



**Universidade do Minho**  
Instituto de Ciências Sociais

José Rodrigo Fonseca Santos Silva Ferraz

**As Guildas, Socialização, Interação e  
Liderança Numa Comunidade de Jogadores**





**Universidade do Minho**  
Instituto de Ciências Sociais

José Rodrigo Fonseca Santos Silva Ferraz

**As Guildas, Socialização, Interação e  
Liderança Numa Comunidade de Jogadores**

Dissertação de Mestrado  
Média Interativos

Trabalho efetuado sob orientação do  
**Professor Doutor Nelson Troca Zagalo**

Junho de 2017

## Declaração

**Nome:** José Rodrigo Fonseca Santos Silva Ferraz

**Endereço eletrónico:** joseferraz1990@gmail.com

**Cartão de Cidadão:** 13579908

**Título da dissertação:** “As Guildas, Socialização, Interação e Liderança Numa Comunidade de Jogadores”

**Orientador:** Professor Doutor Nelson Troca Zagalo

**Ano de conclusão:** 2017

**Designação do mestrado:** Mestrado em Media Interativos

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, Junho 2017

**Assinatura:**

---

(José Rodrigo Fonseca Santos Silva Ferraz)

## **Agradecimentos**

A conclusão deste mestrado vai ditar provavelmente o final da minha vida académica, e conseqüente entrada no mercado de trabalho. Ao longo da minha caminhada como estudante, existiu um grande número de pessoas que passaram pela minha vida, que me ajudaram a evoluir e a crescer como pessoa, os quais merecem o meu agradecimento por tudo e por estes anos maravilhosos no mundo académico. Não consigo numerar todas essas pessoas que me ajudaram, mas vou deixar de qualquer das maneiras os meus agradecimentos às pessoas mais importantes da minha vida e que mais impacto tiveram para a conclusão deste longo percurso na universidade. Tentarei ser o mais breve possível.

O primeiro dos meus agradecimentos vai para os meus pais, José Rodrigo dos Santos Ferraz e Maria Isabel da Silva Ferraz. Ao longo destes 26 anos, sempre me apoiaram em tudo e muitos sacrifícios fizeram para que eu poder ter a educação que tenho hoje e fazer valer todos esses sacrifícios que fizeram por mim. Quando era mais pequeno, havia poucas ou quase nenhuma pessoas que acreditavam no meu sucesso futuro. Mas vocês meus pais, nunca deixaram de acreditar e puxar por mim para que eu revelasse todo o meu potencial a este mundo e provar a muita gente que para além de estarem enganadas, lhes mostrei que eu era capaz, com muito trabalho e motivação tudo podemos alcançar. O que é certo, é que cá estou eu, Licenciado, Pós-graduado e muito em breve Mestre, tudo graças ao vosso esforço, meus pais, a vocês o meu muito obrigado, vocês são e serão sempre a minha inspiração para todos os obstáculos que me apareçam na vida, pois convosco aprendi a nunca desistir.

Um dos maiores agradecimentos tem de ir para os meus avós maternos e paternos, por todo o apoio que também me deram ao longo da minha vida. Tal como os meus pais, nunca deixaram de acreditar em mim e ajudaram-me a transformar na pessoa que sou hoje. Por todo o carinho e afeto que me demonstraram a longo destes anos, vocês para mim são os meus segundos pais.

Aos meus amigos e companheiros de viagem, André Daniel Pires Pinto, Marcos Soares, Eliana Teixeira, Marco Lameirinhas, Ana Dória, João Martins, Diogo Rodrigues, David Salvador, Hugo Daniel, José Matos, Elisa Costa, Inês Baptista, Rita Gamboa, Catarina Monteiro, Mário Ferreira, Nídia Almeida, Pedro Leitão, Nuno Ferreira, Joana Teixeira, Lázaro Marques, Márcia Gonçalves, Ana Raquel, Hugo David, Mariana Almeida, Mário Melo, Paula Pereira, Rui Dias, Tiago "Tornado" Costa, Tiago Costa, Mark Weaver Ana Casimiro, Taya Nosova, Carlos Moreira,

Rafaela Souza, Jan Almeida e João Campos. De vocês retirei também inspiração para enfrentar os momentos e tomar decisões, entre as quais, a de ingressar neste mestrado, pela paciência e apoio que demonstraram durante a elaboração desta dissertação. Aproveito aqui também para deixar um agradecimento a todos os meus companheiros e irmãos dos Porto Mutts Futebol Americano, com quem aprendi grandes lições para enfrentar as adversidades, o compromisso, o trabalho duro, a nunca desistir e o sentimento de irmandade que torna este desporto tão único e tão aplicável à vida. Vocês meus amigos são das pessoas mais importantes da minha vida, porque também me souberam aconselhar quando precisei, e serem duros comigo quando fazia algo de menos bom, ou pensava de forma errada. Obrigado, meus grandes amigos, que as nossas aventuras nunca acabem.

Gostaria de agradecer também ao Professor Doutor Nelson Troca Zagalo, pelos dois anos de mestrado, enquanto coordenador do curso, meu professor e orientador de tese. Pelas aulas fantásticas e interessantes, às quais fiquei a perceber e a compreender melhor a complexidade e os elementos que envolve a construção de um videojogo e da beleza dos média interativos. Ao mesmo tempo a minha gratidão por ter aceite ser meu orientador de tese e por toda a paciência e tempo que me dedicou, tornando esta dissertação possível.

Um agradecimento à Universidade do Minho, por me ter acolhido e me ter permitido continuar com o meu percurso académico, ingressando no Mestrado de Media Interativos, por todo o apoio que me deu quer a nível de estudos, quer a nível de material que tornou possível a conclusão e realização desta tese. A esta grande instituição, a minha enorme gratidão.

Por fim, mas não em último na minha consideração, um muito obrigado aos meus colegas de curso, Ivan, Vitor, Patricia, José, Sofia, Rita, Lazaro, Nuno, Ivo e Silvia, por todos os momentos passados e pelas diferentes opiniões e pontos de vista que partilhamos durante esta saga, nas quais aprendi algo mais e tirei muitas lições. Muito obrigado.

## Resumo

Graças aos MMORPG (*Massive Multiplayer Online Role-Playing Games*) simplesmente conhecidos como MMO – o social gaming cresceu tremendamente quando comparando o cenário de hoje com o de 2004

Uma das principais razões para a mudança de cenário e da forma como olhamos os videojogos é o jogo *World of Warcraft* (Blizzard Entertainment 2004), que introduziu mecânicas sociais fortes e imersivas na sua jogabilidade. Apesar do género MMO já existir muito antes, com jogos como o *Everquest* (989 Studios, 1999) que foi pioneiro na exploração das mecânicas sociais como as guildas, o *World of Warcraft* foi o jogo que ajudou a popularizar o género MMO, ao redefinir o que já existia antes. Antes da emergência dos videojogos *online*, o multiplayer era chamar à nossa casa amigos ou família para jogar jogos numa consola ou um tradicional jogo de tabuleiro.

