

UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP

Gustavo Veiga Copertino Niro

REPORT: Tratamento de Comportamento Negativo nos Jogos Online

Limeira

2015

UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP

Gustavo Veiga Copertino Niro

REPORT: Tratamento de Comportamento Negativo nos Jogos Online

Trabalho de conclusão de curso apresentado à banca examinadora da Faculdade de Ciências da Computação da UNIP, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências da Computação sob a orientação do professor Mestre Sergio Eduardo Nunes.

Limeira

2015

Gustavo Veiga Copertino Niro

REPORT: Tratamento sobre o Comportamento Negativo nos Jogos Online

Trabalho de conclusão de curso apresentado à banca examinadora da Faculdade de Ciências da Computação da UNIP, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências da Computação sob a orientação do professor Mestre Sergio Eduardo Nunes.

Aprovada em ___ de ____ de 201__.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Nome completo

Prof. Me. Nome completo

Prof. Esp. Nome completo

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, pessoas especiais que fizeram a diferença; Aos meus professores Sérgio Nunes, Antônio Mateus Locci e Marcos Gialdi por todo apoio durante a produção do mesmo.

*Para ter um negócio de sucesso,
alguém, algum dia, teve que tomar
uma atitude de coragem.*

(Peter Drucker)

RESUMO

Os jogos online hoje em dia já estão inclusos no cotidiano de jovens e adultos, tendo alguns como profissionais da área, porém tanto profissionais quanto jogadores casuais estão sujeitos a um tipo de situação que em todos os casos é desagradável, o comportamento negativo de outras pessoas. É por isso que no trabalho a seguir será proposto um aprimoramento dos sistemas de punição de alguns jogos que de acordo com os próprios jogadores, possuem o pior público na questão comportamental, aprimoramento esse que tem como objetivo tornarem mais efetivas as punições, procurando assim diminuir a frequência com que nos deparamos com esse tipo de caso. Para isso foi executada uma pesquisa de campo na forma de questionário onde servirá como base para a montagem das novas punições.

Palavra-Chave: Jogos Online, Comportamento Negativo, Punição.

ABSTRACT

Online games nowadays already make part of the everyday life of youngs and adults, with some of the professionals of the area, even though professionals and casual players are subject to a type of situation that in all cases are unpleasant, the negative behavior of other people. That's why in the following project it will be proposed an enhancement of the systems of punishment of some games that according to some players, they have the worst public on behavioral issue, this improvement has as an objective to make punishments more effective, seeking to reduce how often we come across this kind of case. For that, it was performed a field research in which will serve as a basis for the assembly of the new punishment.

Key words: Online Games, Negative Behavior, Punishment.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Estrutura mapa MOBA.....	19
Figura 02 – Jogos mais populares entre o público.	41
Figura 03 - Estilo favorito.	41
Figura 04 - Faixa de Idade do Publico.....	42
Figura 05 – Frequência de gameplay.....	42
Figura 06 – Quantidade de horas jogadas por dia.....	43
Figura 07 – Escolaridade do público.	43
Figura 08 - Frequencia de encontro com "Trolls"	44
Figura 09 - Existencia de Metodo de Report	45
Figura 10 – Frequência de reporte.....	45
Figura 11– Satisfação quanto ao método de reporte.....	46
Figura 12 - Ações Negativas no MOBA.....	46
Figura 13 – Ações negativas no FPS	47
Figura 14 – Existência de hack.	48
Figura 15 – Uso de hack pelo público do MOBA.....	48
Figura 16 – Uso de Hack pelo público do FPS.....	49
Figura 17 – Taxa de desistência do público.	49
Figura 18 – Satisfação com o sistema de punição.	50
Figura 19 – Gravidade das atitudes negativas para o MOBA.....	51
Figura 20 – Gravidade das atitudes negativas para o FPS	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Categorias de comportamento – MOBA.....	54
Tabela 2	Categorias de comportamento – FPS	54
Tabela 3	Tabela punição Peso 1.....	58
Tabela 4	Tabela punição Peso 2.....	59
Tabela 5	Tabela punição Peso 3.....	60
Tabela 6	Tabela punição Peso 4.....	60

LISTA DE ABREVIATURAS

FPS	First Person Shooter
MOBA	Multiplayer Online Battle Arena
LOL	League of Legends
CS:GO	Counter-Strike: Global Offensive
PB	Point Blank
CF	Crossfire

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1. ESPORTES ELETRÔNICOS	14
1.1 Jogos de Tiro em Primeira Pessoa	15
1.1.1 Counter Strike: Global Offensive	16
1.1.2 Point Blank.....	17
1.1.3 Crossfire	17
1.2 <i>Multiplayer Online Battle Arena</i>	18
1.2.1 League of Legends	20
1.2.2 DOTA 2.....	21
2. COMPORTAMENTO NEGATIVO NOS JOGOS ONLINE	23
2.1 Métodos de Tratamento	24
2.1.1 Counter Strike: Global Offensive	24
2.1.2 Point Blank.....	26
2.1.3 Crossfire	29
2.1.4 League of Legends	31
2.1.5 Dota 2	32
3 DESENVOLVIMENTO	34
3.1 Metodologia de Desenvolvimento Experimental	34
3.1.1 Análise Estatística.....	40
3.2 Pesos e Categorias de Comportamento	53
3.3 Aprimoramento dos Sistemas de Punição	57
CONCLUSÃO	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

INTRODUÇÃO

De acordo com Andrew Rollings e Ernest Adam (2009) são definidos como jogos on-line “aqueles jogados via Internet de um computador, console de vídeo game, celular ou *gadgets*”. Esses tipos de jogos permitem realizar partidas sem que os jogadores necessitem estar no mesmo local físico.

No início dos anos 70, o sistema PLATO de compartilhamento, criado pela Universidade de Illinois e a *Control Data Corporation* (CDC), que posteriormente se juntou a outras empresas e formou a BUNCH, permitia que estudantes em diversos locais tivessem aulas online em um dos primeiros sistemas de ensino pelo computador.

Em 1972, os terminais PLATO IV foram apresentados contendo novas capacidades gráficas e com isso os estudantes começaram a desenvolver os primeiros jogos para multijogadores. Em 1978, PLATO já possuía diversos tipos de jogos disponíveis para seu sistema, como jogos de calabouço (RPG's) interativo¹, batalhas aéreas de aviões, batalhas de tanques de guerra, batalhas espaciais entre outros, possuindo também um sistema de mensagem entre os jogadores, sendo o precursor do mesmo, além da possibilidade de salvar seu personagem em rede e poder jogar com pelo menos 32 pessoas simultaneamente.

Por volta de 1992, começaram a se popularizar os jogos via BBS². Onde um usuário se conectava a esse serviço e desafiava vários adversários em qualquer lugar do mundo, no entanto só poderia jogar com um deles, aquele que continha a máquina mais rápida. Porém a possibilidade de participar de uma comunidade, conversar e escolher com quem jogar abriu um novo mundo de entretenimento.

¹ Jogos como MUD (1978), MAD (1984), MUDA (1988). *Role-playing game*, também conhecido como RPG (em português: "jogo de interpretação de papéis" ou "jogo de representação"), é um tipo de jogo em que os jogadores assumem os papéis de personagens e criam narrativas colaborativamente. (LIVINGLINTERNET)

² Bulletin Board System (BBS) software que permite a ligação (conexão) via telefone a um sistema através do seu computador e interagir com ele, tal como hoje se faz com a internet (Resource One Newsletter. N°2, Abril 1974.)

Foi durante essa época que os primeiros jogos online começaram a realmente fazer sucesso e atrair cada vez mais jogadores como Doom (em sua primeira versão), Descent (jogo de naves), F-15E Strike Eagle (simulador de batalhas entre caças) entre outros.

Com o passar dos anos e o desenvolvimento das capacidades gráficas e de performance dos computadores além da criação das conexões banda larga, novos jogos foram sendo feitos e difundidos pelo mundo, vários estilos de jogos foram criados como MMORPG's (*Massive and Multiplayer Online Role-Playing Game*) ou jogos de RPG com múltiplos jogadores, FPS (*First Person Shooter*), dos quais o segundo se firmou como um dos favoritos dentre o público da época³ e principal responsável pelo avanço dos jogos online entre os usuários de computador no período e até hoje.

No entanto, a experiência por parte do jogador depende em grande parte da qualidade de sua conexão além de alguns outros fatores que dificultam seu aproveitamento completo além da disseminação desse ramo: o alto preço e a baixa qualidade da conexão de banda larga no Brasil, comparando com outros países, e o preço das mensalidades que muitos jogos exigem. Também há de considerar que muitos deles exigem atualizações constantes do equipamento, elevando o custo da diversão.

³ Quake (1996) ficou famoso por ser o primeiro jogo com todos os Figuras modelados em 3D, visto que outros jogos de tiro utilizavam imagens em 2D e não possuíam total tridimensionalidade (faltavam salas posicionadas uma sobre a outra e olhar para cima e para baixo, por exemplo), a série chegou a vender cerca de 4 milhões de cópias. (ID Software. *Quake (game manual)*, page 3. ID Software, 1996 – Tradução livre)

1. ESPORTES ELETRÔNICOS

Esportes eletrônicos, ou mais comumente conhecidos como Ciberesportes ou *eSports*, são alguns dos termos para as competições organizadas de jogos eletrônicos, especialmente entre os profissionais chamados de Cyberatletas. Os gêneros de jogos mais comuns associados com esportes eletrônicos são os de estratégia em tempo real (*RTS – Real Time Strategy*), luta, tiro em primeira pessoa (*FPS*), e MOBA. Eventos como o *Intel Extreme Masters (IEM)* e o *World Cyber Games (WCG)* fornecem tanto transmissões ao vivo das competições, como prêmios em dinheiro para os participantes.

Embora os esportes eletrônicos façam parte de um nicho pequeno de consumidores, as competições têm visto um grande aumento de popularidade nos últimos anos. Enquanto as competições antes do ano 2000 foram em grande parte entre amadores, a proliferação de competições profissionais e crescente audiência agora apoia um número significativo de jogadores profissionais e equipes, e muitas desenvolvedoras de jogos agora implementam recursos em seus jogos projetados para facilitar modos competitivos.

Segundo Daniel:

“Os eSports começaram a ficar famosos entre os jovens e inclusive adultos com a criação dos famosos MOBA’s e FPS, como Point Blank, Counter Strike, Dota 2 e League of Legends, o último que em 2014 alcançou 27 milhões de visualizações simultâneas online em transmissões de seu último campeonato mundial.” (Daniel, M., 2015).

Historicamente, os esportes eletrônicos eram dirigidos a uma pequena audiência, com pouca representação nos meios de comunicação de massa, como a televisão. Devido a isso, a crescente disponibilidade de plataformas de *streaming* de vídeo *on-line*, especialmente a Twitch.tv, tornaram-se centrais para competições de *eSports* atuais. O primeiro jogo a ser considerado um

esporte eletrônico foi o Netrek⁴, pela revista Wired em 1993, apesar de ser o considerado o terceiro jogo online ele é o primeiro a ser possível ser jogado em grupo.

Atualmente, os títulos mais populares em competições profissionais são DotA 2, League of Legends e StarCraft II. Tendo DotA 2 no ano de 2014 garantido ao time vencedor de seu campeonato mundial, chamado *The International*, um lugar no *Guinness Book*, pelo maior prêmio em dinheiro já pago a um time de videogame, sendo pagos 5 milhões de dólares (GUINNESS BOOK, 2014) e o último ser extremamente forte na Coreia do Sul, possuindo canais de televisão especializados para a transmissão de seus campeonatos e sites de apostas em torno dos resultados dos jogos, além do país oferecer licença como jogadores profissionais aqueles praticantes desse esporte eletrônico.

1.1 Jogos de Tiro em Primeira Pessoa

Vindo da tradução livre do termo em inglês *First Person Shooter*, o gênero também conhecido como FPS trata-se de uma subcategoria dos jogos de tiro, possuindo uma visão de jogo vinda do próprio personagem usando geralmente ambientações relacionadas a guerras e afins.

