

Graduação    Pós-Graduação

## **PROBLEMA DA TOXICIDADE NOS JOGOS *ON-LINE* E A BUSCA POR NOVAS FERRAMENTAS DE APOIO**

**Bruno Silva Bartolomeu**  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – Campus CPAN  
[b\\_silva@ufms.com](mailto:b_silva@ufms.com)

**Rafael dos Passos Canteri**  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – Campus CPAN  
[rafael.canteri@ufms.com](mailto:rafael.canteri@ufms.com)

### **RESUMO**

O presente artigo aborda os jogos eletrônicos e um de seus problemas, a toxicidade. Com o crescente número de pessoas em casa devido a pandemia, também cresceu a quantidade de jogadores *on-line* e com isso um problema muito antigo começa a ganhar muito destaque. Os *players* tóxicos presentes nas partidas *on-line* acabam atrapalhando o descanso e a diversão dos outros jogadores, isso também pode afetar psicologicamente os outros jogadores. Com isso é apresentado um protótipo de forma de um sistema *web*, por meio do qual é possível encontrar outros jogadores para se juntarem e assim potencialmente diminuir a quantidade de encontros com os *players* tóxicos.

**Palavras-chave:** Toxicidade; Jogos; *On-line*.

## 1 INTRODUÇÃO

No ano de 2020 o mundo foi surpreendido com uma nova doença que se espalhou pelo mundo, a *Covid-19*, de acordo com Marinelli (2020, p. 2): “Em dezembro de 2019, a China identificou um surto de uma síndrome respiratória aguda em trabalhadores de um mercado de alimentos e animais vivos em Wuhan, causado por um novo coronavírus”. Isso fez com que o mundo parasse e as pessoas ficassem em casa, cumprindo o isolamento social. Assim, sem poder sair ou encontrar com outras pessoas, a busca por entretenimento *on-line* ficou muito maior.

Dentro do cenário de entretenimento *on-line* destacam-se serviços de streaming de filmes/séries como *Netflix* e *Amazon Prime*, mas tais atividades podem ser consideradas solitárias. Em alguns casos, quando alguém contaminado pelo coronavírus, é obrigado a cumprir quarentena, (Ferreira, p.8), obrigando então a pessoa contaminada a ficar confinada evitando, deste modo, a propagação do vírus.

Com essa restrição, é importante uma forma de aproximar as pessoas e entretê-las, com isso outro serviço cresceu muito mais, o de jogos *on-line*. Antes da pandemia, “no ano de 2017, o número de jogadores e jogadoras era de 66,3 milhões, com expectativa de aumento para 75,7 milhões em 2018” (DE SOUZA; ROST, 2019, p. 729).

A consultoria *Comscore*, especializada na medição de audiência, registrou no Brasil um salto de 20% no uso de jogos *on-line* e nas visitas a sites de *games* entre as semanas de 9 a 15 de março e 16 a 22 de março, quando as medidas de restrição começaram a ser adotadas. (EXAME, 2020).

Os jogos *multiplayer* conseguem unir pessoas do mundo inteiro e ainda possibilitam interação por meio de texto/áudio no próprio jogo. Esse é um recurso muito interessante, tendo vista que isso facilita aos jogadores cooperarem, pois em muitos jogos é essencial a cooperação das pessoas para que possam concluir um nível (em jogos cooperativos) ou vencer uma partida (em jogos competitivos). Porém acontece que muitos jogadores utilizam essas ferramentas de forma a prejudicar ou ofender outros jogadores, muitas vezes cometendo crimes de racismo (LEI Nº 7.716/1989) e machismo (LEI Nº 12.033/2009). Além desses crimes a toxicidade ainda elimina o total entusiasmo de quem está ali apenas por diversão e pode acabar levando pessoas a desistirem do jogo.