Com a criação dos MMO a noção de social gaming (jogar socialmente) mudou drasticamente. O surgimento de mecânicas como as guildas - e no caso dos *online FPS (First Person Shooters)* como o *Counter-Strike*, os clãs – mudou totalmente a maneira como os jogadores interagiam e se organizavam.

Com estas guildas, começaram a ser estabelecidas sociedades e comunidades virtuais, em que cada jogador, tal como um cidadão, tem de seguir uma série de regras e está sujeito a um conjunto de direitos e deveres, tendo em conta essas regras. O nosso objetivo neste estudo é entranhar nestas sociedades e compreender as razões que levam os jogadores a serem fiéis ao jogo. Para estas guildas funcionarem, cada jogador tem um papel que tem de cumprir e as relações interpessoais entre os jogadores nestas guildas são vigiadas pelo *Guild Master*, a sua autoridade e os vários modelos de liderança que utiliza.

**Palavras Chave:** *Guildas, comunidade virtual, rede social, MMORPG, World of Warcraft, liderança, socialização, interação social virtual*





## **Abstract**

Thanks to MMORPGs (*Massive Multiplayer Online Role-Playing Games*) – simply known as MMOs – social gaming has grown tremendously when we compare the landscape today to what it was back in 2004.

One of the main wheels behind this changing of the landscape and the way we see videogames, is a videogame called *World of Warcraft* (Blizzard Entertainment 2004), which brought strong and immersive social mechanics into gaming. Even though the MMO genre was already around with games such as *Everquest* (989 Studios, 1999) which pioneered and started exploring social mechanics like guilds, *World of Warcraft* was the game that helped popularize and expand the MMO genre by refining what had already been created. Before the emergence of online videogames, multiplayer gaming was mostly considered something like calling over friends or family to play games on a console or in more traditional table top format.

With the creation of MMOs, the notion of social gaming (playing games with other people) drastically changed. The appearance of mechanics like guilds - and in the case of online FPS (First Person Shooters) such as Counter-Strike, clans – totally changed the way players interacted and organized each other.

With these guilds starting to pop-up, veritable societies and online communities begun establishing themselves where each player, like a citizen, would have to follow a set of rules and be given rights and obligations according to those rules. Our objective here is to delve into these societies and see how they help players stick with the game. For these guilds to work as intended, every player has a role he must follow within it and the interpersonal relationships between players in these guilds are all overseen by a Guild Master, his authority and the various leadership models they adhere to.

**Keywords:** *Guilds, online community, social network, MMORPG, World of Warcraft, leadership, socialization, virtual social interaction*



# Índice

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract.....	vii
Índice.....	ix
Índice de Figuras.....	xii
Índice de Tabelas.....	xiii
Lista de abreviaturas.....	xv
Introdução, objetivos e estrutura da dissertação.....	1
Introdução.....	1
Objetivos da investigação e objeto de estudo.....	3
Estrutura da Dissertação.....	5
Primeira parte: Conceitos Chave e Enquadramento Teórico.....	6
Capítulo 1: Introdução aos Jogos.....	6
1.1. Jogo.....	6
1.2. Mecânicas.....	9
1.3. O Círculo Mágico.....	10
1.4. Gameplay.....	12
1.5. Videojogos.....	15
1.6. Role-Playing Games.....	17
Capítulo 2: Jogos <i>Online</i> .....	19
2.1. Jogos <i>Online</i> .....	19
2.2. Multi-User Dungeon.....	20
2.3. Massive Multiplayer Online Role-Playing Games.....	23
Capítulo 3: Organização social de Redes Humanas.....	26

3.1. Organizações Sociais.....	26
3.2. Hierarquia.....	28
3.3. Liderança.....	31
Capítulo 4: Comunidades Virtuais .....	37
4.1. Breve noção de comunidade .....	37
4.2. Comunidade Virtual.....	38
4.3. Rede Social.....	40
Segunda parte: Metodologia, Investigação e observação participante .....	42
Capítulo 5: Metodologia de abordagem ao problema .....	42
Capítulo 6: Introdução ao <i>World of Warcraft</i> .....	44
6.1. Fações e Raças .....	47
6.2. Classes .....	48
6.3. Ferramentas de comunicação no <i>World of Warcraft</i> .....	54
6.4. Ferramentas de socialização no <i>World of Warcraft</i> .....	57
6.5. O estado atual dos aspetos sociais do jogo .....	63
6.6. A comunidade de jogadores.....	64
Capítulo 7: As guildas no <i>World of Warcraft</i> .....	67
7.7. Tipos de Guildas .....	67
Capítulo 8: Estudo de Caso: A Guilda “ <i>Hellguards</i> ” .....	70
8.1. A Guilda “ <i>Hellguards</i> ” .....	70
8.2. Problemas comuns nas guildas .....	80
Capítulo 9: Liderança nas guildas – Análise dos resultados obtidos nas entrevistas .....	83
9.1. Social Guilds .....	83
9.2. Hardcore guilds.....	86
9.3. Friends and Family Guilds .....	88
Conclusão e recomendações para trabalhos futuros relacionados.....	90

Conclusão .....	90
Recomendações para futuras investigações e trabalhos relacionados .....	95
Referencias Bibliográficas .....	96
Anexos .....	104
Anexo 1.....	104
Anexo 2.....	109
Anexo 3.....	113
Anexo 4.....	116
Anexo 5.....	120
Anexo 6.....	123
Anexo 7.....	126
Anexo 8.....	129
Anexo 9.....	130
Anexo 10.....	133

