

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **A toxicidade em jogo: As perspetivas dos jogadores de Valorant**

Bruno Alexandre Fonseca Alfaiate

Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadores:

Doutor Tiago Lapa, Professor Auxiliar,

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2024



SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

Departamento de Sociologia

## **A toxicidade em jogo: As perspetivas dos jogadores de Valorant**

Bruno Alexandre Fonseca Alfaiate

Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadores:

Doutor Tiago Lapa, Professor Auxiliar,

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2024

## Agradecimento

Em primeiro lugar, ao Professor Tiago Lapa, por ter aceitado ser orientador deste projeto e pela disponibilidade que demonstrou, assim como pelas observações pertinentes que me colocou ao longo do processo. Em segundo lugar, a todas as pessoas que aceitaram colaborar na investigação. E, finalmente, à minha família e amigos, que, ao longo do meu percurso académico, me apoiaram, motivaram e deram a possibilidade de chegar até aqui.



## Resumo

Com o surgimento dos jogos digitais surgiu a cultura dos videogames. Atualmente, com aproximadamente 2.96 mil milhões de jogadores pelo mundo, o termo “gamer” torna-se mais abrangente<sup>1</sup>. Consequentemente, a cultura “gamer” tem adquirido características de “culturas tóxicas”<sup>2</sup>.

Nesta investigação conseguimos desvendar quais as representações e experiências em torno da toxicidade, dentro do jogo e das comunidades, dos jogadores de Valorant. Para as alcançarmos, foi essencial compreender quais os fatores que mais influenciam tanto as visões dos participantes como os jogadores no que diz respeito à toxicidade. Estes fatores são: a normalização da toxicidade; a idade e o género; a competitividade; o efeito da desinibição *online*; a vitimização e exposição à toxicidade; a desinibição tóxica; a atitude para com a toxicidade; o controlo comportamental dos jogadores em jogo; e a cultura *offline*. Com estes fatores em mente, efetuamos entrevistas qualitativas a 14 participantes, que compuseram uma amostra diversificada, em termos de características sociodemográficas, e obtivemos resultados que vêm comprovar-la.

Com este estudo, descobrimos o que é a toxicidade para os jogadores de Valorant, a frequência com que se deparam com a toxicidade, quais os principais motivos para reportarem alguém, o quão expostos estão à toxicidade, a influência que o *rank* pode ter no nível e frequência dos comportamentos tóxicos, o canal mais usado para comunicar e disseminar a toxicidade, a influência do género em torno da toxicidade, as soluções dos jogadores para combater a toxicidade, entre muitos outros.

Palavras-chave: Toxicidade, comportamentos tóxicos, jogadores, Valorant, meio digital *online*, entrevistas.

---

<sup>1</sup> (Antony et al., 2023, p. 1; Munn, 2023, p. 1)

<sup>2</sup> *Ibidem*



## Abstract

With the emergence of digital games also came video game culture. Nowadays, with approximately 2.96 billion gamers worldwide, the term “gamer” is becoming a broader term<sup>3</sup>. As a result, “gamer” culture has merged with “toxic cultures”<sup>4</sup>.

In this research, we were able to uncover Valorant players' representations of toxicity, as well as their experiences with it within the game and its communities. In order to achieve this, it was essential to understand which factors influence the most both the participants' and the players' views of toxicity. These factors are: the normalisation of toxicity; age and gender; competitiveness; the online disinhibition effect; victimisation and exposure to toxicity; toxic disinhibition; attitude towards toxicity; behavioural control of players in game; and offline culture. With these factors in mind, we carried out qualitative interviews with 14 participants, who made up a diverse sample in terms of sociodemographic characteristics, and obtained results that prove diverse as well.

With this study, we found out what toxicity is for Valorant players, how often they encounter toxicity, what the main reasons are for reporting someone, how exposed the players are to toxicity, the influence rank can have on the level and frequency of toxic behaviour, the communication channel most used to communicate and spread toxicity, the influence of gender around toxicity, the players' solutions to combat toxic behaviour, among many others.

Keywords: Toxicity, toxic behaviour, players, Valorant, online digital medium, interviews.

---

<sup>3</sup> (Antony et al., 2023, p. 1; Munn, 2023, p. 1)

<sup>4</sup> Ibidem



# Índice

Agradecimento.....	iii
Resumo.....	v
Abstract .....	vii
1. Introdução.....	1
2. A toxicidade enquanto fenómeno .....	5
2.1. Alguns fatores importantes e definição de comportamento tóxico .....	5
2.2. Teorias relevantes para a investigação sobre comportamentos tóxicos .....	11
2.3. A normalização enquanto fator .....	13
2.4. O fator do género e da idade .....	14
2.5. Fatores-chave .....	16
3. Plano de investigação e opções metodológicas para o estudo da toxicidade.....	17
3.1. Modelo de Análise .....	17
3.1.1. Operacionalização dos principais conceitos.....	18
3.2. O processo de recolha dos dados.....	22
3.2.1. Questões éticas .....	24
4. Representações, experiências e soluções em torno da toxicidade: os resultados .....	25
4.1. A amostra da investigação .....	25
4.2. Analisando as respostas dos participantes .....	25
5. O que podemos concluir? .....	39
6. Referências Bibliográficas.....	43
7. Anexos.....	48
7.1. Guião de Entrevista .....	48
7.2. Tabela de contextualização dos fatores e conceitos .....	51
7.3. Variáveis dos Entrevistados .....	52
7.4. Tabela de <i>Ranks</i> do Valorant .....	53



# 1. Introdução

Com o surgimento dos jogos digitais deu-se também o surgimento da cultura dos videogames e das identidades de *Gamer*, tendo estas surgido nos finais dos anos setenta e vindo a tornar-se uma forma cultural dominante (sendo que houve um aumento de jogadores, das horas em jogo e dos lucros) (Kowert, 2020, p.1; Munn, 2023, p.1). Nos dias de hoje, com aproximadamente 2.96 mil milhões de jogadores pelo mundo, o termo “gamer” tornou-se mais abrangente e tem um maior alcance demográfico, sendo cada vez mais relevante para a sociedade (Antony et al., 2023, p. 1; Munn, 2023, p. 1). Para além disso, em conjunto com o valor do seu entretenimento, os videogames têm demonstrado ter efeitos positivos para os jogadores em quatro domínios: cognitivo, motivacional, emocional e social (Antony et al., 2023, p.1). Posto isto, parte da cultura “gamer” tem vindo a ser caracterizada por aquilo que entendemos por “culturas tóxicas”, associando-se mais com a exclusão do que com a inclusão, afastando-se da ideia positivista do conceito da cultura participativa, através da qual é esperado que o outro atribua valor àquilo que é criado ou dito por alguém (Jenkins et al., 2006, p.7), e estando acompanhada pela presença de formas de assédio e discurso de ódio como o racismo, sexismo e a xenofobia (Antony et al., 2023, p. 1; Munn, 2023, p. 1).

Para que possamos identificar os objetivos da nossa investigação, assim como as nossas questões de partida, teremos que, primeiramente, compreender o nosso objeto de estudo e a problemática em questão. A toxicidade é um fenómeno que já foi abordado por inúmeros autores. Uma breve pesquisa em jornais académicos permite-nos confirmar a existência de centenas de ensaios sobre este conceito e as suas aplicabilidades. Dito isto, a toxicidade acaba por ser um termo que abrange as mais diversas áreas das nossas vidas, desde a toxicidade na química até à presente no discurso político, ou até mesmo relativa ao comportamento de indivíduos no local de trabalho.

Ainda assim, a toxicidade continua um termo difícil de delinear e, até hoje, não há um consenso sobre a sua definição, devido à variedade de contextos em que pode surgir. Para além do termo toxicidade, há quem apele ao uso de uma nomenclatura diferente para o fenómeno. Neste sentido, a [The Fair Play Alliance](#) defende o uso do termo “comportamento disruptivo”, alegando que os produtores “sentem que os seus jogos são interrompidos por jogadores frequentemente” e que “por vezes isto acontece de forma inocente... mas, por outras, é culpa sua, enquanto produtores de videogames, devido ao *game design* ou pela incompatibilidade dos jogadores ou, às vezes, devido a um jogador que se está a comportar de forma indevida” (Canossa et al., 2021, p.3 e [fairplayalliance.org](#), 2023); e Kowert (2020) defende o uso do termo *dark participation* apontando para uma distinção entre aquilo que é ou não intencional, relacionando-o com o que pode ser considerado tóxico em determinado contexto cultural. Kou

(2020, p.83) sugere ainda que podemos tentar definir os tipos de toxicidade e aquilo que são os comportamentos tóxicos através das próprias regras dos videogames. Contudo, o autor indica ainda que, por norma, as regras são lentas a mudar e não conseguem refletir as práticas e interações das populações *online*. Se formos pela definição de regra, ou norma, deparamo-nos com um “tipo de comportamento que é apropriado e esperado de determinado indivíduo dentro de um ambiente específico”, ambiente este que toma partido de uma determinada cultura (Kou, 2020, p.83). Segundo este raciocínio, poderíamos afirmar que as normas governam a forma como determinada comunidade considera o que é um comportamento aceitável ou problemático, podendo esta distinção variar do nível universal ao específico, dependendo da escala da comunidade *online* (Kou, 2020, p.83; Kowert, 2020, p. 2). Ou seja, um certo comportamento pode ser visto como aceitável num grupo, mas tóxico aos olhos de outro (Kou, 2020, p.83; Kowert, 2020, p. 2). Posto isto, como mencionado anteriormente, é precisamente esta natureza situacional dos comportamentos tóxicos que torna os esforços sistemáticos para detetar a toxicidade algo tão difícil (Canossa et al., 2021, p.3).

Nesta linha, e indo ao encontro do objetivo da nossa investigação, foi-nos necessário delimitar a área em que a toxicidade será abordada. De acordo com a nossa investigação, iremos explorar em que medida os jogadores representam e experienciam a toxicidade dentro do jogo e comunidades e que fatores os podem influenciar. Ou seja, iremos tentar compreender de que forma estes fatores influenciam a perceção dos jogadores sobre o fenómeno da toxicidade, sendo que estudaremos os jogadores de um videogame multijogador em específico, o Valorant. Escolhemos este videogame não só por ser um dos atuais líderes de audiências e jogadores, mas também por ser, segundo a Anti Defamation League (2022, p. 16; 24), um dos jogos com maior percentagem de jogadores que reportaram ter sido alvo de comportamentos tóxicos, cerca de 84% dos jogadores que responderam ao seu questionário. Para que possamos compreender esta percentagem melhor, segundo o *website* Gamebeat (2021, como citado por Huffman, 2023, p. 1-2) estaríamos a falar de cerca de 84% de 14 milhões de jogadores, dos quais entre 30 e 40% se identificam como jogadoras. Estudos vêm comprovar que milhões de pessoas têm uma relação positiva com os videogames e que estes trazem impactos sociais positivos (como p. ex. no livro de Gee (2003)). Todavia, os jogos também apresentam alguns problemas como o comportamento tóxico, estando este associado a conceitos bem estabelecidos, por exemplo, a exclusão social, a solidão, o discurso de ódio e o *cyberbullying* (Kordyaka et al., 2023, p.3; Antony et al., 2023, p. 2).

O Valorant é um videogame inserido na categoria dos *Tactical FPSs*, *first-person shooters*, desenvolvido pela Riot Games, lançado em 2020, que tem sido um dos líderes de audiências em algumas das plataformas de *streaming* associadas a videogames, nomeadamente a [Twitch.tv](https://www.twitch.tv), e dos jogos *online* mais jogados, com cerca de 21.7 milhões de jogadores (setembro, 2022)

(Antony et al., 2023, p. 2). À semelhança de outros videogames inseridos nesta categoria, o típico jogo de Valorant consiste numa partida entre duas equipas de cinco elementos, os atacantes e os defensores, num determinado mapa aleatório, sendo que o objetivo das equipas é conseguirem ser os primeiros a ganhar 13 rondas. Após a 12ª ronda, as equipas trocam as suas posições, para que a partida possa ser justa e ambas as equipas sejam colocadas em pé de igualdade. Cada elemento das equipas escolhe a sua personagem, possuindo estas um cargo de quatro existentes (Duelista, Sentinela, Controlador, Iniciador), que o jogador tentará cumprir. Cada partida tem a duração média aproximada de 30 minutos.

Este videogame fornece ao jogador diferentes formas de comunicar, tais como o texto, a voz e a comunicação não-verbal (através de um sistema de *pings* e de menus com mensagens pré-concebidas; e através da interação no meio), de forma a auxiliar a cooperação necessária para que sejam cumpridos os objetivos do jogo (Antony et al., 2023, p. 2). Posto isto, estas ferramentas e mecânicas presentes no jogo vêm também dar novos instrumentos à toxicidade, tendo já sido demonstrado que existe uma presença acentuada de comportamentos tóxicos em ambientes competitivos *online* em que haja a necessidade de cooperação (Antony et al., 2023, p. 2). Por exemplo, no caso da voz, se optarmos por utilizar os canais de voz em jogo para comunicarmos com a nossa equipa, poderemos estar a dar à nossa equipa, para além da informação pretendida, informações sobre a nossa raça, género e orientação sexual (Cary et al., 2020, p. 625). Por conseguinte, a identificação por parte de terceiros da pertença de um jogador a determinado grupo pode induzir em preconceito e discriminação para com o mesmo (Baugh, 2003 como mencionado por Cary et al., 2020, p. 625). Ainda como exemplo, no caso da linguagem não-verbal, deveremos ter em conta que é dada ao jogador a habilidade de manipular os movimentos da personagem que escolhe, assim como o livre uso das suas habilidades específicas (podendo estas ter um efeito negativo ou positivo para o resultado do jogo dependendo da situação em que são utilizadas), sendo que estas capacidades vêm, novamente, dar mais ferramentas à toxicidade para que se consiga deflagrar (Antony et al., 2023, p. 2).

Tal como podemos observar nos exemplos dados anteriormente, um dos fatores a explorar nesta investigação, fator este que impactou a escolha da comunidade do videogame em estudo, é a existência da ferramenta de *chat* por voz integrada (a qual poderá levar a um aumento das oportunidades para se darem interações tóxicas entre jogadores (Beres et al., 2021, p.5)). Tal como é demonstrado através do estudo da Anti Defamation League (2022; 2024) tanto os adultos (18-45 anos) como os jovens (10-17 anos) indicam que os canais de voz integrados no jogo são o principal meio pelo qual são vítimas da toxicidade, nomeadamente de assédio verbal. Isto indica--nos que é um meio que deve ser explorado.

Nesta investigação, as características sociodemográficas que tivemos em consideração, a par com representações dos jogadores, foram a idade, o sexo biológico, a nacionalidade, a etnicidade e a escolaridade. Fará sentido abordar estes fatores devido à relevância que têm vindo a ter noutros estudos dentro da área da toxicidade em comunidades *online*. Podemos ver isto, por exemplo, através dos artigos de Reid et al. (2022b, p. 559), Munn (2023, p.1) e Kordyaka et al. (2023, p.1) que nos indicam que os desportos competitivos têm sido sistematicamente criticados por colocarem o homem acima da mulher, suportando uma cultura de masculinidade tóxica e de abuso dos atletas; e que, enquanto os videojogos têm surgido como forma cultural dominante em termos de popularidade e tempo em jogo.

A produtora do Valorant, a Riot Games, também produtora de um outro líder de audiências, o League of Legends, já realizou esforços de forma a compreender os tipos de desvio dos jogadores, focando-se num tipo de desvio comportamental a que dá o nome de “tóxico” (Grandprey-Shores et al., 2014). Desta forma, a Riot define como tóxico qualquer comportamento que impacte negativamente as experiências de outros jogadores (Grandprey-Shores et al., 2014). Tendo agora uma pequena definição de toxicidade, passamos às questões de partida que guiaram a nossa investigação. Em primeiro lugar, a questão de partida principal para este projeto foi: “*Em que medida representam e experienciam os jogadores de Valorant a toxicidade dentro do jogo e comunidades e que fatores os podem influenciar?*”. Sendo que esteve acompanhada pelas seguintes questões subsidiárias que visavam ajudar na sua compreensão e operacionalização: “O que são os comportamentos tóxicos para os jogadores?”, “De que forma acham os jogadores que a toxicidade os afeta?”, “Como é que os jogadores combatem os comportamentos tóxicos por parte de terceiros?”, “Porque acham os jogadores que se dá este fenómeno?” e também “Qual o impacto que os fatores sociodemográficos podem ter nas perspetivas dos jogadores?”. A partir destas questões, a nossa investigação teve como objetivo: 1) compreender, analisar e registar o ponto de vista dos jogadores em relação ao fenómeno em análise, compreendendo que os jogadores tanto podem ser consideradas vítimas destes comportamentos tóxicos, como podem ser considerados propagadores dos mesmos, 2) aumentar os conhecimentos no campo de estudo da toxicidade *online* e em videojogos, 3) entender qual o cenário atual do videojogo em termos de ocorrência de comportamentos tóxicos por parte dos jogadores, e, por último, 4) perceber se existem relações entre os fatores sociodemográficos e a propagação da toxicidade.

Com estes objetivos em mente, tivemos sempre em consideração que haveriam dificuldades e obstáculos que poderiam impactar a nossa investigação, nomeadamente, mas não só, como referido por Frommel et al. (2022) e Reid et al. (2022b, p. 559): o facto da toxicidade se apresentar como um fenómeno normalizado e prevalente dentro das comunidades de *gaming*, fazendo com que os jogadores tomem a toxicidade como intrínseca à cultura de videojogos

competitivos; a subjetividade em relação ao que é a toxicidade propriamente dita, o que pode explicar parcialmente o porquê de certos métodos não funcionarem; e também a falta de ferramentas acessíveis e eficazes que permitam detetar os comportamentos tóxicos. Percebendo agora os nossos objetivos e algumas das dificuldades com que nos podemos deparar, conseguimos afirmar que esta nossa investigação é relevante para que possamos continuar a tentar perceber o complexo fenómeno que é a toxicidade. Além disso, esta investigação é pertinente, pois visa compreender o cenário atual da toxicidade no videojogo Valorant, videojogo este que é relativamente recente, sendo que poderá resultar em novas perceções sobre esta forma de comportamento desviante dos jogadores, ao explorar um novo contexto.

Feita esta introdução que teve como objetivo contextualizar e caracterizar a nossa área de investigação e objeto de estudo, assim como apresentar as nossas questões de pesquisa e objetivos, vamos passar, no próximo capítulo, a efetuar um enquadramento teórico que visa abordar alguns fatores importantes para a toxicidade, uma possível definição para este mesmo conceito, algumas teorias relevantes para a nossa investigação e também explorar mais aprofundadamente certos fatores, como a normalização, a idade e o género. Após este segundo capítulo, elaboramos um terceiro relativo às opções metodológicas e ao plano de investigação deste estudo. Aqui passaremos a operacionalizar a nossa problemática e principais conceitos, assim como explicaremos todo o processo de investigação e recolha de dados e participantes. Ao terminarmos este terceiro ponto, passamos ao foco da nossa investigação, o quarto capítulo, no qual executamos a análise dos resultados obtidos através das entrevistas. Por último, no quinto capítulo, apresentamos as conclusões mais relevantes e algumas considerações futuras.