A hostilidade nos jogos *on-line* pode se dar de diversas maneiras e direcionada aos mais variados públicos, mais notadamente crianças, jogadores inexperientes, mulheres e o público LGBT (PEREIRA et al., 2017). Essas atitudes recebem um nome, as pessoas que cometem

esses atos são consideradas *Players Tóxicos* (Jogadores Tóxicos). Eles muitas vezes fazem isso de propósito, apenas pelo prazer, não é difícil encontrar relatos pela internet de pessoas que já sofreram ou presenciaram esse tipo de comportamento. Um público que sofre muito com a toxicidade é público feminino, Pereira et al. (2017, p. 9) aponta um relato que levantou com sua pesquisa: “Quando eu jogo com nick neutro não acontece nada. Quando eu jogo com nick feminino, chove agressividade”. Isso mostra como o machismo se faz presente, os *players* tóxicos assim que percebem que se trata de uma mulher eles começam a ser mais agressivos, forçando assim as mulheres a não usarem seu nome de verdade. Um outro relato que demonstra ainda mais esse machismo: “[...] parece que tuteem que ter aquele Nick extremamente másculo pra ninguém falar algo ou um piu pra você.” (AMARAL; AVANCINI; BERLATO, 2020, p. 8).

Esses problemas muitas vezes têm um impacto que pode causar muitos danos psicológicos à pessoa. De acordo com Carvalho et al. (2020, p. 978), esses encontros com jogadores podem levar a transtornos depressivos. Uma pesquisa realizada pela *Anti-Defamation League* entrevistou cerca de mil pessoas entre 18 e 45 anos que jogam *on-line*, mais da metade disse ter sofrido algum tipo de toxicidade, se fazendo mais presente em cinco jogos: DotA 2, Counter-Strike: Global Offensive (CS:GO), PlayerUnknown's Battlegrounds (PUBG), Overwatch e League of Legends (LoL) (TELLES, 2019).

A intenção desse trabalho é tentar criar mecanismos para frear o encontro de jogadores bem-intencionados com jogadores tóxicos, através de um projeto experimental de uma aplicação *web* chamada *Gamers For Gamers* (Jogadores Para Jogadores).

## 1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Atrair mais jogadores e os que desistiram, pois os jogos também são o lazer e diversão das pessoas.
- Construindo a aplicação será possível selecionar o jogo que pretende jogar, filtrar o tipo de jogadores, por exemplo: mulher só querer jogar com mulher ou pessoas menores de 18 anos só quiserem jogar com pessoas dessa idade.
- Criar novas ferramentas de denúncia para diminuir a quantidade de jogadores tóxicos.

## 1.2 RESULTADOS ESPERADOS

Com a criação desta aplicação *web* e analisando os cenários atuais dos jogos, tem-se uma expectativa de diminuir a quantidade de encontros com jogadores tóxicos, além de criar uma comunidade de apoio e com a ajuda da própria. Também é esperado inovar em novas formas de diminuir a quantidade e o encontro com jogadores tóxicos. E com o *feedback* dos usuários da plataforma, criar melhorias para a aplicação e uma melhor usabilidade.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Geralmente as partidas acontecem com dois times de cinco jogadores cada, o maior problema nisso é para a pessoa que geralmente joga sozinho, quando ela inicia a partida acaba em um time com quatro jogadores desconhecidos e nisso tem a chance de um deles ser um jogador tóxico. Por se tratar desse estilo de jogo competitivo, os jogadores tóxicos tendem a atacar os próprios companheiros de equipe quando não jogam bem ou por diversão própria (essa atitude de sabotar a própria equipe recebe o nome de *trolls*, então ficam conhecidos pelo nome de *Players Trolls*).

Mas os ataques podem vir de membros da outra equipe, usando o *chat* de texto do jogo (quando presente), nesses casos uma solução que muitos jogos trazem é a opção de silenciar o *chat* do jogador do outro time assim como da própria equipe. Porém quando se trata de jogadores do próprio time, além da opção de silenciar o *chat* alguns jogos também permitem silenciar a voz do jogador.

Os jogos *on-line* dispõem de medidas para tentar frear a quantidade de jogadores tóxicos, geralmente sendo por meio de denúncias dentro do próprio jogo ou por meio de um fórum na página do jogo, porém o tempo de resposta para ocorrer um banimento é muito grande e muitas vezes o jogador pode nem ser banido.

**Figura 1: Opção de denúncia no *League Of Legends***

**DENUNCIAR JOGADOR**

Por favor, nos diga o que aconteceu com este jogador da maneira mais precisa possível. Escolha até três categorias de denúncia caso precise.