Com mapas pré-definidos, dois times devem se enfrentar sob um ou mais objetivos de conquistar a base inimiga, eliminar o time adversário em um determinado período de tempo ou evitar que a outra equipe conclua alguma tarefa.

É um estilo de jogo rápido que exige concentração e reflexos rápidos de seus jogadores.

⁴ Em Netrek , você deve invadir planetas em um esquadrão de naves espaciais pilotados por você e seus companheiros de equipe. Dezesseis pessoas brincam em batalhas intergalácticas em tempo real.(Tradução livre - WIRED,2013)

Seu cenário competitivo teve início nas antigas *Lan-houses*, hoje já não tão frequentes nas cidades, mas que tiveram seu auge no final dos anos 90, crescendo aos poucos com campeonatos locais, passando a regionais, nacionais e então mundiais e hoje em dia possui uma estrutura completamente profissional, com times e empresas patrocinadoras apoiando seus jogadores.

1.1.1 Counter Strike: Global Offensive

Quarta e mais atual continuação da franquia de sucesso *Counter Strike*, desenvolvida pelas empresas norte americanas Valve Corporation e Hidden Path Entertainment, foi lançado em agosto de 2012 para computador pela plataforma *STEAM* e videogame pelos consoles *Xbox 360* e *PlayStation 3* (Evan Lahti, PC GAMER).

Atualmente conta com cerca de oito mapas competitivos que são jogados em dois times de cinco contra cinco no cenário profissional, times esses chamados de Terroristas e Contra-Terroristas, onde cada equipe possui armas e equipamentos diferentes. A cada rodada os jogadores trocam de lado e dependendo do mapa em que estão jogando os objetivos mudam, desde plantar uma bomba em determinado local até defender/resgatar reféns.

Os jogadores podem competir entre si em partidas ranqueadas, em busca de maior prestígio e reconhecimento pelos outros jogadores, o último nível no sistema ranqueado é "*Global Elite*".

1.1.2 Point Blank

Produzida em 2009 pela empresa coreana Zepetto e distribuída aqui no Brasil pela empresa Ogame, Point Blank parte da mesma premissa que o jogo anterior, tendo dois times se enfrentando em diversos modos de jogo, sendo o mais famoso o modo “*Team Death Match*” onde dois times chamados Rebeldes e OTP se enfrentam, vencendo aquele que obtiver a maior quantidade de mortes até o final do tempo estipulado.

Diferente do jogo Counter-Strike as armas a serem utilizadas devem ser compradas fora das partidas, existindo duas moedas diferentes para essas compras, uma sendo a moeda própria do jogo, chamada de “*Gold*” que são ganhos por jogar as partidas e a outra chamada de “*Cash*” que assim como na tradução do inglês, significa dinheiro, ou seja, os jogadores podem comprar armas e itens utilizando dinheiro real. Algumas armas e itens são exclusivos para compra em *Gold* e *Cash*.

Em analogia ao sistema de ranques do CS:GO, no Point Blank encontramos “patentes”, no entanto não é necessário jogar em um modo diferente para subir de patente, assim como acontece no CS:GO, basta o jogador participar de partidas e ao final dela o mesmo recebe experiência que ao chegar em determinada quantidade, o mesmo é promovido. A maior patente dentro do jogo é “Herói de Guerra”.

1.1.3 Crossfire

Crossfire ou mais popularmente conhecido como CD foi distribuído inicialmente pela empresa Tencent em 2009 online sendo criado pelo grupo sul-coreano NEOWIZ. Em dezembro de 2011 o jogo foi lançado para o Brasil pela empresa Z8 Games.

Atualmente está na versão 2.0 que é a segunda grande atualização após v1.1. A atualização trouxe diversos conteúdos e mudanças, no entanto mantendo o conteúdo inicial intacto, com poucas exceções em questões como menus principais e estilo de jogo.

Crossfire é entre os três jogos citados aquele que possui mais modos de jogo, sendo um total de 17, dentre eles temos “Procurar e destruir”, “Confronto entre equipes”, “Cada um por si” e “Eliminação” e assim como os anteriores, a ambientação do jogo se passa no confronto de dois grupos antagonistas, dessa vez chamados de *Global Risk* e *Black List*.

O jogo possui o mesmo sistema de patentes do Point Blank, sendo o maior nível o de Marechal.

1.2 Multiplayer Online Battle Arena

Esse estilo de jogo não possui uma tradução oficial, podendo ter como tradução livre *Arena Online* de Batalha de Multijogadores. Conhecido popularmente como MOBA é um subgênero dos jogos de estratégia em tempo real (*Real-Time Strategy – RTS*) tendo como diferença principal dos outros jogos do tipo, seu mapa e objetivo.



Figura 01 - Estrutura mapa MOBA
Fonte: br.leagueoflegends.com, 2015

Na figura acima temos uma representação do mapa utilizado no jogo League of Legends, o qual foi escolhido como referência por ser o mais influente no momento e por possuir características semelhantes entre os jogos do mesmo gênero.

Como é possível observar o mapa é dividido em duas equipes, azul e rosa, ela possui caminhos chamados de rotas sendo elas “topo”, “meio”, “inferior” e “selva” onde os jogadores caminham e batalham entre si para conquistar os objetivos, no caso demarcado pelos círculos na figura. O objetivo principal é chegar e destruir o “Nexus” inimigo, nome esse que muda dependendo do jogo em questão.

As partidas possuem no máximo dez jogadores sendo cinco para cada time, cada jogador tem a possibilidade de escolher um personagem diferente, tendo cada um destas habilidades e papéis diferentes um dos outros.

Os jogadores durante a partida evoluem o personagem escolhido deixando-o mais forte através de itens ou evoluindo habilidades, no entanto ao final das partidas os aprimoramentos são perdidos, fazendo com que a cada novo jogo todos comecem do zero com seu personagem.

O cenário competitivo do gênero obteve um grande crescimento entre o público pelo mundo em 2011 com o primeiro campeonato mundial de League of Legends.

Hoje em dia o gênero é o mais famoso entre o público jovem e adulto possuindo diversos campeonatos tanto presenciais quanto *online* tendo premiações, em alguns casos, que ultrapassam aquelas pagas por outros esportes na mesma situação.

1.2.1 League of Legends

Lançado em 2009 pela empresa Riot Games e popularmente conhecido por LoL, hoje é considerado o jogo de maior influência do gênero, tendo milhões de jogadores espalhados pelo mundo. Ele possui atualmente 128 personagens jogáveis chamados de campeões, onde o jogador pode adquiri-los de duas maneiras, através de *Influence Points* comentes chamados de IP que podem ser adquiridos após uma partida ou através de *Riot Points* ou RP que podem ser comprados por dinheiro real. O jogo conta também com mudanças estéticas dos personagens chamadas de *skin* que podem somente ser compradas por RP.

Ao criar uma conta o jogador é apresentado a um breve tutorial apresentando as mecânicas básicas do jogo, assim como se inicia no nível 1. A cada semana dez personagens diferentes são disponibilizados para que os jogadores possam testá-los e então compra-los caso tenham IP suficiente. O nível máximo a ser alcançado é 30, liberando o modo ranqueado do jogo, onde os jogadores devem jogar procurando subir divisões que vão de “Bronze” a “Desafiante”.

1.2.2 DOTA 2

Foi desenvolvido pela empresa americana Valve Corporation como sequência do jogo Defense of the Ancients mais conhecido como DOTA, uma modificação de um dos mapas desenvolvidos para o RTS Warcraft III. Apesar de seu antecessor ter sido desenvolvido de forma amadora através de fãs, DotA 2 foi acolhido pela Valve — em parceria com a equipe original, a produtora IceFrog — para ser produzido e lançado no mercado mundial de forma profissional. O lançamento oficial ocorreu no dia 9 de Julho de 2013 e a sendo versão completa do jogo disponível somente na plataforma Steam⁵.

Atualmente o jogo conta com 110 personagens, chamados de *Heroes*, ao contrário do LoL, todos são disponibilizados para os jogadores desde o início.

O sistema segue a mesma lógica do jogo anterior, onde os jogadores devem desenvolver seus personagens conseguindo itens e equipamentos assim como todos no início da partida iniciam no nível um. Um dos diferenciais está principalmente na mecânica de dia/noite durante a partida, tendo alguns *heroes* determinada vantagem em algum ponto por esse motivo. A possibilidade de pausar o jogo durante partidas ranqueadas é também um diferencial bem recebido pelos jogadores.

Como os personagens são todos disponibilizados, a única coisa que pode ser comprada são as *skins* dos personagens assim como acessórios diferenciais como carregadores de itens personalizados.

Ele possui um sistema de criação de modificações para o jogo, chamados *mods* que podem ser criados pelos próprios jogadores e disponibilizados para a comunidade através de um servidor dedicado ao mesmo.

⁵ STEAM: Programa de gestão de jogos, funciona como uma biblioteca digital de jogos, onde as pessoas podem comprar seu jogos pela sua plataforma e baixa-los em qualquer computador desde que o mesmo tenha o programa instalado.

Assim como em League of Legends, o jogo consta com um sistema de partidas ranqueadas, no entanto sendo divididos pelos chamados “MMR” que nada mais são do que os pontos acumulados pelas partidas ranqueadas, sendo considerados os melhores aqueles que possuem um MMR maior.

2. COMPORTAMENTO NEGATIVO NOS JOGOS ONLINE

A interação com demais pessoas nos coloca frente a possibilidade de choque de opiniões e costumes, o que não é nada diferente tratando-se dos jogos *online*, o fato de não termos como nos identificar totalmente quando se está em rede oferece a liberdade de expressarmos aquilo que queremos de um jeito que não poderíamos na “vida real” tendo um lado positivo e negativo nisso. A falta de punição e repreensão imediata que encontramos normalmente fora da tela de um computador permite que um usuário possa se aproveitar de outro sem que o mesmo sofra as consequências cabíveis a situação.

No meio virtual, existem pessoas conhecidos por suas brincadeiras e travessuras muitas vezes de mal gosto e com intenções negativas, essas são popularmente chamadas de “trolls”. Xingamentos, práticas de *cyberbullying*, extorsão e ameaças reais são algumas das ações dessas pessoas que são odiadas e rejeitadas por todo meio cibernético.

Nos jogos do tipo MMORPG, onde o objetivo é a criação de um personagem e o desenvolvimento do mesmo, através de aumento de nível e melhoramento dos itens, é comum serem encontrados pessoas que atrapalham a diversão de outros pedindo itens, geralmente difíceis de se conseguir, sob a ameaça de denunciarem para os administradores do jogo um falso roubo daquele item, prejudicando assim o jogador caso o mesmo não colabore com a chantagem.

No caso dos MOBA's é comum serem encontradas pessoas que utilizam do sistema de conversa do jogo para humilhar outros jogadores e assim podendo até fazer a pessoa perder a vontade de jogar e abandonar a partida em andamento, prejudicando não somente ele mas sim os demais membros de sua equipe.

Já nos jogos do tipo FPS o tipo de atitude negativa mais comum e prejudicial ao ambiente do jogo é o uso de programas maliciosos, comumente chamados de *Hacks*, que são programas que alteraram o código-fonte do jogo

dando diversas vantagens para quem o utiliza sobre aquele que não o faz. Deixando muitas vezes a partida desequilibrada para o lado daquele que o usa.

No entanto esses comportamentos são diariamente e incansavelmente combatidos pelas produtoras de jogos que procuram, da forma mais justa, punir esses jogadores evitando que os mesmos prejudiquem ainda mais os demais usuários, a seguir serão apresentados de forma resumida quais as atitudes dessas empresas perante ao comportamento negativo de alguns jogadores.

2.1 Métodos de Tratamento

2.1.1 Counter Strike: Global Offensive

A fim de punir ou diminuir a taxa de frequência de comportamento negativo de seus jogadores a Valve apresenta o seguinte sistema de punição [VALVE, 2015] àqueles que possuem um comportamento não aceitável pelas regras de conduta do jogo.

Atualmente existem quatro tipos de banimento dentro do Counter-Strike Global Offensive. Aqui eles estão listados por seus nomes populares.

VAC bans: Esses são executados em casos de uso de *hacks* e são permanentes.