## 2. A toxicidade enquanto fenómeno

### 2.1. Alguns fatores importantes e definição de comportamento tóxico

Tanto a indústria dos videojogos como a cultura que destes advém têm vindo a crescer e a ganhar território no quotidiano da sociedade contemporânea. Para além disso, estatísticas parecem indicar que cerca de metade da população dos países ocidentais dão sinais de jogarem videojogos; que, agora, o número de mulheres que jogam videojogos tem aumentado para níveis semelhantes aos dos homens e também que até mesmo aqueles que nasceram fora da era dos videojogos estão a começar a utilizá-los (Muriel & Crawford, 2018, p. 29). Tendo isto em conta, podemos argumentar que um dos principais fatores que levou à afluência dos videojogos e à disseminação da sua cultura foi o elemento da competição em tempo real, por exemplo, através de modos de jogo em multijogador, que tendem a aumentar os níveis de motivação e satisfação dos jogadores (Kordyaka et al., 2020, p.1081). A par disto, podemos verificar que o significado cultural dos jogos *online* multijogador foi ampliado durante a pandemia de COVID-19, a qual fez com que as pessoas se isolassem fisicamente (Kordyaka et al., 2023, p.2). Após a pandemia,

verificou-se que as empresas de telecomunicações reportaram um aumento de até 75% da atividade *online* em videogames, sendo que há ainda outras estimativas que tendem a apontar para o facto de cerca de 82% dos clientes das empresas de telecomunicações estarem, em 2020, a jogar videogames e a consumir conteúdos relacionados com os mesmos (de acordo com a Entertainment Software Association como mencionado por Lee et al., 2020, p. 1). Ao verificarmos estes dados atuais, é também crucial mencionar que o aumento do uso dos modos de jogo para múltiplos jogadores traz associado alguns fenómenos negativos (Kordyaka et al., 2020, p.1081). O fenómeno negativo da toxicidade, que invade os videogames *online* – segundo estudos, 83% dos jogadores adultos já experienciou assédio em jogos *online* multijogador – é reconhecido tanto pelos jogadores como pelos desenvolvedores de videogames (Reid et al. 2022a, p. 4). Para diferenciarmos os termos, a toxicidade, o assédio e o discurso de ódio devem ser vistos enquanto conceitos separados, mas altamente conectados. O discurso de ódio pode ser visto como qualquer forma de expressão pejorativa ou outras formas de ódio para com determinado grupo baseada na intolerância (Lapa & Di Fátima, 2023, p. 278) sendo que a ação de por em prática este tipo de discurso pode incorrer em assédio, algo que, por norma, será mais pessoal e direcionado a um sujeito. Ao haver uma normalização deste tipo de comportamentos dentro de uma comunidade poderemos afirmar que esta adotou características tóxicas<sup>5</sup>.

Embora nas últimas décadas tenhamos testemunhado avanços significativos na compreensão daquilo que são os comportamentos tóxicos em jogos *online*, continuamos a presenciar a carência de investigação em torno das diferenças culturais nos comportamentos tóxicos (Kordyaka et al., 2023, p.3). De modo que, se queremos compreender os antecedentes dos comportamentos tóxicos e definir estratégias de intervenção que sejam melhor concebidas para filtrar o comportamento dos jogadores, teremos de tomar atenção a este panorama de forma a darmos ferramentas úteis aos *stakeholders* (Kordyaka et al., 2023, p.3). Isto é realmente pertinente, pois os jogos *online* de múltiplos jogadores são uma plataforma popular de interação multicultural que tem vindo a crescer. Segundo as estatísticas da plataforma Statista, o valor total do mercado dos videogames assentava, em 2022, em cerca de 197 mil milhões de dólares americanos, com uma projeção do seu crescimento para os 268 mil milhões até 2025 (Kordyaka et al., 2023, p. 2). Nos dias de hoje, com o aumento da interconectividade do mundo, é evidente que o cenário dos jogos digitais seja altamente pluralístico e multinacional, estando este a ser gerido pelas plataformas distribuidoras e serviços de videogames (como a Steam, a EpicGames e Google Play) que impulsionam a criação de espaços *online* que, por sua vez, proporcionam aos jogadores ambientes e encontros multiculturais de forma regular (Kordyaka et al., 2023, p.2; p.6). Ainda assim, apesar do aumento da interação *online*, a localização geográfica permanece um preditor importante do ambiente cultural dos indivíduos que engloba os comportamentos,

---

<sup>5</sup> Definição de toxicidade na pág.10

normas e valores que as pessoas usam para compreender e explicar o seu ambiente social e físico (Kordyaka et al., 2023, p.2).

Como nos diz Munn (2023, p. 2), e indo ao encontro do parágrafo anterior a par dos ambientes multiculturais, têm sido registados inúmeros casos em que os jogadores, quer estejam a jogar em servidores ou a partilhar a sua experiência de jogo em plataformas, presenciaram instâncias de discurso de ódio, comunicação tóxica e diversas formas de racismo, sexismo, homofobia e xenofobia. A Twitch.tv, por exemplo, é uma plataforma de *gaming* que tem sido tomada como um espaço danoso para as mulheres, indivíduos LGBTQ+ e pessoas de cor (Munn, 2023, p. 2-3).

Como mencionado por Kordyaka et al. (2020, p. 1082-1083), os investigadores colocam a toxicidade à luz de dois contextos principais: o contexto organizacional, explorando a parte mais sombria da liderança das organizações, onde os comportamentos tóxicos são descritos como formas de liderança abusivas, tiranas e destrutivas que têm impactos negativos nos funcionários; e no contexto dos videojogos multijogador. Neste contexto, diversos académicos, desenvolvedores de videojogos e até jogadores identificam que a designação “comportamentos tóxicos” é um termo generalista (*umbrella term*) utilizado para descrever vários tipos de comportamentos negativos que visam perturbar o jogo e o seu usufruto, como, por exemplo, o assédio (*harassment*), o *griefing* ou *trolling* (“the act of disrupting the game experience of other players by performing unacceptable actions”; o *trolling* tanto pode ser verbal, através do chamado “trash talking”, do “enganar alguém” e do *spamming*, ou comportamental, envolvendo comportamentos que visam arruinar o jogo para os outros jogadores) (Märtens et al., 2015, p. 5; Lee et al., 2022, p. 1; Türkay et al., 2020, p.2; Cook et al., 2018, p. 3329), o *raging* (ataques de agressividade, também, conhecido como *flaming*), o *cyberbullying* e a batota (*cheating*) (Adinolf & Türkay, 2018, pp. 365 – 366; Reid et al., 2022a, p. 1; Türkay et al., 2022, p. 1; Kordyaka et al., 2022, p. 1083; Beres et al., 2021, p. 1; Kou, 2020, p. 84; Laumann, 2021, p. 78; Antony et al., 2023, p. 6). Este tipo de comportamentos surge, sobretudo, associado a um membro da equipa do jogador que reporta a presença da toxicidade e vem corromper os esforços da equipa prejudicando o ambiente de jogo nos videojogos multijogador (Reid et al., 2022a, p. 1; Kordyaka et al., 2022, p.1083). As duas formas mais comuns de toxicidade percecionadas pelos jogadores são o *flaming* e o *trolling*, que, ocorrendo em quase todos os jogos, tornam a experiência de jogo substancialmente reduzida, sendo, portanto, este tipo de comportamento um dos principais problemas no meio multijogador (Reid et al., 2022a, p.1; Kordyaka et al., 2022, p. 1083).

Existem ainda algumas diferenças entre aquilo que pode ser considerado um comportamento tóxico. Através da *dark participation* de Kowert (2020) observamos uma

pequena mudança no panorama. O panorama mais comum da toxicidade em torno da participação *online* é visto como irrevogavelmente negativo. Podemos afirmar isto, por exemplo, através da comparação entre este cenário e o cenário em que se envolve o conceito da cultura participativa (Jenkins, 2012), que apresenta uma visão positivista da participação *online*. Enquanto através do conceito de Jenkins é esperado que o outro atribua valor aquilo que é criado ou dito por alguém (Jenkins et al., 2006, p.7), por meio da maioria da teoria em torno da toxicidade, todos os comportamentos ou ações disruptivas são consideradas tóxicas, sendo isto sinónimo de uma participação negativa. Para Kowert a *dark participation*, constituída por 17 ações derivadas da literatura e sugestões das redes sociais, é categorizada de acordo com o tipo de performance (verbal ou comportamental) e o tipo de impacto (transiente ou estratégico). A *dark participation* tem em conta qualquer ação desviante que tome lugar nos espaços *online*, mas aquilo que pode ser considerado um comportamento tóxico é definido culturalmente (Kwak et al., 2015, p. 3739). Ou seja, a *dark participation* é sempre desviante no contexto em questão, mas os comportamentos que podem ser considerados tóxicos (como, comportamentos que causam danos à saúde ou bem-estar de outros) numa determinada situação podem não ser considerados tóxicos noutra (Kowert, 2020, p. 4).

A presença deste tipo de comportamentos leva a que a comunidade dos *e-sports*, em geral, seja criticada por ter uma cultura do jogador tóxico, que cria barreiras de entrada a novos jogadores e que poderá também prejudicar os jogadores a nível social e psicológico (Türkay et al., 2020, p. 1). Embora tenham sido feitos esforços para combater e identificar os comportamentos tóxicos em jogo, seja compreensível que hajam problemas associados ao fenómeno da toxicidade e que este seja um *umbrella term* útil, a definição de toxicidade continua ambígua e altamente subjetiva devido às diferentes formas que pode tomar dependendo do contexto de jogo e das normas de diferentes comunidades de jogo (Türkay et al., 2020, p. 1; Reid et al., 2022a, p. 2; Kwak et al., 2015, p. 3739). Esta ambiguidade pode influenciar a nossa perceção dos comportamentos tóxicos, levando à possibilidade de haver confusões entre jogadores, por estes não serem capazes de reconhecer os seus próprios comportamentos tóxicos, levando a que possam ser reportados por outros (Türkay et al., 2020, p. 1).

Numa tentativa de compreender quais os fatores que aumentam a probabilidade de um jogador perpetuar comportamentos tóxicos Shores et al. conduzem um estudo com base em dados fornecidos por 2.5 milhões de jogadores, através do qual descobriram que os jogadores mais novos que jogavam partidas competitivas com os seus amigos na mesma equipa, e homens com menos competências de jogo, quando a jogar contra jogadores do sexo feminino, demonstravam mais comportamentos tóxicos que os outros (Türkay et al., 2020, p. 2). Para além disso, descobriram ainda que, em comparação com os jogadores que apenas jogam partidas normais, aqueles que jogam partidas competitivas demonstram mais comportamentos tóxicos, e

aqueles que jogam com amigos também (Türkay et al., 2020, p. 2). Assim sendo, um elemento que tende a energizar a toxicidade é a competitividade inerentemente associada a videogames multijogador nos quais é dado grande valor à cooperação, resultando na existência tanto de níveis mais altos de desafio e satisfação, como de frustração para com outros jogadores, (Märtens et al., 2015, p. 6; Kwak, 2015, p. 3741; Lee et al., 2022, p. 2; Kordyaka, 2020, p.1083). Dito isto, se os jogadores conseguem ser bem-sucedidos mesmo demonstrando comportamentos tóxicos, então estes precisam de outros incentivos para deixarem de exibir toxicidade e passarem a comportar-se de forma mais indicada, promovendo um melhor ambiente de jogo (Märtens et al., 2015, p. 6). Embora não seja possível prevenir a toxicidade na sua integridade, controlá-la poderia assegurar uma experiência de jogo mais positiva para novos jogadores, assim como para aqueles que já são mais experientes (Märtens et al., 2015, p. 6). De momento, já existem tentativas de aplicação deste tipo de cuidados, através, por exemplo, da aplicação de penalidades temporais, no caso do Valorant e dos outros jogos da Riot Games, fazendo com que os jogadores sejam restringidos de jogarem (podendo esta restrição ser temporária ou permanente) ou colocando os jogadores em partidas de baixa prioridade, nas quais só podem jogar com jogadores na mesma situação, como no DOTA 2. Para além disto, a Riot apresenta outras consequências àqueles que quebram o seu código de conduta no Valorant (Riot Games, 2020): os jogadores podem perder a capacidade de usar os canais de comunicação disponíveis em jogo; os jogadores podem ser restringidos ou terem de cumprir requisitos adicionais para usufruírem de certos modos de jogo; os jogadores podem perder o acesso aos sistemas sociais implementados em qualquer jogo da Riot Games; e, por fim, pode ser removido qualquer tipo de conteúdo que demonstre ir contra o código estabelecido.

De forma a podermos realizar este estudo, procuramos adotar uma definição de comportamento tóxico que seja aceite neste campo de estudos e que faça sentido tendo em conta o nosso objetivo principal, descobrir em que medida representam e experienciam os jogadores de Valorant a toxicidade dentro do jogo e que fatores os podem influenciar. Segundo Türkay et al. (2020, p.1), perante a perspectiva dos jogadores obtida através do seu estudo que englobava 19 participantes universitários pertencentes ao clube de *e-sports*, os jogadores definem os comportamentos tóxicos como: comportamentos que perturbam a moral e as dinâmicas de equipa, propiciando a normalização de comportamentos negativos, racionalizando-os como parte da cultura competitiva do jogo; e, participando numa forma de classicismo, estes comportamentos levam a acreditar que a toxicidade é mais comum em níveis de jogo mais baixo que nos *e-sports* profissionais. Deste modo, utilizamos uma amálgama da definição de Neto et al. (2017), também utilizada por Reid et al. (2022a), e da definição de Kou (2020, p. 89). Estes sugerem que *o comportamento tóxico é um aquele que se encontra quando um jogador se depara com um evento negativo durante uma partida, que gera emoções de raiva e frustração*

*ao nível individual ou coletivo, levando a tipos de comunicação prejudicial, contaminada e disseminada que colocam o trabalho em equipa em desvantagem.*

Não negligenciando os efeitos negativos, jogar videojogos multijogador tem vindo a tornar-se um passatempo popular e influente, o qual, através da interação social, tem providenciado benefícios aos jogadores – por exemplo, dando apoio social, combatendo a solidão e melhorando o bem-estar (Beres et al., 2021, p. 1; Lee et al., 2022, p. 1). No entanto, a toxicidade é um problema que tem estado a crescer, tal como é demonstrado com a evolução dos resultados de um estudo de 2014 do Pew Research Center, em comparação com o estudo mais atual de 2017, no qual é indicado que 41% dos adultos dos Estado Unidos já foi sujeito a assédio *online* e 66% já testemunhou estes comportamentos direcionados a terceiros, sendo que o jogo *online* é um dos ambientes tóxicos tidos em conta no estudo (Adinolf & Türkay, 2018, pp. 365–366).

Embora o comportamento tóxico não seja um fenómeno tão estudado como outros, por exemplo o *cyberbullying* (*bullying* que ocorre em dispositivos digitais que envolve comportamento agressivo repetido com a intenção de prejudicar ou intimidar um indivíduo (Slonje et al., 2013, p. 26)), o comportamento tóxico apresenta em si algumas características: é mais temporário (dá-se em instâncias finitas, por norma); tem vindo a ser uma parte normalizada da cultura dos videojogos; a sua prática acaba por ser mais anónima; por norma, a sua origem advém de um ou dois jogadores da mesma equipa; pode provir de criticismo em torno das capacidades dos jogadores da equipa; pode ser fomentado pela frustração com elementos de jogo e de *hardware*; e pode dar lugar a conflitos pessoais (Kordyaka et al., 2020, p. 1083; Kordyaka et al., 2023, p. 4).

Contudo, apesar destas diferenças, os jogadores, enquanto vítimas, como já foi referido anteriormente, poderão também enfrentar problemas psicológicos e emocionais, tais como baixa autoestima e ansiedade, resultantes da exposição contínua a comportamentos tóxicos, devido ao facto dos videojogos ocuparem uma parte considerável das suas vidas privadas e identidades, permitindo que as experiências temporárias com os comportamentos tóxicos se acumulem (Kordyaka et al., 2020, p. 1083; Türkay et al., 2020, p. 3; Lee et al., 2022, p. 1). Para além destas repercussões negativas, com a exposição a estes comportamentos de forma contínua os jogadores começam a normalizar os comportamentos, podendo até mesmo corroborar com estes, fazendo com que, a certo ponto, acreditem que a toxicidade seja inofensiva e aceitável (Türkay et al., 2020, p. 3; Antony et al., 2023, p. 2).

Numa tentativa de alterar a perspetiva deste campo de estudos, Reid et al. (2022a) focam-se num objetivo em concreto – dar apoio às vítimas da toxicidade – e diferente daquele que, até agora, tem sido o foco de diversos estudos – castigar os perpetradores da toxicidade – “We iteratively designed and evaluated in-game tools to support targets of toxicity” (p. 1). Para tal,

além de investigarem as características dos jogadores tóxicos, os investigadores tentam também perceber de que forma é que os jogadores alvo da toxicidade combatem ou lidam com esta em jogo. Como resultado, chegaram à conclusão de que os jogadores utilizam estratégias de forma sequencial, especialmente quando os comportamentos tóxicos tendem a continuar, sendo que a sequência mais comum é aguentar/ignorar, bloquear/silenciar e, finalmente, ocultar a sua identidade *online* ou mudar de jogos (Reid et al., 2022a, p. 4). Desta forma, a maioria das estratégias existentes podem ser resumidas a: aceitar ou evitar os comportamentos tóxicos, racionalizar os comportamentos tóxicos e retirar-se dos ambientes tóxicos (Türkay et al., 2020, p. 7). O tipo de abordagem de Reid et al. (2022a) demonstra-se especialmente relevante ao haver indícios de que a capacidade de resposta das organizações influencia a retenção dos jogadores, sugerindo que os jogadores valorizam as tentativas que as companhias de videojogos fazem para combater a toxicidade nas suas comunidades (Reid et al., 2022a, p. 5).

Num esforço coletivo com as companhias de videojogos, os investigadores têm tentado estudar quais as características e motivações para os jogadores tóxicos terem este tipo de comportamentos. É possível conectar alguns fatores, como a experiência do jogador, o jogar em modos competitivos e se o jogador já foi ou não alvo da toxicidade no passado, com o aumento dos níveis de comportamentos tóxicos (Reid et al. 2022a, p. 4; Lee et al., p. 1). É também possível verificarmos que os jogadores têm uma probabilidade maior de se encontrarem com a toxicidade através da sua equipa do que através da equipa oponente, especialmente quando as equipas estão a perder ou existe uma diferença muito grande de habilidade entre jogadores (Reid et al. 2022a, 2022b, p. 4, p. 559). Um outro fator fulcral e indispensável que contribui para a toxicidade é o *online disinhibition effect* (“ [...] the perceived lack of restraint an individual feels when communicating online compared to communicating in person due to decreased behavioral inhibitions” (Kordyaka et al., 2020, p. 1084)), que, através do anonimato, facilita os comportamentos negativos e, em adição, diminui os níveis de perceção de severidade da toxicidade, contribuindo para a sua normalização em videojogos (Reida et al. 2022, p. 4; Kordyaka et al., 2020, p. 1084). Embora o assédio ou outros comportamentos tóxicos tenham precedentes de outros espaços *online* e *offline*, a sua normalização continua a ser um problema sério que tem efeitos nos jogadores e que poderá condicionar a retenção de novos jogadores (Reid et al. 2022, p. 4).