## Índice de Figuras

Figura 1: O Circulo Mágico de Johan Huizinga (Retirado de <a href="http://gamingconceptz.blogspot.pt/2012/10/huizingas-magic-circle.html">http://gamingconceptz.blogspot.pt/2012/10/huizingas-magic-circle.html</a> ) .....	11
Figura 2: Exemplo de um text-based MUD (Retirado de <a href="https://www.technologyuk.net/computer-gaming/gaming-gaming/gaming-landmarks/mud.shtml">https://www.technologyuk.net/computer-gaming/gaming-gaming/gaming-landmarks/mud.shtml</a> ) .....	21
Figura 3: Exemplo de um graphic MUD (Retirado de <a href="https://crawl.develz.org/tavern/viewtopic.php?f=17&amp;t=3684&amp;start=50">https://crawl.develz.org/tavern/viewtopic.php?f=17&amp;t=3684&amp;start=50</a> ) .....	22
Figura 4: Personagens, raças e diferentes classes fazendo uma dungeon (masmorra) (Imagem do Autor) .....	24
Figura 5: Exemplo de um organograma empresarial (Retirado de <a href="http://organograma.net/modelos-de-organograma/organogramas">http://organograma.net/modelos-de-organograma/organogramas</a> ).....	29
Figura 6: Shrine of the Fallen Warrior em honra de Michel Koiter (Retirado de <a href="http://djdady88.deviantart.com/art/Shrine-of-the-Fallen-Warrior-176933291">http://djdady88.deviantart.com/art/Shrine-of-the-Fallen-Warrior-176933291</a> ) .....	46
Figura 7: Dois jogadores a ter uma conversa através do chat normal (Imagem do Autor) .....	55
Figura 8: Opções PVP do Group Finder (Imagem do Autor) .....	61
Figura 9: Battlenet, Battletag, Real-ID e Friends List (Imagem do Autor) .....	65
Figura 10: Fóruns comunitários do <i>World Of Warcraft</i> (imagem do Autor) .....	66
Figura 11: Uma <i>Role-Playing Guild</i> em recrutamento (Imagem do Autor) .....	69
Figura 12: Marcação de uma <i>raid</i> semanal através do fórum (Imagem do Autor) .....	75
Figura 13: Tabela DKP <i>Hellguards</i> (Imagem do Autor) .....	76
Figura 14: Secção Off-Topic do fórum (Imagem do Autor) .....	78

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1: Ferramentas de Comunicação .....	57
Tabela 2: Ferramentas de Socialização .....	62
Tabela 3: Hierarquia de Comunidades Virtuais no <i>World of Warcraft</i> .....	91





## **Lista de abreviaturas**

**MMORPG/MMO** – *Massive Multiplayer Online Role-Playing Games*

**FPS** – *First Person Shooters*

**RPG** – *Role-Playing Games*

**MUD** – *Multi User Dungeon*

**WOW** – *World Of Warcraft*

**IRL** – *In Real Life*

**PVP** – *Player vs Player*

**PVE** – *Player vs Environment*

**DPS** – *Damage Per Second*

**NPC** – *Non playable characters*

**PUG** – *Pickup Group*

**CC** – *Crowd control*

**DKP** – *Dragon Kill Points*



# Introdução, objetivos e estrutura da dissertação

## Introdução

Antes do surgimento dos jogos *online*, o *multiplayer* era convidar um amigo até nossa casa para jogar um jogo para dois ou mais jogadores, na consola, computador ou então para um jogo mais tradicional, de tabuleiro. Com o advento do *GameBoy* (Nintendo, 1989), e em particular dos jogos *Pokémon* (Nintendo, 1996) no final dos anos 90 esta tendência foi contrariada. A vantagem de ser uma plataforma portátil onde o jogador, com as devidas condições de luz, podia jogar em qualquer lado. A introdução do cabo *gamelink* permitiu os jogadores realizarem trocas entre os *Gameboys* ou desafiar outros jogadores para combates entre monstros virtuais.

No início dos anos 2000 surgiu no mundo dos videojogos, consequência da popularização e massificação da internet, os chamados *jogos online*. O *multiplayer* ficou cada vez mais popular entre os jogadores, ao ponto de as consolas começarem a interligar os seus jogos com a internet. Em consequência disso, é muito importante nos dias de hoje, para qualquer jogo que queira vincar no mercado, possuir mecânicas sociais de modo a cativar os jogadores e ao mesmo tempo garantir o seu sucesso. É o caso da *Playstation 3*, que tem um serviço que permite, aos jogadores, competir ou cooperar juntos em jogos a partir de servidores na internet, sem a necessidade de um computador para aceder.

O *social gaming* cresceu desde 2004 até aos dias de hoje, muito devido à influência dos MMOGRPG (*Massive Multiplayer Online Role-Playing Games*), também conhecidos apenas por MMO. Com estes jogos, assistimos a um aglomerar de jogadores concentrados num único ponto, neste caso dentro de um jogo, onde ocorrem interações entre os intervenientes, muitas vezes gerando amizades duradouras que se expandem para o mundo real, conhecido na gíria dos videojogos como "*In real Life*" (IRL). Em alguns casos evoluem para relações mais íntimas, como um namoro ou uma união de facto, muitas vezes com a cerimónia a realizar-se dentro do jogo. Também se vê nos jogos outras cerimónias, como funerais ou homenagens a um determinado jogador que faleceu com o mesmo grau de emoção e devoção que se observaria no mundo real.

Um dos MMORPG que veio alterar a maneira como se olha para os videogames foi o *World of Warcraft* (Blizzard Entertainment, 2004), ou simplesmente WOW, ao introduzir mecânicas sociais inovadoras, marcantes e envolventes no jogo.

Embora já existissem MMORPG antes do WOW, como o *Everquest* (989 Studios, 1999) que foi um dos pioneiros na exploração das mecânicas sociais, a grande revolução em termos de mecânicas veio com as guildas. As guildas são pequenas comunidades de jogadores que possuem interesses comuns na exploração e progressão do conteúdo que o jogo oferece (*dungeons, raids, quests...*). Costumam guerrear outras guildas da facção opositora, sendo que também é possível competir nos chamados “jogos de guerra” contra a mesma facção. No entanto as guildas também servem o propósito de o jogador concretizar objetivos pessoais dentro do jogo, sejam eles de qualquer âmbito.

As guildas são regidas por regras internas e organizadas por uma hierarquia sólida, onde cada jogador tem uma função a desempenhar. Mas o que é necessário para que estas comunidades *online* funcionem de uma maneira ordeira? Que direitos e deveres estão sujeitos quem as integra? Que tipo de relações interpessoais entre jogadores que ocorrem dentro da guilda? O papel do *guild master*, chefe da guilda, e a sua autoridade? Depende do propósito objetivo da guilda em si. Uma liderança sólida e eficaz torna a guilda mais forte, integra mais jogadores e desperta interesse noutros em ingressar.

Se o *guild master* demonstrar capacidades excepcionais de liderança, a guilda singra e triunfa dentro do jogo. No entanto, más lideranças e casos de injustiça levam à estagnação do crescimento, inatividade e por consequência ao fim da guilda. Cada *guild master* possui uma maneira diferente de liderar, mas tal como numa organização do mundo real, ocorre a descentralização do poder, divisão de tarefas por entre jogadores da sua confiança, que são os *officers* (oficiais). O *guild master* impõe a sua autoridade quando as alturas o justificam.

