

## **“Eu vejo gente tóxica”: um estudo comparativo de gênero sobre a percepção de comportamentos tóxicos em League of Legends por parte dos jogadores brasileiros<sup>1</sup>**

Gabriela Birnfeld KURTZ<sup>2</sup>

Brenda Ribeiro LEAL<sup>3</sup>

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

### **Resumo**

O presente artigo tem como objetivo principal investigar a percepção dos jogadores brasileiros sobre o comportamento tóxico em League of Legends. Entre os objetivos secundários, encontram-se: investigar esses atos a partir da percepção dos jogadores, quais são os tipos mais conhecidos e recorrentes dentro do jogo e fazer uma comparação entre as percepções de jogadores conforme o gênero (entre masculino e feminino). Para isso, foi realizada uma *survey* entre os dias 15 e 29 de setembro de 2020, com um total de 1004 respondentes. Entre os resultados, foi possível perceber uma diferença de percepção entre os gêneros tanto em comportamentos já esperados (como xingamentos machistas) quanto não esperados (como roubo de abates e *farm*). Além disso, foram mapeados quantitativamente os comportamentos tóxicos mais percebidos e recorrentes.

**Palavras-chave:** Comunicação; Game studies; Jogos digitais; Comportamento tóxico; League of Legends.

### **Introdução**

League of Legends é um dos jogos mais populares da atualidade. A empresa responsável pelo desenvolvimento e publicação do jogo, Riot Games, anunciou que, em 2019, o título alcançou a marca de 8 milhões de jogadores simultâneos por dia ao redor do mundo. Mesmo os *games* com maior número de usuários da plataforma Steam, como Counter-Strike: Global Offensive e Dota 2, não conseguem se aproximar dessa média<sup>4</sup>. No Brasil, apesar de não termos números oficiais, é possível perceber sua popularidade por conta da audiência nos campeonatos de *e-sports*. Em 2019, o Campeonato Brasileiro de League of Legends (CBLLoL), registrou o pico de audiência de 240 mil

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Games, XX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 43º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Professora Adjunta na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Doutora em Comunicação e Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: gabriela.kurtz@pucrs.br

<sup>3</sup> Graduada em Publicidade e Propaganda na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. E-mail: brendaribeiroleal95@gmail.com

<sup>4</sup> Disponível em:

[https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/09/league-of-legends-e-o-jogo-de-computador-mais-popular-do-mundo-e-ntenda-esports\\_gh.html](https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/09/league-of-legends-e-o-jogo-de-computador-mais-popular-do-mundo-e-ntenda-esports_gh.html) Acesso em 25/09/2020.

---

pessoas. Neste ano (2020), mesmo antes da final, esse número aumentou e soma 338 mil espectadores<sup>5</sup>.

Pertencente ao gênero RTS (*real-time strategy*), conta com vários modos de jogo, sendo o mais popular, segundo a própria empresa, o Summoner's Rift. Nele, equipes de cinco jogadores se enfrentam com personagens que possuem diferentes habilidades com o objetivo de destruir o Nexus (nome dado à base central) inimigo. Um dos principais requisitos para garantir a vitória, além da habilidade, é o trabalho em equipe. O comportamento dos jogadores é uma questão que vem sendo problematizada tanto pela própria comunidade em League of Legends, quanto em pesquisas acadêmicas. Nos fóruns da Riot Games, por exemplo, não faltam relatos de jogadores que se sentem prejudicados pelo comportamento alheio. Em uma busca pelas palavras-chave “comportamento tóxico” no fórum, encontramos mais de 250 tópicos ativos somente no Brasil<sup>6</sup>. League of Legends possui um sistema de denúncias, mas as medidas tomadas pela empresa estão longe de solucionarem os problemas<sup>7</sup>.

Esse fato ainda se sustenta pelo vasto interesse da comunidade acadêmica neste tópico. Apesar de o comportamento tóxico não ser exclusivo de League of Legends (como veremos em nossa fundamentação teórica mais adiante), há diversas pesquisas que utilizam o jogo como objeto de estudo ao redor do mundo. Investigações quantitativas que envolvem bancos de dados expressivos do sistema de denúncias, como em Kwak, Blackburn e Han (2015), contribuem para uma visão do todo. Pesquisas em fóruns (SEGÜN *et. al.*, 2019) e *in-game* (NETO E BECKER, 2018) auxiliam na compreensão subjetiva, e entrevistas qualitativas com os jogadores complementam essa noção (ADINOLF E TURKAY, 2018; FLORES E CORTE REAL, 2018). Pesquisas quantitativas são igualmente relevantes nesse cenário, pois fornecem evidências em volume dos comportamentos levantados em pesquisas exploratórias. Observamos que, além de estudos que buscam uma amostragem não-segmentada, como em Kordyaka, Klesel e Jahn (2019), há também investigações que buscam compreender públicos

---

<sup>5</sup> Disponível em:

<https://globoesporte.globo.com/esports/lol/noticia/cblol-com-audiencia-maior-e-aprendizado-diretor-faz-balanco-de-2020.ghtml> Acesso em 25/09/2020.