## 2.2. Teorias relevantes para a investigação sobre comportamentos tóxicos

Ainda com o objetivo de compreender as razões que levam os jogadores a perpetuarem os comportamentos negativos em questão, para além da teoria associada ao *online disinhibition effect*, Kordyaka et al. (2020), no seu ensaio que visa oferecer uma teoria unificada sobre os comportamentos tóxicos em videojogos (*Unified Theory of Toxic Behavior*), averigua outras duas teorias: a *social cognitive theory* (“individual learning occurs in a social context and is

guided by dynamic and reciprocal interactions between personal and environmental influences on behavior” (Kordyaka et al., 2020, p. 1085)) e a *theory of planned behavior* (“[it] aims to predict individual’s intentions to engage in a behavior of interest at a specific time and context” (Kordyaka et al., 2020, p. 1086)). Com este estudo, os autores chegam a diversas conclusões: (1) o preditor mais significativo do comportamento tóxico é a desinibição tóxica; (2) a variável da *social cognitive theory* “*toxic behavior victimization*” consegue explicar grande parte da variação da variável “desinibição tóxica”, ou seja, se uma pessoa foi vítima de comportamentos tóxicos, esta terá níveis maiores de desinibição tóxica; (3) a variável “atitude” da *theory of planned behavior* é o preditor mais significativo e positivo da inibição tóxica; em contrapartida, jogadores com uma atitude mais favorável para com os comportamentos tóxicos têm maiores níveis de desinibição tóxica; (4) a variável “controlo comportamental” da *theory of planned behavior* é um preditor negativo da desinibição tóxica; por outras palavras, quando um jogador tem maiores níveis de controlo comportamental, menores serão os níveis de desinibição tóxica (Kordyaka et al., 2020, p. 1092-1094). Apesar deste estudo estar focado num género de videojogo específico, os MOBA (*multiplayer online battle arena*), os resultados podem vir a ser generalizados para outros géneros de videojogos (Kordyaka et al., 2020, p. 1094), pois é de natureza axiomática que, como podemos verificar através da multiplicidade de estudos que explora diferentes videojogos, desde que exista o elemento de jogo “*multiplayer*” e/ou “*online*” é possível que os jogadores desenvolvam comportamentos tóxicos para com os outros jogadores do mesmo videojogo. Deste modo, é possível aumentarmos o alcance deste estudo através da análise de comportamentos negativos em videojogos em que a comunicação em tempo real seja a chave para o sucesso e nos quais a toxicidade apareça enquanto problema (Kordyaka et al., 2020, p. 1094), tal como no caso do Valorant.

Um outro panorama teórico que fará sentido abordar nesta revisão da literatura é a Teoria das Dimensões Culturais de Hofstede que, embora seja mais direcionada aos estudos organizacionais que descrevem o ambiente cultural dentro de nações, nos vem dar alguns conhecimentos através da análise comparativa nos estudos culturais em torno do *gaming*, assim como sobre a importância da cultura *online* e *offline* dos jogadores nos jogos multijogador *online* (Kordyaka et al., 2023, p. 6). Esta teoria identifica os padrões culturais de uma nação em termos de (1) distância ao poder (p. ex. o posicionamento da cultura em relação à desigualdade e às ordens hierárquicas), (2) individualismo ou coletivismo (p. ex. o nível de independência ou compromisso para com o “grupo”), (3) masculinidade ou feminidade (p. ex. o posicionamento da cultura em relação ao mérito, vencedores/perdedores, heroísmo, dominância contra solidariedade, valores, compromisso e negociação), (4) prevenção do incerto (p. ex. o quanto os membros de uma sociedade tentam seguir e defender códigos, regras e instituições de forma a evitarem o incerto e a ambiguidade), (5) a orientação para curto ou longo termo (p. ex. o

posicionamento da cultura em relação ao passado, presente e futuro em termos de favorecerem as tradições e normas ou priorizarem a mudança e a intervenção constante de forma a que a cultura possa crescer) e (6) indulgência ou contenção (p. ex. a tendência para com o cinicíssimo e o pessimismo ou a gratificação grátis das vontades humanas básicas e naturais para desfrutar da vida) (Kordyaka et al., 2023, pp. 3-4; Hofstede, 2011, pp. 7-8).

Achamos relevante trazer estas duas perspectivas teóricas, pois, já tendo sido usadas por outros académicos neste meio, já ambas se puderam demonstrar úteis no estudo da cultura *online* dos videojogos. Um exemplo explícito do uso destas teorias foi o estudo de Kordyaka et al, de 2023. Com este estudo os autores chegam a algumas conclusões: (1) que os seus resultados indicam que o uso do método de Hofstede é útil para realizar análises comparativas entre várias regiões, mas pode ser também usado em estudos futuros para examinar as diferenças regionais paralelamente a dimensões culturais; (2) que, com base nos seus resultados no contexto dos jogos *online* multijogador, a *Unified theory of Toxic Behavior* pode fornecer um começo para a nossa compreensão das diferenças culturais em torno do comportamento tóxico; (3) que os seus resultados demonstram a importância da cultura *offline* em relação às outras variáveis que influenciam o comportamento tóxico dos jogadores (Kordyaka et al., 2023, p. 12).

### 2.3. A normalização enquanto fator

Como tem vindo a ser mencionado ao longo desta revisão da literatura, um dos fatores críticos que está envolvido com o ódio e os comportamentos tóxicos em videojogos é o facto de estes serem já dados como garantidos (Munn, 2023, p.3). Assim sendo, há certas faixas etárias que acabam por menosprezar a gravidade deste tipo de situações e comportamentos. Autores, como Beres et al. (2021, p.3), verificam que os jogadores mais novos percecionam o abuso pela comunicação como menos prejudicial do que os jogadores mais velhos, devido a estes já terem sido expostos à normalização dos comportamentos tóxicos anteriormente, em ambientes *online*. A comunidade dos jogadores tem vindo a aperceber-se de que o ódio está, de facto, a tornar-se algo normalizado; contudo, há ainda quem desvalorize episódios radicais de intolerância e misoginia atestando que estes são ubíquos e, por conseguinte, insignificantes (Munn, 2023, p.3). Não estando Beres et al. (2021) sozinhos, Tang e Fox (2016) vêm também reiterar, neste campo, que a exposição prolongada aos comportamentos tóxicos possa fazer com que as vítimas em si normalizem tais comportamentos, podendo as próprias se tornarem perpetuadoras dos comportamentos; acabando por acreditar que este assédio *online* seja um comportamento inofensivo e aceitável (Adinolf & Türkay, 2018, p. 367; Tang. & Fox, 2016, p. 6)

Ainda como outro exemplo desta normalização, temos também a existência de casos de jogadores que são alvos de racismo, como, por exemplo, homens afrodescendentes, que, por norma, já criam por si mecanismos de autodefesa que os levam a dessensibilizar o assédio e a

desvalorizá-lo, dizendo que não é real ou até mesmo a brincar (Beres, et al., 2021; Munn, 2023, p.3). Este fenômeno é especialmente relevante, pois ressoa com outros estudos e investigações que denotam a falha, por parte dos jogadores, em reportar os comportamentos abusivos, por serem vistos como aceitáveis e típicos, não valendo a pena serem assinalados (Beres, et al., 2021; Munn, 2023, p.3). Dito isto, é de imensa importância que os jogadores sejam sensibilizados para o uso das ferramentas fornecidas pelos videogames para reportarem este tipo de comportamentos, uma vez que, como nos dizem Canossa et al. (2021, p.3) “a identificação de mecanismos para combater elementos tóxicos poderia ser o pontapé de saída que beneficiaria todos aqueles envolvidos na indústria dos videogames”. Tal como nos veio demonstrar o estudo da Anti Defamation League (2020), apenas menos de metade daqueles que responderam ao estudo afirmaram usar as ferramentas intrínsecas dos videogames para reportar instâncias de toxicidade (Canossa et al., 2021, p. 3). As justificações apresentadas para que isto aconteça recaem, nomeadamente, no esforço necessário no processo de reportamento, os reportamentos não serem eficazes ou levados a sério e a toxicidade ser considerada uma parte normal do jogo (Canossa et al., 2021, p. 3). Além disso, Sparrow et al. (2019) vêm sugerir que a normalização possa ser o resultado da falta de confiança dos jogadores nos sistemas de reportamento. Em última instância, podemos ainda constatar que a aceitação e normalização do abuso cria uma espécie de círculo vicioso de *feedback* que perpetua a cultura marcada pelo racismo, sexismo e os outros tipos de preconceito (Munn, 2023, p.3).

#### 2.4. O fator do género e da idade

Em relatórios que têm vindo a ser publicados pela Anti Defamation League sobre a toxicidade (2019-2024) estes demonstram como a mesma não se restringe, mas está fortemente relacionada com o género, a raça/etnicidade e outras informações demográficas dos jogadores (Canossa et al., 2021, p. 6). Neste sentido, houve quem tentasse ir para além das diferenças individuais dos jogadores focando-se no relacionamento entre as diferenças individuais e as normas pelas quais os indivíduos se regem, como Cary et al. (2020) (Canossa et al., 2021, p. 6). Posto isto, focando-se mais nos fatores sociodemográficos, Mattinen e Macey (2018) chegaram à conclusão que a idade de um indivíduo está inversamente relacionada com a toxicidade, sendo que os jogadores mais novos demonstravam considerar muitas formas de toxicidade enquanto pouco sérias ou até mesmo comportamentos normais (Kowert, 2020, p. 2). Em paralelo com esta descoberta, outras investigações em torno dos jogos e da toxicidade no geral (Fox e Tang, 2017; Hilvert-Bruce e Neill, 2020), vieram demonstrar que a probabilidade de um jogador, sendo mais novo, do sexo masculino e passando várias horas por semana a jogar, recorrer à toxicidade é maior, podendo isto estar associado a baixos níveis de autoavaliação comportamental e autoestima. (Canossa et al., 2021, p.7-8; Jackson et al., 2010, p. 327).

Num outro tom, alguns estudos mais antigos, como o de Duggan (2014, pp. 22-23), indicam que os jogos *online* são os ambientes menos acolhedores para as mulheres, estando isto potencialmente conectado com a diminuição de jogadores do sexo feminino em tempos recentes (Lofgren, 2017, como citado por Vella et al., 2020, p. 917), ainda que Muriel e Crawford (2018) tendem a apontar para que esteja a haver uma aproximação do número de jogadores de ambos os sexos. Embora os jogos *online* multijogador forneçam oportunidades para os jogadores estabelecerem e manterem conexões, os jogadores do sexo masculino e feminino têm experienciado estes ambientes de formas diferentes (Vella et al., 2020, p. 917). Em consequência disto, e do recurso a estereótipos por parte de terceiros, as jogadoras tendem a recorrer a mecanismos de autodefesa que reduzem a oportunidade de se conectarem socialmente com outros (Vella et al., 2020, p. 917). Alguns destes mecanismos de autodefesa são identificados por Fox e Tang (2019), tais como: o não demonstrar ou esconder o seu género, o ignorar os outros jogadores, o procurar ajuda, a negação e a autoculpabilização. Para além do procurar ajuda, a grande maioria das estratégias tendem a pressupor a normalização da toxicidade nos videojogos, nos quais as jogadoras sentem que é inevitável encontrarem-se com a mesma, levando a que estas ignorem o problema, a que estas se culpabilizem ou escondam as suas identidades para a evitar (Reid et al., 2022a, p. 235; Fox J e Tang W. 2017, p.1298-1300).

Foram também realizados diversos estudos com o objetivo de explorar a dinâmica entre o fator sociodemográfico do género e os videojogos, sendo que estes foram precedidos por estudos que visavam explorar estes mesmos fatores no meio digital mais geral. Tendo em conta o contexto desta investigação passamos a apresentar alguns estudos que achámos pertinentes: Kuznekoff e Rose (2012) realizaram um estudo com o intuito de compreenderem a forma como os jogadores reagiam às vozes masculinas em comparação com vozes femininas, descobrindo que as vozes femininas recebiam três vezes mais comentários negativos do que as masculinas ou mesmo do que quando não havia qualquer voz (p. 541); McLean e Griffiths (2018) visaram analisar as experiências de apoio social femininas em videojogos *online*, chegando à conclusão de que, na grande maioria das vezes, a falta de apoio social e a presença do assédio faziam com que as jogadoras optassem por jogar sozinhas, de forma anónima e mudassem de grupos de forma regular (p. 970). As jogadoras indicaram experienciar ansiedade e solidão devido à falta de apoio social e que, para muitas, estes acontecimentos se refletiram fora do ambiente de jogo (McLean & Griffiths, 2018, p. 970). Esta investigação comprovou que a toxicidade consegue ser mais prejudicial para as mulheres, não só ao nível do bem-estar psicológico, mas também ao nível dos mecanismos de autodefesa adotados (Canossa et al., 2021, p.7); Quem veio confirmar este mesmo ponto foram Eriksson e Bergström (2020) que, em adição, mostraram que a toxicidade coloca as mulheres em desvantagem dentro do próprio jogo, ao competirem por classificações mais altas, quando comparando com os homens (Canossa et al., 2021, p.7); Já

Madden et al. (2021, p.1) concentram o seu foco em explorar os preconceitos de género nos *e-sports*, revelando que estes preconceitos nos *e-sports* advêm dos papéis de género estereotípicos e que as jogadoras procuram modelos a seguir e formas de aumentarem a sua autoconfiança

Tendo em conta as abordagens anteriores, torna-se visível a existência de uma cultura *online* que poderá assumir contornos tóxicos, mas também misóginos. Em termos de estudos realizados, a literatura existente sobre a misoginia *online* tem dois grandes focos: o discurso da misoginia *online* e a organização da misoginia *online* (Deng, 2023, p. 7). Dito isto, a misoginia *online*, também denominada por ciber-agressividade dirigida às mulheres, *cyberbullying* a mulheres, ciber-ódio de género, assédio em rede e muitos outros nomes, demonstra ser um desafio significativo para a gestão e governança digital à escala global (Deng, 2023, p. 7). Na procura de respostas, os poucos textos que existem dentro desta literatura interdisciplinar já se perguntaram sobre o porquê da misoginia *online* se estar a desenvolver tão rapidamente num tão pequeno espaço de tempo. A partir destas análises, chegaram à conclusão de que as possibilidades (*affordances*) tecnológicas acessíveis nas plataformas digitais são normalmente acusadas por não apenas disseminarem a misoginia, mas também por darem outras ferramentas danosas como a anonimidade e a possibilidade de partilhar conteúdos pessoais, podendo esta partilha ser mais facilmente viral (Deng, 2023, p. 7). Como nos dizem ainda Banet-Weiser e Miltner (2016 como citado por Deng, 2023), uma outra fonte socio-cultural da misoginia *online* dos dias de hoje é a ideia e conceito do “*cool geek dude*” que advém ao início da *internet*, sendo esta conceção tradicionalmente dominada pelo homem branco.

## 2.5. Fatores-chave

Em suma, tal como diz Munn (2023, p. 3-5) existem cinco fatores chave que podem ser vistos como os potenciais desencandadores da toxicidade: o jogador; a exposição; a competitividade; a desinibição; e a indústria. Quanto à toxicidade no jogador devemos ter em conta quem este é, ou seja, tendo em consideração os seus fatores demográficos e cultura *offline* e *online*, mas também, tal como investigadores e os jogadores em si indicam, a cultura em torno dos jogos e do jogador *hardcore*. Quanto à exposição à toxicidade devemos ter em conta, como já mencionamos anteriormente, que os comportamentos tóxicos são facilmente normalizados. Querendo isto dizer que certas formas de comportamentos de ódio já não são consideradas tabu, mas sim algo banal ou até mesmo inevitável (Munn, 2023, p. 4). Neste sentido, Kordyaka et al. (2020, p.1085) informa-nos de que aqueles que estão expostos a comportamentos tóxicos podem vir a perpetuá-los no futuro, tal como Beres et al. (2021, p. 2) nos dizem que a toxicidade em contexto de jogo apenas gera mais toxicidade. Se virmos o fenómeno de uma outra forma, este vem até assemelhar-se ao *bullying*, fenómeno no qual se dá um paralelismo entre aqueles que são vítimas e quem perpetua os comportamentos (Munn, 2023, p. 4). Em termos da competição, para alguns académicos a toxicidade nos jogos está conectada com o seu

contexto de alto risco, que acaba por dar oportunidade à antagonização e hostilidade em vez de à cooperação (Munn, 2023, p. 4). Por exemplo, Adachi e Willoughby (2014, p. 259) dizem que a competitividade é o fator-chave para a existência de comportamentos agressivos. Aquando da desinibição, certos investigadores sugerem que há falta de mecanismos do mundo real em ambientes de jogo *online* que promovam um comportamento social positivo. Por exemplo, Suler (2004 como citado por Kordyaka et al., 2020, p. 1084) adverte-nos para a existência do *online disinhibition effect*, que nos diz que a anonimidade e invisibilidade podem ser prejudiciais devido à dissociação associada que permite aos utilizadores menosprezarem os seus comportamentos e as suas consequências. Por fim, enquanto a indústria dos videojogos tem começado a dar os primeiros passos para combater o ódio e a toxicidade, alguns críticos dizem que a indústria em si tem de envergar com alguma da culpa da existência destes fenómenos (Munn, 2023, p. 4). Por exemplo, para a Anti Defamation League (2021-2024) existe uma conexão entre o assédio que os jogadores experienciam e o assédio que persiste na indústria dos videojogos (Munn, 2023, p. 4).

### 3. Plano de investigação e opções metodológicas para o estudo da toxicidade

#### 3.1. Modelo de Análise

Nesta investigação, de modo a alcançarmos algumas respostas para a nossa pergunta de partida (“Em que medida representam e experienciam os jogadores de Valorant a toxicidade dentro do jogo e comunidades e que fatores os podem influenciar?”) foi utilizada a estratégia metodológica que recorre à corrente qualitativa da investigação social. Foi escolhida esta estratégia metodológica, pois permite-nos dar uma ênfase maior à formulação de ideias de investigação iniciais, assim como às perspetivas dos entrevistados (Bryman, 2015, p. 470). Para além disto, apesar da grande maioria dos estudos feitos em torno da toxicidade serem de foro quantitativo, escolhemos esta metodologia propositadamente para explorarmos a racionalidade e razões pelas quais se dão ou existem os comportamentos tóxicos, segundo as perspetivas dos jogadores, em vez de apenas tentarmos entender quais os fatores que os indiciam e propiciam.

O método qualitativo e as entrevistas qualitativas, quando comparados com as outras correntes de investigação e de metodologias, demonstram ser promissoras aquando da exploração dos pontos de vista dos entrevistados, dos seus sistemas de valores, das suas referências normativas, das suas interpretações de situações conflituosas ou não, e, também, das leituras que retiram das suas próprias experiências (Bryman, 2015, p. 470; Quivy, 2005, p.193). Ao contrário das outras correntes metodológicas, a abordagem tende a ser menos estruturada no método qualitativo, sendo que é esta sua flexibilidade que acaba por torná-lo mais atrativo

(Bryman, 2015, pp. 469-470), havendo mesmo quem afirme que pode vir a ser iterativo e contínuo, ao invés de muito preparado em avanço e com uma estrutura impossível de alterar (Babbie, 2014, p. 311; Neuman, 2014, p. 205). Ou seja, na investigação qualitativa, também se reflete sobre os conceitos antes de se recolherem os dados; no entanto, os conceitos usados são alvos de desenvolvimento e enriquecimento durante ou após o processo de recolha dos dados (Neuman, 2014, pp. 205). Assim sendo, à medida que são recolhidos os dados, são criadas novas ideias; estas ideias dão-nos novas direções e sugerem novas formas de medir os fenómenos; e, a seu tempo, estas novas formas de medição delineiam como serão recolhidos mais dados (Neuman, 2014, pp. 205).