Caso você receba um banimento do tipo VAC (*Valve Anti-Cheat System*), significa que o sistema automatizado da Valve detectou programas ilegais em execução enquanto você ou alguém estava jogando em sua conta. Proibições VAC são permanentes e não são reavaliadas.

O sistema VAC permite detectar fraudes usando suas assinaturas específicas. Qualquer modificação de terceiros em um jogo feito especialmente com o objetivo de dar a um jogador uma vantagem sobre outro é classificado

como uma fraude ou *hack* e irá desencadear em uma proibição VAC. Isso inclui modificações dos principais arquivos executáveis do jogo e dos *links* dinâmicos das bibliotecas.

Banimentos do tipo VAC não são aplicados instantaneamente, isso significa que há um tempo até o mesmo ser executado.

Overwatch bans: O sistema *Overwatch* permite que os jogadores da comunidade se autorregulem, permitindo que os membros qualificados e experientes da comunidade (chamados de "investigadores") possam analisar os relatórios de comportamento negativo, determinando se esses relatórios são válidos, e aplicando punições temporárias se necessário.

1. *Griefing*⁶ moderado (com intenção de atrapalhar o jogo): até um mês a partir da data de aplicação da punição

2. *Griefing* excessivo (Uso de Hacks): Permanente.

Competitive matchmaking bans: São garantidos por abandono de partida sem tentativa de reconexão dentro do prazo estipulado (dentro de 3 minutos).

Jogadores que abandonam partidas com frequência, permanecem ausentes durante os jogos, se suicidam para os adversários e matam aliados resultam em uma experiência desagradável para outros jogadores durante as partidas.

O sistema do CS:GO é desenvolvido para limitar o impacto negativo dos usuários que repetidamente abusam desses sistemas, se você realiza algumas dessas ações, o modo "Competitivo Clássico" ficará indisponível por um tempo.

Abaixo a seguem as punições em comparação a quantidade de vezes que são executados algumas das atitudes descritas acima durante as partidas do tipo "Competitiva".

1. 30 minutos

⁶ Jogador que deliberadamente irrita e assedia outros jogadores dentro do jogo, usando aspectos do jogo de formas inesperadas. Um griefer obtém prazer principalmente ou exclusivamente do ato de irritar outros jogadores.

2. 2 horas
3. 24 horas
4. 7 dias

Skill placement competitive cooldowns: Como um jogador inexperiente, com menos de 10 vitórias no modo “Competitivo”, você será limitado a uma certa quantidade de partidas competitivas por dia.

- Se um jogador não tem algum *rank* “Competitivo”, ele não será habilitado de entrar em uma partida junto a alguém já com *rank* ou *rank* mais alto.
- As contas são restritas a duas vitórias competitivas por dia até que recebam sua algum *rank*.
- A menos que eles estejam em um grupo de cinco participantes, os jogadores não serão capazes de fazer fila para *Matchmaking* competitiva se o *rank* geral do seu grupo for muito alto.

2.1.2 Point Blank

Em Point Blank encontramos métodos de punição divididos em grades que são definidas pelo tipo de punição baseados na atitude do jogador [ONGAME,2015].

Grade A

Penalidade

- Bloqueio da conta por 15 dias;
- Retirada de 50% do GOLD atual da conta.

Atitudes

- Ofender ao Administrador (GM)/Jogador;
- Pressupor ajudar com Missão;

- Antijogo;
- Expulsão de Clã (Durante a contagem regressiva para início da Partida);
- Abuso de Macro;
- Nome de jogador impróprio;
- Clã com nome impróprio (Punição aplicada no *Master* e Auxiliares do Clã);
- Acusação sem provas;
- Propagandas não relacionadas ao Jogo/Empresa;
- Criação de sala com nome impróprio;
- Atrapalhar o bom andamento do Jogo/Suporte/Fórum;
- Falsa denúncia via Suporte/Fórum.

Grade B

Penalidade:

- Bloqueio de 30 dias da conta;
- Retirada de 100% do GOLD atual da conta.

Atitudes:

- Compartilhamento de conta;
- Comércio de Item por moeda Real;
- Pressupor o uso de *Hack/Free Kill*⁷;
- Comércio de Clã;
- Aproveitamento de Bug – Mapas;
- Solicitação de *hack*;
- Atrapalhar o bom andamento do trabalho dos funcionários Ogame;
- Criação de boatos da empresa/jogadores.

Grade X – ONGAMER (VIP)

Penalidade:

- Bloqueio de 120 dias da conta;

⁷ Tipo específico de hack onde o jogador pode matar outro apenas por um clique, sem ao menos estar com a mira apontada para o adversário.

- Retirada de 100% do GOLD atual da conta;
- Redução de 100% da experiência atual;
- Retirada de estatísticas e medalhas.

Atitudes:

- *Free Kill*;
- Aproveitamento de Bug – Sistema;
- Passar-se por funcionário da Ongame;
- Comércio de conta.
- Uso de *Hack*;
- Divulgação de *Hack*;
- Racismo, discriminação ou preconceito;
- Ameaça física através do jogo/Suporte/Fórum.

Grade X – Free (Usuário comum)**Penalidades:**

- Bloqueio permanente.

Atitudes:

- *Free Kill*;
- Aproveitamento de Bug – Sistema;
- Passar-se por funcionário da Ongame;
- Comércio de conta.
- Uso de *Hack*;
- Divulgação de *Hack*;
- Racismo, discriminação ou preconceito;
- Ameaça física através do jogo/Suporte/Fórum.

Grade Clã (Grupos)**Penalidade:**

- Free Kill:
 - Retirada de 100% dos pontos mensais;

- Redução de 100% da experiência atual;
- Retirada das estatísticas (jogos, vitórias e derrotas);
- Uso de *hack*:
 - Retirada de 100% dos pontos mensais;
 - Redução de 100% da experiência mensal;
 - Retirada das estatísticas mensais;
 - No caso de reincidência:
 - Retirada de 100% dos pontos atuais;
 - Redução de 100% da experiência atual
 - Retirada das estatísticas.

Grade Clã (*Masters* e Auxiliares)

- **1º Strike: Antijogo (15 dias de punição)**
 - Retirada de 50% do GOLD
- **2º Strike: Antijogo (30 dias de punição)**
 - Retirada de 100% do GOLD
- **3º Strike: *Abuser* (120 dias [ONGAMER] ou Permanente [Comum])**
 - Retirada 100% do GOLD
 - Redução de 100% da experiência atual;
 - Retirada de estatísticas e medalhas.

2.1.3 Crossfire

No caso do Crossfire, suas políticas e punições são descritas nos termos e condições do jogo [Z8 GAMES,2015] encontrados em seu site, a seguir é apresentado um resumo dos mesmos.

Compartilhamento de contas

- Passível de bloqueio da conta

Venda/compra/troca de Propriedade Z8Games

- Passível de suspensão ou bloqueio permanente da conta

Uso de nomes impróprios para personagens

- A Z8Games reserva, a seu exclusivo critério, o direito de alterar qualquer personagem, clã ou nome do fórum de qualquer conta ou jogador em seus jogos ou *website*. As razões para a mudança do nome incluem, mas não estão limitados ao comportamento negativo descrito no código de conduta, assédio de jogadores, roubo de identidade ou inatividade da conta. Nenhum aviso será dado quando um nome de personagem, clã ou fórum for alterado com base nestas regras.

Conduta inadequada de mensagens/bate-papo nos Fóruns e Jogos

- Passível de suspensão do uso do bate-papo por um tempo determinado pela empresa.

Conduta inadequada dentro do Jogo

- Passível de punição dependendo da atitude executada pelo jogador;
 - Exemplo de atitudes passíveis de punição:
 - *Griefing*
 - *Kill Steal* (quando os jogadores ou grupos de jogadores estão envolvidos no engajamento de mobs para efeitos de interromper o jogo normal)
 - Aproveitamento de *bugs*.

Usuários têm 48 horas para entrar em contato com a Z8Games sobre qualquer banimento, incluindo, mas não limitado uso *Hack*, Assédio, impersonificação e outros atos de má fé realizados no jogo.

No entanto contatar a empresa devido a qualquer um desses casos não garante a absolvição da conta em questão.

2.1.4 League of Legends

O jogo League of Legends, assim como o CF possui suas políticas e punições descritas nos Termos de Uso, onde a seguir são apresentados exemplos de atitudes passíveis de punição de forma resumida.

- Fingir ser um dos administradores do jogo ou funcionário da empresa;
 - Passível de bloqueio da conta.
- Divulgar informações de identificação pessoal sobre si mesmo, ou qualquer outro usuário, no *site* ou no jogo;
- Assediar, perseguir ou ameaçar qualquer outro usuário no jogo;
 - Passível de restrição de *chat* e bloqueio da conta.
- Remover, alterar ou esconder quaisquer avisos sobre direito autoral, marca, patente ou outros direitos de propriedade da Riot Games contidos no *site*, jogo e/ou *software*.
- Transmitir ou comunicar qualquer conteúdo que, a critério único e exclusivo da Riot Games, seja considerado ofensivo, incluindo, mas não limitado a, linguajar ilegal, prejudicial, ameaçador, abusivo, assediante, difamatório, vulgar, obsceno, sexualmente explícito, ou racial, étnico, ou de qualquer forma censurável;
 - Passível de restrição de *chat* a bloqueio de conta.
- Transmitir ou facilitar a transmissão de qualquer conteúdo que contenha vírus, dados corrompidos e afins, interceptar ou minar sub-repticiamente, arranhar ou expropriar qualquer sistema, dados ou informações pessoais;
- Enviar *spams* em *chats*, seja para propósitos pessoais ou comerciais, interrompendo o fluxo da conversa com postagens repetidas de natureza semelhante;
 - Passível de restrição do uso de *chat* durante as partidas.
- Utilizar quaisquer programas de terceiros não autorizados, incluindo, mas não limitado a, "mods", "hacks", "cheats" "scripts,"

"bots", "trainers" e programas de automação que interajam com o Software de qualquer forma;

- Passível de bloqueio de conta.
- Acessar ou tentar acessar áreas do Jogo ou servidores do Jogo que não foram disponibilizados ao público;
- Uso de um nome inapropriado ou que faça alusão a Riot Games de forma que indique que se trata de um funcionário da mesma;
- Terminar sessão ou sair do Jogo durante uma partida ativa⁸.
 - Passível de banimentos temporários até permanente.

2.1.5 Dota 2

De acordo com a Valve, “os jogadores de Dota 2 possuem três tipos de reporte disponíveis para avaliação da organização” [Valve, 2015], são eles:

Abuso de comunicação

Os jogadores abusam do sistema de chat para fim de detrimento de outros jogadores, utilizando de linguagem ofensiva e preconceituosa.

Abuso de habilidade intencional

Os jogadores abusam da sua experiência no jogo e a utilizam em detrimento de jogadores inexperiente.

***Feeding* intencional**

⁸ “O sistema "*Leaverbuster*" automatizado da Riot Games rastreia esses dados ao longo do tempo e emite um banimento temporário quando um usuário abandona partidas ativas frequentemente. A duração do banimento temporário irá aumentar ao longo do tempo se uma determinada Conta continuar a abandonar partidas ativas”. [RIOT GAMES]

Os jogadores se matam para os adversários a ponto de favorecer o time adversário, dando recursos para os mesmos evoluírem mais rápido que o time aliado.

Os reportes são analisados ao longo do tempo. Ser reportado várias vezes em um único jogo não aumentam as chances do jogador ser banido, sendo qualquer reporte dado sobre um jogador que já está sendo punido não será contado.

Jogadores que praticaram as ações acima descritas com frequência são colocados nas “Filas de Baixa Prioridade” que nada mais são do que divisões de jogadores que possuem o mesmo comportamento e que por esse motivo possuem menos prioridade para conseguirem jogar, tendo que esperar mais tempo para encontrar uma partida do que um jogador que possui um comportamento dentro dos padrões aceitos pelo código de conduta.

A reincidência das ações podem causar banimentos temporários e até permanentes dependendo da gravidade da ação, tendo como base a relação abaixo.