<sup>6</sup> Disponível em:

[https://forums.comunidades.riotgames.com/t5/forums/searchpage/tab/message?filter=location&q=comportamento%20%C3%B3xico&location=forum-board:Outros-Assuntos-LoL&collapse\\_discussion=true](https://forums.comunidades.riotgames.com/t5/forums/searchpage/tab/message?filter=location&q=comportamento%20%C3%B3xico&location=forum-board:Outros-Assuntos-LoL&collapse_discussion=true) Acesso em 26/09/2020.

<sup>7</sup> Disponível em:

<https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/01/toxicidade-veja-o-que-e-proibido-no-lol-e-saiba-lidar-com-problema-esports.ghtml> Acesso em 25/09/2020.

---

específicos, como o feminino, em Pereira *et. al.* (2017). Em nosso levantamento bibliográfico, contudo, não encontramos pesquisas brasileiras quantitativas que trabalhassem diversos públicos e em larga escala.

Nesse sentido, percebendo a lacuna de uma pesquisa quantitativa que abarcasse a percepção sobre o comportamento dos jogadores de League of Legends no nosso país, formulamos nossa pesquisa sob o questionamento: qual é a percepção dos jogadores brasileiros sobre o comportamento tóxico em League of Legends? Como objetivos, formulamos: (1) investigar esses atos a partir da percepção dos jogadores, quais são os tipos mais conhecidos e recorrentes dentro do jogo, a partir das respostas obtidas; (2) fazer uma comparação entre as percepções de jogadores conforme o gênero (entre masculino e feminino). A escolha da comparação por gênero se deu pelo conhecimento de diversas pesquisas que apontam que há diversas questões que diferenciam a experiência de mulheres e homens nos jogos digitais, como observado em Kurtz (2017). Para conduzir o estudo, fizemos uma pesquisa com questionário estruturado quantitativo (*survey*) e distribuimos online através da plataforma *Google Forms*, obtendo 1004 respondentes entre os dias 15 e 29 de setembro de 2020.

Este artigo está estruturado em cinco seções: a presente introdução; a fundamentação teórica, que contempla o conceito de comportamento tóxico em jogos digitais e seus diferentes tipos a partir de Juul (2013), Fragoso (2014), Carvalho *et al.* (2015), Mesquita Neto e Becker (2019); os procedimentos metodológicos detalhados; a análise e discussão dos dados a partir dos objetivos elencados e as considerações finais.

### **Fundamentação teórica: agora o assunto vai ficar tóxico**

Nos jogos, é comum termos vários sentimentos. Um deles é a frustração, que pode surgir por conta de nossas habilidades (ou falta delas), problemas técnicos e bugs, ou ser provocada por terceiros, por exemplo. Na tentativa de compreender porque continuamos jogando se nos frustramos, Juul (2013) aponta o paradoxo de falhar, afirmando que, apesar de geralmente os seres humanos tentarem evitar emoções desagradáveis, eles buscam essas emoções em histórias, arte e jogos. O autor cita Aristóteles para explicar que, em nossas vidas, experimentamos emoções desagradáveis, mas, tendo a experiência de sentir piedade e medo em tragédias ficcionais, deixamos de ter a necessidade de sentir essas emoções na vida real. Ele ainda afirma que, enquanto

---

não gostamos de falhar em nossas vidas, os jogos são um espaço seguro em que falhar é aceitável, sendo indolor e menos desagradável. Ele usa como exemplo a expressão “isso é apenas um jogo” para sugerir que aquela falha não tem grande significado. Assim, os jogos seriam algo diferente do mundo comum – nos jogos, o fracasso é menos angustiante, embora ainda fiquemos irritados quando falhamos.

Nós fazemos um esforço considerável para evitar falhar enquanto jogamos e até demonstramos raiva contra aqueles que frustram nossos planos inteligentes no jogo. Em outras palavras, frequentemente argumentamos que a falha em jogo é algo inofensivo e neutro, mas repetidamente falhamos em agir de acordo. (JUUL, 2013, p. 5, tradução nossa)<sup>8</sup>.

Juul (2013) argumenta que o paradoxo de falhar é único, pois, quando o jogador falha em um jogo, isso significa que ele estava errado ou fazendo algo de forma inadequada. Esse sentimento de inadequação é desagradável, e é incomum que o jogador tenha optado por sujeitar-se a ele. Segundo Juul, apesar desses sentimentos ruins, os jogos também motivam o jogador a continuar jogando para escapar desses mesmos sentimentos. Para o autor, essa sensação de escapar do fracasso é central para o prazer de jogar, sendo um elemento integral da experiência de jogar um jogo, funcionando como um motivador.

Carvalho et al. (2015) esclarece que existem jogadores tóxicos, que são nomeados dessa maneira por agirem de forma nociva dentro de jogos, e que esses prejudicam outros jogadores, provocando danos ao jogo e até mesmo tendo comportamento agressivo em relação a outros jogadores. O autor explica que são considerados tóxicos todos aqueles que desobedecem às regras do jogo. Ele ainda diz que jogadores tóxicos não são necessariamente antiéticos, mas sim pessoas que atingem terceiros frequentemente sem perceber os resultados de suas ações. Neto e Becker (2019) afirmam que esse é o conceito de comportamento tóxico, e explicam que ele se refere a uma desinibição tóxica, ocorrendo quando o jogador quebra as regras de convivência e age de forma ofensiva.