Posto isto, num estudo qualitativo os dados provenientes da investigação apresentam-se, na grande maioria das vezes, sob a forma de palavras, ações, sons, símbolos, objetos físicos ou imagens visuais (Neuman, 2014, pp. 204). E, ao contrário dos estudos quantitativos, os estudos qualitativos não pretendem converter todas as observações num único meio comum (p. ex.: números), mas sim deixá-las tomar uma variedade de formas e feitios não padronizadas, sendo que os dados qualitativos são algo volumoso e diverso (Neuman, 2014, p. 204). Para obtermos estes dados na corrente investigação, iremos utilizar a ferramenta brevemente mencionada acima, as entrevistas qualitativas, mais especificamente as entrevistas semiestruturadas, um dos métodos mais usados na investigação social (Quivy, 2005, p. 192). Ao contrário dos questionários, esta ferramenta baseia-se num conjunto de tópicos que serão discutidos em profundidade, procurando afastar-se das questões estandardizadas (Babbie, 2014, p. 311). Nestas entrevistas é encorajado que se permita falar sobre assuntos que possam não estar diretamente relacionados com o foco da entrevista, podendo isto dar-nos algum conhecimento sobre aquilo que os entrevistados consideram ser mais relevante e importante para explicar determinados eventos, padrões e comportamentos (Bryman, 2015, pp. 470-471). Esta premissa pode ser especialmente relevante, pois pode levar-nos a ajustar aquele que é o foco da nossa investigação (Bryman, 2015, p. 470). Como mencionam Türkay et al. (2020, p. 1), através das entrevistas aos jogadores, podemos vir a perceber onde é que a teoria e a prática se alinham e onde será necessário um maior esforço e trabalho.

### 3.1.1. Operacionalização dos principais conceitos

Para realizarmos o guião que utilizamos para as nossas [entrevistas](#), tivemos em consideração os estudos e trabalhos académicos que temos vindo a mencionar nesta investigação. Mais especificamente, procuramos basear-nos em estudos sobre a toxicidade em videogames que realizassem recolhas de dados qualitativos, como o de Pohjanen (2018), o de Cary et al. (2020), o de Vella et al. (2020), o de Adinolf, S. e Türkay, S. (2018), o de Türkay et al. (2020), e, por fim, o de Kordyaka et al. (2020), mas também retiramos alguma inspiração de todos os outros

estudos que introduziram variáveis e fatores relevantes para a investigação em torno da toxicidade. Com isto em mente, de modo a operacionalizarmos a nossa procura de respostas, decidimos desenvolver um conjunto de variáveis e fatores pertinentes para este estudo.

Para começar, optamos por ter um grupo de variáveis independentes que seriam úteis para a posterior análise de segmentos e pontos de vista originários das entrevistas. As variáveis foram a idade, o sexo biológico, a nacionalidade, a etnicidade, a escolaridade, o *rank* mais elevado que o jogador obteve em jogo e a média de horas de jogo semanais dos jogadores. Estas variáveis foram escolhidas, pois poderiam ser indicadores relevantes para estabelecermos relações entre os participantes e os motivos para estes terem comportamentos tóxicos e também as suas visões sobre os mesmos, como referido por Beres et al. (2021, p. 3), Kordyaka et al. (2023, p. 6; 2020, pp. 1087-1088) e Tang & Fox (2016, p. 4). Como podemos observar, para além das variáveis sociodemográficas comuns, decidimos adicionar variáveis exclusivamente relacionadas com o videojogo para podermos obter um discernimento dentro da própria comunidade de jogadores - variáveis estas que demonstram ser relevantes aquando do estudo da toxicidade no contexto de videojogos competitivos (p. ex. em Reid et al. (2022, p. 9), Lee et al. (2021, p. 1) e Cary et al. (2019, p. 628)).

Passando para os fatores relevantes que visamos operacionalizar para alcançarmos os objetivos deste trabalho académico, vamos agora, em primeiro lugar, enumerar os mesmos, e, depois, em segundo lugar, operacionalizá-los e demonstrar o nosso raciocínio e justificações para o seu uso. Os fatores e conceitos que tencionamos operacionalizar são<sup>6</sup>: (1) a normalização, (2) a idade, (3) o género, (4) a competitividade, (5) o efeito da desinibição *online*, (6) a vitimização de comportamentos tóxicos e exposição aos mesmos, (7) a desinibição tóxica, (8) a atitude para com a toxicidade, (9) o controlo comportamental, (10) a cultura *offline* dos jogadores.

Como podemos constatar, os fatores aqui apresentados e que foram colocados na prática na nossa entrevista são aqueles que já mencionamos anteriormente em conjunto com alguns dos fatores mais importantes provenientes da *Unified theory of toxic behavior* (Kordyaka et al., 2020) e da Teoria das dimensões culturais de Hofstede. Em primeiro lugar, (1) o fator “normalização” é um conceito complexo e que no seu seio contém algumas dimensões (p. ex.: justificação moral, difusão da responsabilidade, distorção das consequências e atribuição de culpa), estando todas estas relacionadas com o *moral disengagement* (Beres et al., 2021, pp. 3-4). Com o intuito de explorarmos este conceito, colocamos algumas questões na entrevista que tinham como objetivo tentar averiguar o quão familiarizado estava o participante com os

---

<sup>6</sup> A contextualização dos fatores, assim como alguns exemplos de perguntas associadas encontram-se sistematizadas no [anexo 2](#).

comportamentos e verificamos se este realizava algum juízo de valor ou se apresentava alguma justificação para os mesmos (p. ex. P.2 da 3ª sec.).

Quanto (2) à idade, embora já a tenhamos enquanto variável (o que nos permitirá retificar a relação entre a idade dos participantes e os comportamentos tóxicos), pretendemos verificar se os jogadores apontam para uma maior propagação e uso dos comportamentos tóxicos por parte de jogadores mais novos (P.1 da 3ª sec.), como indicam Mattinen e Macey (2018), e, relacionando com a normalização, se os jogadores mais novos se apercebem de que estão a ter este tipo de comportamento prejudicial. Em relação (3) ao fator “género” temos como objetivo registar quais as diferenças entre as representações da toxicidade e experiências com a mesma dos participantes do género feminino e masculino (através das variáveis) e captar as experiências em torno da toxicidade vivenciadas pelos participantes (P.5 da 3ª sec.), sendo que isto é um acontecimento frequente em diversos videojogos, como podemos verificar através de Lofgren (2017), Duggan (2014), Vella et al. (2020) e Fox e Tang (2019). Em torno do fator (4) da competitividade foi usado a variável “rank mais elevado obtido pelo jogador” para que conseguíssemos compreender se existiam relações entre este e comportamento para com a toxicidade dos jogadores e, enquanto fator, tencionamos registar a experiência do jogador em partidas mais competitivas (P.2 da 3ª sec.), que, segundo estudos como o de Lee et al. (2021), propiciariam a toxicidade.

A par do fator (5) do efeito da desinibição *online* temos como finalidade perceber se o facto de estarmos perante um espaço *online* torna os comportamentos tóxicos mais propícios (Suler, 2004) segundo a perspectiva dos jogadores; se os diferentes canais comunicacionais são mais ou menos usados com esta finalidade; e se, em relação com a experiência dos jogadores, este efeito diminui ou aumenta consoante o tempo que dedicam ao meio. Para tal, elaboramos algumas questões na entrevista que procuram ser indicadores deste fenómeno, como a P.3 da 2ª sec. e a P.3 da 3ª sec. Através da exploração das (6) experiências dos participantes ao serem alvos de toxicidade e a sua exposição aos mesmos, embarcámos numa tentativa de voltar a confirmar se o ciclo vítima-propagador se mantém ou está presente nesta comunidade (den Hamer & Konijn, 2015), assim como procuramos desvendar quais as estratégias mais comumente utilizadas para enfrentar os comportamentos prejudiciais. Para tal colocamos questões como as P.2 e 4 da 3ª sec. e a P.1 da 4ª sec. Quanto à (7) desinibição tóxica, sabemos que esta está altamente relacionada com o fator anteriormente mencionado (Kordyaka et al., 2020), e o nosso objetivo ao explorarmos este fator é verificar o quão predispostos estão os jogadores a recorrerem a estes comportamentos em jogo e quando sentem a necessidade de o fazer (P.1 e 4 da 3ª sec.). De forma a elaborarmos o fator (8) da atitude para com a toxicidade, colocámos questões como a P.4 e 6 da 3ª sec. que tinham como intento procurar se os jogadores tinham em si já estratégias para combater a toxicidade caso a enfrentassem e se tinham já um juízo de valor feito sobre os

comportamentos tóxicos. Achemos relevante a exploração deste fator, pois, como nos dizem Kordyaka et al. (2020), é um fator crucial para a inibição tóxica.

Para testarmos o fator (9) do controlo comportamental, que vai um pouco ao encontro do fator anterior (podendo estar ambos relacionados com a forma como os indivíduos reagem ao depararem-se com comportamentos tóxicos (Kordyaka et al., 2020)), procuramos refletir nas experiências prévias dos participantes e, posteriormente, estabelecer relações entre este fator e a desinibição tóxica (p. ex. P.4 e 6 da 3ª sec.). À luz deste estudo trouxemos o fator (10) da cultura *offline* sendo este pertinente para uma análise comparativa entre diferentes regiões ou países (Kordyaka et al., 2023) e as formas como diferentes nacionalidades interagem com os comportamentos tóxicos. A forma como analisámos as diferenças culturais foi através da comparação das respostas apresentadas nas entrevistas tendo em conta as variáveis independentes “nacionalidade” e “etnia” (mais especificamente, mas não só, através da P.2 da 2ª sec. e da P.2 e 4 da 3ªsec.).

Posto isto, chegamos a uma estrutura de entrevista que nos levou a uma duração entre 30 minutos a uma hora, que fora composta por 18 questões divididas em duas partes principais, estando a segunda parte subdividida em quatro segmentos. A primeira parte focou-se na recolha de dados sociodemográficos e também alguns dados sobre a “vida de jogador” dos indivíduos e a segunda parte focou-se na procura de dados referentes à nossa pergunta de partida. A nossa segunda parte dividiu-se da seguinte forma: a 1ª secção fazia referência às representações da toxicidade dos jogadores, tentando compreender o que é a toxicidade para os mesmos; se estes sentem que a comunidade do Valorant é tóxica; se acham que o meio *online* torna mais propícia a proliferação deste tipo de comportamentos (a par da anonimidade); e também identificar quais os tipos de toxicidade que levavam os jogadores a utilizarem a ferramenta de *report* desenhada e implementada pela Riot Games. A 2ª secção procurou abordar um pouco as experiências vivenciadas pelos jogadores com a toxicidade, visando, em primeiro lugar, observar se os jogadores tinham noção dos efeitos da toxicidade em terceiros e neles próprios; registar a frequência com que os jogadores se deparam com estes comportamentos e se existe alguma diferença consoante o modo de jogo que escolhiam (relacionando com a ligação entre toxicidade e competitividade); depreender qual o canal de comunicação mais utilizado para proliferar as mensagens indesejadas; e, por último, captar quais as estratégias que os jogadores e jogadoras empregam no combate e defesa contra a toxicidade. Na 3ª secção, esteve presente como nosso objetivo averiguar qual o sentimento em torno das formas e ferramentas disponíveis para lidar com a toxicidade, procurando desvendar se os jogadores sentiam ter outras soluções para combater este fenómeno, para além daquelas fornecidas pela produtora do videojogo. E, por último, na 4ª secção desta parte, abrimos um espaço exploratório que visava dar liberdade ao participante para partilhar outras experiências, visões e ideias. Como podemos ver a partir

destes objetivos, foi necessária uma investigação com um teor mais qualitativo, tendo em conta que muitos dos dados obtidos foram dados qualitativos e complexos. Ademais, tendo em conta os nossos objetivos mencionados no primeiro capítulo deste trabalho académico, em especial [o primeiro ponto](#) referido, foi essencial que registássemos aquelas que foram e são as perspetivas dos jogadores como estes as descreveram, sendo isto dificilmente alcançável através de dados quantitativos.

Tendo em conta os nossos objetivos, questões e abordagem teórica poderemos formular algumas hipóteses: H1) Os jogadores terão apenas um conhecimento base daquilo que é a toxicidade, levando a que a representação de toxicidade dos jogadores de Valorant seja semelhante à de outros jogos dentro do mesmo género; H2) Os principais fatores para a proliferação da toxicidade são o *online desinhibition effect* e a normalização; H2.1) ao serem vítimas de toxicidade, existe um aumento da normalização da mesma por parte dos jogadores; H3) O canal de comunicação mais utilizado para disseminar mensagens tóxicas é o *chat* de voz, sendo este uma ferramenta de comunicação essencial e frequentemente usada; H3.1) Ao depararem-se com este tipo de mensagens, a estratégia mais comum para combater a toxicidade é silenciar os jogadores e reportá-los; H4) Existe uma diferença de tratamento entre jogadores do sexo feminino e masculino, refletindo-se esta diferença na baixa frequência do uso dos canais de voz por parte das jogadoras; H5) Existe um intencionalmente pejorativo das ferramentas de *report* devido à frustração dos jogadores para com outros elementos da equipa, mesmo que estes não tenham demonstrado qualquer tipo de toxicidade. H6) Os jogadores sentem que as medidas postas em vigor pela produtora do videojogo não são suficientes para combater e reduzir a toxicidade, sendo que os jogadores referenciam que a introdução de um sistema de aprovação (*endorsement*) seria benéfico.

### 3.2. O processo de recolha dos dados

As entrevistas foram realizadas através do espaço *online* a partir da plataforma Discord e foram gravadas através do programa OBS Studio. Foi escolhida esta abordagem digital para as nossas entrevistas, pois, tendo em conta que visamos abranger um público internacional, esta é a opção mais viável em termos de custos e tempo. Dito isto, as [14 entrevistas semiestruturadas online](#) que realizamos foram síncronas, de modo a podermos obter uma informação mais direta por parte dos entrevistados. Por outras palavras, acreditamos que foi mais relevante para a nossa investigação obter as perspetivas dos jogadores em relação ao nosso tema sem que estes tivessem acesso a informação adicional, à qual já não teriam num cenário dito normal. Quisemos, portanto, extrair aquelas que foram as mais imediatas e diretas ideias e representações mentais dos jogadores em relação à toxicidade *online*. Para além disto, podemos também, através das entrevistas síncronas, compreender quais os jogadores que têm mais

conhecimento prévio sobre o tema, e, por conseguinte, estabelecer ligações entre isto e os fatores sociodemográficos dos mesmos.

Tendo em consideração as vantagens metodológicas das entrevistas pessoais *online*, como o fator económico, a facilidade em agendar as entrevistas, a maior facilidade em participar por indivíduos mais tímidos ou calados e o poderem estar num ambiente seguro e anónimo, temos de ter também em atenção algumas desvantagens e limitações que este meio nos poderá trazer (Bryman, 2015, pp. 666-667). Podemos ter como exemplo destas desvantagens a questão do fraseamento da entrevista em si, sendo que podemos, a partir das questões que colocamos, enviar as respostas (Babbie, 2014, p. 311); a questão do acesso ao espaço *online*; a possível existência de problemas de conexão; e também a dificuldade do uso de linguagem corporal e outras formas de dados não-verbais (Bryman, 2015, pp. 667-668). Para além destas vantagens e desvantagens é relevante mencionar que os indivíduos que participaram neste estudo em específico já tinham algum conhecimento prévio do meio digital, tendo um maior à vontade neste ambiente, o que facilitou o nosso contacto através do mesmo.

As entrevistas tiveram dois momentos principais: em primeiro lugar, pedimos que os entrevistados nos fornecessem os seus [dados sociodemográficos](#) (p. ex.: idade, género, etnicidade, nacionalidade e escolaridade) e alguns dados em relação à sua vida de jogadores (p. ex.: *rank* mais alto dentro do jogo; número de horas de jogo; número de anos enquanto jogadores), respeitando sempre as questões presas à anonimidade, sendo estes dois conjuntos de dados muito úteis e importantes para contextualizar as respostas (Bryman, 2015, p. 471); e, em segundo lugar, passamos às questões sobre a toxicidade, sobre a forma como os jogadores estiveram envolvidos com a mesma e sobre as representações que tinham sobre esta.

Para facilitarmos o primeiro momento mencionado acima, a princípio divulgamos um pequeno inquérito com o propósito de recolher voluntários para esta pesquisa. No mesmo constataram algumas questões relativas aos dados sociodemográficos, sendo que através destas realizamos uma pequena filtragem em relação aos participantes que poderiam participar no estudo. Aqui, os únicos critérios que tivemos em atenção foram em relação à idade dos participantes, devido aos problemas éticos e impedimentos que estão envolvidos com a participação de menores de idade em estudos científicos, e à frequência de jogo (sendo requerido que os jogadores tivessem uma experiência de jogo superior a três semanas e que jogassem pelo menos uma partida por semana). Para que pudessemos chegar à comunidade do Valorant, e aos jogadores (o nosso objeto empírico), este primeiro inquérito foi divulgado em plataformas nas quais se é possível encontrar membros ativos da comunidade do videojogo, mais especificamente a rede social Reddit e a plataforma Discord, através de servidores e páginas dedicadas. Para este efeito, foram realizadas publicações semanais durante cerca de três

semanas, até que tivéssemos participantes suficientes. Com a finalidade de serem angariados mais participantes recorreremos também ao método da bola de neve (*snowball sampling*). É importante advertir que, mesmo tendo um número substancial de participantes, será impossível, à escala deste estudo, obter uma amostra representativa de toda a comunidade do Valorant. Contudo, para além desta investigação nos dar um possível retrato da situação do fenómeno da toxicidade, a amostra recolhida poderá também dar ainda algumas indicações e ferramentas para pesquisas futuras dentro desta área. Por fim, para analisarmos os dados provenientes do método qualitativo, em primeiro lugar, transcrevemos todo o conteúdo das entrevistas para documentos de texto, e, depois, utilizámos o *software* MAXQDA para analisarmos os mesmos, tendo por base as suas características que nos permitem codificar segmentos e estabelecer relações entre os mesmos.

