion Polarization. *Symbolic Interaction*, [S.l.], v. 42, p. 70-97, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1002/symb.381>

MUNIZ, J. *Ser policial é, sobretudo, uma razão de ser: cultura e cotidiano da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro*. 1999. 289f. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

MUNIZ, J.; CARUSO, H.; FREITAS, F. Os estudos policiais nas ciências sociais: um balanço sobre a produção brasileira a partir dos anos 2000. *BIB ANPOCS*, São Paulo, v. 84, p. 148-187, 2018. DOI: <https://doi.org/10.17666/bib8405/2018>

NUCCI, G. *Direitos Humanos versus Segurança Pública. Questões controvertidas penais, processuais penais, de execução penal e da infância e juventude*. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 2016.

NUNES, R. Todo lado tem dois lados: sobre a ideia de polarização. *Serrote*, Rio de Janeiro, v. 34, p. 42-67, 2020.

PHILLIPS, T.; STUART, H. *An Age of Incivility: Understanding the New Politics*. London: Policy Exchange, 2018.

POMERANTZ, A. Agreeing and Disagreeing with Assessments: some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes. In: HERITAGE, J.; ATKINSON, M. (org.). *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 57-101. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511665868.008>

POMERANTZ, A. Extreme Case Formulations: A Way of Legitimizing Claims. *Human Studies*, Trier, v. 9, p. 219-229, 1986. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF00148128>

RAYMOND, G. Questions at Work: Yes/No Type Interrogatives in Institutional Contexts. In: DREW, P.; RAYMOND, G.; WEINBERG, D. (org.). *Talk and Interaction in Social Research Methods*. London: Sage, 2006. p. 115-134. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781849209991.n8>

REYNOLDS, E. Enticing a Challengeable in Arguments: Sequences, Epistemics and Preference Organization. *Pragmatics*, [S.l.], v. 21, n. 3, p. 411-430, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1075/prag.21.3.06rey>

REYNOLDS, E. *Enticing a Challengeable: Institutions, Social Order as a Practice of Public Conflict*. 2013. 250f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – School of Journalism and Communication, The University of Queensland, Queensland, 2013.

REYNOLDS, E.; FITZGERALD, R. Challenging Normativity, Re-apprising Category Bound, Ties and Predicated Features. In: FITZGERALD, R.; HOUSLEY, W. (org.). *Advances in Membership Categorisation Analysis*. London: Sage, 2015. p. 99-122. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781473917873.n5>

RON-REN, R. *Não me sinto um perfil padrão de policial, graças a Deus: o fazer e o ser policial em contextos de pacificação*. 2017. 133f. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Estudos de Linguagem, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.



SACKS, H. On the Analyzability of Stories by Children. In: GUMPERZ, J.; HYMES, D. (org.). *Directions in Sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1971. p. 325-345.

SACKS, H. An Initial Investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In: SUDNOW, D. (org.). *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press, 1972. p. 31-74.

SACKS, H. On the Analysability of Stories by Children. In: TURNER, R. (org.). *Ethnomethodology: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin Books; 1974. p. 216-232.

SACKS, H. Notes on Methodology. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (org.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 1984a. p. 2-27.

SACKS, H. On Doing “Be Ordinary”. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (org.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984b. p. 413-429. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511665868.024>

SACKS, H. *Lectures on Conversation*. Oxford: Blackwell, 1995. v. I e II. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511665868.024>SACKS, H.; SHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, Washington, DC, v. 50, p. 696-735, 1974. DOI: <https://doi.org/10.1353/lan.1974.0010>

SCHEGLOFF, E. Sequencing in Conversational Openings 1. *American Anthropologist*, [S.l.], v. 70, p. 1075-1095, 1968. DOI: <https://doi.org/10.1525/aa.1968.70.6.02a00030>

SCHEGLOFF, E. Notes on a Conversational Practice: Formulating Place. In: SUDNOW, D. N. (org.). *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press. 1972. p. 75-119.

SCHEGLOFF, E. Tutorial on Membership Categorization. *Journal of Pragmatics*, [S.l.], v. 39, p. 462-482, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.07.007>SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accounts. *American Sociological Review*, [S.l.], v. 33, n. 1, p. 46-62, 1968. DOI: <https://doi.org/10.2307/2092239>

SILVERMAN, D. *Harvey Sacks: Social Science & Conversation Analysis*. New York: Oxford University Press, 1998.

SUNSTEIN, C. *Republic.com 2.0*. Princeton: Princeton University Press, 2008.

STIVERS, T.; MONDADA, L.; STEENSIG, J. Knowledge, morality, and affiliation in social interaction. In: STIVERS, T.; MONDADA, L.; STEENSIG, J. (org.). *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press, 2011. p. 3-24. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511921674.002>

TAGG, C.; SEARGEANT, P.; BROWN, A. *Taking Offence on Social Media: Conviviality and Communication on Facebook*. London: Palgrave Macmillan, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-56717-4>

VALENTE, C. *Prática policial e ordem moral: um estudo da relação moradores-polícia em uma comunidade em processo de pacificação*. 2016. 80f. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Estudos de Linguagem, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

WATSON, R. D. Categorization, Authorization and Blame. Negotiation in Conversation. *Sociology*, [S.l.], v. 12, n. 1, p 105-113, 1978. DOI: <https://doi.org/10.1177/003803857801200106>

WATSON, R. D. The Presentation of Victim and Motive in Discourse: The Case of Police Interrogations and Interviews. *Victimology*, Washington, DC, v. 8, n. 1-2, p. 31-52, 1983.

XIE, C. (Im)Politeness, Morality and Internet. *Internet Pragmatics*, [S.l.], v. 1 n. 2, p. 205-214, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1075/ip.00010.xie>.

ZIZEK, S. *Violence*. London: Profile Books, 2008.