Comportamento tóxico é uma presença constante em jogos online. Um estudo sobre trolagem em jogos online revelou que aproximadamente 80% dos jogadores pesquisados já foram vítimas, ou presenciaram cenas de comportamento tóxico. (NETO e BECKER, 2019, p. 11 *apud* THACKER; GRIFFITHS, 2012, s.p.).

---

<sup>8</sup> *We put in considerable effort to avoid failure while playing a game, and we will even show anger toward those who foiled our clever in-game plans. In other words, we often argue that in-game failure is something harmless and neutral, but we repeatedly fail to act accordingly (JUUL, 2013, p. 5).*

Podemos observar que, contraponto ao que Juul (2013) afirma, as atitudes de jogadores tóxicos não devem ser consideradas motivadoras, pois estas têm como objetivo prejudicar outros jogadores, tornando, assim, desagradável a experiência de jogar.

Dentro do conceito de comportamento tóxico, existem algumas categorias, ou tipos, que se destacam e podem ser classificados, como podemos observar no quadro abaixo, onde abordamos de forma resumida as características apontadas por Frago (2014) para cada tipo.

Quadro 1 - Definições dos tipos de comportamento tóxico

Tipo de Comportamento	Definição	Exemplos
<i>Spam</i>	São enormes quantidades de texto indesejado, cujo volume é tão grande que seu conteúdo se torna inútil ou sem sentido. A ação de enviar <i>spam</i> gera tanto texto, que a quantidade já é considerada ofensiva, independentemente do conteúdo.	Quando jogadores brasileiros escrevem muitas vezes no <i>chat</i> de texto de algum jogo <i>multiplayer</i> “BR? BR? BR?”, com a intenção de encontrar jogadores brasileiros, mas acabam por dificultar a comunicação dos demais jogadores.
Trolagem	Consiste em provocar um ou mais participantes de um jogo com a intenção de incitar discordâncias e confrontos por meio de comportamentos impertinentes, inferiorização ou ridicularização.	O jogador fica repetindo diversas vezes uma dança do personagem ou algum som, com o intuito de provocar outros jogadores.
<i>Griefing</i>	São ações que perturbam os demais jogadores, tornando desagradável, dolorosa ou até traumática a experiência de jogo. Podem fazer uso do <i>spam</i> , <i>trolling</i> e deboche para atingir seus objetivos.	<i>Spam</i> com xingamentos e insultos; saquear; armar emboscadas; bloquear caminhos e movimentação; agir de modo predatório em relação a jogadores novatos; trapacear; perturbar eventos e prejudicar seu próprio time.

Fonte: Frago (2014), adaptado pelas autoras.

De acordo com Frago (2014), nem sempre é possível diferenciar entre o que é *spam*, trolagem e *griefing*. Isso porque, além de possuírem fronteiras difusas, estas práticas não são mutuamente excludentes e, portanto, não se manifestam necessariamente de forma isolada.

As formas mais clássicas de comportamento tóxico são insultos, provocações e culpabilização, mas existem outros comportamentos que também são considerados tóxicos em jogos online, como o ato de perder uma partida de propósito ou abandonar a

---

partida de forma repentina. Esse tipo de comportamento acaba por gerar deterioração no humor dos jogadores, afetando de forma negativa a experiência de jogar (NETO E BECKER, 2019).

Neto e Becker (2019) mencionam a análise de Thacker e Griffiths (2012) em que, mediante questionários direcionados para jogadores, mostram que o comportamento tóxico é muito comum em jogos online, afirmando que apenas 20% dos jogadores dizem raramente ou nunca ter presenciado tais atos. Segundo estes autores, jogadores que se afirmam como *trolls* jogam com muito mais frequência do que jogadores médios. Os autores indicam as seguintes características da trolagem: *griefing*/trolagem (o uso de mecânicas de jogo para intencionalmente atrapalhar outros jogadores), sexismo/racismo, e estelionato/enganação. Os autores também afirmam que os *trolls* são motivados por diversão, tédio ou vingança.

De acordo com Mesquita Neto e Becker (2019), o *griefing* ocorre quando o jogador se diverte e ganha vantagem às custas de outros jogadores, e a intenção do *griever* é atrapalhar a experiência dos outros jogadores. Os autores dizem que esse comportamento pode ocorrer de maneiras intencionais ou não intencionais. Os *griefers* intencionais praticam o *grief* de forma frequente, mediante atos tóxicos propositais, falando explicitamente que não respeitam as regras e agindo segundo regras próprias. Já os *griefers* não intencionais dizem não praticar esses atos e não se reconhecem como tóxicos; afirmam respeitar as regras do jogo e realizam o *grief* de maneira inconsciente e ocasional.

Foo e Koivisto (2004) identificam as principais categorias do *griefing*: intimidação, imposição de poder, trapaça e ganância. Fragoso (2014) adiciona a categoria de deboche. No quadro 1, damos detalhes e exemplos desses comportamentos. Kurtz (2016) explica que o *griefing* é muito subjetivo, e o que pode ser considerado trapaça em um jogo pode ser estratégia em outro, por possuírem regras diferentes.