### 3.2.1. Questões éticas

Quanto às questões éticas envoltas com a investigação social, neste trabalho científico tivemos sempre em consideração as quatro áreas problemáticas mais importantes: a possível causa de danos aos participantes, a falta de consentimento informado, a invasão da privacidade e quebra de confidencialidade e o iludir os participantes (Bryman, 2015, p.135; Babbie, 2014, p. 84; Neuman, 2014, pp. 147-148). Para que estas áreas fossem respeitadas foram tomadas as seguintes medidas: Em primeiro lugar, tendo em conta que este tema se pode demonstrar sensível ao se falar sobre experiências possivelmente marcantes para os participantes em torno do assédio verbal, e outros tipos de situações negativas que podem despoletar altos níveis de stress, os entrevistados foram informados e incentivados a não responder às questões caso não se sentissem confortáveis com as mesmas; em segundo lugar, de forma a evitar a falta de consentimento informado, os participantes foram informados, em duas instâncias, de todos os riscos envolvidos com a participação no estudo, os objetivos do mesmo, dos dados que seriam recolhidos no decorrer das entrevistas, assim como a forma como estes seriam utilizados, e de que poderiam optar por não participar em qualquer momento; em terceiro lugar, a par das questões em torno da privacidade e confidencialidade, todas as informações e dados considerados sensíveis e que pudessem colocar em causa a integridade dos participantes foram devidamente ocultados e anonimizados; por último, de forma a garantir uma participação plenamente voluntária e informada, para além de adotarmos as medidas indicadas no segundo ponto desta enumeração, garantimos que não fez parte das nossas estratégias metodológicas a ocultação de nenhum dado relativamente aos motivos desta investigação.

## 4. Representações, experiências e soluções em torno da toxicidade: os resultados

Neste capítulo, iremos apresentar os resultados obtidos através das 14 entrevistas realizadas tendo por base a *ordem do guião*. Após este capítulo, no capítulo das considerações finais, passaremos então a destacar as descobertas e pontos mais relevantes da nossa investigação.

### 4.1. A amostra da investigação

Começando pelos dados sociodemográficos da nossa *amostra*, composta por 14 elementos, sete do sexo masculino e sete do sexo feminino. Não houve participantes menores de idade e a idade média de participação foi de 23 anos de idade. Posto isto, um participante tinha um grau de escolaridade igual ou equivalente ao ensino primário, seis participantes tinham concluído uma educação igual ou equivalente ao ensino secundário e sete participantes possuíam um grau igual ou equivalente ao ensino superior. Em termos de nacionalidades, tivemos uma participação bastante diversificada contando com entrevistados de 10 nacionalidades diferentes (três Neerlandeses, três Portugueses, um Alemão, um Canadiano, um Checo, um Polaco, um Norueguês, um Sueco, um Britânico e um Finlandês) todas do hemisfério norte. Quanto à etnicidade tivemos nove participantes caucasianos, dois eslavos, dois latinos, e um negro.

Em relação aos dados específicos relativos ao Valorant dos participantes, podemos dizer que contamos com oito participantes que já obtiveram o *rank* de Ascendente, quatro que obtiveram o *rank* de Diamante, um que obteve o *rank* de Prata, e um que obteve o *rank* de Immortal. Sete participantes jogam o videojogo desde a sua fase de teste (Beta) e sete jogam há mais de um ano. Em média os jogadores dizem fazer 21 jogos por semana.

### 4.2. Analisando as respostas dos participantes

A nossa entrevista começa realmente na segunda *parte do guião, na secção dois*. Nesta secção visámos compreender quais eram as representações e ideias que os jogadores tinham sobre o fenómeno da toxicidade. Assim sendo, podemos verificar que todos os entrevistados possuíam uma ideia geral daquilo que era o "ser tóxico" ou a toxicidade.

Para os jogadores a toxicidade no Valorant recai sobretudo em duas áreas principais: o ser *desrespeitoso/ flaming* (todos os entrevistados o referiram) e o ser *não-cooperativo/ trolling/ griefing* (referido por oito dos entrevistados). É relevante mencionarmos que podemos verificar que enquanto os participantes do género masculino exploraram um pouco mais o conceito de toxicidade os participantes do género feminino tendiam a associar imediatamente toxicidade à primeira área referida acima. De acordo com o que era esperado, a maioria dos participantes não mencionou que a toxicidade poderia ser qualquer coisa que colocasse a equipa em desvantagem (mencionado apenas por um participante). Contudo, após isto ser referido pelo entrevistador,

todos concordaram com a afirmação. Assim sendo, temos uma visão clara, da parte dos jogadores, daquilo que é ser tóxico no Valorant, por exemplo: "Being unfriendly, being rude, being unwilling to work in a team environment. Even not communicating can sometimes be toxic due to the fact that you're in an environment where you need to work together"(E-1,M,23).

Posto isto, foram feitas duas observações interessantes por parte dos participantes: a primeira tendo a ver com a assumida relação entre o *rank* ou experiência de jogo e o ter consciência de se estar a ser tóxico ["I mean, it's hard to like, if you look at the lower range, people wouldn't know that they are doing something wrong. And then that leads to toxicity from the other guy. And then whos fault is it?" (E-1, M, 23)] e a segunda com a necessidade, para este participante, de o comportamento ter de tomar proporções ditas "mais sérias" para que pudesse ser realmente considerado tóxico ["Lá está, isto pode ser um *take* um bocado estranho. Mas para mim tóxico é só se alguém tiver a atacar pessoalmente e tem que ser mesmo agressivo. Tipo uma pessoa só chamar-te burro eu acho que não é tóxico (...) agora em termos de *voice chat* e escrever, dizer que jogaste mal ou que tu tiveste mal ou que és burro, acho que não é tóxico. A não ser que sejam bué de agressivos e (...) muito racistas. Acho que sem ser esses casos não é assim tão tóxico." (E-5, M, 18-25)]. Dito isto noções como a de E-9 e E-5 destacam-se pela naturalidade e reflexão que demonstram possuir sobre o assunto: "I mean, of course, there is a little bit of toxicity in every single of us. But the thing is, some people will acknowledge that, and some people will not." (E-9, F, 30) e "Sim, e lá está. O que tu achas que é tóxico pode ser completamente diferente do que eu acho que é tóxico" (E-5, M, 18-25).

Perante a segunda questão podemos obter uma resposta mais concisa. A maioria dos participantes (11) creem que a toxicidade é um problema comum no Valorant, sendo que apenas dois participantes discordam, constatando que, embora possa ser um problema, não se trata do maior para os mesmos e apenas um participante discorda totalmente. Em torno destes dados obtidos, podemos verificar que praticamente todas as participantes (seis) concordaram com a afirmação. Por outro lado, alguns dos participantes do género masculino concordam plenamente (três), outros têm alguma condição (por exemplo, o fator "em que *rank* se encontram os jogadores") (dois) e outros discordam da pergunta (dois).

Tendo por base as suas respostas, pedimos aos participantes que elaborassem um *ratio* sobre a frequência com que se deparam com toxicidade. As respostas mais comuns foram que, por norma, os participantes se deparavam com alguém tóxico em um em cada três a quatro jogos. Dito isto, podemos verificar também que os participantes do género feminino dizem encontrar-se com a toxicidade mais frequentemente, apontando, a maioria (quatro participantes), para o facto de se depararem com alguém tóxico pelo menos em metade dos jogos em que participam. Ao procurar justificar-se a E-9 (F, 30) diz-nos que isto é um problema comum

"because you have five teammates, you have five people in one team, five people in other team, and this is a combination of, especially in Europe, of different ethnicities, of different languages, different cultures, you know, it collapses. Yeah, it clashes in Valorant specifically". Ainda dentro desta questão, é pertinente mencionar que há uma tendência para se mencionar o *rank* em que um indivíduo se encontra como condição para haver mais ou menos toxicidade, sendo que se verifica que o meio da panóplia de *ranks* é onde os jogadores dizem haver mais jogadores tóxicos (iremos abordar isto mais adiante aquando da pergunta 2 da 3ª secção). A conclusão a que chegamos com esta questão é que, no geral, os participantes creem que a toxicidade é um problema comum, mas sobretudo para as jogadoras, "at this point it's more (...) rare that it [the game] is not toxic" (E-14, F, 18-25).

A partir da pergunta três desta secção, podemos chegar à conclusão de que todos os jogadores participantes acreditam firmemente que o estar *online* é um dos fatores principais para a existência de toxicidade tanto no Valorant como no meio *online* no geral. Foi possível também verificar que os jogadores demonstravam ter já algum pensamento prévio sobre o assunto devido ao facto de praticamente todos se terem justificado ao afirmarem a sua resposta. Uma tendência que registamos foi o facto de os participantes realizarem comparações entre o *online* e o *offline* ["That's the whole reason. Like, 10 out of 10 things being told to me, they would have never said in person" (E-11, F, 18-25) e "I feel like nine times out of 10, if they're in front of you, they ain't going to say half of the stuff that is said. Not a chance." (E-12, F, 28)]. Um outro ponto referido pela maioria dos entrevistados foi que este fenómeno não está apenas presente no Valorant, mas também no mundo *online* em geral, algo que já veio a ser comprovado por estudos anteriores sobre a toxicidade *online* o que originou a conceção do *online desinhibition effect*. Para além disto, os participantes referem também que a falta de consequências, associado ao estar *online* e anónimo, contribui para que haja uma maior presença da toxicidade ["It's not even a thing of Valorant (...). The internet is a place where people can act however they want to, and they won't get punished for it. What's realistically going to happen to them if they scream at some grown man on VC [voice chat] that they couldn't win a Valorant match or get 10 kills or whatever? Nothing. They'll just move on to the next match" (E-6, M, 19)].

Ao chegarmos à quarta questão, descobrimos que os motivos mais frequentemente usados pelos participantes para reportar alguém são *voice comms abuse* (11 participantes), *text comms abuse* (nove participantes), *sabotaging the team* (nove participantes) e *disrespectful behavior* (sete participantes). Quando alguns participantes desenvolveram a sua resposta, indicaram que qualquer um dos quatro motivos mencionados acima acabaria por estar relacionado com o "sabotar a equipa" devido às consequências negativas que estes comportamentos teriam no trabalho em equipa ["The voice comms abuse for toxic people in particular as well as

sabotaging the team, because I feel like being toxic is sabotaging your team in a way, because it only makes your team worse” (E-6, M, 19)].

Em relação a sanções aplicadas no Valorant aos participantes, apenas cinco revelam ter recebido sanções (que se baseavam no impedimento de jogar o videogame). Destes cinco participantes, quatro deles eram do sexo masculino, sendo que apenas um deles constata ter sido banido temporariamente do videogame por ter tido comportamentos tóxicos. Os outros três participantes do sexo masculino dizem ter sido banidos temporariamente devido a abandonarem uma partida. A única participante que diz ter recebido uma sanção relata que esta fora uma proibição de escrever nos canais de texto temporariamente, devido a ter usado uma palavra que se encontrava na "lista de palavras banidas" do videogame, ao tentar explicar a situação em que se encontrava à equipa adversária. Ao partilhar connosco, a participante referiu que crê ser uma falha por parte da Riot Games não ter em conta o contexto da situação, mas ainda assim afirma compreender que seja algo difícil de gerir, tendo por base a quantidade jogadores do Valorant.

Colocando perante outro ponto de vista, nove dos participantes (três do sexo masculino e seis do feminino) dizem nunca ter recebido nenhuma sanção. Ainda assim dois participantes do sexo feminino afirmam ter recebido avisos por parte do videogame devido a abuso dos canais de comunicação após cenários em que alegadamente se tentavam defender ou enfrentar alguém que apresentasse comportamentos tóxicos.

Após esta questão, tentamos explorar um pouco o tópico e perceber se já alguma vez alguém tinha ameaçado reportar os participantes e qual a razão. Perante isto, grande parte dos participantes apontou que, por norma, não havia nenhuma ameaça neste sentido. Curiosamente três participantes do sexo feminino revelaram que já tinham recebido uma ameaça de *report* devido ao seu género ["Just for being a girl. It's been both... It's been like, yeah, you're a girl, so, like, you need to get out of here and I will report you. Or it's like, you're a girl and you're doing bad, therefore you are, like, sabotaging and you need to be reported" (E-11, F, 18-25)].

Passando para a secção três do nosso guião da entrevista, esta pretende explorar as experiências, vivências e realidades dos jogadores com a toxicidade de forma a conseguirmos compreender o que está de facto a acontecer no terreno e espaço digital. Ao longo das nossas entrevistas, procuramos também, nesta secção, recolher algumas informações que se demonstrassem relevantes. Assim sendo, através das informações recolhidas, observámos que se revelou uma relação entre o género dos indivíduos e a normalização da toxicidade. Afirmamos isto, pois, após uma análise mais abrangente, notamos que apenas as jogadoras fazem referências à normalização dos comportamentos tóxicos por parte de outros. O que, por sua vez, poderá indicar que os jogadores tendem a ter um nível de normalização mais elevado. Uma outra nota importante a referir é o facto de os participantes do género feminino que

apresentaram estas considerações, assim como a maioria das participantes do estudo, jogam o videojogo há menos tempo que os participantes do género masculino (apenas duas jogadoras jogam Valorant desde a versão Beta, contraposto com cinco participantes do género masculinos). Ademais, poderemos aqui estabelecer uma relação entre o tempo de jogo por parte dos participantes e o seu nível de normalização.

Com as respostas à primeira parte da nossa primeira pergunta da terceira secção, podemos rapidamente perceber que os jogadores estão deveras familiarizados e expostos à toxicidade. Para além disto, ao revelarem que conhecem alguém tóxico (14 participantes), alguns dos participantes apresentam justificações como E-5 [Sim, conheço. E lá está, na minha cabeça não são bem comportamentos tóxicos, ele só fala um bocado mais, não tem muito filtro, mas nunca chama nomes a ninguém, nunca nada, só que... Lá está, acaba por sair como tóxico porque ele acaba por chamar burras às pessoas e... E dizer que não deviam ter feito isto, deviam ter feito aquilo. E acaba por ser... E lá está, ele já foi banido... umas quatro vezes que já vai num mês. (M, 18-25)] e E-6 [They play this game off and on. Because their main account keeps getting banned, they have like several alt accounts that they just hop on to play ranked whenever they're bored. And they didn't really care at all. (M, 19)].

Ao chegarmos à próxima parte da questão, os participantes acabaram tanto por explorar a razão pela qual as pessoas que eles conhecem serem tóxicas como as razões pelas quais outros jogadores de Valorant são tóxicos. Tendo isto em consideração conseguimos agrupar estas razões em três pequenos grupos. Em primeiro lugar, os participantes (10) referiram que o maior fator que levaria os outros jogadores a serem tóxicos estaria relacionado com a questão do ego/desejo de subir de *rank*, ou até mesmo com o facto de os jogadores estarem a "levar o jogo demasiado a sério" (no sentido de serem tóxicos por outros estarem a fazer algo que, a seu ver, estaria incorreto) como referido por E-3 ["I think ego is the biggest issue, because he's very good at the game and once things... either he's playing bad or his team doesn't listen to him or things don't go his way, he'll start yelling at his teammates or just, in worst cases, just throwing the game." (M, 21)] e E-6 [Toxicity is a combination. It's a combination of several things, it's a desire to want to rank up, an over desire. But also another thing is the person's unwillingness to blame themselves (M, 19)]. Em segundo lugar, os participantes (seis) apontaram para a toxicidade dos jogadores poder derivar de razões pessoais, como desfrutarem de ser disruptivos e das reações que isso causa noutros jogadores, e culturais, como o facto da existência da normalização da toxicidade na comunidade dos videojogos e da forma como a anonimidade propicia a mesma [tal como nos indicam E-14, "It's because gaming overall, not only in Valorant, but in all kinds of online games where you talk with other people and you communicate, it's almost like a cultural thing already, that you are toxic." (F, 18-25)] e E-10, " I think... People who are Toxic, it reflects their personality and their mentality as well. I don't

think a person who is... Content with their self, and happy in life, is somebody who would purposely... Exude negative energy online to people, even though it doesn't have any consequences" (F, 27)]. Em terceiro e último lugar, ao falarem sobre alguém que os participantes conheciam que tinha comportamentos tóxicos, estes (dois participantes) referiram que os indivíduos poderiam recorrer à toxicidade para defenderem outra pessoa que estava a ser alvo de toxicidade ["I mean, most of the time, a lot of the people that I know who are... can get toxic is because they're defending me or a female." (E-12, F, 28) e "I've had friends be toxic to people because those people were being toxic to me or to them." (E-11, F, 18-25)].

Na tentativa de descobrirmos qual a perceção dos jogadores entre a relação da idade de um indivíduo e a possibilidade destes serem tóxicos, obtivemos as respostas que nos permitem constatar que existe alguma divisão e incerteza por parte dos participantes. Antes de apresentar as respostas, faz sentido relembrar que teremos de ter sempre em atenção que a [idade média dos nossos participantes](#) é de 23 anos, o que influenciará o significado das respostas dadas. Começando pela resposta mais recorrente, oito participantes dizem que a idade influencia o nível e/ou frequência com que alguém é tóxico, sendo que, por norma, os participantes dizem que os jogadores mais novos são mais tóxicos. Dentro desta resposta, houve quem mencionasse intervalos de idade específicos como entre os 15-16 e os 18-25, mas houve também quem mencionasse que, embora se depare mais com jogadores mais novos a terem comportamentos tóxicos, isto se possa relacionar com o facto de a base de jogadores do Valorant ser em si mais nova. Em segundo lugar, os participantes (três) referiram que a idade pode influenciar; no entanto, afirmam que tanto os jogadores mais novos, como os mais velhos, podem ser tóxicos por diferentes razões (os mais velhos por investirem mais tempo no videojogo e terem menos tolerância perante acontecimentos ou jogadas que não correspondem às suas expectativas, e os mais novos por serem grande parte da base de jogadores). Por fim, três participantes dizem que a idade não influencia especialmente a toxicidade de uma pessoa, pois os jogadores podem ter comportamentos tóxicos em qualquer idade.

Com estas respostas em mente, é também interessante apontar para a observação que dois participantes fizeram, E-1 e E-5, que nos dizem que os jogadores mais novos abaixo dos 16 anos de idade não tendem a falar de todo em jogo, constatando que isto se pode dever à reação tóxica que isto pode gerar por parte de outros ["The very young kids don't really talk anyways, probably because people are gonna get toxic when they speak." (E-1, M, 23) e "Eu acho que no Valorant em específico as pessoas mais novas nem sequer falam no chat. Nem as pessoas mais novas, nem as senhoras, nem as raparigas. Raramente falam no voice chat." (E-5, M, 18-25)].

De forma a tentarmos compreender um pouco qual a noção que os jogadores têm da forma como a toxicidade pode afetar os seus alvos, apresentámos a última parte desta pergunta. Com

esta chegámos até duas formas como a toxicidade pode influenciar os jogadores: pode afetar a sua *performance* em jogo de forma negativa (mencionado por 10 participantes) e pode afetá-los mental/psicologicamente de forma negativa (levando a que os alvos da toxicidade tenham perda de confiança, deixem de participar ativamente na partida, se sintam desmotivados, entre outros) durante e/ou após a partida terminar (mencionado por 10 participantes).

Um pouco fora da pergunta em si, mas não deixando de estar relacionado, foi a noção de E-5 de como a toxicidade pode não só afetar um jogador, mas sim uma equipa na sua integridade o que poderá ser determinante para o resultado da partida em que os jogadores se encontram: "Houve uma altura em que estava a ensinar pessoas a jogar. E percebe-se perfeitamente que chegando ao Ascendant, Immortal, Radiant, as pessoas já disparam todas mais ou menos o mesmo. Então não é uma questão de que equipa é que é a melhor, é a equipa que *tilta* [ficar chateado ou frustrado] primeiro é a equipa que perde. Ou seja, a primeira equipa... Que tiver uma pessoa a disparar para a equipa toda no voice chat, a dizer... A chamar toda a gente de nomes e a maltratar toda a gente é a equipa que vai perder. Não há outra hipótese." (M,18-25).