- ATITUDE NEGATIVA**  
Desistência
- ABUSO VERBAL**  
Agressão verbal, linguajar ofensivo
- ABANDONO DE PARTIDA / OCIOSIDADE**
- "FEEDING" INTENCIONAL**  
Mortes propositalis para a equipe inimiga
- DISCURSO DE ÓDIO**  
Racismo, sexismo, homofobia etc.
- TRAPAÇA**  
Programas de terceiros não aprovados
- NOME OFENSIVO OU INADEQUADO**

Dê qualquer contexto adicional do ocorrido

**DENUNCIAR**

Fonte: Riot Games, 2021

Existe um estudo utilizando *Machine Learning* para identificar comportamento tóxico em jogos. Nascimento (2021, p. 30) diz que a partir da extração de tópicos de texto de sua base de dados, o algoritmo vai comparar os vocabulários utilizados pelos jogadores tóxicos e não-tóxicos, com isso ele tenta descobrir padrões utilizados por jogadores, e compreender o que ocorre em suas partidas. Porém a implementação deste estudo depende da empresa do jogo pois é necessário estar incluso dentro do próprio jogo.

Outras iniciativas, com foco no público LGBT, consistem na criação da comunidade *gaymer*, que tem como objetivo promover sua representatividade e resistência no ambiente heteronormativo. (NEMER; INOCÊNCIO, 2019). Também existe outra pesquisa que busca encontrar os motivos que levam os jogadores a agirem com atitudes tóxicas. Flores e Real (2018) apontaram os principais motivos que levam os jogadores a serem tóxicos: influência de outros jogadores, maturidade, competitividade, autodefesa, influências externas ao jogo e empatia.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A partir do estudo da literatura, foram levantados os seguintes Requisitos Funcionais e Não-Funcionais.

**Tabela 1: Requisitos do Sistema**

ID	Descrição	Prioridade	Dependência
01	A aplicação precisa ser <i>on-line</i>	Alta	
02	Cadastrar usuário	Alta	
03	Recuperar senha	Alta	
04	Selecionar jogo	Alta	
05	Criar sala	Alta	
06	Sair da sala	Alta	
07	Filtrar Jogadores	Alta	
08	Permitir a denúncia de jogadores	Alta	
09	Permitir a entrada de jogadores	Alta	
10	Adicionar o <i>nickname</i> do jogo	Alta	
11	Limitar a entrada na sala	Alta	RF (09)
12	Editar o <i>nickname</i> do jogo	Alta	RF (10)
13	Navegar entre os jogos	Alta	
14	Possuir várias opções de jogos	Alta	

Fonte: Autoria Própria

#### 3.1 FORMULÁRIO

Foi realizada uma pesquisa *on-line*<sup>1</sup>, utilizando o *Google Forms*, para levantar dados a respeito da toxicidade nos jogos *on-line*. Das respostas obtidas, 87,5 % são de pessoas do gênero masculino. Dessas respostas, 100% do público costuma jogar jogos *on-line* e essa porcentagem se repete quando questionados se em algum momento já presenciaram algum caso de toxicidade como racismo, ou machismo.

Outra pergunta do formulário que vale a pena destacar é “Alguma vez já foi vítima de racismo, ou machismo, ou alguma outra forma que tenha se sentido prejudicado? ”, nessa questão apenas 14 pessoas responderam e em sua grande maioria, 71,4% responderam que sim. Infelizmente um alto número que só comprova como a toxicidade está presente nos jogos.