- 1º banimento = 1 dia;
- 2º banimento = 2 dias;
- 3º banimento em diante = 1 semana por recorrência
 - Caso o jogador não receba um banimento durante as três semanas seguintes ao último banimento, a próxima pena cai em um dia.

Outro tipo de banimento é o do tipo VAC, o mesmo encontrado no jogo CS:GO. Tendo como motivo o uso de *hacks* e outros programas maliciosos. Esse tipo de banimento fica registrado no perfil do jogador e é permanentemente visível para todos os jogadores.

3 DESENVOLVIMENTO

A fim de se determinar qual caminho a ser seguido na definição das melhores punições assim como onde é que se deve focar a atenção na hora de punir as atitudes negativas, foi proposto a produção de um questionário onde seria disponibilizado para o público alvo e os mesmos o responderiam de acordo com suas opiniões e experiências nos jogos, os resultados seriam usados para a definição de pesos sobre certas atitudes negativas, sendo que quanto maior esse peso, acarretaria numa punição à altura tendo influência também a sua reincidência.

Na pré-produção do questionário o mesmo foi aplicado entre os alunos da Universidade Paulista do curso de Ciências da Computação e durante o evento AGE CAMPINAS que ocorreu durante os dias 25 e 26 de abril da cidade de campinas, evento esse destinado ao público *gamer*. Os resultados adquiridos serviram para a produção da versão final do questionário que será apresentado a seguir assim como seus resultados.

3.1 Metodologia de Desenvolvimento Experimental

De forma a facilitar a análise dos resultados, o questionário foi elaborado utilizando de perguntas fechadas, 15 perguntas de múltipla escolha e uma de avaliação de intensidade.

1. Já jogou algum desses jogos:

- a. League of Legends**
- b. Dota 2**
- c. CS:GO**
- d. PointBlank**
- e. Crossfire**

Com essa pergunta procurava-se fazer um levantamento quanto quais desses o público está mais familiarizado podendo assim determinar quais jogos poderiam apresentar um maior material para a produção do questionário final, o público teria que escolher uma ou mais opções, de acordo com suas experiências com os jogos citados, caso a pessoa não tenha tido nenhuma experiência com nenhum dos jogos determinados o questionário não era prosseguido.

2. Com qual estilo você mais se identifica?

- a. MOBA
- b. FPS

Nessa pergunta o público deveria responder somente uma das duas questões, fazendo assim a divisão entre os estilos o que influenciaria na classificação das respostas futuras.

3. Faixa de idade:

- a. 10-15
- b. 15-20
- c. 21-30
- d. 31+

Pode-se com essa questão fazer um levantamento quanto a faixa etária do público que está respondendo ao questionário.

4. Com que frequência você joga?

- a. 1 vez por semana
- b. Durante semana
- c. Finais de semana e feriados
- d. Todos os dias

Procura-se com essa pergunta ter uma visão geral da frequência com que o público costuma jogar os jogos anteriormente citados.

5. Quanto tempo você dedica ao jogo quando joga?

- a. Até 1h
- b. 1h-2h

- c. 3h-4h
- d. 5h-6h
- e. 7h-8h
- f. 8h+

Juntamente com a questão anterior as respostas dessa pergunta auxiliam na classificação do público e à frequência com que jogam.

6. Qual sua formação escolar?

- a. Ensino fundamental incompleto/completo
- b. Ensino médio incompleto/completo
- c. Ensino técnico incompleto/completo
- d. Ensino superior incompleto/completo
- e. Pós-graduação incompleto/completo
- f. Mestrado/Doutorado incompleto/completo
- g. Sem formação escolar

Como última pergunta relacionada ao público, procurava-se fazer um levantamento quanto a escolaridade, de forma geral, daqueles que estavam respondendo às perguntas, o público deveria escolher a alternativa que se associasse a sua última formação alcançada.

Após as seis perguntas relacionadas ao público em geral eram apresentadas dez outras perguntas dessa vez relacionadas ao tema do questionário. As respostas seriam divididas ao final de acordo com o que a pessoa respondesse anteriormente na pergunta 2.

7. Durante as suas partidas, é comum encontrar os chamados “trolls”?

- a. Nunca encontrei
- b. Às vezes
- c. Sempre

Como primeira pergunta relacionada ao tema, é apresentado ao público a ideia central do questionamento assim como é levantado se o público está familiarizado a este tipo de comportamento.

8. Nesse jogo, há alguma maneira de reportar esses jogadores?

- a. Sim
- b. Não (Pular para a 11)

Nessa questão o público deveria informar se no(s) jogo(s) respondido(s) na pergunta 1 há alguma maneira de informar que determinado jogador estaria realizando alguma ação dita como negativa, onde se poderia classificá-lo como “troll”, caso negativo deveria pular para a pergunta 11 pois as seguintes não teria influência sobre a resposta.

9. Você costuma reportar esses jogadores?

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Sempre

Caso a pessoa tenha respondido “Sim” para a questão anterior, ela é direcionada a essa, onde-se procura verificar se ela utiliza da ferramenta fornecida pelo jogo para esse tipo de comportamento.

10. Você acha esse método de reporte efetivo?

- a. Sim
- b. Não (comente)

Aqui encontramos a opinião do público quanto a efetividade do sistema de reporte, assim como caso ela responda “Não”, exprimindo insatisfação, de forma optativa ela poderia comentar em poucas palavras o motivo da escolha da opção.

11. Você já realizou algum comportamento dado como punitivo dentro das regras de conduta? (Como trollar, xingar, atrapalhar o aliado, ajudar o inimigo)

- a. Nunca
- b. Poucas vezes, mas não realizo mais
- c. De vez em quando *
- d. Sempre, pelo menos uma vez a cada partida *

Essa é a próxima etapa do questionamento onde é verificado se mesmo que não frequentemente a pessoa também pratica tais atos citados na pergunta. Caso as pessoas respondessem uma das alternativas destacadas por “*”, ela seria direcionada a uma sub questão vinculada a essa pergunta:

- **Você já foi punido por isso?**
 - **Sim ****
 - **Não**

Neste caso se a pessoa respondesse novamente a alternativa que se encontra marcada por “**”, ela seria novamente direcionada a uma outra sub questão.

- **Voltou a praticar depois da punição?**
 - **Sim**
 - **Não**

Por essas sub questões podemos verificar de forma indireta se o sistema empregado pela empresa dona do jogo possui uma política de punição efetiva e que causa impacto no usuário de forma que ele não procure realizar novamente aquelas ações.

12.O uso de programas maliciosos, conhecidos como “Hack” é comum em muitos jogos e possui uma aversão total por parte dos *players* que não o usam. Você já presenciou alguém usando esse tipo de programa?

- a. **Sim**
- b. **Não**

A pergunta seguinte está relacionada ao uso de programas denominados “Hack’s” onde os mesmos são usados para se obter certa vantagem injusta sobre os demais jogadores, é questionado se a pessoa já presenciou isso enquanto jogava algum dos jogos escolhidos na pergunta 1.

13.Você já utilizou esse tipo de programa?

- a. **Nunca**
- b. **Só uma vez, para testar**

- c. Algumas vezes ***
- d. Sempre utilizo ***

Assim como na pergunta 11 encontramos novamente uma pergunta relacionada ao comportamento direto da pessoa que está respondendo, assim como novamente podemos ver alternativas marcadas por “*” as quais levam a exatamente as mesmas sub questões que a pergunta anteriormente mencionada, pelo mesmo motivo de avaliação do sistema de punição do jogo.

14. Você já desistiu de algum jogo só pela comunidade? (Uso de Hacks, atitudes tóxicas, preconceitos)

- a. Sim**
- b. Não**

Com essa pergunta é possível avaliar um dos efeitos que as atitudes negativas podem gerar as quais atingem diretamente a empresa (perda de clientes).

15. As empresas responsáveis pelos jogos desenvolvem métodos de punição afim de punir jogadores que prejudicam de alguma forma a diversão de outros *players*. Na sua opinião, o quão efetivo é o sistema de punições do jogo que você joga?

- a. Nem um pouco efetivo, muitas falhas**
- b. Pouco efetivo, muitas falhas**
- c. Pouco efetivo, poucas falhas**
- d. Efetivo, poucas falhas**

Essa trata-se de uma questão mais direta ao público questionando a efetividade, diferente da pergunta 10 onde se questionava sobre o sistema de reporte, dessa vez do sistema de punição. Onde por meio de alternativas de gravidade gradativa ela poderia expor sua opinião sobre o assunto de forma geral.

16. Classifique, de acordo com a sua opinião, a gravidade de algumas atitudes negativas encontradas nas comunidades de *games*:

	1	2	3	4	5
Uso de Hack					
Ofensa (Preconceito)					
Ofensa (Xingamento)					
Ajuda ao time inimigo					
Rage Quit					
Uso de contas por terceiros					
Não comunicação com o time					
Venda de contas					
Trash talk					

A última questão, leva ao público a classificar, de acordo com a sua opinião, a gravidade das atitudes citadas, atitudes essas passíveis de punição de acordo com a política de conduta dos jogos citados pela pergunta 1.

Elas deveriam classificar de 1 a 5 sua importância, sendo considerados “1” como sem importância, portanto com menos peso, e “5” como extremamente grave sendo de maior importância e influência durante as horas jogadas.

3.1.1 Análise Estatística

Os resultados da pesquisa de campo possibilitaram efetuar a análise comparativa.

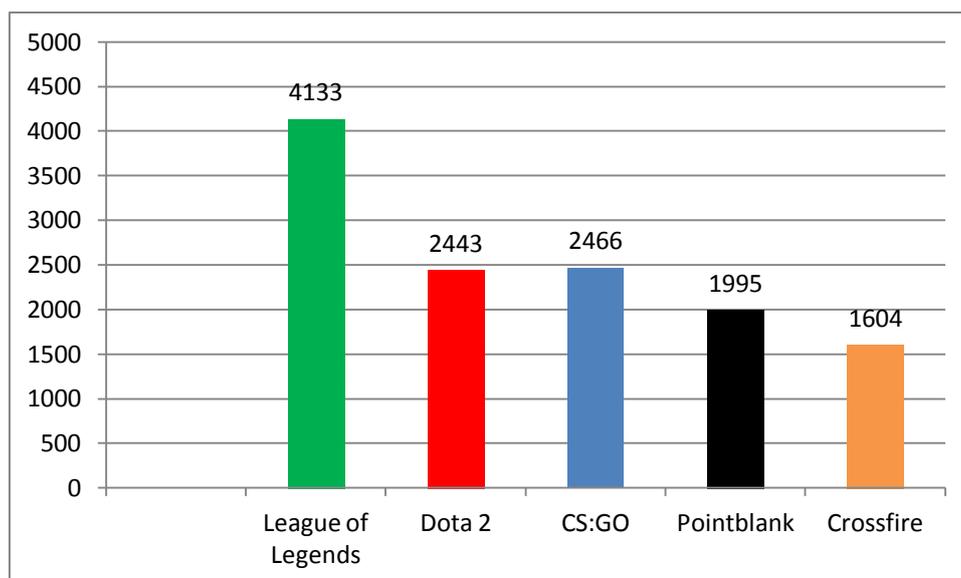


Figura 02 – Jogos mais populares entre o público.

Iniciamos as análises pelas respostas da pergunta 1 acima apresentadas, conforme é possível observar, os jogos League of Legends e CS:GO são os mais famosos dentre seus estilos entre o público entrevistado, deve-se levar em conta que era permitido mais de uma resposta por pessoa para essa pergunta. Resultado esse já esperado visto que o cenário competitivo de ambos os jogos são considerados atualmente os maiores dentro de seus respectivos setores.

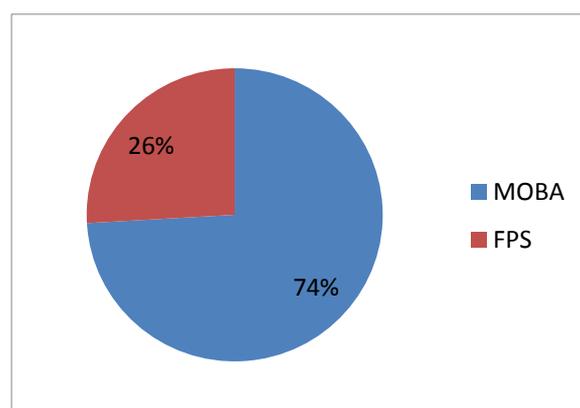


Figura 03 - Estilo favorito.