Neto e Becker (2019) apontam a trolagem como outro comportamento que pode ser associado à desinibição tóxica. A trolagem é caracterizada por um jogador (o *troll*) se infiltrar em um grupo passando a imagem de ter intenções sinceras e honestas, mas com o objetivo de perturbar o grupo e causar conflitos para a própria diversão.

Carvalho *et al.* (2015) esclarecem que vários jogos tratam esse tipo de comportamento de forma severa, banindo contas e impossibilitando o acesso a funções

---

dentro do jogo, como o chat, por exemplo. Essas medidas conseguiriam filtrar boa parte dos jogadores indesejados, mas é impossível sua exclusão completa. Apesar de estes jogadores tóxicos estarem conscientes da existência de regras sociais, eles acreditam que essas regras não se aplicam no mundo virtual. Por esse motivo, dizem os autores, os tóxicos muitas vezes acabam ferindo outros jogadores com palavras inapropriadas.

De acordo com Neto e Becker (2019), o comportamento tóxico desenvolve-se em ambientes altamente competitivos e com alta tensão. Em contraponto, Frago (2014) analisa o comportamento tóxico existente no jogo Second Life, que não possui um ambiente competitivo, tratando-se de um jogo de simulação social. Um dos comportamentos tóxicos típicos em Second Life citados por Frago é o de sobrecarregar uma área ou servidor do jogo com cubos gigantes contendo imagens desagradáveis. Devemos deixar claro o fato de que nem toda trolagem ou *spam* são nocivos, sendo alguns considerados apenas brincadeiras para entreter.

Entrando no contexto do comportamento tóxico dentro de League of Legends, Golart *et al.* (2017) observam que os jogadores comentam sobre a dificuldade de um jogador inexperiente entrar para a comunidade, considerada tóxica. Segundo os relatos dos sujeitos entrevistados pelos autores, os jogadores veteranos não teriam paciência com membros novos, pois estes não possuem tanto conhecimento prático do jogo quanto eles. Esse comportamento ocorre com mais frequência quando a partida está se encaminhando para uma derrota. De acordo com Golart *et al.* (2017), dentro do jogo, os jogadores experientes mostram-se menos dispostos a ensinar, preocupando-se mais com a vitória da partida.

A partir da compreensão do que é comportamento tóxico, seus tipos e de que forma se manifesta, realizaremos uma análise, onde serão feitos cruzamentos das informações obtidas, levando em consideração os dados coletados no questionário quantitativo realizado com jogadores de League of Legends.

### **Metodologia: procurando a voz dos invocadores**

Como metodologia de pesquisa, desenvolvemos um questionário quantitativo estruturado, técnica também conhecida como *survey*. Nossa *survey* é de tipo explicativo, ou seja, procura correlacionar as atitudes das pessoas a variáveis (MAY, 2004). Apesar

---

de o questionário ser mais extenso e abarcar diversos públicos e questões<sup>9</sup>, no presente artigo, escolhemos como variáveis de relação o nível de habilidade em jogo, gênero e faixa etária. Nossa amostragem é não-probabilística e proposital (MAY, 2004), pois não é possível estimar quantos são os jogadores de League of Legends e como estão distribuídos em nosso território nacional - por isso não poderia ser probabilística. Optamos por disponibilizar e propagar o questionário online por meio das mídias sociais (buscando grupos de jogadores de League of Legends) e por postagens patrocinadas no Facebook e Instagram, segmentando o público pelo interesse no jogo em si - sendo assim, proposital pois escolhemos um grupo específico.

O questionário ficou disponível entre os dias 15 e 29 de setembro de 2020 e obtivemos um total de 1004 respondentes. Destes, a proporção de homens para mulheres ficou em 49,7% para 49,3%. Por conta da baixa representatividade de pessoas que responderam que se identificaram como não-binárias (7) ou não informaram o gênero (4), optamos por omiti-las da amostragem nesta análise, totalizando assim 996 pessoas. Em relação à faixa etária, escolhemos apenas aceitar respostas de indivíduos acima de 15 anos. Entre outras segmentações presentes no questionário, segmentamos por nível de habilidade, papel predominante no jogo e outras informações sócio-demográficas, como escolaridade e renda, por exemplo, que não serão explorados nesta oportunidade. A seguir, apresentaremos os resultados de acordo com nossa pergunta de pesquisa e objetivos.

### **Análise e discussão: Summoner's Rift ou Chernobyl?**

Apesar de nosso questionário abarcar mais questões do que o que foi recortado para esse artigo, optamos por focar na sessão da percepção de comportamentos tóxicos no jogo. Perguntamos: “em uma escala de 0 a 5, marque com qual frequência você já presenciou esses comportamentos em jogo”. Elencamos 25 comportamentos com base na literatura apresentada e também em nossa experiência como jogadoras. Depois, analisamos a intensidade das ocorrências e se as percepções dos jogadores do gênero masculino e feminino eram parecidas ou discrepantes. Essa tabulação pode ser vista no Apêndice A, no final deste artigo após as referências. Quando oportuno, também

---

<sup>9</sup> O questionário completo se encontra neste link [bit.ly/pesquisa-lol2020](https://bit.ly/pesquisa-lol2020).

---

lançamos mão do cruzamento com dados do perfil dos respondentes para buscar explicações ou hipóteses acerca de alguns resultados obtidos.