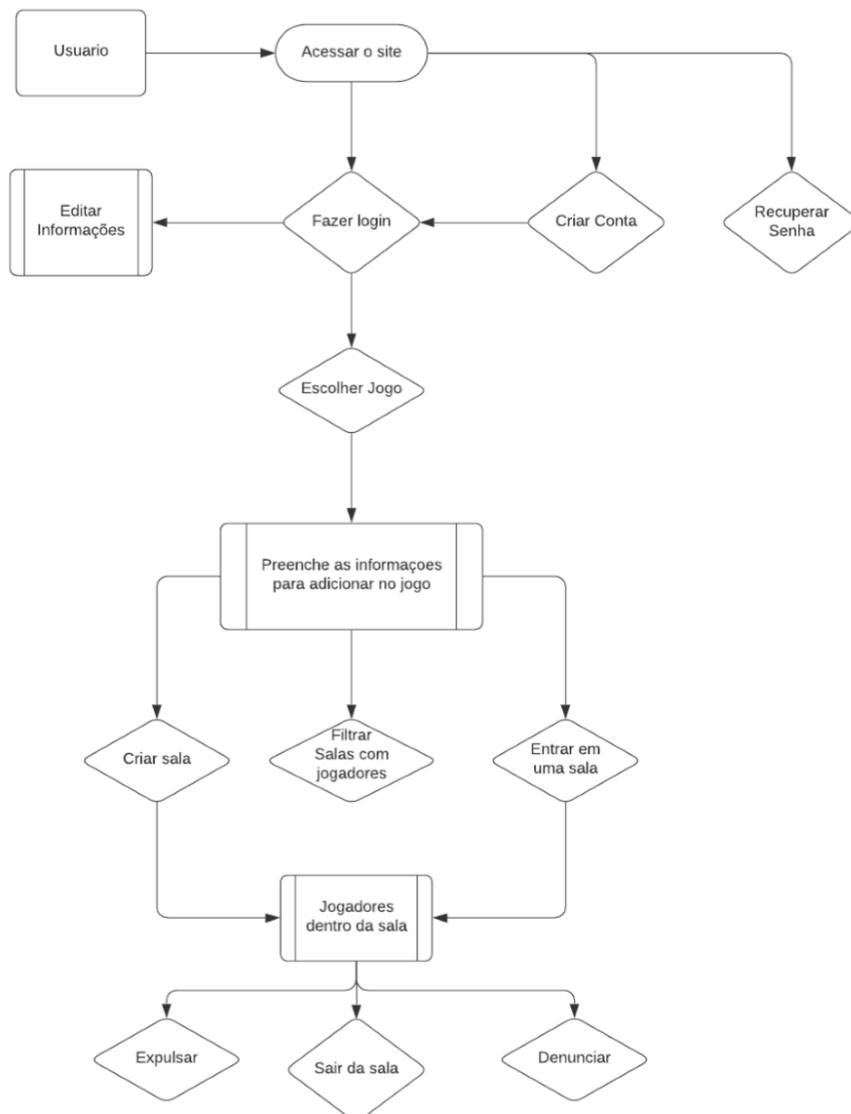
Quando questionados sobre como se sentem quando sofrem ou presenciam ataques de *players* tóxicos, alguns ficam frustrados, outros ficam com raiva, também teve quem respondeu que se sente incapaz de ajudar quem está sendo oprimido. Infelizmente isso é o “normal” dos jogos, cenas como essas continuam a se repetir todos os dias e o sentimento de incapacidade continua.

Todos os entrevistados gostariam que tivessem menos toxicidade e 81,3% está disposto a utilizar essa aplicação. Alguns deram sugestões de que a aplicação tenha assessoria jurídica, pois muitas vezes a empresa distribuidora do jogo não consegue tomar iniciativas para acabar com esses tipos de *players*.

### 3.2 FLUXOGRAMA

O fluxograma abaixo representa a utilização da aplicação, onde o usuário, ao acessar o site, terá opções de: criar conta, fazer *login*, recuperar senha. Com o *login* feito é possível editar as informações, além disso é possível escolher o jogo que deseja encontrar outras pessoas, quando selecionado precisa preencher as informações de *nickname*, para assim poder adicionar outros dentro do jogo. Após isso é possível criar uma sala onde pode-se adicionar condições (ex.: apenas pessoas maiores de 18), ou caso se esteja buscando uma sala também pode-se filtrá-las (ex.: apenas salas com jogadoras do sexo feminino) e também pode-se entrar em qualquer sala livre.

**Figura 2: Fluxograma das Funcionalidades do Sistema**



Fonte: Autoria Própria

Já dentro da sala, caso o usuário seja o líder, poderá expulsar jogadores e também, caso não seja, poderá sair ou denunciar algum jogador.

#### 4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Ao entrar na aplicação *web* essa será a tela de início, a qual pode ser visualizada na Figura 3 e na Figura 4.