Para a segunda pergunta obtivemos um total de 3784 pessoas que responderam à alternativa “MOBA”, totalizando 74% do público total, contra

1323 pessoas que responderam “FPS”. O motivo para essa diferença é o resultado da pergunta 1 onde cerca de 6500 pessoas responderam que já havia jogado pelo menos um dos jogos desse estilo, mostrando que atualmente o estilo MOBA é o preferido do público dentre os dois estilos.

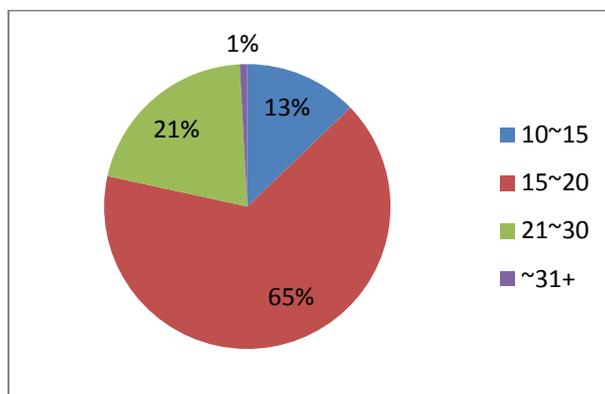


Figura 04 – Faixa de idade do público

Logo acima são apresentados os resultados da pergunta 3, referente a faixa de idade das pessoas que responderam o questionário. Com 65% das respostas, a categoria “15~20” possui a maior porcentagem com 3354 respostas, seguida por “21~30” com 1058 respostas e 21% do total, “10~15” com 652 respostas e 13% do total, e finalizando com “~31+” com um total de 43 respostas representando 1% do total. Por meio desse resultado pode-se concluir uma presença maior de adolescentes entre 10 e 20 anos totalizando 4006 pessoas, mostrando um público majoritariamente jovem.

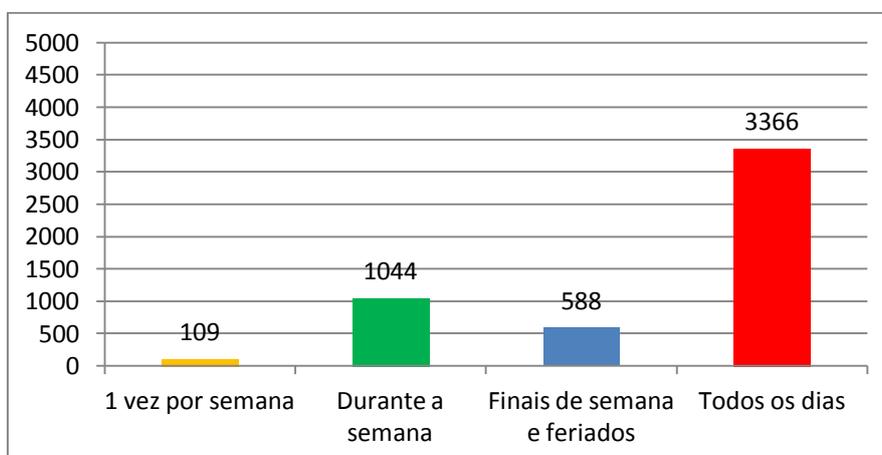


Figura 05 – Frequência de gameplay.

Para a pergunta 4 temos o seguinte resultado, a maioria do público, cerca de 66% joga durante todos os dias um ou mais jogos daqueles assinalados na primeira pergunta, contra 1741 pessoas que jogam em uma frequência menor, sendo considerados jogadores casuais, ou que procuram jogar durante o tempo livre somente para relaxar. O alto índice de pessoas que jogam frequentemente mostra a influência dos jogos citados sobre o nicho escolhido para a realização da pesquisa.

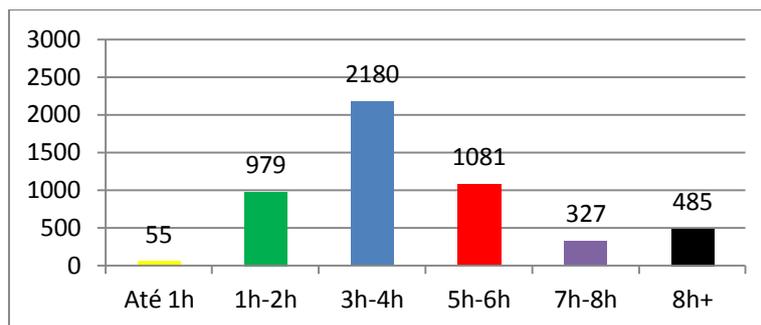


Figura 06 – Quantidade de horas jogadas por dia.

Na pergunta 5 nos é apresentado uma visão do público quanto ao tempo gasto nos jogos, com 2180 pessoas no total que jogam até 4h pode-se concluir que não há uma dedicação grande ao jogo (acima de 4h) que seria esperado considerando que a maioria acessa o *game* todos os dias.

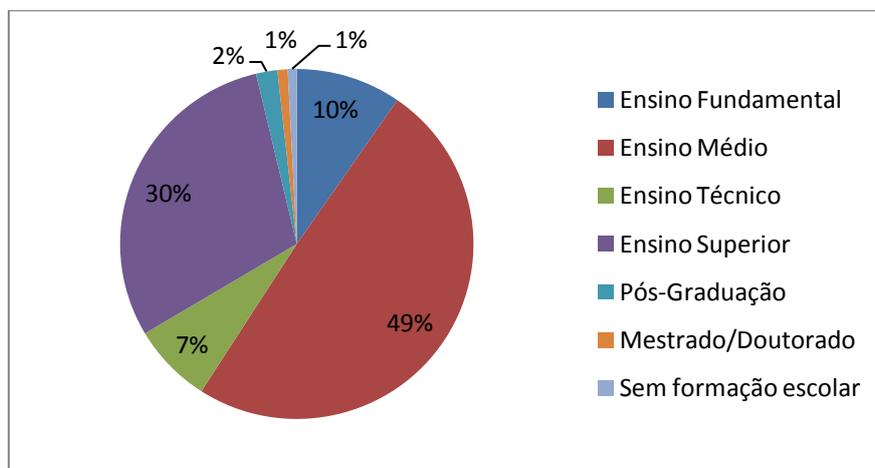


Figura 07 – Escolaridade do público.

Na pergunta 6, última pergunta relacionada ao perfil do público temos a relação da escolaridade do público que respondeu ao questionário, como a maior parcela temos “Ensino Médio” com 2525 pessoas, equivalente a 49% do total, seguido por “Ensino Superior” com 1522 pessoas e 30% do total, “Ensino Fundamental” com 493 pessoas e 10% do total, “Ensino Técnico” com 377 pessoas e 7% do total, “Pós-graduação” com 100 pessoas e 2% do total, “Mestrado/Doutorado” com 48 pessoas e 1% do total e por último “Sem formação escolar” que obteve 42 respostas representando também 1% do total de respostas.



Figura 08 – Frequência de encontro com “trolls”

Aqui na pergunta 7 podemos ver um comparativo entre as duas categorias de respostas possuindo como número total de respostas de cada Figura o equivalente as respostas da pergunta 2, tendo para o estilo FPS 64%, representando 840 pessoas a alternativa “Às vezes” seguida por “Sempre” com 416 e um total de 31% e logo após “Nunca encontrei” possuindo 67 respostas e 5% do total. Já para o estilo MOBA a maioria também vai para a alternativa “Às vezes” com 2348 respostas e 62% do total, logo após “Sempre” com 1410 respostas e 37% do total e por fim “Nunca encontrei” com 26 respostas e possuindo aproximadamente 1% das respostas totais.

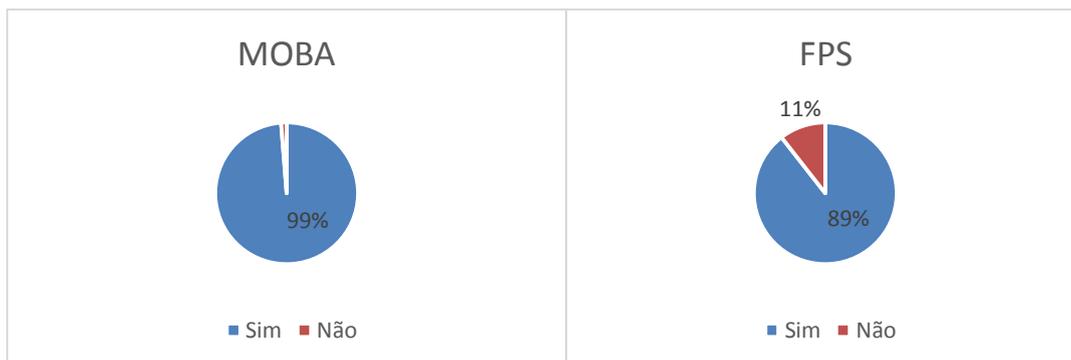


Figura 09 – Existência de método de reporte.

Nessa pergunta podemos observar uma pequena diferença entre os estilos, enquanto no MOBA 99% das pessoas, representando 3737 pessoas, contra 1% equivalente a 47 pessoas afirmam que há uma maneira de reportar comportamentos negativos, no FPS apenas 89% equivalente a 1184 pessoas fizeram a mesma afirmação, contra 11% representando 139 pessoas.

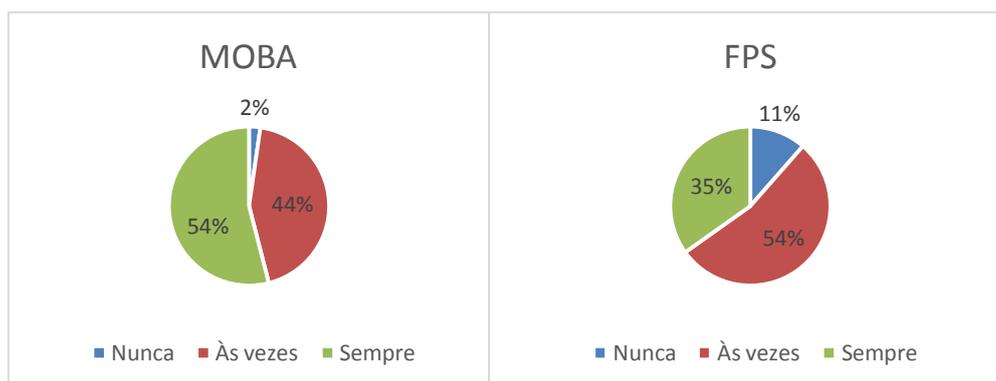


Figura 10 – Frequência de reporte.

Aqui podemos analisar o comportamento do público referente ao FPS e ao MOBA baseando-se na pergunta 9, onde podemos notar uma maior frequência de reportes por parte do público do estilo MOBA, com 54% referente a 2017 pessoas sempre utilizando da ferramenta de reporte encontrada no jogo, 44% equivalente a 1635 pessoas utilizando somente em alguns casos e 2% iguais a 85 pessoas nunca utilizam, no estilo FPS é notório a diferença no comportamento tendo como base os 54%, equivalente a 636 pessoas que

utilizam a ferramenta somente em alguns casos contra 35% representando 413 pessoas a utilizam sempre e 11% referente a 135 pessoas nunca a utilizam.