Em relação ao primeiro objetivo, que postulamos como investigar os comportamentos tóxicos a partir da percepção dos jogadores, quais são os tipos mais conhecidos e recorrentes dentro do jogo, definimos quatro categorias: (1) maioria em 5 (muita frequência), (2) mais ocorrências em 3, 4 e 5, (3) menos ocorrências em 0, 1 e 2, (4) distribuído de 0 a 5 sem tendência definida. Iniciaremos pelos comportamentos apontados como mais frequentes.

Dentre as 25 perguntas, obtivemos indicação da maioria dos respondentes como "mais frequente", por pelo menos um dos gêneros (masculino ou feminino), em 5 comportamentos diferentes. No comportamento "(1) mensagens no chat reclamando de mim e/ou de meus companheiros de equipe, inclusive dizendo que jogam mal", 53% das mulheres e 45% dos homens consideraram como muito frequente. Em "(14) utilização de pings, falas e emotes<sup>10</sup> de forma excessiva como meio de provocação ou para chamar atenção dos demais jogadores do meu time", a proporção foi de 56% das mulheres e 52% dos homens. Na questão 25, no entanto, foi onde encontramos a maior porcentagem: "pedir rendição ao time ao perceber que o jogo não está indo na direção desejada" - 67% mulheres e 64% homens. O que notamos nestes três comportamentos foi que, apesar de haver maior percepção por parte das mulheres, a diferença não era tão significativa, não chegando a 10%.

Dentro desses comportamentos podemos observar a existência de intimidação, *spam* e trolagem. A intimidação é um comportamento comum dos conhecidos *griefers*, que como é citado por Fragoso (2014), fazem isso com a intenção de "perturbar os demais, tornando desagradável, dolorosa ou até traumática a experiência de jogo". E como é destacado por Fragoso (*apud.* Foo & Koivisto, 2004), "essa é a intenção de primeira ordem dos *griefers*, que não se divertem com o jogo, mas em estragar o jogo". Em relação ao *spam* e de trolagem, que são comportamentos teoricamente menos prejulativos aos demais jogadores, Fragoso (*apud.* Stivale, 1997, p. 133) explica que existem níveis que podem classificá-los como brincadeiras (provocações inofensivas entre os jogadores) até a violência (mensagens hostis com a intenção de ofender e

---

<sup>10</sup> Os emotes são um recurso do jogo que auxiliam na comunicação do jogador com os colegas de time e adversários, sendo reações "divertidas" com as imagens dos campeões do jogo.

---

magoar). No meio termo temos as situações ambíguas, que podem ser motivadas ou interpretadas tanto como brincadeiras quanto como agressões.

Contudo, nos outros dois comportamentos observados como percebidos majoritariamente, notamos que há uma diferença maior entre os gêneros. Nesses casos, as mulheres perceberam significativamente mais. Em (19) “roubar *farm*<sup>11</sup> que deveria ser do colega de equipe” e em (20) “roubar abates<sup>12</sup> que deveriam ser do colega de equipe”, a proporção foi de 51% para 38% e 51% para 35%, respectivamente. Buscando encontrar explicações para isso, analisamos as respostas de acordo com o papel principal informado pelos respondentes. Em League of Legends, cada um tem um papel definido no grupo de 5 colegas: suporte, atirador, meio, selva e topo. O que notamos é que quem mais percebeu esses comportamentos são os que têm papéis que dependem de economia (relacionado ao *farm* e abates) para conseguir atuar melhor no jogo - no caso, atiradores e meio, pois podem equipar-se com itens que melhoram suas habilidades e status. Separando por gênero, as mulheres que jogam como suporte e meio perceberam mais que os seus equivalentes masculinos. Como League of Legends é um jogo multifatorial, não conseguimos explicar com certeza porque essa discrepância ocorreu, mas podemos estabelecer hipóteses. É possível que a diferença de percepção se dê pelo fato de as mulheres em jogo serem mais afetadas por esse comportamento (seria necessário compreender se o comportamento tóxico de ganância, conceituado por Foo e Koivisto (2004) é mais praticado pelo público masculino, por exemplo), ou tenham maior sensibilidade a isso, por exemplo.

Nove comportamentos foram classificados como mais frequentes (com maioria de respostas de 3 a 5). Separamos em duas categorias: atitudes utilizando as regras do jogo para cometer um comportamento tóxico (como visto em Kurtz (2016)) e atitudes utilizando linguagem verbal para a mesma finalidade. Na primeira, podemos notar como frequentes atos como: a desistência e abandono de partidas (2 e 3), (6) “jogador ficou se matando propositalmente” e (16) “Selecionarem um personagem adverso para uma rota com o intuito de trollar a partida”. Em todos esses casos, o objetivo do ato tóxico é utilizar os próprios recursos presentes no jogo para prejudicar os demais colegas de equipe, dificultando a vitória. É interessante salientar que esses atos podem ser

---

<sup>11</sup> Ato de abater tropas inimigas e criaturas neutras espalhadas pelo mapa em troca de dinheiro dentro da partida.

<sup>12</sup> Ato de matar um personagem do time adversário.