## Objetivos da investigação e objeto de estudo

Os MMORPG têm sido alvo da atenção de vários investigadores, no que toca à sua capacidade de transformar um jogo em algo mais que isso. Por exemplo, com a introdução das guildas, os jogadores podem juntar-se a comunidades de jogadores com o mesmo objetivo, daí que um jogador se junte a uma determinada guilda. A guilda em escolha vai depender de muitos fatores, sendo o mais relevante as metas pessoais de cada um. Para este trabalho será estudado o que está a acontecer dentro do jogo e os processos de interação entre jogadores que lá ocorrem usando o caso de uma guilda em específico. Uma vez dentro da guilda e recorrendo à observação participante dos acontecimentos dentro do jogo, surgiram perguntas que necessitam respostas, que serão obtidas nesta dissertação.

As perguntas que vão estar em jogo, que definem, moldam e motivam a realização deste projeto são:

- Que deveres e direitos têm um jogador dentro de uma guilda e a que regras está sujeito?
- Como ocorrem os processos de socialização entre os jogadores dentro do jogo, à medida que exploram o conteúdo? Como ocorre a socialização no interior de uma guilda?
- De que forma estão organizadas e como funcionam estas comunidades *online*?
- A guilda será uma comunidade virtual dentro de uma rede social?
- O *World of Warcraft* é considerado uma rede social ou possui elementos de que o definem como tal?

O caso de estudo é analisar uma guilda em si, o quotidiano, as ações, a comunicação, os processos sociais, os jogadores, muito através da minha observação participante. Procuro ver, analisar, compreender aquilo que está a acontecer dentro do jogo e da guilda. Para isso vou usar como suporte a guilda em que estou incluído, a guilda *Hellguards*, que passou por várias metamorfoses ao longo da sua existência. Esta guilda será um caso de estudo ideal para analisar os vários tipos de orientações que as guildas querem seguir, o que pretendem, que perfil de jogadores se encaixa melhor dentro, e os jogadores que as procuram mediante, como já foi referido, o seu objetivo (*casual guild, social guild, pvp guild, hardcore guild, ect..*).

Concluindo, estando explanados os objetivos desta dissertação e delimitado o objeto de estudo, segue a primeira parte deste trabalho de investigação, cujo foco será o enquadramento teórico e os vários conceitos chave.

## **Estrutura da Dissertação**

Esta dissertação está dividida em duas partes, sendo que na primeira parte está dividida em quatro capítulos, onde é feita uma contextualização teórica sobre o tema explorando as principais temáticas e os conceitos chave.

O capítulo um é uma introdução aos conceitos básicos, como a definição de jogo e videojogo, e suas caracterizações principais. Este capítulo serve para situar o leitor, de modo a que compreenda o que está a ser investigado. No capítulo dois são abordados os jogos *online*, estando em destaque o género de videojogo alvo desta investigação, os MMORPGS.

O capítulo três aborda as organizações e redes humanas no mundo real visto que as guildas e as comunidades do mundo virtual seguem uma linha organizacional muito semelhante, com hierarquias, líderes e distribuição de tarefas entre os membros que a compõem. O capítulo quatro explora as comunidades virtuais e redes sociais, procurando os elementos que as definem como tal.

A segunda parte está dividida em cinco capítulos, onde é abordada a metodologia utilizada, o caso de estudo e as conclusões retiradas da investigação.

No capítulo cinco é explicado o método de investigação usado na dissertação: observação direta e caso de estudo. O capítulo seis é uma introdução mais detalhada ao jogo *World of Warcraft*, analisando o conteúdo e a socialização que se realiza dentro dele.

No capítulo sete são identificadas os vários tipos de guildas e como estas estão organizadas de modo a subsistirem. No capítulo oito é abordado o nosso caso de estudo, a guilda *Hellguards*, onde será analisada a sua organização interna e a socialização dentro da mesma.

No capítulo nove são analisados os resultados obtidos nas entrevistas em relação aos modelos de liderança que cada tipo de guilda usa. Tendo por base os dados obtidos nas entrevistas, assim como as respostas dos *guild masters* responsáveis pelos tipos de guildas obtidos.

Por fim as considerações e conclusões dos resultados obtidos. Também contem umas breves notas para trabalhos futuros de modo a servir de diretriz para trabalhos relacionados com este tema ou semelhantes.

# Primeira parte: Conceitos Chave e Enquadramento Teórico

## Capítulo 1: Introdução aos Jogos

Para compreendermos o fenómeno dos jogos *online*, nomeadamente os *Massive Multiplayer Online Role Playing Games*, precisamos de começar por tentar compreender alguns conceitos básicos, como a definição de jogo e videojogo, e suas caracterizações principais. Este capítulo irá introduzir e situar o leitor, de modo a que compreenda o que está a ser investigado.

### 1.1. Jogo

Os jogos tal como os conhecemos sempre estiveram envolvidos e presentes na história da humanidade. Pode mesmo dizer-se que desde os primórdios da humanidade e acompanhando a sua evolução. Atividades como a caça e a pesca eram realizadas com objetivos lúdicos, ao mesmo tempo que se procurava transmitir valores, conceitos e conhecimentos de cada cultura, formando a civilização pela aquisição de regras (Gomes & Carvalho, 2008).

Com o passar dos anos os jogos foram encarados meramente como entretenimento, associando o seu uso a crianças e adolescentes de modo a entreter e ocupar tempos livres (Gomes & Carvalho, 2008). No entanto como refere Huizinga um jogo é muito mais que entretenimento e diversão:

*“o jogo é mais do que um fenómeno fisiológico ou um reflexo psicológico. Ultrapassa os limites da actividade puramente física ou biológica. [...] No jogo, existe alguma coisa “em jogo” que transcende as necessidades imediatas da vida e confere um sentido à acção.”*  
(Huizinga, 2003, p. 17).

O termo provém do latim “*jocos*”, que ao mesmo tempo serve de significado para brincadeira e divertimento. No entanto são conceitos completamente distintos, apesar de jogar e brincar serem usados, no senso comum, para definir a mesma coisa.

Brincar é um conceito que implica não haver competitividade, ou seja, não existe um vencedor e um vencido e é realizada unicamente por diversão ou pelo prazer que a própria brincadeira oferece, não existe um princípio competitivo nem regras que limitem o ato de brincar. Em suma não existe um propósito ou algo a ganhar com isso, apenas como foi já referido pelo prazer que o “brincar” oferece (Huizinga, 2003).