**Figura 3: Tela Superior Inicial do Sistema**

## ***ENCONTRE TEU SQUAD!***

Fonte: Autoria Própria

Figura 4: Tela Inferior Inicial do Sistema



Fonte: Autoria Própria

Na parte superior da página quatro campos onde três deles são clicáveis. Esses três itens são os campos de “Sobre o projeto” onde o *modal* irá ter um breve resumo sobre esse projeto, “Cadastre-se” onde terá as informações para realizar o cadastro e o último é o campo de “Login” onde é realizado o *login* mas também existem dois *links*, o primeiro *link* “Esqueci a senha” onde ele irá ser redirecionado para tela de recuperação de senha e o botão de “Login” para ser realizado a validação dos dados e assim poder ser feito o *login* na aplicação.

Na Figura 5 estão alguns exemplos de jogos que poderão existir na aplicação, onde caso o usuário clique em um jogo será redirecionado para a tela do jogo.

Clicando em algum dos jogos será redirecionado para a tela onde terá o símbolo do jogo e o símbolo do usuário para indicar que está logado.

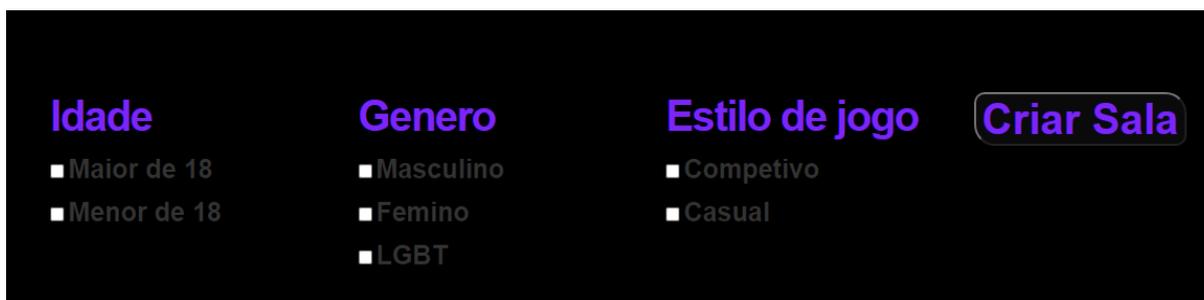
**Figura 5: Tela do Jogo**



Fonte: Autoria Própria

Na Figura 6, pode-se ver as opções que o usuário terá de filtrar sala seguida de um botão para criar sala e preencher e adicionar os filtros e abaixo terá as salas que estão disponíveis.

**Figura 6: Tela do Jogo Opções de Filtro**



Fonte: Autoria Própria

Caso selecionado o botão de “Criar Sala” irá aparecer o *modal* apresentado na Figura 7 para recolher as informações necessárias de filtro para a criação.