---

trolagens, pois é possível que o jogador diga que não sabe jogar ou que não tem experiência com o papel ou o campeão escolhido para justificar os atos cometidos, como conceituado em Neto e Becker (2019). No entanto, esses atos podem passar a se tornar griefing à medida que se percebe a intenção do jogador de prejudicar o time, pois como dito em Fragoso (2014), são ações que perturbam os demais jogadores, tornando desagradável, dolorosa ou até traumática a experiência de jogo. Logo, há uma linha tênue na classificação deste comportamento.

No entanto, também foi possível notar que os jogadores relataram vivenciar com frequência comportamentos tóxicos verbais, como xingamentos homofóbicos (7) e racistas (9). Essas respostas, que podem ser caracterizadas como um comportamento de griefing, mais especificamente de intimidação (FOO E KOIVISTO, 2014) reforçam justamente o entrelaçamento do jogo digital com aspectos sociais, onde preconceitos são reforçados e se evidenciam também nesse ambiente.

Entre os comportamentos com menor ocorrência (com respostas distribuídas entre 0 e 2), encontramos as questões 4 e 5, que são semelhantes. Em ambas, o comportamento é o fato de um jogador adicionar o outro para xingá-lo por jogar mal (4) ou para assediá-lo (5). Seguindo a tendência das literaturas encontradas sobre violência contra a mulher nos jogos, apesar de ser um comportamento menos frequente, notamos que as mulheres perceberam mais o comportamento 5 do que os homens (somando as respostas na gradação de 3 a 5, obtivemos a proporção de 30% para 9%), ao passo que é semelhante na 4 (com diferenças entre 1 e 2 pontos percentuais para mais ou para menos). Os (11) “Xingamentos xenofóbicos contra mim ou contra outros jogadores” também caíram nesta categoria, e acreditamos que isso ocorra porque há um servidor separado para os jogadores brasileiros e os falantes de espanhol. Por isso, é difícil que residentes de outros países da América Latina joguem com os do Brasil (diferentemente de outros jogos que compartilham o mesmo servidor para toda a América do Sul, como Dota 2 e Counter Strike: Global Offensive, por exemplo). Essa forma de intimidação, portanto, está mais condicionada ao fato de haver pessoas de outros países jogando.

A (24) “Usar falas, comandos e emotes pré-definidos do jogo para não se expor no chat escrito/de voz” também foi menos relatada, e acreditamos que isso se deva ao fato de justamente não ser perceptível para o jogador se o seu colega de equipe está se escondendo por trás destes comandos para não se expor. Além disso, esta pergunta não

---

se refere a um comportamento tóxico em si, e sim, em uma forma de defesa. Isso pode ser evidenciado por meio de diversos relatos encontrados online, como, por exemplo em matéria do G1<sup>13</sup> sobre violência contra a mulher em jogos multijogador. Durante os jogos online, elas afirmaram que frequentemente escondem sua identidade e bloqueiam colegas de equipe desrespeitosos para que sua experiência seja positiva.

Já as questões 22 e 23, que dizem respeito a escolher runas<sup>14</sup> e feitiços<sup>15</sup> (respectivamente) que não combinam com o seu papel/situação de jogo deliberadamente para prejudicar o jogo/para trollar, também obtiveram menos ocorrências. Nossa hipótese era que jogadores com maior nível de habilidade perceberam mais esse comportamento. Pudemos notar uma certa tendência em nossas respostas que isso poderia ocorrer. No entanto, como não tínhamos uma amostragem homogênea nesse sentido (como, por exemplo, apenas 3 respondentes no elo mais alto - denominado Desafiante e uma proporção muito maior em níveis mais baixos), não podemos afirmar com certeza, continuando a ser uma hipótese que poderia ser verificada futuramente em entrevistas qualitativas.

Encontramos também respostas a comportamentos que tivemos maior dificuldade de interpretar, já que estavam bem distribuídas de 0 a 5. Isso indicou para nós que esses comportamentos dependem muito das experiências específicas dos jogadores. Isso ocorreu nos comportamentos 13 (spam de mensagens no chat), 17 (jogador em partida ranqueada com um personagem que não domina com o propósito de trollar a partida) e 21 (Fazer itens que não combinam com o seu papel/situação de jogo deliberadamente para prejudicar o jogo/para trollar). Como comentamos anteriormente no capítulo, nem sempre uma trolagem é um comportamento tóxico. Acreditamos que essa resposta difusa possa se dever ao fato de os jogadores nem sempre se sentirem importunados por isso ou não perceberem como uma desinibição tóxica. Contudo, em outras duas perguntas encontramos respostas que, apesar de estarem distribuídas, tem uma percepção significativamente maior de ocorrência do público feminino.

---

<sup>13</sup> Disponível em:

<https://g1.globo.com/pop-arte/games/noticia/o-que-as-mulheres-fazem-para-driblar-o-machismo-em-games-online.ghtml> Acesso em 11/10/2020.

<sup>14</sup> Runas e/ou talentos servem para que o jogador possa otimizar e/ou personalizar o estilo de jogo na seleção de campeões.

<sup>15</sup> Os feitiços são habilidades instantâneas para serem utilizadas durante a partida, sendo permitido para cada jogador escolher duas delas na seleção de campeões.