Jogar implica regras e apoia-se nestas atingir determinado objetivo. O objetivo do jogo pode variar de acordo com os propósitos do próprio jogo em si ou através da interação entre o jogo e o jogador (Singer, 2007). Não cumprir as regras pode de um modo geral “estragar” a experiência de jogar e o próprio jogo (Gomes & Carvalho, 2008; Caillois, 1990). Também Huizinga salienta a importância das regras para distinguir jogar de brincar:

*“Desenrola-se no interior dos seus próprios limites de tempo e espaço, de forma ordeira de acordo com as regras antecipadamente estabelecidas”* (Huizinga, 2003, p. 29)

Muitos autores investigaram e debruçaram-se sobre esta temática, procurando definir o que é um jogo. Um dos pioneiros foi Ludwig Wittgenstein, com a sua obra “Philosophical Investigations” (1958). Segundo Wittgenstein, os elementos que essencialmente definem um jogo, como as regras e a competição, falharam ao tentar definir o mesmo. Wittgenstein apresenta-nos a sua perspectiva fazendo uma analogia entre a definição de linguagem e jogo. Existem vários tipos de jogos, como cartas, tabuleiro, desportivos, mas não existe uma essência dos jogos (Wittgenstein, 1958). Os vários tipos de jogos apresentam semelhanças e diferenças entre si, por exemplo se compararmos o xadrez com um desporto com o futebol. O que existe é uma sobreposição de traços, ao qual se chama semelhanças de família (Wittgenstein, 1958). Na família existem semelhanças entre cada um dos membros que a compõem, por exemplo a cor dos olhos ou cabelo, mas não existe geralmente uma característica que esteja presente em todos os membros da família. O mesmo se sucede com a definição de “jogo”, porque não existe uma definição exata e sobre o termo, as várias que existem manifestam-se de modo semelhante a uma família. (Wittgenstein, 1958).

Já Huizinga (2003) apresenta a sua perspectiva, que deu as bases para os estudos sobre jogos de hoje em dia. Segundo Huizinga as características formais do “jogo” são definidas pelos seguintes elementos:

*“as características formais de um jogo, podemos dizer que é uma actividade livre, conscientemente exterior à vida “normal”, um aspecto “não sério” da vida, mas que, ao mesmo tempo, absorve intensa e completamente o jogador. É uma actividade que não está relacionada com qualquer interesse material, e da qual não advém lucro [...] a competição por qualquer coisa e a representação de qualquer coisa. Estas duas funções podem aglutinar-se de tal maneira que o jogo “representa” uma competição, ou que se*

*torna numa competição pela melhor representação de qualquer coisa.*” (Huizinga, 2003, p. 29).

Huizinga (2003) afirma ainda que o jogo apresenta cinco características fundamentais que o caracteriza como um dos pilares imprescindíveis da sociedade, que de seguida se apresentam:

- O jogo é livre, representa uma escolha de jogadores;
- O jogo não é a vida “real”, embora a prática do jogo possa ser encarada com seriedade;
- Existe uma distinção entre jogo e vida “comum”, ou seja, o jogo possui início e fim;
- O jogo possui regras próprias e configura-se nelas. O não cumprimento destas regras “estraga o jogo”;
- No jogo existe uma imprevisibilidade, uma incerteza, uma certa influência do acaso. Esses fatores podem provocar o envolvimento passional uma vez que geram uma certa tensão nos jogadores e, com isso, ajuda a estabelecer regras de limite dentro de uma atividade.

Roger Caillois dá continuidade à obra de Huizinga, com o seu livro *“Les Jeux et les hommes”* (1990), onde propõe que os jogos são atividades que têm uma relativa duração temporal, pois a ação dura enquanto estiver a gerar alegria e divertimento. Ao mesmo tempo defende que um jogo se destaca pelos limites que impõe à liberdade, devido à presença de regras:

*“Todo o jogo é um sistema de regras que definem o que é e o que não é do jogo, ou seja, o permitido e o proibido”* (Caillois, 1990, p.11).

O sistema de regras não pode de modo algum ser desrespeitado, pois isso acarreta consequências para o jogo e para o jogador, como por exemplo a destruição do jogo e da experiência do jogador (Caillois 1990):

*“As regras são inseparáveis do jogo assim que adquire aquilo a que eu chamaria existência institucional. A partir desse momento, fazem parte da sua natureza de cultura.”* (Caillois, 1990, p.47).

Em síntese, para Caillois (1990) o jogo pode ser visto resumidamente como uma atividade, para isso define o mesmo em seis características:

1. Livre: uma vez que, se o jogador for obrigado, o jogo perde de imediato o carácter de diversão;
2. Delimitada: circunscrita a limites de espaço e de tempo, rigorosamente e previamente estabelecidos;
3. Incerta: o seu desenrolar não pode ser determinado e é deixada à iniciativa ao jogador, uma certa liberdade na necessidade de inventar;
4. Improdutiva: porque não gera bens, nem riqueza nem elementos novos de espécie alguma;
5. Regulamentada: suspende as leis normais, passando a seguir de forma momentânea, uma legislação nova e é unicamente essa que vai contar;
6. Fictícia: acompanhada com uma consciência de uma outra realidade, ou de irreabilidade em relação à vida normal;

Como é notório, apesar dos diferentes pontos de vista e definições dos investigadores, grande parte concorda que as regras são vitais e essenciais para o funcionamento de um jogo, como nos indicam Ernest Adams e Joris Dormans:

*“A game is a type of play activity, conducted in the context of a pretended reality, in which participants try to achieve at least one arbitrary, nontrivial goal by acting in accordance to rules.”* (Adams & Dormans, 2012, p.1)

A conclusão inevitável é de que sem regras não existe jogo, como tal devemos aprofundar as mesmas no sentido de compreender de que são feitas, e é por isso que no próximo ponto analisaremos as mecânicas de jogo, que são regras de um jogo.

## **1.2. Mecânicas**

As mecânicas são regras, são o coração de um jogo, ou seja, aquilo de que o jogo é feito, e que vai delimitar a sua estrutura e aquilo que um jogador pode ou não fazer. Devido à sua complexidade, encontramos vários estudos que abordam e discutem várias teorias sobre o que são as mecânicas.

Não existe uma definição exata sobre o que podemos chamar e considerar mecânicas, visto que até os jogos mais simples possuem mecânicas bastante complexas (Schell, 2008). Outra razão pela qual não existe uma definição estrita é o facto de num nível do jogo, as mecânicas poderem aparecer de forma muito objetiva e clara, demarcadas pelas regras, e num outro nível poderem surgir de forma a causar mistério.