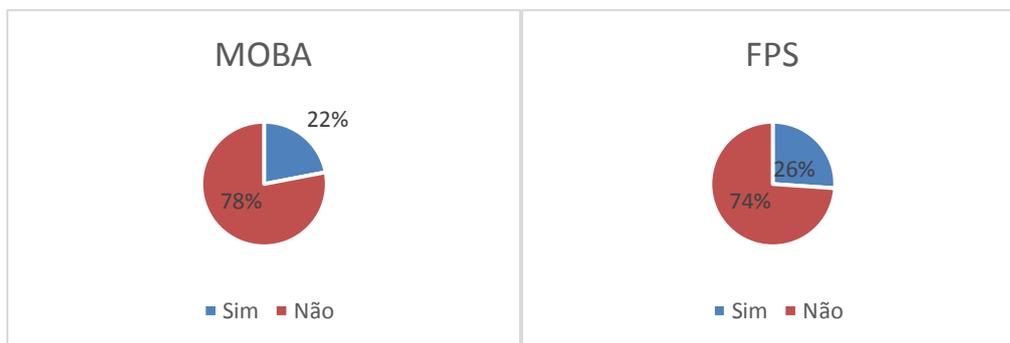


Figura 11– Satisfação quanto ao método de reporte.

Na pergunta 10 foi possível notar uma insatisfação de ambos os estilos quanto ao método existente tendo em MOBA 78%, referente a 2916 pessoas não estão satisfeitas contra 22% equivalente a 821 pessoas estão satisfeitas com o método existente. Enquanto em FPS temos 74% representando 875 pessoas não satisfeitas com o método contra 26% referentes a 309 pessoas que se encontram satisfeitas.



Figura 12 – Ações negativas no MOBA.

O Figura referente a pergunta 11 para o estilo MOBA, tem como resultados “Nunca” com 19% representando 743 respostas, “Poucas vezes, mas não realizo mais” 59% equivalentes a 2226 respostas, “De vez em

quando” e “Sempre, pelo menos uma vez por partida” com 20% e 2% respectivamente sendo 745 e 70 pessoas representadas pelas mesmas. Ao lado encontramos a sub-questão referente a escolha das alternativas “De vez em quando” e “Sempre, pelo menos uma vez por partida”, conforme referenciado anteriormente durante a apresentação das questões, tendo 381 respostas para “Sim” e 434 para “Não”. Logo em seguida temos a outra sub-questão referente a escolha da alternativa “Sim” anterior, tendo 269 respostas para “Sim” e 112 para “Não”.



Figura 13 – Ações negativas no FPS

A Figura referente a pergunta 11 para o estilo FPS, tendo como resultado “Nunca” com 26% representando 337 respostas, “Poucas vezes, mas não realizo mais” 43% equivalentes a 574 respostas, “De vez em quando” e “Sempre, pelo menos uma vez por partida” com 27% e 4% respectivamente sendo 362 e 50 pessoas representadas pelas mesmas.

Ao lado encontramos a sub-questão referente a escolha das alternativas “De vez em quando” e “Sempre, pelo menos uma vez por partida”, conforme referenciado anteriormente durante a apresentação das questões, tendo 135 respostas para “Sim” e 277 para “Não”. Logo em seguida temos a outra sub-questão referente a escolha da alternativa “Sim” anterior, tendo 91 respostas para “Sim” e 44 para “Não”.

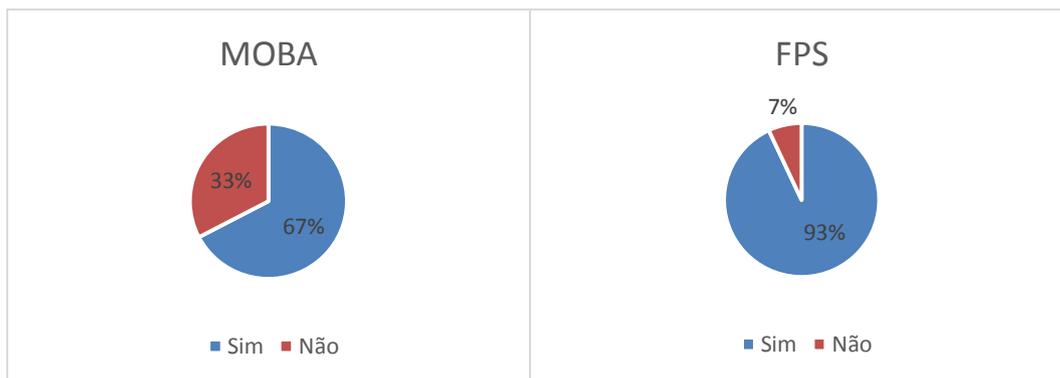


Figura 14 – Existência de hack.

Nas Figuras acima, referente a pergunta 12, é possível uma análise quanto ao ambiente dos estilos, sendo comprovado que para FPS é mais comum o uso de programas maliciosos, tendo seus 93% equivalentes a 1231 respostas para “Sim” e 92 respostas para “Não”. Em contra partida no MOBA, apesar de parecer comum, não apresenta tanta frequência no uso, tendo 67% representados por 2549 respostas para “Sim” e 1235 para “Não”.

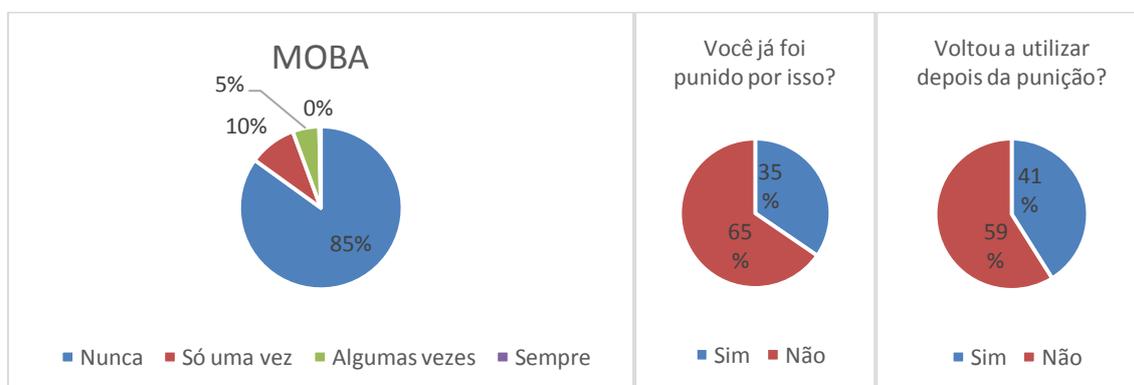


Figura 15 – Uso de hack pelo público do MOBA.

Assim como na pergunta 11 aqui na pergunta 13 encontramos uma questão que possui sub-questões baseadas na alternativa escolhida, tendo como resultados “Nunca” com 85% sendo 3217 respostas, seguido com “Só uma vez, para testar” com 10% e 356 respostas, “Algumas vezes” com cerca de 5% e 199 respostas e sem uma porcentagem expressiva “Sempre utilizo”

com 12 respostas. Ao lado encontramos a sub-questão referente a escolha das alternativas “Algumas vezes” e “Sempre utilizo”, conforme referenciado anteriormente durante a apresentação das questões, tendo 73 respostas para “Sim” e 138 para “Não”. Logo em seguida temos a outra sub-questão referente a escolha da alternativa “Sim” anterior, tendo 30 respostas para “Sim” e 43 para “Não”.

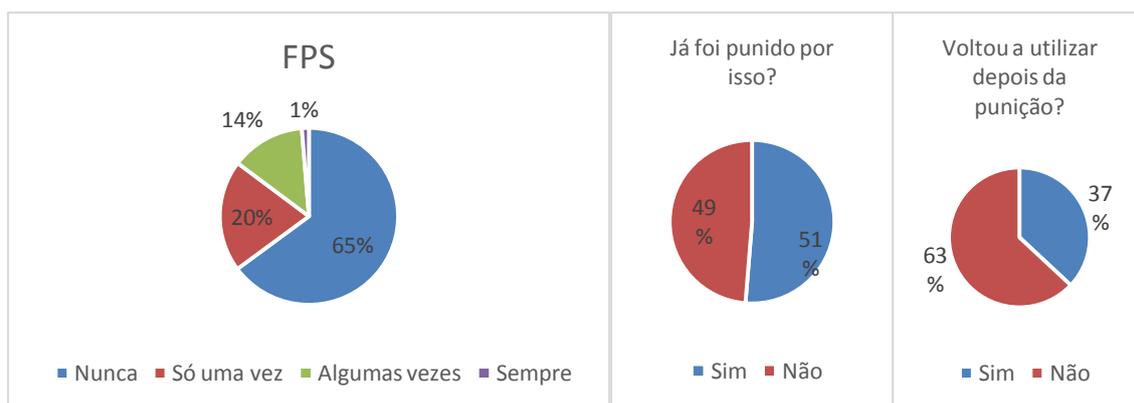


Figura 16 – Uso de Hack pelo público do FPS

Baseando-se no estilo FPS temos como resultados “Nunca” com 65% sendo 858 respostas, seguido com “Só uma vez, para testar” com 20% e 270 respostas, “Algumas vezes” com cerca de 14% e 178 respostas e ao fim “Sempre utilizo” com 17 respostas sendo 1% do total. Ao lado encontramos a sub-questão referente a escolha das alternativas “Algumas vezes” e “Sempre utilizo”, conforme referenciado anteriormente, tendo 100 respostas para “Sim” e 95 para “Não”. Logo em seguida temos a outra sub-questão referente a escolha da alternativa “Sim” anterior, tendo 37 respostas para “Sim” e 63 para “Não”.

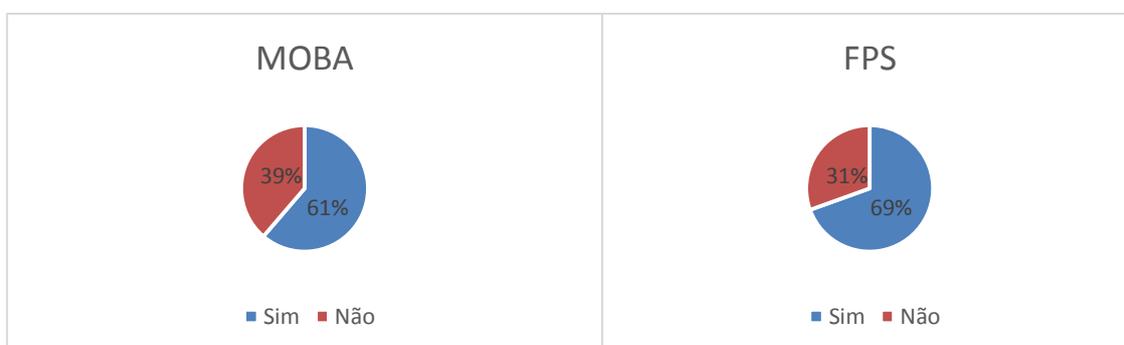


Figura 17 – Taxa de desistência do público.

O uso de programas maliciosos assim como as atitudes negativas praticadas pelos próprios jogadores reflete de uma forma negativa sobre os jogos, uma delas é o abandono do mesmo, conforme apresentado nos Figuras acima da pergunta 14 tanto em MOBA quanto em FPS é um problema comum para as empresas responsáveis.

De acordo com a pesquisa em MOBA, 61% equivalentes a 2317 respostas responderam que já abandonaram jogos por causa do grupo de jogadores nele existentes contra 39% (1467 respostas) que dizem que nunca o fizeram. Já em FPS a proporção não é muito diferente tendo 69% (919 respostas) respondido afirmativamente e 31% (404 respostas) negativamente.

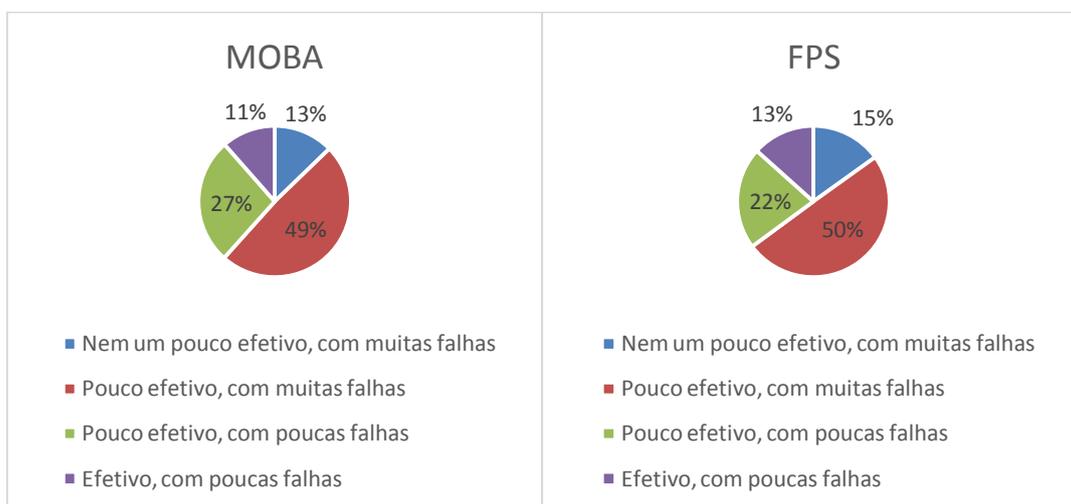


Figura 18 – Satisfação com o sistema de punição.