**Figura 7: Tela do Jogo Criação da Sala**

Criando uma sala

**Idade**

Maior de 18  Menor de 18  Qualquer

**Genero**

Masculino  Femino  LGBT  Qualquer

**Estilo de jogo**

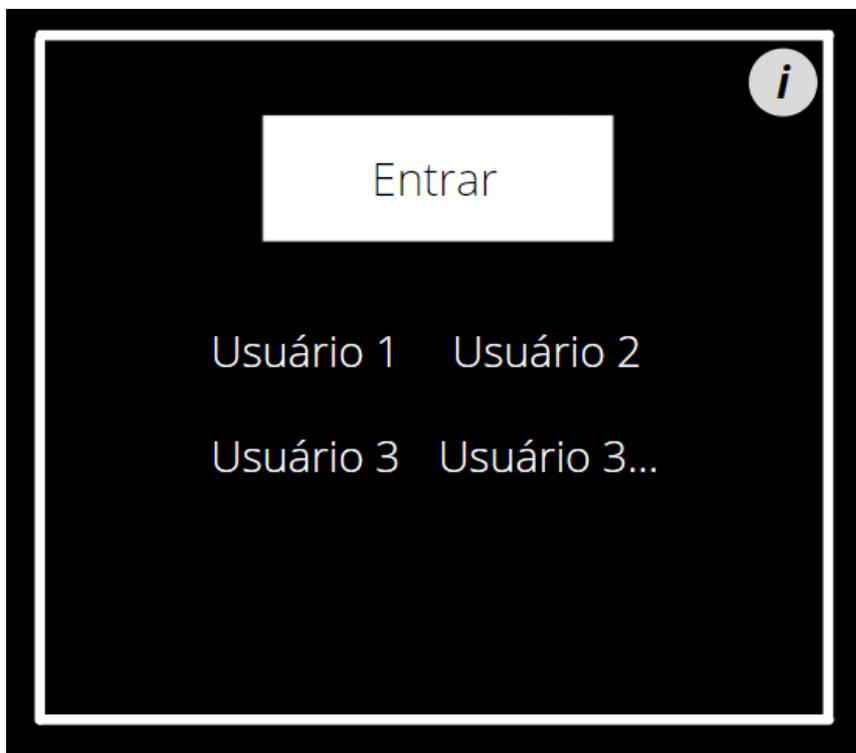
Competivo  Casual  Qualquer

Criar Sala

Fonte: Autoria Própria

Um exemplo de como poderá ser a sala pode ser encontrado na Figura 8:

**Figura 8: Tela do Jogo Exemplo de Sala**



Fonte: Autoria Própria

No canto superior direito pode-se ver um ícone de informação, onde pode-se encontrar as informações do filtro da sala, se ela é uma sala com foco no competitivo ou casual por exemplo. Já mais no meio encontra-se o botão de entrar, fica visível quantos usuários tem já na sala. Enquanto dentro da sala tomará uma posição e ao invés de existir o botão de “Entrar”, existirá o botão de “Sair”.

## 5 CONCLUSÕES

Abordar uma solução para tentar frear toxicidade em jogos *on-line* é uma tarefa difícil visto que existem milhares de jogos para diferentes tipos de plataformas como: celular, consoles de videogame e computadores. Ainda se faz necessário investimento não só na criação de novas ferramentas como as empresas desenvolvedoras precisam perceber a importância desse problema e criar novas barreiras e punições dentro do jogo.

A solução apontada neste artigo visa a criação de novas ferramentas fora do jogo, ainda em fase de protótipo sem a opção de ser distribuída para o público, porém foi um grande avanço para alcançar a finalização e distribuição que pode ocorrer nos próximos meses.

Os instrumentos de pesquisa foram muito importantes, vale destacar o questionário, pois é ouvindo os usuários que sofrem com a toxidade que é possível melhorar a abordagem e inovar ainda mais em novas soluções, outro ponto a ser ressaltado são a grande quantidade de artigos brasileiros que já estudaram esse problema com isso fica destacado que é um problema que já existe há muito tempo e que ainda não foi solucionado.

Para os próximos meses será priorizado a finalização desse projeto e poder distribuir na comunidade *on-line*, assim chamando ainda mais atenção para esse problema. Com isso buscou-se atrair mais ideias para poder ajudar no enfrentamento desse problema.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Bárbara a de Mori Machado; AVANCINI, Lucas Contarelli; BERLATO, Heliani. VII Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho-EnGPR 2020. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5563652/mod\\_resource/content/1/Artigo%20EngPR%20-%20Lucas%20Avancini%20e%20B%C3%A1rbara%20Amaral.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5563652/mod_resource/content/1/Artigo%20EngPR%20-%20Lucas%20Avancini%20e%20B%C3%A1rbara%20Amaral.pdf)>. Acesso em: 02 de setembro de 2021

BRASIL. Lei n. 7.716, de 5 de janeiro de 1989. Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17716.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17716.htm)>. Acesso em: 01 de julho de 2021

BRASIL. Lei n. 12.033, de 29 de setembro de 2009. Tornando pública condicionada a ação penal em razão da injúria que especifica. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/112033.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112033.htm)>. Acesso em: 01 de julho de 2021