Elas também são o que nos obriga a interagir com o jogo e a forma como vamos reagir à medida que jogamos. Segundo Jesse Schell, a mente humana descodifica os jogos em modelos mentais que por sua vez se tornam mais fácil de manipular. De acordo com Schell, parte das mecânicas de um jogo envolve descrever a estrutura destes modelos mentais, visto que eles existem maioritariamente dentro da mente, o que torna difícil definir a maneira como elas funcionam (Schell, 2008).

As mecânicas despertam curiosidade à medida que o jogo é explorado e jogado. A quantidade de mecânicas introduzidas é o que vai definir a complexidade de interação entre o jogo e o jogador (Schell, 2008). Contudo, não se confunda complexidade das mecânicas com realismo ou profundidade do jogo.

Quando falamos em mecânicas e em regras, a maior parte dos *game designers* e investigadores prefere usar o termo “*game mechanics*” (mecânicas do jogo) em vez de “*game rules*” (regras do jogo), visto que as mecânicas são algo que não está à vista do jogador, ao contrário das regras. No caso de jogos de tabuleiro, até surgem na caixa, impressas num papel (Adams & Dormans, 2012). A discussão das mecânicas, leva à discussão inevitável do “*gameplay*” e “*círculo mágico*”.

### **1.3. O Círculo Mágico**

O círculo mágico é um lugar de sonhos e fantasia, onde a pessoa esquece os problemas e as adversidades do dia-a-dia onde tudo se transforma. O círculo mágico foi um termo que surgiu na obra de Johan Huizinga:

*“Todos os jogos se realizem dentro de um “território” previamente marcado, material ou idealmente, de forma deliberada ou por inevitabilidade. Tal como existe uma diferenciação formal entre o jogo e o ritual, também não é possível distinguir formalmente o “local consagrado” do recreio. A arena, a mesa de jogo, o círculo mágico, o templo, o palco, a tela, o court de ténis e o tribunal têm a forma e a função de um terreno de jogo, ou seja, incluem pontos interditos, são isolados, vedados, sacralizados, e no seu interior imperam regras especiais. Todos eles são mundos temporários dentro do mundo normal, dedicados ao desempenho de uma acção a parte.”* (Huizinga, 2003, p. 26).

O que Huizinga nos quer dizer é que este círculo é um recreio, onde o jogador pode jogar, com o espaço separando o que é jogo do que não é, e, no entanto, temporário pois o

indivíduo fica dentro do círculo apenas por um determinado período de tempo, tendo de voltar aos problemas e atributos do “mundo real” (Huizinga, 2003). Ao mesmo tempo que o jogador abandona o círculo mágico, ficam na memória as experiências que retirou e o significado das mesmas. A figura abaixo representa a perspectiva de Huizinga (Figura 1).

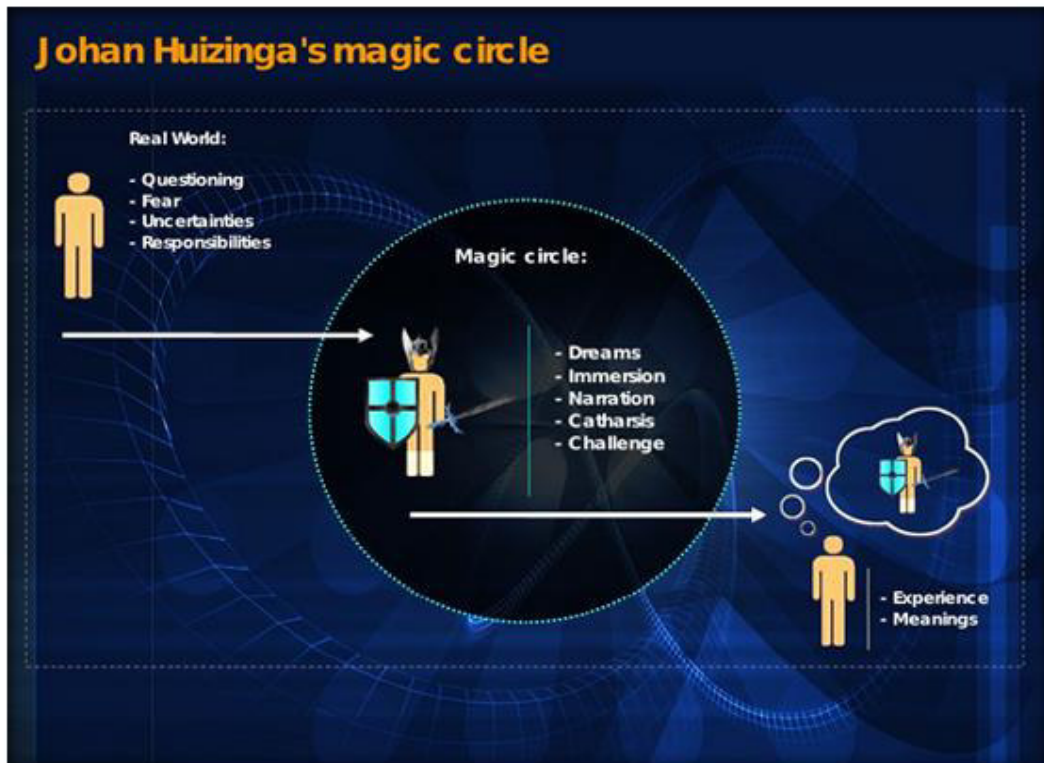


Figura 1: O Círculo Mágico de Johan Huizinga (Retirado de <http://gamingconceptz.blogspot.pt/2012/10/huizingas-magic-circle.html>)

De acordo com Huizinga, é evidente que os jogos decorrem dentro da nossa realidade com objetos físicos é também notório que eles decorrem dentro de uma “bolha” que os distingue dos aspetos da realidade. Esta bolha é o que chamamos de círculo mágico. O termo foi reforçado mais tarde por Katie Salen e Eric Zimmerman (2004), que baseados nos estudos de Huizinga, definem:

*“In a very basic sense, the magic circle of a game is where the game takes place. To play a game means entering into the magic circle, or perhaps creating one as the game begins. The magic circle of a game might have a physical component, like the board of a board game or the playing field of an athletic contest. But many games have no physical boundaries, arm wrestling, for example, doesn't require much in the way of special*

*spaces or material. The game simply begins when one or more players decide to play.”*  
(Salen & Zimmerman, 2004, p. 95).