---

Não é por coincidência que ambos os comportamentos se referem a comportamentos dirigidos ao gênero feminino: (8) “Xingamentos machistas contra mim ou contra outros jogadores” e (10) “Xingamentos a outros jogadores ou a mim mesmo por julgarem ser uma mulher”. No caso da questão 8, os homens (18%) mostraram não perceber esse comportamento dentro do jogo, enquanto as mulheres (43%) observam como sendo algo muito frequente. No comportamento 10 obtivemos uma discrepância de percepções semelhante, ficando com 46% das mulheres para 11% dos homens. Essas podem ser consideradas práticas de intimidação (FOO E KOIVISTO, 2004), mas mais direcionadas a um gênero específico. É notável, por diversas investigações já levantadas em Kurtz (2017), que este é um problema atrelado à cultura *gamer* de forma geral.

Como nos comportamentos anteriores, o comportamento (18) “Não cooperar com os colegas de time mesmo que eles estejam pedindo auxílio” também se mostrou discrepante entre os gêneros. Com 48% para 37%, as mulheres mostraram ter uma percepção maior desse comportamento dentro do jogo, e como observamos nos comportamentos (19) “Roubar *farm* que deveria ser do colega de equipe” e (20) “Roubar abates que deveriam ser do colega de equipe”, essa percepção majoritária por parte das mulheres se mostrou mais presente para as jogadoras da posição meio, quando comparadas com homens que jogam na mesma posição (53% para 31%). Estes resultados são interessantes, mas deixam muitas dúvidas em aberto, que acreditamos que poderiam ser exploradas com maior detalhamento com entrevistas em profundidade ou grupos focais, por exemplo.

### **Considerações finais: GGWP?**

A presente investigação buscou elucidar a pergunta: qual é a percepção dos jogadores brasileiros sobre o comportamento tóxico em League of Legends? Essa pergunta faz parte de uma pesquisa de maiores dimensões, realizada em formato de questionário quantitativo, distribuída para jogadores de todo o Brasil. Assim, apesar de termos mais perguntas e dados, por conta da extensão deste artigo, optamos por realizar uma delimitação mais específica, por meio dos seguintes objetivos secundários: (1) investigar esses atos a partir da percepção dos jogadores, quais são os tipos mais conhecidos e recorrentes dentro do jogo, a partir das respostas obtidas; (2) fazer uma

---

comparação entre as percepções de jogadores conforme o gênero (entre masculino e feminino).

A partir de conceituações de diversos autores acerca dos tipos de comportamento tóxico, acreditamos que, de maneira geral, a percepção dos jogadores brasileiros sobre o comportamento não se concentra em um tipo específico de atitude considerada tóxica. Referente ao primeiro objetivo traçado, conseguimos mapear quais são os comportamentos mais conhecidos e recorrentes. Entre os 25 comportamentos mapeados e inseridos no questionário, 5 deles obtiveram a maioria de respondentes considerando “muito recorrentes”. Foram eles: “(1) mensagens no chat reclamando de mim e/ou de meus companheiros de equipe, inclusive dizendo que jogam mal”; “(14) utilização de pings, falas e emotes de forma excessiva como meio de provocação ou para chamar atenção dos demais jogadores do meu time”; (19) “Roubar *farm* que deveria ser do colega de equipe”; (20) “Roubar abates que deveriam ser do colega de equipe” e (25) “pedir rendição ao time ao perceber que o jogo não está indo na direção desejada”.

Em relação ao segundo objetivo, há comportamentos mais específicos que são percebidos mais pelas mulheres do que pelos homens. Entre alguns já esperados estão os xingamentos machistas e diretamente relacionados ao gênero feminino. Contudo, não esperávamos que comportamentos relacionados à ganância fossem mais percebidos pelas jogadoras, o que abre novas possibilidades de pesquisa qualitativa, buscando compreender os motivos disso. Além disso, ainda possuímos muitos dados deste levantamento que não foram descritos nesta pesquisa, como, por exemplo, hábitos mais específicos dos jogadores (se jogam mais partidas ranqueadas ou normais, em grupos ou sozinhos, etc.), auto-percepção em relação a atos tóxicos e a visão dos jogadores sobre a Riot que serão explorados em estudos futuros.

## Referências

- ADINOLF, Sonam; TURKAY, Selen. *Toxic behaviors in Esports games: player perceptions and coping strategies*. In: **Proceedings of the 2018 Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play Companion Extended Abstracts**. 2018. p. 365-372.
- CARVALHO, Victor, TEIXEIRA, Carla e CARVALHO, Bruno. *Jogadores Tóxicos: Uma análise comportamental dos jogadores brasileiros de LOL*. In: **XIV SBGames**, Teresina, 2015.
- FLORES, Juliana Duarte; REAL, Luciane Magalhães Corte. *Jogos online em grupo (MOBAS): Jogadores Tóxicos*. In: **Proceedings of SBGames 2018, Foz do Iguaçu**, 2018, p. 956-959.

FOO, Chek Y. e KOIVISTO, Elina. M. I. *Defining Grief Play in MMORPGs: Player and Developer Perceptions*. In: **International Conference on Advances in Computer Entertainment Technology**: Singapura, 2004. DOI: 10.1145/1067343.1067375

FRAGOSO, Suely. *HUEHUEHUE eu sou BR: spam, trollagem e griefing nos jogos online*. In: **XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Foz do Iguaçu, 2014.