Com opiniões parecidas, ambos os estilos apresentam ter sua maioria descontente com o sistema de punição atual de seus respectivos jogos, tendo em MOBA a seguinte relação de respostas, “Nem um pouco efetivo, com muitas falhas” com 13% (481 respostas), “Pouco efetivo, com muitas falhas” com 49% (1849 respostas), “Pouco efetivo, com poucas falhas” com 27% (1022 respostas) e por fim “Efetivo, com poucas falhas” representados por 11% equivalentes a 432 respostas. Já em FPS foram obtidos os seguintes resultados: “Nem um pouco efetivo, com muitas falhas” com 15% (199 respostas), “Pouco efetivo, com muitas falhas” com 50% (659 respostas),

“Pouco efetivo, com poucas falhas” com 22% (289 respostas) e por fim “Efetivo, com poucas falhas” representados por 13% equivalentes a 176 respostas.

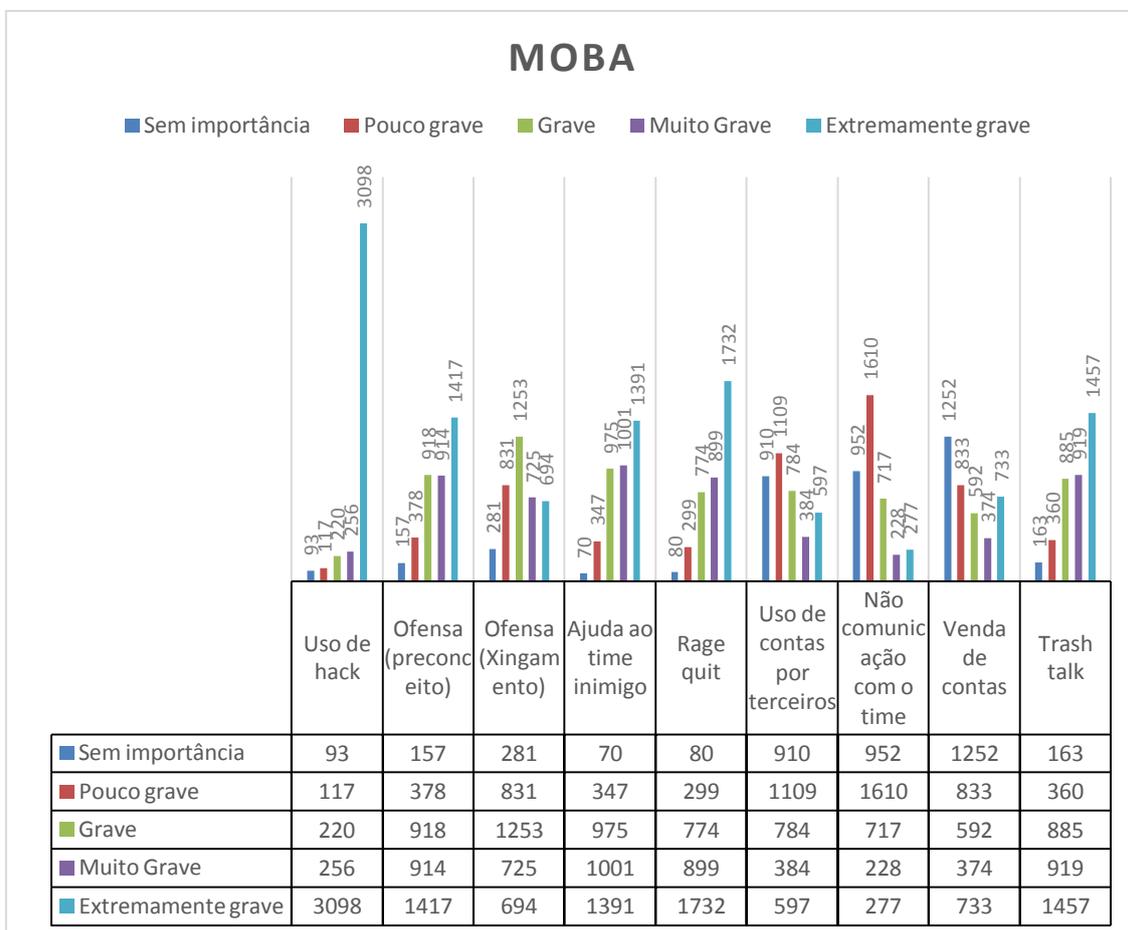


Figura 19 – Gravidade das atitudes negativas para o MOBA.

Cada coluna representa cada uma das opções que cada pessoa poderia escolher na pergunta 16, assim como cada barra acima da mesma representam o total de respostas para cada nível de gravidade, tendo para cada grupo os seguintes maiores resultados:

- Uso de Hack = Extremamente grave (3098 votos);
- Ofensa (Preconceito) = Extremamente grave (1417 votos);
- Ofensa (Xingamento) = Grave (1253 votos);
- Ajuda ao time inimigo = Extremamente grave (1391 votos);
- *Rage quit* = Extremamente grave (1732 votos);

- Uso de contas por terceiros = Pouco grave (1109 votos);
- Não comunicação com o time = Pouco grave (1610 votos);
- Venda de contas = Sem importância (1252 votos);
- *Trash talk* = Extremamente grave (1457 votos).

Os resultados acima serão os pontos chave na elaboração do novo sistema de punição, levando em conta a classificação de cada ação escolhida pelo público.

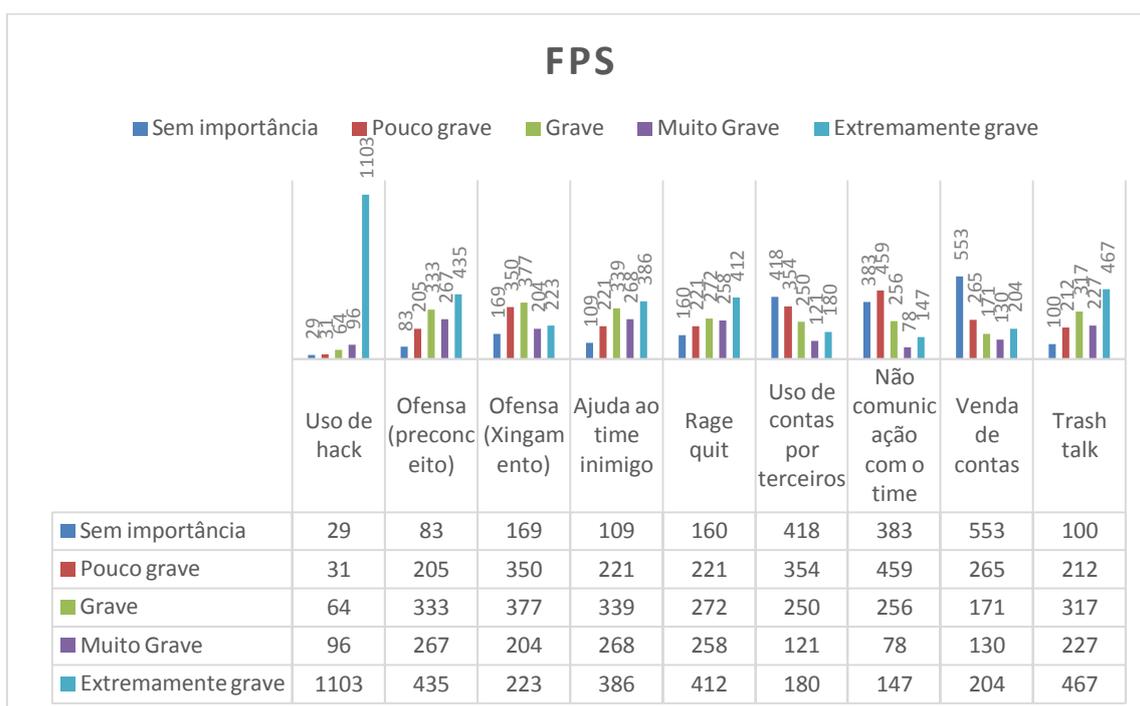


Figura 20 – Gravidade das atitudes negativas para o FPS

Cada coluna representa uma das opções que cada pessoa poderia escolher na pergunta 16 dessa vez para o estilo FPS, assim como cada barra acima da mesma representa o total de respostas para cada nível de gravidade, tendo para cada grupo os seguintes maiores resultados:

- Uso de Hack = Extremamente grave (1103 votos);
- Ofensa (Preconceito) = Extremamente grave (435 votos);
- Ofensa (Xingamento) = Grave (377 votos);
- Ajuda ao time inimigo = Extremamente grave (386 votos);
- *Rage quit* = Extremamente grave (412 votos);

- Uso de contas por terceiros = Sem importância (418 votos);
- Não comunicação com o time = Pouco grave (459 votos);
- Venda de contas = Sem importância (553 votos);
- *Trash talk* = Extremamente grave (467 votos).

Os resultados acima serão os pontos chaves na elaboração do novo sistema de punição, levando em conta a classificação de cada ação escolhida pelo público.

3.2 Pesos e Categorias de Comportamento

Após a avaliação dos resultados é possível classificarmos as atitudes negativas apresentadas na pergunta 16 de acordo com seu nível de gravidade classificadas pelo próprio público.

Para a classificação usaremos quatro categorias, sendo as mesmas:

- **Categoria 1:** Comportamentos que obtiveram como maioria dos votos “Sem importância” e “Pouco Grave”, sendo esses comportamentos aqueles que não interferem na jogabilidade dos jogadores.
- **Categoria 2:** Comportamentos que obtiveram como maioria dos votos “Grave”, sendo esses comportamentos aqueles que pouco interferem na jogabilidade dos jogadores ou suas experiências com o jogo.
- **Categoria 3:** Comportamentos que obtiveram como maioria dos votos “Muito grave”, sendo estas atitudes aquelas que interferem diretamente na jogabilidade e experiência do jogador.
- **Categoria 4:** Comportamentos que obtiveram como maioria dos votos “Extremamente Grave”, sendo os mesmos as atitudes com maior impacto sobre o jogador, tanto sobre sua jogabilidade quanto na experiência do mesmo quanto ao jogo.

Após a definição das categorias é possível dividir as atitudes negativas conforme tabelas abaixo.

MOBA			
Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
Uso de contas por terceiros	Ofensa (Xingamento)		Uso de Hack
Não comunicação com o time			Ofensa (Preconceito)
Venda de contas			Ajuda ao time inimigo
			Rage quit
			Trash Talk

Tabela 1 Categorias de comportamento – MOBA

Acima temos os resultados obtidos a partir da divisão feita das respostas da categoria MOBA, apesar da categoria 3 não possuir nenhum exemplo nesse caso, ela continuará sendo considerada na definição dos pesos, pois ainda é possível a aplicação dessa classificação em outras situações.

FPS			
Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
Uso de contas por terceiros	Ofensa (Xingamento)		Uso de Hack
Não comunicação com o time			Ofensa (Preconceito)
Venda de contas			Ajuda ao time inimigo
			Rage quit
			Trash talk

Tabela 2 Categorias de comportamento – FPS

Acima temos os resultados da categoria FPS, onde é possível observar uma semelhança na opinião dos jogadores dos dois estilos.

Antes de usarmos essa classificação é importante darmos pesos as categorias, pesos esses que irão influenciar na hora da escolha e aplicação da punição através da tabela de punições que será apresentada futuramente, sendo os mesmos apresentados abaixo.