É evidente que quando um jogo começa acontece algo de “mágico” (Salen & Zimmerman, 2004; Huizinga, 2003). É o caso do xadrez que requer elevados graus de concentração e um pensamento estratégico exigente, mexendo e avançando com as peças no tabuleiro, sempre de acordo com as regras do jogo de modo a que um dos jogadores complete o objetivo que é ganhar, capturando o rei adversário. A atenção do jogador está de tal maneira centrada no jogo e no objetivo final que pensa todos os seus movimentos e interações com o jogo. Com isto Salen & Zimmerman vão ao encontro da perspectiva de Huizinga. Dentro do círculo mágico, o jogador entra numa nova realidade como se fosse um mundo alheio ao real e temporários. O jogador retira significados e “fecha-se” dentro de uma “concha”, onde só existe ele e os objetos e comportamentos, onde só se rege pelas regras do jogo. Antes de começar o jogo, o que estamos a ver são objetos inanimados como um tabuleiro e respetivas peças. Assim que o jogo começa tudo muda, de repente os materiais representam algo específico, a peça que está no tabuleiro passa a sermos nós e esses objetos passam a ter grande importância, porque podem fazer a diferença entre ganhar ou perder (Salen & Zimmerman, 2004).

#### **1.4. Gameplay**

O *gameplay* em português significa jogabilidade. De uma maneira breve podemos dizer que o *gameplay* de um jogo é o conjunto de fases e tarefas que o jogador tem de executar de modo a atingir os objetivos e metas (Gomes, 2009). Enquanto o círculo mágico é alvo de muito debate e investigação, o *gameplay* não tem uma definição oficial propriamente dita, pois não existe concordância quanto às várias definições que foram apresentadas. No entanto, isso não impediu que vários autores tentassem encontrar uma definição. O que levou a que muitos autores apresentassem as suas definições e interpretações.

Ernest Adams e Andrew Rollins (2003) salientam a dificuldade em encontrar uma definição. Os dois autores afirmam que a grande parte dos *game designers* concordam que o *gameplay* é o núcleo do jogo, apesar de não existir uma definição que seja aceite de forma universal:

*“Any game designer should agree that gameplay is the core of the game. Given an ideal world, designers would probably claim that gameplay should be put above all other considerations.”* (Rollins & Adams, 2003, p. 199)

Partindo na afirmação de Sid Meier, que definiu *gameplay* como “*uma série de escolhas interessantes*”, Adams e Rollins (2003) conseguiram elaborar a sua própria definição formal de *gameplay*:

“*One or more causally linked series of challenges in a simulated environment.*” (Rollins & Adams, 2003, p. 201)

De uma maneira geral, esta definição não se afasta muito da original, proposta por Sid Meier. Adams e Rollins (2003) afirmam que a perspectiva de Meier é um excelente ponto de partida. Mas o que diferencia a definição dos dois autores da de Sid Meier é ser mais rigorosa e defender que os desafios se adequam ao tema e ao que o jogador está sujeito.

Craig A. Lindley no artigo “*The Gamelay Gestalt, Narrative, and Interactive Storytelling*” (2002) propõe a ideia de *gameplay* como o processo de formação de uma *gestalt* interativa:

“*Rather than dwelling upon this issue in an analytical way, this paper explores an alternative conception of gameplay as an interactive gestalt formation process*” (Lindley, 2002, p.204)

Lindley afirma ainda a importância das regras como elemento fundamental para se chegar a uma definição de *gameplay*. As regras definem aquilo que o jogador pode ou não fazer dentro do jogo, assim como as consequências de certas ações dentro do jogo (Lindley, 2002). Ao mesmo tempo o jogador não tem de aprender as regras todas para poder jogar um jogo, podendo limitar-se às necessárias para o seu estilo de jogo (Lindley, 2002). Para Lindley, o *gameplay* de um jogo são as atividades realizadas de acordo com um conjunto de regras que, de uma maneira direta ou indireta, contribuem para alcançar metas ou objetivos (Lindley, 2002).

Já Rollins & Morris (2003) vão de encontro à perspectiva de Sid Meier afirmando que o *gameplay* incentiva o jogador a empregar estratégias, de modo a progredir no jogo e a chegar a determinados patamares específicos, o que implica escolhas interessantes por parte do jogador. Para os dois autores um bom jogo não pode ser ganho sem estratégia:

“*Indeed, a well-designed game cannot be won without strategy. And strategy manifests itself as a series of interesting choices.*” (Rollins & Morris, 2003, p.62)

Para Feil & Scattergood (2005), o *gameplay* é o conjunto de elementos que faz com que um jogo seja divertido. De acordo com os dois autores o principal do *gameplay* é a diversão:

*“There are as many flavors of gameplay as there are games. When you’re creating your game, you’ll have to identify what your gameplay is and make it as fun as possible.”* (Feil & Scattergood, 2005, p.9)

Os dois autores também salientam a importância do desafio, de modo a criar um bom *gameplay*. O desafio cria barreiras de modo a que os jogadores tenham mais dificuldade em atingir um certo objetivo (Feil & Scattergood, 2005). Quanto mais desafio houver, mais complexo é o *gameplay* do jogo (Feil & Scattergood, 2005).

Ao tentar definir o que são as mecânicas de um jogo, Miguel Sicart (2008) afirma que o *gameplay* é definido pelas mecânicas. Ao mesmo tempo define a mecânica como sendo os métodos usados pelos intervenientes, sejam eles humanos ou não, de modo a interagir com o jogo:

*“In that sense, a mechanic is limited by the rules that apply to the gameworld (the general physics simulations, for instance, whose objects are suitable for providing some kind of cover), and, on occasion, to rules that apply exclusively to that particular mechanic - for example, some mechanics can only be invoked in certain environments or gameplay contexts.”* (Sicart, 2008)

Para Geoff Howland (1999), a experiência que o jogador retira do jogo é o mais importante para se conseguir definir *gameplay*. De acordo com Howland, a definição de *gameplay* está ligada às interações que o jogador tem com o jogo:

*“Gameplay can be defined as the meaningful interactions the player has with the game.”* (Howland, 1999)

Como é notório, cada autor tem a sua própria definição sobre aquilo que é o *gameplay*. Mas também existem semelhanças nítidas. Vannucchi e Prado (2009) discutiram o conceito de *gameplay* procurando as várias semelhanças e diferenças nas diferentes perspetivas de alguns dos autores acima citados, de modo a conseguir chegar a um conceito final sobre o tema. O *gameplay* passa por tudo um pouco das diferentes sugestões dos vários autores, salientando os vários pontos em comum (Vannucchi & Prado, 2009). Os dois autores definiram o *gameplay* como:

*“Então assumimos que o gameplay emerge das interações do jogador com o ambiente, a partir da manipulação das regras e mecânicas do jogo, pela criação de estratégias e*



*táticas que tornam interessante e divertida a experiência de jogar” (Vannucchi & Prado, 2009, p.138)*

De acordo com as várias perspectivas dos autores, existem pontos em comum que servem para definir *gameplay*. O *gameplay* é o coração de um jogo, o que permite a interação entre o jogador e o jogo assentado através de mecânicas que permitem a exploração e a imersão quando estamos a jogar.