Tendo já abordado um pouco da questão 2 da 3ª secção passamos diretamente às outras partes da mesma, procurando encontrar respostas que nos permitam compreender se existem diferenças na frequência com que os jogadores se deparam com outros que demonstrem comportamentos tóxicos consoante o seu *rank* e se se deparam mais com estes em partidas competitivas ou em partidas normais. Após realizada a análise das respostas confirmamos que os jogadores se deparam muito mais com comportamentos tóxicos em partidas competitivas do que em partidas normais (mencionado por todos os participantes). Todavia, é essencial mencionar aqui que os participantes revelam não participar frequentemente em partidas normais. Ainda assim, a visão que têm das partidas normais é que "if you play unrated, probably you will find a lobby that is just being quiet, nobody talks, nobody is being mad at each other, nobody is shouting, or people will be using normal coms" (E-9, F, 30). Do mesmo modo, as grandes justificações que apresentam para haver esta disparidade entre tipos de partidas é que em partidas competitivas existem mais razões para os jogadores quererem ganhar, havendo um maior investimento emocional e em partidas normais existem menos pessoas a usar os canais de comunicação ["In ranked, there is more toxicity. And I care more about it. In unrated, I don't really care about anything, to be honest, so... I mean, people are toxic in unrated, but it's just not as much. The main reason for there to be less toxicity in unrated, is due to the fact that there's nothing to win or lose" (E-2, M, 18-25)].

Quando *ranks* em específico são tidos em conta já existe um pouco mais de variedade nas respostas dado que podemos avançar que, de todos os *ranks* mencionados, o *rank* Platina é onde os participantes indicam ter encontrado mais toxicidade (mencionado por 10 participantes). Este

é seguido pelos *ranks* Diamante (mencionado por seis participantes) e Ouro (mencionado por cinco), *ranks* estes que se encontram desde a segunda metade da [tabela de ranks](#) até quase ao seu fim. Há também presente nas respostas a ideia de que quando os jogadores se encontram perto dos *ranks* de transição (quando os jogadores estão prestes a subir ou descer de *rank*) a toxicidade está mais presente ["I feel like it's more or less the same everywhere but especially when there's some barriers like from plat to diamond, a lot of people care about getting to diamond or immortal, or radiant so every time you're getting close to these regions where people really want to be at one rank higher I think it gets more toxic" (E-2, M, 18-25)]. Ao expor esta informação é importante mencionar que esta é a experiência relatada pelos participantes deste estudo e que deveremos ter sempre em conta que a maioria dos participantes relata ter atingido o seu [rank mais alto](#) perto daqueles mencionados nesta resposta. Ou seja, poderá existir uma relação entre as suas respostas e a duração da sua experiência nestes *ranks*.

Seguindo para a nossa 3ª pergunta da 3ª secção, aqui procuramos investigar quais são os meios de comunicação mais usados, dentro daqueles que existem dentro de uma partida de Valorant, e qual destes é mais frequentemente usado para disseminar mensagens com teor tóxico. Referente à primeira parte da questão, foi-nos possível divisar que o meio de comunicação mais utilizado para comunicar com a equipa é o canal de voz inerente ao videojogo, devido à facilidade, rapidez e eficácia que esta garante aos jogadores para comunicarem entre si (mencionado por todos os participantes). Posto isto, houve ainda alguns participantes (três) que afirmaram usar também o canal de texto disponível no videojogo, argumentando que o fariam caso a sua personagem tivesse morrido em jogo ou, segundo a perspetiva de uma participante, caso estivessem a ser alvos de toxicidade, mas quisessem continuar a auxiliar a sua equipa.

Já relativo à segunda parte da questão tivemos um pouco mais de divisão entre os participantes, mas, ainda assim, depreendemos que mais participantes creem que os canais de voz são utilizados mais regularmente para espalhar mensagens tóxicas (mencionado por oito participantes). O seu fundamento para esta resposta baseou-se na capacidade de o canal de voz atribuir às mensagens mais intensidade e emoção (p. ex. E-3 e E-13), o que fará com que os alvos da toxicidade se sintam mais atingidos pelas mesmas, na alegada falta de importância das mensagens partilhadas por texto (p. ex. E-6 e E-10), no facto de ser mais fácil e rápido espalhar mensagens tóxicas por este canal (p. ex. E-8) e na crença de que a produtora do videojogo não dá atenção ou não supervisiona os canais de voz (p. ex. E-7 e E-12). Neste contexto, o canal de texto foi assinalado como mais frequentemente usado para espalhar mensagens tóxicas por quatro participantes, que defendem que este canal é mais utilizado pela facilidade de "enganar" o sistema (p. ex. E-1) (insultar outros jogadores sem usar especificamente as palavras proibidas pelo videojogo), pelo facto de os jogadores poderem usar este canal para serem tóxicos para

com a equipa adversária (p. ex. E-9) e também porque os jogadores teriam mais uma camada de anonimização das suas identidades (p. ex. E-2, E-11). Houve ainda um outro participante (E-5) que referiu que os canais de comunicação disponíveis eram usados com aproximadamente a mesma frequência, no entanto, o uso feito destes para dizer algo tóxico dependeria da motivação do perpetrador. Ou seja, segundo as palavras do participante "Se quiseres ser racista ou homofóbico é por voz, porque é mais difícil de seres banido. Se quiseres chatear as pessoas é por chat. Podes só *spammar* mensagens e as pessoas acabam por perder a concentração no que está no meio do ecrã e ficar a olhar para o chat e se chatear mais (...)" (M, 18-25).

As estratégias mais utilizadas pelos participantes para combater a toxicidade, segundo as respostas dadas na nossa questão quatro da 3ª secção, são, em primeiro lugar, utilizar a ferramenta de *mute* que está presente no jogo (mencionado por todos os participantes), fazendo com que os jogadores possam deixar de ouvir quem desejarem. Em segundo lugar, os participantes dizem que poderão tentar falar, chatear ou responder de volta aos perpetradores da toxicidade (mencionado por sete participantes). E, em terceiro lugar, todos com o mesmo número de referências (três), os participantes indicam que poderão brincar com a situação (de forma a lidar com a mesma ou suavizá-la), dar uma chance aos jogadores tóxicos (devido a natureza cooperativa do jogo) antes de recorrerem ao *mute* e poderão também apenas aceitar ou não se deixarem afetar pela toxicidade. Tendo estas estratégias em mente, quando olhando para as mesmas através da lente do género os rapazes tendem a *mutar* os jogadores tóxicos, responder-lhes e brincar com a situação, enquanto as raparigas tendem a *mutar* os jogadores tóxicos, aceitar a situação e falar/chatear quem está a ser tóxico (seguindo a sequência).

Ao virarmos o nosso olhar sobre os resultados da próxima parte da questão, verificamos que existem duas estratégias principais que são adotadas quando alguém está a ser o alvo da toxicidade dentro da equipa dos participantes. A estratégia mais certa de ser posta em prática é pedir aos jogadores que estão a ser alvos de toxicidade para *mutarem* o perpetrador (oito menções). E a seguinte é defenderem quem está a ser alvo (10 menções). Apesar desta última estratégia ter sido mencionada mais vezes, esta traz consigo mais condicionantes para ser adotada, nomeadamente se é um amigo do jogador a ser alvo, se o jogador alvo cometeu apenas um erro ou se o perpetrador se está a tornar insistente e abusivo. Dito isto, há ainda um sentimento que se demonstra presente na temática das estratégias para combater a toxicidade que é a ideia de "que as pessoas que jogam estão mais ou menos preparadas para isso [a toxicidade] poder acontecer" (E-8, F, 23).

Por fim, chegando à última parte da questão, podemos afirmar plenamente que todos os participantes julgam que não é justificado utilizar a toxicidade em retorno contra alguém que esteja a ser tóxico. De modo a solidificarem a sua posição constata-se que não fará sentido adotar

esta estratégias pois, ao fazê-lo, "you're basically lowering yourself to their level. All you've got to do is just stay cool. Especially when you're in a team environment." (E-1, M, 23). Contudo, apesar de apontarem isto, existem raciocínios paralelos que indicam que os participantes compreendem a vontade que alguém que esteja a ser alvo possa ter em recorrer à estratégia (duas menções) e sintam que, caso seja para defender alguém, o vejam como um pouco justificado ["I think if people are sexist, homophobic, or racist, I think, yeah, you should like... people shouldn't just accept that and take it and just be sad." (E-10, F, 27)]. Para além disso, embora achem que não é justificado, isto pode não corresponder ou ter correspondido à sua realidade (seis menções) ["If everybody gives up and everybody's shouting at each other, if you want to throw in a few bad words, fucking go for it, right? Because it's over anyways. But if there's still, like, two or three people on your team that are not... That still want to, like, win and play and... Then it's still your obligation to do that, too." (E-1, M, 23)], ainda que não achem que seja moralmente correto ["Yes, I answered, I answered in a toxic manner. Yes, I did that. But this doesn't mean that I am happy about it. I don't condone that" (E-9, F, 30)].

Ao chegarmos à quinta questão desta secção, deparamo-nos com a pergunta sobre a qual os participantes acabaram por desenvolver um pouco mais durante as entrevistas. Aqui abordamos um tópico sensível no que toca à discussão sobre a toxicidade. Com esta pergunta, procuramos desvendar qual dos géneros (masculino ou feminino) teria maior probabilidade de ser alvo de comportamentos tóxicos por parte de outrem, assim como quais eram as estratégias que este grupo de jogadores em específico, alvos de toxicidade, adotavam face a esta adversidade. Após realizada a análise aos resultados obtidos nas entrevistas, podemos apurar que os jogadores do género feminino têm, por norma, maior probabilidade de serem alvos de toxicidade quando se encontram em jogo (13 menções) ["I do definitely think that dudes also get a lot of toxicity towards them. But you never get toxicity towards you because of your gender, right? So it is different. You get different kinds of toxicity. It's just that women get a bigger spectrum of toxicity towards them." (E-10, F, 27)]. Tendo isto em mente, houve quem fizesse questão de apontar para o facto de que, embora as jogadoras tivessem mais probabilidade de serem alvo de toxicidade quando se encontram em jogo, os jogadores do género masculino continuam a ser alvos mais frequentemente devido a representarem uma maior parte da comunidade de jogadores do videojogo.

Sabendo agora que as jogadoras têm mais probabilidade de serem alvo, passamos a olhar para as estratégias que acabam por adotar face a este problema. A estratégia mais frequentemente utilizada pelas jogadoras é não falar de todo durante a partida (11 menções), seguida da estratégia do *mute*, previamente mencionada (cinco participantes) e, finalmente, relacionada com a primeira estratégia, compreender e analisar o ambiente de equipa antes falarem (dito por três participantes). Acrescido a esta questão, a participante E-14 fez questão de

adicionar que com a frequência com que as jogadoras são alvos de toxicidade se gera uma pressão sobre as mesmas de terem de se provar perante a equipa para poderem ser respeitadas ["I feel like girls have this. Like a pressure to prove themselves to be good enough. Like not to fall into the stereotype that every girl is bad. And I think that is also what is often in girls mind that they have to like prove themselves." (F, 18-25)].

Ainda como parte da questão cinco tentámos compreender se o facto de certo género ser mais alvo de toxicidade tem algum impacto ou influência na frequência de uso dos canais de comunicação por parte do mesmo. Com as respostas recolhidas podemos afirmar que quando uma jogadora é alvo de toxicidade existe uma grande probabilidade, segundo os participantes, de esta vir a utilizar menos o canal de voz ao ser dispor ["In one game, if somebody is being toxic to you, the next game, you're not gonna talk because you will be down or you just want to play in peace. So yes, this will affect how much you use voice comms." (E-9, F, 30) e "It takes four or five rounds, sometimes even more, for a woman to talk. And I feel like she only talks...Because I talk, and she notices people don't become toxic. I also hear that from a lot of friends. They don't use voice chat because they're scared." (E-13, F, 23)]. Uma perspetiva partilhada por alguns participantes foi a mesma que E-9 referiu. Que, embora as jogadoras possam vir a ser mais alvos de comportamentos tóxicos, não querem deixar de usar as ferramentas comunicacionais disponíveis: "The moment you join competitive mode it's like you want to help, you want to cooperate with your team. So it also requires you to give comms either through chat or through voice comms. So I think that not using voice comms is kind of griefing your team, especially in competitive mode. Even if I understand why they are doing it [not speaking]" (F, 30).

Quando questionados se tanto os homens como as mulheres eram afetados igualmente por estarem no meio *online*, a maioria dos participantes (nove) constataram que ambos os géneros são afetados de igual modo. Não obstante, cinco participantes afirmam que os géneros não são afetados de igual modo, sendo que seis participantes exprimiram que, por norma, os homens são mais tóxicos (cinco participantes femininas e um masculino). A maioria dos jogadores do género masculino (quatro) referiram que, embora ambos os géneros possam ser afetados de igual modo, raramente se depararam com uma jogadora e que esta estivesse a ser tóxica. Ao responder também a esta questão, E-5 justifica o facto de as jogadoras serem menos tóxicas associando-o com a frequência de uso dos canais de comunicação por voz, reiterando que se as jogadoras utilizam menos os canais de comunicação isto resultará em serem menos tóxicas.

No que diz respeito à questão seis desta secção, os participantes afirmam que não é comum saírem de uma partida por causa do comportamento tóxico de outros, mesmo que o queiram fazer ["I've always had to write it out because I don't want to get a penalty" (E-6, M, 19)], tendo

apenas cinco participantes dito que já saíram de uma partida de Valorant. Ao desenvolvermos um pouco mais sobre o tópico podemos também obter a opinião dos participantes sobre se deixariam de jogar o videogame por causa destes comportamentos. A isto, os participantes que responderam afirmaram que a toxicidade não os faria parar de jogar totalmente, ainda que seja uma realidade que a maioria deles já tenha feito algum tipo de pausa, seja ela de uns dias, semanas ou até meses, de jogar Valorant (10 participantes).

Com a última questão da secção três, solicitamos aos entrevistados que nos contassem se alguma vez utilizaram a ferramenta de *report* de forma indevida (p. ex. caso sintam que alguém está a jogar pior). Para tal pergunta, chegamos à conclusão de que a maioria dos jogadores não o faria (nove jogadores), sendo que isto é algo que pura e simplesmente não faria sentido para estes ["I don't report people that are not being toxic or disrespectful. If there is no reason then I don't." (E-9, F, 30) e " No. I don't see the point." (E-10, F, 27)]. Por outro lado, cinco participantes revelam já o ter feito e explicam que "It's very easy to be annoyed with somebody and it's like, oh, report them because he didn't play with me or something like that."(E-1,M, 23).

Ao alcançarmos finalmente a nossa última secção da entrevista, tivemos como objetivo dar oportunidade aos participantes para nos deixarem compreender a forma como se sentem em relação às ferramentas que se encontram ao seu dispor para combater a toxicidade em jogo, assim como aquelas usadas pela Riot Games para comunicar com os jogadores e dar-lhes *feedback* em relação às suas ações de sinalização de comportamentos tóxicos.

Nesta primeira questão, foi então o nosso intuito compreender o sentimento geral em torno das ferramentas disponibilizadas aos jogadores pela Riot Games para combater a toxicidade e se sentem que estas são suficientes para lidar com a toxicidade em jogo. Posto isto, podemos aferir que existe, sobretudo, uma divisão entre aqueles que sentem que as ferramentas existentes são as melhores possíveis para lidar com a situação (nove menções), sendo que a Riot não pode fazer mais para ajudar a combater a toxicidade no momento, cabendo aos jogadores alvo de toxicidade usarem estas ferramentas para não se deixarem influenciar ["They're doing the best they can. And their report feedback system is probably one of the best. But I mean, there's never like a good way. The best way is to just leave it, just stop giving attention to it. If somebody is toxic, just mute them and play your game. But that's all up to you. You don't need tools. You just need to stay calm." (E-1, M, 23)], e aqueles que sentem que as ferramentas são suficientes para ajudar os jogadores com o seu autocontrolo, mas insuficientes para travar alguém de ter atitudes de *griefing* em jogo (mencionado por cinco participantes) ["Obviously (...) you can mute voice and text chat but that still doesn't stop them from throwing the game or trapping you in a corner or just walk in front of you, telling the enemy team where you are... I feel like Riot's

way of dealing with them... and I get it you know, I bet it's difficult to look through all the reports and everything like that but I feel like more could be done" (E-12, F, 28)].

Na questão seguinte, a nossa premissa foi perceber se, para os jogadores, as medidas adotadas pela Riot Games são ou não suficientes para reduzir a presença de comportamentos tóxicos dentro da comunidade de jogadores do Valorant. Feita a recolha dos dados das entrevistas e colocando esta sob análise, depreendemos que, para os participantes, as medidas adotadas pela produtora do videogame não são suficientes para reduzir os comportamentos tóxicos sendo que apenas três participantes sentem que as medidas estão a ser frutíferas, ainda que se possa fazer mais, e 11 participantes dizem que não são suficientes. O seu raciocínio recaiu sobre algumas justificações. A primeira associa-se ao facto dos jogadores tóxicos poderem evitar as consequências das medidas adotadas facilmente, referenciando, acima de tudo, o problema de haver demasiadas contas alternativas usadas pelos jogadores sancionados (seis menções) ["It's super easy to make a new account. So I'm talking, i'm toxic on the new account, I get banned, I make another one. There's no verification and the bans are way too short. You have multiple accounts, I get banned on account one, I play on account two. I get banned on account two, but the account one has no ban, I just start playing there again" (E-2, M, 18-25)]. Em segundo lugar, sentem que as sanções aplicadas deviam ser mais drásticas para serem levadas mais a sério (E-5, E-7, E-10, E-11). E, em terceiro lugar, há ainda quem sugira que, embora isto reduza a presença de toxicidade em algumas partidas, não diminuirá a toxicidade dos jogadores em si (E-8). Por último, faz sentido mencionar que há também quem creia que a Riot não faça o suficiente no combate à toxicidade, não tendo fé no sistema, devido a casos próprios anteriores terem sido menosprezados ["I've got videos of one game in particular. I'm talking about where someone was saying he was going to sexually assault me... I've saved the videos and gone onto the actual Riot page and submitted a ticket with the videos of evidence, his name, everything like that. I've still not heard back from that ticket and the ticket isn't actually in my tickets anymore. So I don't believe in this reporting system. I still do it I still report people but I don't believe in it (E-12, F, 28)].

Na pergunta três da 3ª secção, o nosso objetivo fora procurar a forma como os participantes se sentiam para com a comunicação da produtora do videogame em torno das suas participações ao sistema de denúncias de comportamentos prejudiciais para a equipa e também se a produtora deveria fazer algo mais para melhorar este mesmo sistema e a sua comunicação. Com a análise dos conteúdos em nossa posse, é nos possível constatar que todos os participantes já receberam *feedbacks* em relação às suas participações ao sistema e que a maioria destes sente que o *feedback* não traz associado grande sentimento de “recompensa” ou satisfação. Isto relaciona-se com o facto dos participantes crerem que o jogador tóxico pode facilmente evitar e contornar as consequências dos seus comportamentos e devido à normalidade atualmente atribuída à

toxicidade e à frequência com que recebem os *feedbacks* ["They could just implement a system with a 5% chance to show you this window after you reported someone and nobody would notice. It just doesn't feel like it matters." (E-2, M, 18-25) e "If it's a person who has been super super toxic, then it kind of feels relieving knowing that they were unable to play the game and flame other people for a while. But yeah I don't know. It normally doesn't make me feel anything. Usually it's like «Oh well Another person who got banned...»" (E-7, M, 18)].