- **Peso 1**

Atitudes consideradas leves, que não afetam o jogador diretamente. Referente as atitudes classificadas como categoria 1.

Pontos: 01 ponto na contagem da tabela de punição

Em caso de reincidência: progressão aritmética de razão 1,5 e $a_1 = 01$.

Exemplo:

1º caso: 01 ponto

2º caso: 3,5 pontos = 1 ponto + 2,5 ponto pela reincidência.

- **Peso 2**

Atitudes moderadas leve, que pouco interferem o jogador. Referente as atitudes classificadas como categoria 2.

Pontos: 02 pontos na contagem da tabela de punição

Em caso de reincidência: progressão aritmética de razão 2 e $a_1 = 02$.

Exemplo:

1º caso: 02 pontos

2º caso: 6 pontos = 2 pontos + 4 pontos pela reincidência.

- **Peso 3**

Atitudes moderadas afetam diretamente o jogador. Referente as atitudes classificadas como categoria 3.

Pontos: 05 pontos na contagem da tabela de punição.

Em caso de reincidência: progressão aritmética de razão 5 e $a_1 = 05$.

Exemplo:

1º caso: 05 pontos

2º caso: 15 pontos = 5 pontos + 10 pontos pela reincidência.

- **Peso 4**

Atitudes graves afetam gravemente o jogador. Referente as atitudes classificadas como categoria 4.

Pontos: 10 pontos na contagem da tabela de punição.

Em caso de reincidência: progressão aritmética de razão 10 e $a_1 = 10$,

Exemplo:

1º caso: 10 pontos

2º caso: 30 pontos = 10 pontos + 20 pontos pela reincidência.

Baseando-se no sistema de reporte encontrado nos jogos citados, jogadores podem reportar aqueles que tiveram uma atitude negativa após uma partida terminar, no caso de jogos estilo MOBA, ou durante a partida, como acontece com jogos estilo FPS. Para que os pontos sejam contabilizados, o jogador deve ser reportado por pelo menos 5 jogadores ao todo incluindo do mesmo time e time adversário.

As opções seriam mostradas aos jogadores sem a pontuação correspondente, podendo um jogador reportar mais de um comportamento negativo se achar necessário.

3.3 Aprimoramento dos Sistemas de Punição

Com base nos resultados experimentais (pesquisa de campo), abaixo serão apresentadas as tabelas de punição proposta, levando em consideração a pontuação e suas categorias anteriormente propostas. Para as punições escolhidas foi levada em conta a efetividade e nível de gravidade.

Peso 1			
Pontos acumulados	Tipo punição	Punição	Tempo punição
15	Leve 1	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 6 horas após punição	12 horas
50	Leve 2	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 12 horas após punição	1 dia
120	Leve 3	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 24 horas após punição	5 dias
210	Leve 4	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 48 horas após punição	7 dias
325	Leve 5	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 48 horas após punição	15 dias
465+	Leve 6	Bloqueio	30 dias

		temporário; Fila de Baixa prioridade por 48 horas após punição	
--	--	---	--

Tabela 3 Tabela punição Peso 1

A cada reporte por parte de outros jogadores, o jogador reportado acumula pontos de acordo com a relação anteriormente mencionada e ao atingir determinada quantidade de pontos o mesmo sofre a penalidade referente ao tipo de punição. A cada 30 dias decorridos após o fim da última punição caso o jogador não seja reportado em nenhuma categoria novamente, o mesmo decairá um nível no tipo de punições, essa regra é aplicada para todas as punições, exceto aquelas que envolvam o bloqueio permanente da conta ou retirada de recursos da mesma.

A punição caso seja aplicada, só será ativada assim que o jogador entrar na sua conta. No entanto punições de categoria diferente não serão acumulativas, sendo aplicadas a de maior duração ou tipo, por exemplo um jogador que esteja sob o tempo de punição da categoria Leve 2, caso acumule pontos suficientes para a categoria Moderado Leve 2, o mesmo sofrerá a punição equivalente categoria, conforme apresentado abaixo, tendo como contagem inicial de dias a mesma da primeira punição.

Peso 2			
Pontos acumulados	Tipo punição	Punição	Tempo punição
30	Moderado Leve 1	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 12 horas após punição	1 dia
110	Moderado Leve 2	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 24 horas após punição	5 dias

240	Moderado Leve 3	Bloqueio temporário; Fila de Baixa prioridade por 24 horas após punição	7 dias
420	Moderado Leve 4	Bloqueio temporário	15 dias
650	Moderado Leve 5	Bloqueio temporário	30 dias
930+	Moderado Leve 6	Bloqueio temporário	60 dias

Tabela 4 Tabela punição Peso 2

A tabela acima segue as regras determinadas para o “Peso 2” assim como o tempo de punição é aumentado proporcionalmente com o aumento da gravidade das ações.

Caso o jogador esteja dentro do prazo de 30 dias após sua punição, ele seja punido por qualquer categoria, a diminuição de “Tipo de punição” não será aplicada.

Peso 3			
Pontos acumulados	Tipo punição	Punição	Tempo punição
75	Moderado 1	Bloqueio temporário	5 dias
110	Moderado 2	Bloqueio temporário	15 dias
275	Moderado 3	Bloqueio temporário	30 dias
600	Moderado 4	Bloqueio temporário e perda de 50% dos pontos atuais e status.	30 dias
1050	Moderado 5	Bloqueio temporário e perda de 100% dos	30 dias

		pontos e status atuais.	
1625+	Moderado 6	Bloqueio Permanente	Permanente

Tabela 5 Tabela punição Peso 3

Para a tabela do “Peso 3” podemos observar a adição da perda de pontos e status, além do bloqueio permanente no último nível. Por serem atitudes que interferem na jogabilidade dos jogadores, uma punição mais severa é exigida.

Peso 4			
Pontos acumulados	Tipo punição	Punição	Tempo punição
60	Grave 1	Bloqueio temporário e perda de 50% dos pontos e status atuais	5 dias
210	Grave 2	Bloqueio temporário e perda de 100% dos pontos e status atuais	30 dias
450	Grave 3	Bloqueio temporário e perda de 100% dos pontos e status atuais	60 dias
1200	Grave 4	Bloqueio permanente	Permanente

Tabela 6 Tabela punição Peso 4

O “Peso 4” por possuir a maior influência sobre o jogador, possui também as punições mais severas já em poucas repetições.

Caso o jogador sofra alguma das punições acima mencionadas o mesmo deverá receber um e-mail informando o motivo da punição, assim como o tempo limite da mesma.

CONCLUSÃO

O pesquisa mostrou como os comportamentos negativos dos jogadores são tratados atualmente, no entanto através dos resultados do questionário realizado podemos concluir que os próprios jogadores não estavam satisfeitos com o que era apresentado, por não serem efetivos ou por não estarem de acordo com a forma que foi pré-estabelecido.

O sistema sugerido não tem como objetivo substituir os métodos de punição existentes dos jogos citados e sim propor um aprimoramento do mesmo baseando-se nas respostas dos próprios jogadores, assim como as escolhas para as punições que se mostraram mais efetivas de acordo com os próprios estudos das empresas estudadas.

Apesar do enfoque da pesquisa ser em apenas dois estilos de jogos, o sistema proposto pode também ser adaptado para suprir a mesma necessidade que encontramos em outros estilos de jogos como MMORPG's onde o mesmo sofre do mesmo tipo de situação apresentada durante o trabalho, provando a possibilidade de adaptação do mesmo, independente do estilo de jogo além de que o problema não se encontra em um ambiente exclusivamente do FPS ou MOBA.

Os resultados obtidos pelo questionário podem servir também para o uso de outros *insights*, como classificar de forma mais efetiva o tipo do público que esses jogos possuem além de na pergunta final poderem ser inclusos outros tipos de comportamento nos jogos, enriquecendo ainda mais o sistema apresentado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Babuwin. Comportamento dos Brasileiros em Jogos On-line: A má fama dos HUE's. Disponível em: <<http://ahduvido.com.br/comportamento-dos-brasileiros-em-jogos-on-line-a-ma-fama-dos-hues>>. Acesso em 24/02/2015.
- BBC News. League of Legends rewards well-behaved players. Disponível em:<<http://www.bbc.com/news/technology-20204354>>. Acesso em 24/02/2015.
- Control Data Corporation (1946-1191). Control Data Corporation Records. Disponível em:<<http://discover.lib.umn.edu/cgi/f/findaid/findaid-idx?c=umfa;cc=umfa;rgn=main;view=text;didno=cbi00080a>>. Acesso em 14/10/2015
- Daniel, M., 2015. League of Legends: Um mês entre as lendas. Disponível em: <<http://gizmodo.uol.com.br/especial/league-of-legends-um-mes-entre-as-lendas/>>. Acesso em 29/11/2015.
- Dota Team. Communication Reports. Disponível em: <<http://blog.dota2.com/2013/05/communication-reports/>>. Acesso em 12/03/2015
- Dota 2 Gamepedia. Report. Disponível em:<<http://dota2.gamepedia.com/Report>>. Acesso em 12/03/2015
- FRAGOSO, Suely e HACKNER, Felipe. "HUEHUEHUE BR é só zuera": um estudo sobre o comportamento disruptivo dos brasileiros nos jogos online. Disponível em:<<http://bit.ly/1pSCCVr>>. Acesso em 24/02/2015.
- KELLY, Kevin. The First Online Sports Game. Disponível em:<<http://archive.wired.com/wired/archive/1.06/netrek.html>>. Acesso em 20/10/15

- LAHTI, Evan (2012). Counter-Strike: GO release date is August 21, \$15 price on PC. Disponível em:<<http://bit.ly/1Nqnr0U>>. Acesso em 15/10/2015
- Living Internet. Multi User's Dungeons (MUD's). Disponível em:<<http://www.livinginternet.com/d/d.htm>> Acesso em 05/11/2015
- LYNCH, Kevin. Chinese team Newbee sets videogame prize money record with \$5million Dota 2 championship win. Disponível em: <<http://www.guinnessworldrecords.com/news/2014/7/chinese-team-newbee-sets-videogame-prize-money-record-with-%245million-dota-2-championship-win-59199>>. Acesso em 20/10/2015.
- NEWZOO. Top 100 Countries by Game Revenues | 2015. Disponível em:<<http://www.newzoo.com/free/rankings/top-100-countries-by-game-revenues/>>. Acesso em 24/02/2015
- OnGame. Regras do Jogo. Disponível em:<<http://pb.ongame.com.br/regras-do-jogo>>. Acesso em 23/11/2015.
- Ogame. Termos de Uso. Disponível em:<<http://www.ongame.com.br/termos-de-uso/>>. Acesso em 12/03/2015.
- ROLLINGS, Andrew; ADAMS, Ernest. Fundamentals of Game Design. 2. ed. . União Europeia: Editora New Riders, 2009.
- RIOT Games. Termos de uso. Disponível em:<<http://br.leagueoflegends.com/pt/legal/termsfuse>>. Acesso em 23/11/2015.
- RIOT Lyte. Valores de Design: Comportamento do Jogador. Disponível em:<<http://br.leagueoflegends.com/pt/news/game-updates/player-behavior/valores-de-design-comportamento-do-jogador>>. Acesso em 12/03/2015.
- RIOT Games. Worlds 2014 by the numbers. Disponível em:<<http://www.riotgames.com/articles/20141201/1628/worlds-2014-numbers>>. Acesso em 20/10/15

- SZPAKOWSKI, Mark. Community Memory Project, 1972-74. Disponível em: < <http://www.well.com/~szpak/cm/>>. Acesso em 14/10/2015
- Valve Corp.. Bans, Competitive Cooldowns, and You. Disponível em:< <http://steamcommunity.com/app/730/discussions/0/864959336634313487/>>. Acesso em 23/11/2015.
- WOOLLEY, David R.. PLATO: The Emergence of Online Community. Disponível em:<<http://thinkofit.com/plato/dwplato.htm>>. Acesso em 14/10/2015
- Z8 Games. Termos de uso. Disponível em:< <http://br.z8games.com/termsandcondition.html>>. Acesso em 24/11/2015.