CARVALHO, Luiz Paulo, et al. League of Legends e Saúde Mental, uma Perspectiva Social Brasileira. In: Anais... XIX SBGames – Recife – PE – Brazil, 07 a 10 de novembro, 2020 Disponível em <[https://www.researchgate.net/profile/LuizPauloCarvalho/publication/345813708\\_League\\_of\\_Legends\\_e\\_Saude\\_Mental\\_uma\\_Perspectiva\\_Social\\_Brasileira/links/5faeb61f299bf10c36789870/League-of-Legends-e-Saude-Mental-uma-Perspectiva-Social-Brasileira.pdf](https://www.researchgate.net/profile/LuizPauloCarvalho/publication/345813708_League_of_Legends_e_Saude_Mental_uma_Perspectiva_Social_Brasileira/links/5faeb61f299bf10c36789870/League-of-Legends-e-Saude-Mental-uma-Perspectiva-Social-Brasileira.pdf)>. Acesso em: 04 de julho de 2021

INTERESSE por games saltou na pandemia e faltam profissionais para o setor. Exame. [s.l.]. Dia 17 de agosto de 2020. Disponível em: <<https://exame.com/tecnologia/interesse-por-games-saltou-na-pandemia-e-faltam-profissionais-para-o-setor/>>. Acesso em: 19 de maio de 2021.

FERREIRA, Lincoln Lopes et al. CORONAVIRUS—O QUE FAZER HOJE, OLHANDO O AMANHÃ. Disponível em: <<https://amb.org.br/wp-content/uploads/2020/03/AMB-COVID-31.03.2020.pdf>>. Acesso em: 02 de setembro de 2021.

FLORES, Juliana Duarte; REAL, Luciane Magalhães Corte. Jogos online em grupo (MOBAS): Jogadores Tóxicos. XVII SBGAMES, 2018. Disponível em: <<https://www.sbgames.org/sbgames2018/files/papers/CulturaShort/188303.pdf>>. Acesso em: 18 de agosto de 2021.

LEAGUE Of Legends. Disponível em: <<https://www.leagueoflegends.com/pt-br/>>. Acesso em: 07, julho de 2021.

MARINELLI, Natália Pereira et al. Evolução de indicadores e capacidade de atendimento no início da epidemia de COVID-19 no Nordeste do Brasil, 2020. Epidemiologia e Serviços de Saúde, v. 29, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ress/a/XgCV9Kcbqjw5qfDpr6Vs5Dg/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 02 de setembro de 2021

MENDES, Alessandra. Atitudes machistas podem ser enquadradas no Código Penal. Hoje em Dia. [s.l.]. Dia 24 de setembro de 2014. Disponível em: <<https://www.hojeemdia.com.br/horizontes/atitudes-machistas-podem-ser-enquadradas-no-c%C3%B3digo-penal-1.276966>>. Acesso em: 20 de maio de 2021.

NASCIMENTO, Marcos. Estudo de Algoritmos para Análise de Sentimento em Jogos Online por Tópicos de Conversação. Trabalho de Conclusão de Curso. Escola de Ciências Exatas e da Computação. Pontifícia Universidade Católica de Goiás. 2021. Disponível em: <<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/1462/1/TCC%20-%20vFinal.pdf>>. Acesso em: 06 de julho de 2021.

NEMER, Bruno; INOCÊNCIO, Luana. Uma poc gaymer arrasando os héteros: comunidades digitais, sociabilidade LGBTQ+ e resistência no canal do YouTube Samira Close. In: Anais do

42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Belém: INTERCOM, 2019.

PEREIRA, Larissa Gabrielli, et al. "Hostilidade em jogos online: perspectiva feminina." *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, v. 7, n° 2, 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17033/13802>>. Acesso em: 06 de julho de 2021.

DE SOUZA, Bruna da Veiga; ROST, Laura Roncaglio. Front Line: Machismo nos campos de justiça do League of Legends.. In: *Anais... XVIII SBGames – Rio de Janeiro – RJ – Brazil*, 28 a 31 de outubro, 2019. Disponível em: <<https://www.sbgames.org/sbgames2019/files/papers/CulturaFull/198156.pdf>>. Acesso em: 16 de agosto de 2021

TELLES, Bruna. Toxicidade: 74% dos jogadores online já sofreram assédio, diz estudo. *TechTudo*, 27 de julho de 2019. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/07/toxicidade-74percent-dos-jogadores-online-ja-sofreram-assedio-diz-estudo.ghtml>>. Acesso em: 07 de julho de 2021

---

<sup>i</sup> Link para o formulário: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pyRkULLxRThD9573s1MBj-SX51EgLuE-jFTU--4aIOE/>