Ao desenvolver um pouco mais o tópico, visámos compreender ainda se dar mais informação aos jogadores à cerca dos *reports* que fizeram seria uma boa forma de melhorar o sentimento de recompensa associado ou se tornaria os jogadores mais atentos às situações. Aqui, nove participantes afirmam que mais informação ou mesmo apenas mais comunicação em torno dos seus *reports* já os faria sentir mais recompensados e ouvidos ["Even if it's just a little message back saying “we've looked into it, we get it. No, we've not given any panalties” kind of thing. I would be okay with that." (E-12, F, 28)]. Algumas sugestões neste âmbito passaram por referir dar recompensas em jogo aos jogadores por *reports* que auxiliaram a Riot, revelar de que partida é o *feedback* proveniente e ainda revelar o nome do jogador. Em relação a este ponto em específico, apenas dois jogadores o referenciam, ainda que outros dois digam que revelar o nome fosse excessivo. Os cinco participantes que dizem não ser necessária mais informação ou comunicação por parte da produtora justificam-no com o facto de isso não ir alterar a forma como se sentem, por sentirem que o estado atual é suficiente e por pensarem que isto poderá influenciar as intenções por de trás dos *reports* (quando associado às recompensas).

Ao alcançar a última questão da entrevista feita aos nossos participantes, propusemos a estes que partilhassem connosco algumas ideias ou soluções que achassem que a Riot Games pudesse ou devesse implementar no seu videojogo. A resposta mais comum nas nossas entrevistas fora que a produtora deveria adicionar um sistema de autenticação de dois fatores ou semelhante, que fosse obrigatório, às contas dos jogadores (seis menções), de forma a ajudar o combate ao problema existente com contas *smurf* e de forma a fazer com que as consequências enfrentadas por quem seja tóxico em jogo fossem maiores (não poder de todo jogar o videojogo). Para além desta, os participantes referiram ainda diversas outras estratégias ou medidas que creem poder ajudar a combater e reduzir a toxicidade: tornar as sanções mais rígidas e menos progressivas (quatro menções); criar uma *low priority queue* e *high endorsment queue* (quatro menções) (filas de espera específicas para jogadores tóxicos ou amigáveis, respetivamente); existir a possibilidade de a partida ser assistida em tempo real por alguém ao encargo das sanções, de modo a criar um ambiente mais controlado (duas menções); implementar uma pausa obrigatória entre partidas, para prevenir o "tilt queueing" (procurar uma partida enquanto se está frustrado e irritado com o videojogo) (uma menção).

Enquanto os participantes nos apresentavam estas estratégias, houve também quem referisse que apesar da produtora fazer esforços para impedir que haja toxicidade, estes têm a noção de que muito dificilmente se poderá extinguir a chama da toxicidade totalmente ["É a natureza de um jogo em que estás a competir. São pessoas que querem saber mais de ganhar do que estar a jogar. Há toxicidade em todos os jogos. Por exemplo, como houve muitas pessoas a «emigrar» de vários jogos para o Valorant, como é o shooter mais recente, a Riot está a ter um problema que ainda não tinha, porque o League of Legends é um jogo com muita toxicidade também. E a Riot já devia saber que é assim que funcionam os jogos competitivos. Tu podes mitigar o máximo, que é o que eles estão a tentar fazer. Funciona até um certo ponto, mas tu nunca podes ter um jogo em que ninguém é tóxico"(E-5, M, 18-25)]. Por fim, em torno da sugestão apresentada pelo entrevistador, as opiniões dividiram-se. Sete participantes acreditam que um sistema de *endorsment* ou *honor* poderá ser benéfico e ajudará no combate à toxicidade (estando este sistema associado à criação da *low priority queue* e a *high endorsment queue* e à atribuição de recompensas aos jogadores que têm comportamentos exemplares ou fazem um bom uso das ferramentas providenciadas) e os outros sete participantes dizem que um sistema como estes não trará grandes benefícios, pois os jogadores podem não lhe dar grande valor, continuando a ter o mesmo número de comportamentos tóxicos.

Em jeito de conclusão, os participantes acham que “o Valorant está a mover mundos e montanhas para que o jogo não seja... para que as pessoas não sejam tóxicas" (E-5, M, 18-25), contudo, como podemos vir a observar ao longo deste capítulo, os jogadores sentem que há ainda algum trabalho a ser feito para melhorar o espaço digital ao darem algumas sugestões para melhorar o combate contra a toxicidade e fazendo algumas críticas aos sistemas utilizados atualmente.

## 5. O que podemos concluir?

Neste estudo, viemos a identificar, através da revisão da literatura, que os fatores com maior influência nas perspetivas dos jogadores sobre a toxicidade são a normalização da toxicidade, a idade e o género, a competitividade, o efeito da desinibição *online*, a vitimização e exposição à toxicidade, a desinibição tóxica, a atitude para com a toxicidade, o controlo comportamental dos jogadores em jogo e a cultura *offline*. Tendo-os em conta, elaboramos o nosso [guião](#) para as entrevistas qualitativas que viríamos a realizar, empenhando-nos para que as questões pudessem operacionalizar da melhor forma os fatores e, ao mesmo tempo, revelar-nos as experiências e perceções dos participantes em redor do tema.

Quanto aos resultados desta investigação, podemos dizer que foram extremamente enriquecedores para que continuemos no estudo da toxicidade *online* e para que consigamos começar a compreender melhor a perspetiva dos jogadores de Valorant em relação ao grande

tema de discussão que é este fenómeno. Posto isto passamos a apresentar aquilo que acreditamos serem os resultados mais relevantes:

Através da segunda secção do questionário, afirmamos que a maioria dos participantes crê que a toxicidade é um problema comum no Valorant deparando-se com esta, por norma, um em cada três ou quatro jogos (e, no caso das jogadoras, em mais de metade das suas partidas), recaindo a mesma em duas áreas principais, o ser desrespeitoso ou *flaming* e o ser não-cooperativo, *trollar*, ou fazer *griefing*. Tendo sido discutido, todos os participantes apontam firmemente para que o “estar *online*” é um dos principais fatores para a disseminação da toxicidade tanto no Valorant como no meio *online* no geral, sendo que ambos os géneros são afetados por isto na mesma medida. Ao falarmos um pouco sobre o sistema de *reports* existente, os participantes indicam que as principais razões usadas para reportar alguém são o abuso dos canais de voz e de texto, o sabotar a equipa e o comportamento desrespeitoso. Sendo que os jogadores dizem não receber nenhuma ameaça de *report* por parte de terceiros, algumas jogadoras afirmam ser alvos destas ameaças devido ao seu género. Posto isto, as jogadoras referenciam a normalização da toxicidade por parte de outros, demonstrando maior consciencialização, ao contrário dos jogadores masculinos, que não fazem qualquer referência a tal. Aliado a esta normalização, acrescentamos que a maioria dos participantes masculinos demonstra ter mais tempo de jogo (relação já estabelecida por outros autores como Türkay et al., 2020 e Antony et al., 2023).

Através da terceira secção do questionário, podemos dizer que todos os participantes demonstram estar familiarizados e expostos à toxicidade não só por se depararem frequentemente com esta, mas também por conhecerem alguém que tem ou recorre a comportamentos tóxicos. As maiores razões identificadas para se darem estes comportamentos são a fragilidade do ego dos jogadores/desejo de subir de *rank*, razões pessoais (motivacionais) e culturais (relativas ao *online*) ou então em defesa de outros. Seguindo estas ideias, os participantes afirmam que a idade influencia o quanto e o quão alguém é tóxico, sendo que jogadores mais novos (que a idade média da amostra) têm maior probabilidade de o serem. Enquanto consequência, a toxicidade pode tanto afetar a *performance* de um jogador de forma negativa, como o seu bem-estar psicológico. Os jogadores deparam-se com a toxicidade sobretudo em partidas competitivas, constatando também que a maior concentração de toxicidade se situa em torno do *rank* Platina. Durante o jogo, os jogadores afirmam que usam mais os canais de voz para comunicar, sendo estes mesmos canais os mais usados para espalhar mensagens tóxicas. Para combater a toxicidade, as estratégias mais usadas pelos participantes são o *mutar* os jogadores tóxicos, importunar ou responder aos mesmos, brincar com a situação, dar uma oportunidade antes de *mutarem* ou aceitar/ não se deixar afetar pela toxicidade. Ao haver alguém a ser alvo de toxicidade, os participantes, por norma, pedem ao jogador alvo para

*mutar* o perpetrador ou então tentam defender o mesmo, consoante algumas condições. Com isto em vista, os participantes julgam não ser justificado utilizar a toxicidade para combater a mesma. Quando numa partida, para os participantes, as jogadoras têm maior probabilidade de serem alvos de toxicidade, sendo as estratégias mais comumente empregadas por estas para combater a toxicidade, o não falar em jogo, *mutar* e tentar perceber o ambiente de equipa antes de falarem. Para os participantes, as jogadoras ao serem alvos de toxicidade têm maior probabilidade de usar menos os canais de voz. Deixando um pouco o género, os participantes reiteram que a toxicidade não os fará parar de jogar, ainda que seja verdade que a maioria dos mesmos já tenha feito algum tipo de pausa por esta razão.

Através da quarta secção do questionário, é-nos visível a existência de uma divisão entre aqueles que afirmam que as atuais ferramentas são suficientes para lidarem com a toxicidade, e aqueles que dizem que estas o são quando se trata do seu autocontrolo, mas não caso estejam envolvidas atitudes de *griefing*. Para os participantes, as medidas da produtora não são suficientes para reduzir os comportamentos tóxicos, sendo que esta poderia adicionar um sistema de autenticação de dois fatores obrigatório, tornar as sanções mais rígidas, criar uma *low priority queue*, haver a possibilidade das partidas poderem ser assistidas por alguém responsável pelas sanções e introduzir uma pausa obrigatória entre partidas.

Com todos estes resultados em mente, podemos verificar que a nossa [primeira hipótese](#) se verifica, assim como as nossas segundas hipóteses. A nossa terceira hipótese confirmou-se, ainda que haja também alguns participantes que refiram usar os canais de textos tão frequentemente como os canais de voz. A hipótese 3.1, confirma-se também, embora os jogadores não tenham feito muita referência ao reportar enquanto estratégia propriamente dita. A quarta hipótese, é também verificável, segundo aquilo que nos foi revelado pelos participantes. Ao contrário de todas as hipóteses anteriores, a quinta hipótese não se demonstrou factual, uma vez que a maioria dos participantes afirma usar as ferramentas de *report* apenas quando outros jogadores apresentam comportamentos prejudiciais. Por fim, a hipótese seis apenas se verifica em parte, devido à divisão existente entre os participantes em relação à estratégia exemplificada na hipótese e ao consenso em torno da insuficiência das medidas da produtora do videojogo para combater e reduzir a toxicidade.

Para concluir, creio que nos é possível expor que a maior limitação para este estudo foi a amplitude daquelas que são as áreas académicas do meio digital *online* e da toxicidade *online*, e, associada a isto, a delimitação da nossa área de estudo e investigação. Em adição, podemos dizer também que as próprias escolhas metodológicas podem ser uma limitação e que partindo dos resultados deste estudo não podemos fazer generalizações para este ou outros jogos digitais do estilo, embora parte dos resultados estejam em consonância com estudos anteriores. Para

estudos futuros, sugerimos que haja um maior enfoque em estudar o fenómeno da toxicidade no Valorant, outros ambientes digitais *online* ou jogos digitais, em duas ou três nacionalidades, no máximo, para que se possa averiguar se existem possíveis oscilações de país para país, centrando a análise em torno da cultura *offline* dos jogadores. Algo que não nos foi possível realizar devido à pluralidade de participantes pertencentes a países diferentes em números reduzidos. Embora isto seja uma realidade, podemos também constatar que não poderíamos pedir por uma amostra mais diversa que esta, pois, de certo modo, representa aquela que é a diversidade dentro dos servidores do videojogo Valorant.

## 6. Referências Bibliográficas

- Adinolf, S. & Türkay, S. (2018, outubro 28-31) *Toxic Behaviors in Esports Games: Player Perceptions and Coping Strategies* [Sessão de conferência]. CHI PLAY '18 Extended Abstracts, Melbourne, Austrália, pp. 365-372. <https://doi.org/10.1145/3270316.3271545>
- ADL. (2022, Junho, 12). Hate Is No Game: Hate and Harassment in Online Games 2022. ADL. <https://www.adl.org/resources/report/hate-no-game-hate-and-harassment-online-games-2022>
- ADL. (2024, Fevereiro, 6). Hate Is No Game: Hate and Harassment in Online Games 2023. ADL. <https://www.adl.org/resources/report/hate-no-game-hate-and-harassment-online-games-2023>
- Antony, R., Chang, V. Ha-Hoang, M., Refugio, J. C. P., Rucker, J. E. V. & Gursoy, A. (2023, Março). Toxic By Design: Exploring the Relationship of Game Affordances and Negative Behavior. <https://www.ideals.illinois.edu/items/126415>
- Babbie E. (2014). *The Practice of Social Research*. (14ª Ed.). Cengage Learning.
- Beres, N., Frommel J., Reid, E., Mandryk, R., & Klarkowski M. (2021). Don't You Know That You're Toxic: Normalization of Toxicity in Online Gaming. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, (CHI '21), pp. 1-15. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445157>
- Bruce-Hilvert, Zorah. & Neill, T. J. (2020). I'm just trolling: The role of normative beliefs in aggressive behaviour in online gaming. *Computers in Human Behavior*, 102 , pp. 303–311. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.09.003>
- Bryman A. (2012). *Social Research Methods*. (4ª Ed.) Oxford University Press.
- Canossa, A., Salimov, D., Azadvar, A., Harteveld, C. & Yannakakis, G. (2021). For Honor, for Toxicity: Detecting Toxic Behavior through Gameplay. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 5 (CHI PLAY, 253), pp. 1-29. <https://doi.org/10.1145/3474680>
- Cary, L. A., Axt, J. & Chasteen, A. L. (2020). The interplay of individual differences, norms, and group identification in predicting prejudiced behavior in online video game interactions. *Journal of Applied Social Psychology*, 50 (11), pp. 623–637. <https://static1.squarespace.com/static/5d5d5e7904bf1c00017de915/t/5f21ad99716147270e0fb8f4/1596042988367/the-interplay-of-individual-differences-norms-and-group-identification-in-predicting-prejudiced-behavior-in-online-video-game-interactions.pdf>
- Cook, C., Schaafsma, J. & Antheunis, M. (2018). Under the bridge: An in-depth examination of online trolling in the gaming context. *New media & society*, 20 (9), pp. 3323-3340. <https://doi.org/10.1177/1461444817748578>

- Deng, Z. (2023). *Run, Hide, Fight: How Female Gamers Understand and React to Sexism and Misogyny in Gaming* [Dissertação de mestrado, Sciences Po]. <https://www.sciencespo.fr/ecole-affaires-publiques/sites/sciencespo.fr.ecole-affaires-publiques/files/DENG.pdf>
- den Hamer, A.H. and Konijn, E.A. (2015). “Adolescents’ media exposure may increase their cyberbullying behavior: a longitudinal study”. *Journal of Adolescent Health*, 56 (2), pp. 203-208. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.014>
- Duggan M., Smith A. & Caiazza T. (2017, julho 11). Online harassment 2017. *Pew Research Center*. <https://www.pewresearch.org/internet/2017/07/11/online-harassment-2017/>
- Duggan, M. (2014, Outubro, 22). Online Harassment. *Pew Research Center*. <http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment/>.
- Ericsson, N. & Bergström, H. (2020). *How toxicity differ between male and female players in competitive Overwatch* [UPPSALA UNIVERSITET]. DiVA-portal. <https://uu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1442153&dsid=-8572>
- Fairplayalliance. (2024, Janeiro). *Fairplayalliance*. <https://fairplayalliance.org/>
- Fox, J. & Tang, W. (2017). Women’s experiences with general and sexual harassment in online video games: Rumination, organizational responsiveness, withdrawal, and coping strategies. *New Media & Society*. 19 (8), pp. 1290–1307. <https://doi.org/10.1177/1461444816635778>
- Frommel J., Mandryk R. & Klarkowski M. (2022). Challenges to Combating Toxicity and Harassment in Multiplayer Games: Involving the HCI Games Research Community. *Extended Abstracts of the Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play (CHI PLAY ’22 EA)*, 1-3. <https://doi.org/10.1145/3505270.3558359>
- Gee, J. (2003). *What Video Games Have To Teach Us About Learning And Literacy*. Palgrave Mcmillan Ltd.
- Grace, T. D., Larson, I. R., Salen, K. (2022). *Policies of Misconduct: A Content Analysis of Codes of Conduct for Online Multiplayer Games*. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 6 (CHI PLAY, 250). <https://doi.org/10.1145/3549513>
- Grandprey-Shores K., He Y., Swanenburg K., Kraut R. & Riedl J. (2014). The Identification of Deviance and its Impact on Retention in a Multiplayer Game. *CSCW 2014*, 1356-1365. <http://dx.doi.org/10.1145/2531602.2531724>
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2 (1), pp. 3-22. <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- Huffman, K. A. (2023). *Designing an Effective System to Reduce Adverse Behavior towards Girl Gamers within the Valorant Competitive Gaming Community* [Dissertação de mestrado]. Miami University. ProQuest. <https://www.proquest.com/docview/2808823070/previewPDF/36D6D094924348EEPQ/1?sourcetype=Dissertations%20&%20Theses>