GOLART, Jonathan, KROEFF, Renata e GAVILLON, Póti. *Aprendizagem Colaborativa e Violência Entre Jogadores de League of Legends*. **INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO: teoria & prática**, v.20. Porto Alegre, 2017.

JUUL, Jasper. **The Art of Failure: An Essay on the Pain of Playing Video Games**. Londres: Editora MIT, 2013.

KORDYAKA, Bastian; KLESEL, Michael; JAHN, Katharina. *Perpetrators in League of Legends: Scale Development and Validation of Toxic Behavior*. In: **Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences**, 2019, p. 2486-2495.

KURTZ, Gabriela. *A ética dos computadores e a ética dos griefers nos jogos League of Legends e Dota 2*. In: **XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – São Paulo**, 2016.

KURTZ, Gabriela. Manifestações de violência simbólica contra a mulher nos Videogames: uma revisão bibliográfica. In: **Metamorfose**, v. 2, n. 1, 2017.

KWAK, Haewoon; BLACKBURN, Jeremy; HAN, Seungyeop. *Exploring cyberbullying and other toxic behavior in team competition online games*. In: **Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems**. 2015. p. 3739-3748.

MAY, Tim. **Pesquisa Social: questões, métodos e processos**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

NETO, Joaquim Alvino de M.; BECKER, Karin. *Relating conversational topics and toxic behavior effects in a MOBA game*. In: **Entertainment computing**, v. 26, p. 10-29, 2018.

NETO, Joaquim M. e BECKER, Karin. **Uma análise sobre o comportamento tóxico em jogos on-line baseada em tópicos de conversa**. Porto Alegre: PPGC da UFRGS, 2019.

PEREIRA, Larissa Gabrielli et al. *Hostilidade em jogos online: perspectiva feminina*. In: **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2017.

SENGÜN, Sercan et al. *Analyzing Hate Speech Toward Players from the MENA in League of Legends*. In: **Extended Abstracts of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. 2019. p. 1-6.

### APÊNDICE A - Quadro com lista de perguntas, ocorrências e percepção

Nº	Pergunta	Ocorrência	Percepção
1	Mensagens no chat reclamando de mim e/ou de meus companheiros de equipe, inclusive dizendo que jogam mal.	Maioria em 5	Parecida
2	Desistência ou abandono de partida na seleção de campeões.	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
3	Desistência ou abandono da partida deliberadamente.	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
4	Um jogador já me adicionou após a partida para mandar mensagem dizendo o quão mal eu joguei.	Menos ocorrência (0,1,2)	Parecida
5	Um jogador já me adicionou após a partida para mandar mensagem me assediando.	Menos ocorrência (0,1,2)	Discrepante
6	O jogador ficou se matando propositadamente.	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
7	Xingamentos homofóbicos contra mim ou contra outros jogadores.	Mais ocorrência (3,4,5)	Discrepante
8	Xingamentos machistas contra mim ou contra outros jogadores	Distribuído de 0 a 5	Discrepante
9	Xingamentos racistas contra mim ou contra outros jogadores	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
10	Xingamentos a outros jogadores ou a mim mesmo por julgarem ser uma mulher.	Distribuído de 0 a 5	Discrepante
11	Xingamentos xenofóbicos contra mim ou contra outros jogadores	Menos ocorrência (0,1,2)	Parecida
12	Um jogador trollou uma partida por outro jogador ter banido ou selecionado o personagem que desejava selecionar.	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
13	Spam de mensagens no chat.	Distribuído de 0 a 5	Parecida
14	Utilização de pings, falas e emotes de forma excessiva como meio de provocação ou para chamar atenção dos demais jogadores do meu time.	Maioria em 5	Parecida
15	Utilização de falas, comandos e emotes de forma excessiva como meio de provocação ou para chamar atenção dos demais jogadores do time adversário.	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
16	Selecionarem um personagem adverso para uma rota com o intuito de trollar a partida.	Mais ocorrência (3,4,5)	Parecida
17	Jogador em partida ranqueada com um personagem que não domina com o propósito de trollar a partida.	Distribuído de 0 a 5	Parecida
18	Não cooperar com os colegas de time mesmo que eles estejam pedindo auxílio.	Mais ocorrência (3,4,5)	Discrepante
19	Roubar <i>farm</i> que deveria ser do colega de equipe.	Maioria em 5 Fem.	Discrepante
20	Roubar abates que deveriam ser do colega de equipe.	Maioria em 5 Fem.	Discrepante
21	Fazer itens que não combinam com o seu papel/situação de jogo deliberadamente para prejudicar o jogo/para trollar.	Distribuído de 0 a 5	Parecida
22	Escolher runas que não combinam com o seu papel/situação de jogo deliberadamente para prejudicar o jogo/para trollar.	Menos ocorrência (0,1,2)	Parecida
23	Escolher feitiços que não combinam com o seu papel/situação de jogo deliberadamente para prejudicar o jogo/para trollar.	Menos ocorrência (0,1,2)	Parecida
24	Usar falas, comandos e emotes pré-definidos do jogo para não se expor no chat escrito/de voz.	Menos ocorrência (0,1,2)	Parecida
25	Pedir rendição ao time ao perceber que o jogo não está indo na direção desejada.	Maioria em 5	Parecida