- Jackson, L. A., Eye, A. V., Fitzgerald, H. E., Zhao, Y. & Witt, E. A. (2010). Self-concept, self-esteem, gender, race and information technology use. *Computers in Human Behavior*, 26 (3), pp. 323- 328. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.11.001>
- Jenkins, H. (2012). *Textual Poachers: Television Fans and Participatory Culture* (2a edição). <https://doi.org/10.4324/9780203114339>
- Jenkins, H., Clinton, K., Purushotma, R., Robison, A. J. & Weigel, M. (2006). *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. MacArthur. [https://www.macfound.org/media/article\\_pdfs/jenkins\\_white\\_paper.pdf](https://www.macfound.org/media/article_pdfs/jenkins_white_paper.pdf)
- Johnson D., Zhao X., White K. & Wickramasinghe V. (2021). Need satisfaction, passion, empathy and helping behaviour in videogame play. *Computers in Human Behavior*. Vol. 122, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106817>
- Lapa, T., & Di Fátima, B. (2023). Hate Speech among security forces in Portugal. *Hate Speech on Social Media*, 277-293. <https://labcomca.ubi.pt/wp-content/uploads/2023/05/Hate-Speech-on-Social-Media.pdf>
- Kordyaka B., Jahn k., & Niehaves B. (2020). Towards a unified theory of toxic behavior in video games. *Internet Research*. Vol.30 (4), 1081-1102. DOI 10.1108/INTR-08-2019-0343
- Kordyaka, B., Park, S., Krath, J. & Laato, S. (2023). Exploring the Relationship Between Offline Cultural Environments and Toxic Behavior Tendencies in Multiplayer Online Games. *ACM Transactions on Social Computing*, 6 (1-2), pp. 1-20. <https://doi.org/10.1145/3580346>
- Kou Y. (2020, novembro 2–4). *Toxic Behaviors in Team-Based Competitive Gaming: The Case of League of Legends* [Sessão de Conferência]. Proceedings of the Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play. (CHI PLAY'20). Canada. ACM, NY, NY, USA. <https://doi.org/10.1145/3410404.3414243>
- Kowert, R. (2020). Dark Participation in Games. *Frontiers in Psychology*, 11, pp. 1-8. 10.3389/fpsyg.2020.598947
- Kuznekoff, H. J. & Rose, L. M. (2012). Communication in multiplayer gaming: Examining player responses to gender cues. *New Media & Society* 15 (4), pp. 541–556. <https://doi.org/10.1177/1461444812458271>
- Kwak, H., Blackburn, J. & Han, S. (2015). Exploring Cyberbullying and Other Toxic Behavior in Team Competition Online Games. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, CHI'15, pp. 3739-3748. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702529>
- Lauman, W. (2021). 'You cannot mute that someone walks under a turret and dies': Exploring League of Legends-players' perception, definitions of toxicity and their effect on everyday life. [Dissertação de mestrado, UPPSALA UNIVERSITET]. DiVA-portal. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1568038/FULLTEXT01.pdf>

- Lee, M., Johnson, D., Tanjitpiyanond, P. & Louis, W. R. (2022). It's habit, not toxicity, driving hours spent in DOTA 2. *Entertainment Computing*, 41, pp. 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.entcom.2021.100472>
- Madden, D., Liu, Y., Sonbudak, M. F., Troiano, G. M. & Hartevelde, C. (2021, Maio, 7). "Why Are You Playing Games? You Are a Girl!": Exploring Gender Biases in Esports [Sessão de conferência]. Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445248>
- Märtens M., Shen S., Iosup A. & Kuipers F. (2015). *Toxicity detection in multiplayer online games* [Sessão de Conferência]. 2015 International Workshop on Network and Systems Support for Games (NetGames), Zagreb, Croatia. 10.1109/NetGames.2015.7382991.
- Mattinen, T. & Macey, J. (2018, Outubro). *Online abuse and age in Dota 2* [Sessão de conferência]. Proceedings of the 22nd International Academic Mindtrek Conference, Nova Iorque. <https://doi.org/10.1145/3275116.3275149>
- McLean, L. & Griffiths, M. D. (2019). . Female Gamers' Experience of Online Harassment and Social Support in Online Gaming: A Qualitative Study. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 17 (4), pp. 970–994. <https://doi.org/10.1007/s11469-018-9962-0>
- Munn, L. (2023). Toxic play: Examining the issue of hate within gaming. *First Monday*, 28 (9), pp. 1-14. <https://doi.org/10.5210/fm.v28i9.12508>
- Muriel, D & Crawford, G. (2018). *Video Games As Culture: Considering the Role and Importance of Video Games in Contemporary Society*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315622743>.
- Neto, J., Yokoyama, K. & Becker, K. (2017, agosto 23-26). *Studying toxic behavior influence and player chat in an online video game* [Sessão de Conferência]. Proceedings of the International Conference on Web Intelligence, Liepzig, Alemanha, pp. 26-33. <https://doi.org/10.1145/3106426.3106452>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Ap proaches*. 7th edition. Pearson Education Limited. <https://letrunghieutvu.yolasite.com/resources/w-lawrence-neuman-social-research-methods-qualitative-and-quantitative-approaches-pearson-education-limited-2013.pdf>
- Ouellette, M. A. (2021). *Playing with the guys: Masculinity and relationships in video games*. McFarland.
- Pohjanen, A., E. (2018). *Report, please! A survey on players' perceptions towards the tools for fighting toxic behavior in competitive online multiplayer video games* [Dissertação de Mestrado]. University of Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59353/URN:NBN:fi:jyu-201808293951.pdf>
- Quivy R. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (2ª Ed.). Gradiva.

- Reid, E., Mandryk R., Beres N., Klarkowski M. & Frommel J. (2022). Feeling Good and In Control: In-game Tools to Support Targets of Toxicity. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 6 (CHI PLAY, 235), pp. 1-27. <https://doi.org/10.1145/3549498>
- Reid, E., Mandryk, R. L., Beres, N. A., Klarkowski, M. & Frommel J. (2022). “Bad Vibrations”: Sensing Toxicity From In-Game Audio Features. *IEEE Transactions on Games*, 14 (4), pp. 558-568. 10.1109/TG.2022.3176849.
- Riot Games. (2020, junho, 2). VALORANT COMMUNITY CODE. *playvalorant.com*. <https://playvalorant.com/en-gb/news/announcements/valorant-community-code/>
- Salminen, J., Hopf, M., Chowdhury S., Jung S., Almerexhi H. & Jansen B. (2020). Developing an online hate classifier for multiple social media platforms. *Human-centric Computing and Information Sciences*. Vol.10 (1), 1-34. <https://doi.org/10.1186/s13673-019-0205-6>
- Slonje, R., Smith, P. K., & Frisé, A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in human behavior*, 29 (1), 26-32. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.024>
- Sparrow, L., Gibbs, M. & Arnold, M. (2019, Dezembro). *Apathetic villagers and the trolls who love them: Player amorality in online multiplayer games* [Sessão de conferência]. Proceedings of the 31st Australian Conference on Human-Computer-Interaction, Austrália. <https://doi.org/10.1145/3369457.3369514>
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behavior* 7 (3), pp. 321-326. <https://drleannawolfe.com/Suler-TheOnlineDisinhibitionEffect-2004.pdf>
- Tang, W. & Fox, J. (2016). Men’s harassment behavior in online video games: Personality traits and game factors. *Aggressive Behavior*, 42 (6), pp. 513-521. [10.1002/ab.21646](https://doi.org/10.1002/ab.21646)
- Türkay S., Formosa J., Adinolf S., Cuthbert R. & Altizer R. (2020). See No Evil, Hear No Evil, Speak No Evil: How Collegiate Esports Players Define, Experience and Cope with Toxicity. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. (CHI ’20 (64)), 1-13. <http://dx.doi.org/10.1145/3313831.3376191>
- Vella, K., Klarkowski, M., Turkay, S. & Johnson, D. (2019). Making friends in online games: gender differences and designing for greater social connectedness. *Behaviour & Information Technology*, 38 (8), pp. 917-934. 10.1080/0144929X.2019.1625442
- Witt, E. A., Massman, A. J. & Jackson, L. A. (2010). Trends in youth’s videogame playing, overall computer use, and communication technology use: The impact of self-esteem and the Big Five personality factors. *Computers in Human Behavior*, 27 (2), pp. 763- 769. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.10.025>
- Zsila, À., Shabahang, R., Aruguete, M. & Orosz, G. (2022). Toxic behaviors in online multiplayer games: Prevalence, perception, risk factors of victimization, and psychological consequences. *Aggressive behavior*. Vo.48 (3), 356-364. DOI: 10.1002/ab.22023

## 7. Anexos

### 7.1. Guião de Entrevista

#### 1ª Secção – Dados sociodemográficos e culturais

1 – Apresentação do entrevistado – idade, sexo, etnicidade, escolaridade, nacionalidade.

2 – Há quanto tempo joga Valorant e, caso jogue partidas competitivas, qual o seu *rank* mais alto?

2.1 - Quantos jogos de Valorant faz por semana?

#### 2ª Secção – Representações da toxicidade pelos jogadores

1 – Para si, o que quer dizer toxicidade, ou o que significa ter um comportamento tóxico no contexto do Valorant? Dê exemplos.

2 – Sente que a toxicidade é um problema na comunidade do Valorant? Qual acha que é a razão para os jogadores terem estes comportamentos? Porque não seguiram as normas?

3 – Na sua opinião, acha que o facto de estarmos num meio digital *online* e, por consequência, anónimo a frequência dos comportamentos tóxicos é mais acentuada?

4 – Olhando para janela de *report* do Valorant, quais são os motivos mais comuns que selecciona quando reporta alguém? Quais são para si as opções que considera um comportamento tóxico?

**REPORT PLAYER**

Select all that apply.

COMMUNICATION	GAMEPLAY INTEGRITY	PARTICIPATION
<input type="checkbox"/> TEXT COMMS ABUSE	<input type="checkbox"/> CHEATING	<input type="checkbox"/> LEAVING THE GAME / AFK
<input type="checkbox"/> VOICE COMMS ABUSE	<input type="checkbox"/> ABUSING GLITCHES	<input type="checkbox"/> BOTTING
<input type="checkbox"/> OFFENSIVE NAME	<input type="checkbox"/> SABOTAGING THE TEAM	
<input type="checkbox"/> THREATS		
<input type="checkbox"/> DISRESPECTFUL BEHAVIOR		

If you'd like, you can tell us more about what happened.

512 character limit.

**REPORT**

4.1 – Já alguma vez lhe aplicaram alguma sanção?

### 3ª Secção – Experiências com a toxicidade

1 – Conhece alguém que tenha este tipo de comportamentos? Por norma são jogadores mais novos ou mais velho? De que forma acha que estes comportamentos podem afetar outro jogador?

2 – Com que frequência se depara com comportamentos tóxicos em jogo? Acha que é algo comum ou normal? Sente que existe alguma diferença entre modos de jogo mais e menos competitivos ou entre jogadores de *ranks* diferentes?

3 – Com que frequências usa os canais de voz e texto de jogo? Qual destes acha que é mais usado para espalhar mensagens tóxicas?

4 – Quando é alvo de toxicidade como gere a situação, já tem alguma estratégia? E no caso de alguém na sua equipa ser o alvo? Será justificado recorrer à toxicidade em retorno?

5 – Quais acha que estão mais suscetíveis a serem alvos de toxicidade? Os jogadores ou as jogadoras? Quais são as estratégias que estes empregam para combater a toxicidade? Existirá alguma relação entre ser o alvo da toxicidade e a frequência de uso que os indivíduos dão aos canais de comunicação? E o oposto? Será que, ao estarem *online*, os jogadores/as estão mais propícios a serem tóxicos?

6 – Já alguma vez parou de jogar uma partida ou tomou alguma ação por causa do comportamento tóxico de outro?

7 – Alguma vez usou a ferramenta de *report* sem que alguém agisse de forma tóxica?

### 4ª Secção – Soluções e expectativas para a toxicidade

1 – Quando se depara com comportamento tóxico em jogo, sente que tem formas suficientes para lidar com a situação no momento?

2 – Sente que as medidas usadas pela Riot Games para punir os jogadores tóxicos são eficazes a reduzir a toxicidade?

3 – Já alguma vez recebeu algum *feedback* em relação aos *reports* que efetuou?  
Como se sente em relação a este *feedback*?

4 – Que outras soluções acha que a Riot poderia implementar no Valorant para combater a toxicidade? Por exemplo, acha que se houvesse um sistema de *endorsement* ou *honor* como no League of Legends, o ambiente de jogo seria menos tóxico?

#### 5ª Secção – Espaço exploratório

1 – Gostaríamos de agora abrir um espaço para que pudesse desenvolver aquilo que pensa sobre a toxicidade.

## 7.2. Tabela de contextualização dos fatores e conceitos

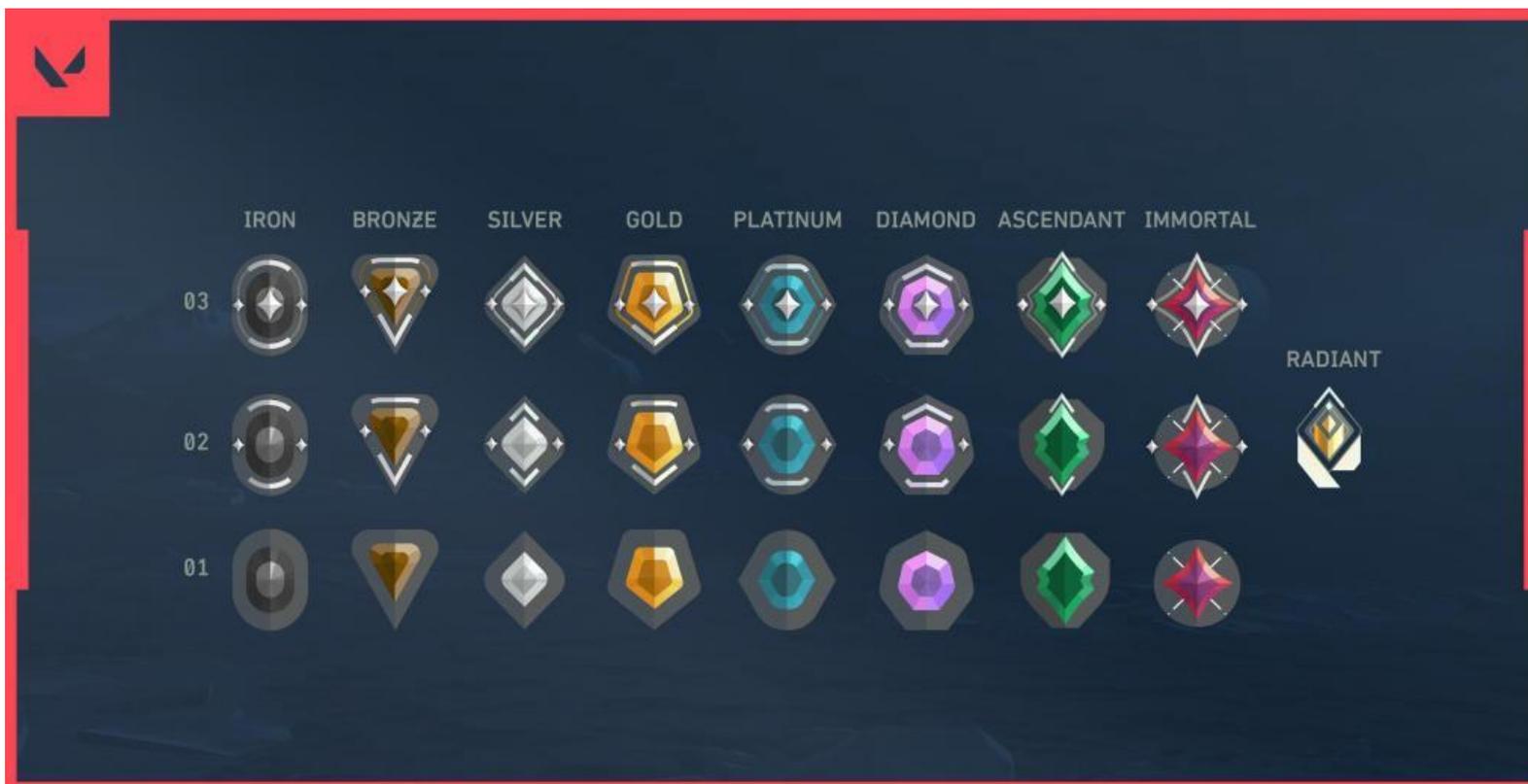
Fator/indicador	Contextualização	Exemplos de Questão
Normalização	Entender se os jogadores, devido à elevada exposição aos comportamentos tóxicos, os tomam como normais no meio.	P.2 da 3ª secção
Idade	Verificar se existe uma relação entre a idade dos jogadores e a recorrência do uso à toxicidade.	P.1 da 3ª secção
Género	Averiguar se existem diferenças nas experiências com a toxicidade entre jogadores de géneros diferentes, tanto enquanto vítimas como propagadoras do fenómeno.	P.5 da 3ª secção
Competitividade	Compreender se existe uma relação entre a competitividade dos jogadores e a disseminação da toxicidade com base no seu <i>rank</i> e experiência em partidas no modo competitivo.	P.2 da 3ª secção
Efeito da Desinibição Online	Compreender se os jogadores têm mais tendência a recorrer à toxicidade quando num meio <i>online</i> , que lhes garante anonimidade.	P.3 da 2ª secção P.3 da 3ª secção
Vitimização e Exposição	Analisar se o ciclo vítima-propagador existe no contexto deste videojogo e quais as estratégias adotadas pelos jogadores para combaterem a toxicidade.	P.2 e 4 da 3ª secção P.1 da 4ª secção
Desinibição Tóxica	Relacionando-se com a exposição aos comportamentos tóxicos, queremos verificar o quão predispostos e confortáveis estão os jogadores para os usarem.	P.1 e 4 da 3ª secção
Atitude	Entender qual a atitude dos jogadores para com a toxicidade, ou seja, se a veem enquanto algo negativo, positivo ou se são indiferentes para com a mesma.	P.4 e 6 da 3ª secção
Controlo Comportamental	Compreender se os jogadores, a par da sua atitude para com a toxicidade, face à mesma conseguem manter o mesmo nível de desinibição tóxica.	P.4 e 6 da 3ª secção
Cultura Offline	Averiguar em que medida a cultura dos jogadores pode influenciar a sua visão da toxicidade e a forma como estes experienciam os comportamentos tóxicos.	P.2 da 2ª secção P.2 e 4 da 3ª secção



### 7.3. Variáveis dos Entrevistados

<b>Nome do documento</b>	<b>Sexo</b>	<b>Educação</b>	<b>Idade</b>	<b>Etnicidade</b>	<b>Nacionalidade</b>	<b>Rank Mais Alto Obtido</b>	<b>Média de Jogos por Semana</b>	<b>Há Quando Tempo Jogam Valorant</b>
E- 1	Masculino	Secundária	23	Caucasiano	Neerlandesa	Ascendente	10-20	Desde a Beta
E- 2	Masculino	Secundária	18-25	Caucasiano	Alemã	Ascendente	10-20	Desde a Beta
E- 3	Masculino	Superior	21	Suriname	Neerlandesa	Ascendente	10-20	Desde a Beta
E- 4	Masculino	Secundária	22	Caucasiano	Portuguesa	Ascendente	>30	Desde a Beta
E-5	Masculino	Superior	18-25	Caucasiano	Portuguesa	Immortal	6-10	Desde a Beta
E-6	Masculino	Secundária	19	Africana	Canadiana	Ascendente	10-20	>1 ano
E- 7	Masculino	Primária	18	Eslavo	Checa	Diamante	20-30	>1 ano
E- 8	Feminino	Superior	23	Caucasiano	Portuguesa	Prata	6-10	>1 ano
E- 9	Feminino	Superior	30	Eslavo	Polaca	Ascendente	10-20	Desde a Beta
E- 10	Feminino	Superior	27	Caucasiano	Norueguesa	Diamante	10-20	>1 ano
E- 11	Feminino	Secundária	18-25	América do Sul	Sueca	Diamante	6-10	>1 ano
E- 12	Feminino	Superior	28	Caucasiano	Inglesa	Ascendente	20-30	Desde a Beta
E- 13	Feminino	Secundária	23	Caucasiano	Neerlandesa	Ascendente	10-20	>1 ano
E- 14	Feminino	Superior	18-25	Caucasiano	Finlandesa	Diamante	6-10	>1 ano

#### 7.4. Tabela de *Ranks* do Valorant



Leitura: Os *rank*s sobem da esquerda para a direita, sendo que para avançarem para o *rank* seguinte têm que ultrapassar as três divisões de cada *rank* respectivo.