## **1.5. Videojogos**

Os jogos de vídeo não têm uma definição concreta e universalmente aceite, apenas se pode dizer que se trata de jogos em que são projetadas imagens através de um dispositivo com as quais o jogador interage. Estas imagens são reproduzidas através de uma televisão ou monitor. Possui regras, recompensas, penalizações, mecânicas e acima de tudo interação e uso de uma interface. Neste caso, uma interface virtual que gere *feedback* visual.

Os videojogos marcam também a transição daquilo que se podia fazer no papel ou no tabuleiro, sendo agora possível jogar através de um ecrã de televisão ou computador, tornando a atividade de jogar uma experiência mais interativa através da relação homem-máquina.

A competição, tal como nos jogos tradicionais, está presente, quer o jogador esteja a jogar contra outra pessoa ou contra o computador. Para jogar um videojogo é necessária uma plataforma, como telemóveis, consolas e máquinas de arcade. Cada plataforma possui um mecanismo de manipulação do jogo o qual é conhecido por comando. O comando é a ponte que liga o jogador ao jogo, pois é através dele que é possível jogar e controlar um personagem ou objeto.

O primeiro videojogo apareceu nos anos de 1950 através da criação de jogos simples, simulações e inteligência artificial, sendo consequência do interesse pela pesquisa nas ciências da computação (Snead, 2014). Contudo, só viriam a atingir a popularidade nas décadas de 70 e 80 quando foram introduzidos ao público em geral. Os jogos de âmbito eletrónico surgiram da necessidade de inovar, descobrir e da curiosidade despertada pela vontade de artistas, designers e empreendedores com o grande objetivo de encontrar um grande *“entertainment”* que desafiasse e cativasse milhões de pessoas no mundo inteiro (Snead, 2014).

*“I love video games, because I have the same experience that I have when I watch a movie that I love or I read a book that captures my imagination, but I’m an active participant instead of a simple observer.” (Weaton in Snead, 2014)*

O debate sobre quem começou a era dos videojogos divide muitos estudiosos, adeptos e apaixonados sobre esta matéria, mas quase toda a gente concorda que os grandes pioneiros foram Nolan Bushnell, fundador da empresa ATARI que massificou os jogos, Ralph Bear, criador da primeira consola com um jogo incluído chamado PONG, e, por último, o criador na Nintendo, Shigeru Miyamoto. No entanto, foi Steve Russel que lançou as bases para o início da era dos videojogos quando, nos anos 1960, apresentou ao mundo o primeiro jogo em que era possível jogar numa plataforma com dispositivo visual, o Spacewar, jogado num PDP-1 (considerado o primeiro computador com projetor visual) (Snead, 2014).

Após o surgimento das primeiras consolas, surgiu a necessidade de inovar e tornar a experiência de jogo mais interativa e realista. Os jogadores no final da década de 80 e inícios da década de 90 procuravam desafios mais elaborados e maior liberdade na jogabilidade. Já não os cativava apenas mover o cursor para trás e para frente ou para os lados. Era necessário inovar, surpreender e responder às necessidades dos jogadores e é neste momento da história dos videojogos que se inicia o “boom” do mercado das consolas, onde cada empresa tentava responder às exigências dos jogadores e ao mesmo tempo davam o contributo para a evolução dos videojogos.

Em 1971 é lançada a primeira máquina de jogos a moedas e foi a partir daqui que começou a corrida. Como já foi falado anteriormente, empresas como a Atari obtiveram grande sucesso e carinho dos consumidores ao lançarem consolas onde era possível ligar à televisão e jogar.

O ano de 1986 é decisivo para a evolução dos videojogos, quando a Nintendo anuncia e lança no mercado a NES (*Nintendo Entertainment System*), onde apresentou gráficos surpreendentes e jogos muito divertidos e complexos. Um desses jogos acabaria por ser o personagem mais conhecido e amado no mundo dos jogos, Mário, o humilde canalizador e personagem principal do videojogo Super Mário Bros (1986). Dois anos depois a *Sega* lança a *Sega Mega Drive* para concorrer com a NES. É também na década de 80 que começa a revolução das consolas portáteis, no momento em que a *Nintendo* lança o *Game Boy*, em 1989. Esta permitia levar um jogo para qualquer lado e jogá-lo em qualquer altura (Snead 2014). Ao longo da década de 90 surgiram mais consolas, como a *Super Nintendo* (SNES), a *Nintendo 64*, com a utilização dos cartuchos, a *Playstation* da *Sony*, que inovou ao utilizar o CD como contentor de jogos (um conceito completamente novo na altura). Cada uma apresentava novos jogos que por sua vez tinham gráficos melhores, histórias cativantes e cada vez melhor

jogabilidade, principalmente devido ao surgimento do 3D, que seria o grande passo em frente na evolução dos jogos.

Mais tarde, o início do novo milénio iria marcar mais um grande passo na evolução dos videojogos, quando a *Microsoft* entra no mercado e surge a consola *Xbox* (2001) e mais tarde a *Xbox 360* (2006), assim como a *Playstation 2* (2000) e *Playstation 3* (2007) no caso da *Sony*, e, por fim, a *Nintendo Game Cube* (2001). O PC (Computador Pessoal) também acompanhou a evolução das consolas, devido ao desenvolvimento do 3D. Para que fosse possível jogar no computador, foi necessário criar *hardware* e *software* em constante melhoramento de modo a poder ajudar a *renderização* dos jogos.

Hoje em dia existem vários tipos de videojogos para os vários gostos e preferências dos jogadores, muito devido ao forte e notório crescimento e desenvolvimento dos videojogos nas últimas décadas. É inegável que os videojogos são parte integrante da cultura, sociedade e quotidiano. Notório também pelas plataformas para jogar que já não se limitam às consolas ou computador, mas estão em todo lado por meio de *tablets* e *smartphones*.

## **1.6. Role-Playing Games**

Os *Role-Playing Games* (RPG), como o próprio nome diz, são jogos de interpretação de papéis, nos quais os jogadores interpretam o papel de um personagem e criam uma narrativa de forma colaborativa. Os RPG são conhecidos por serem jogos de tabuleiro, sejam eles virtuais ou *online*. Historicamente, o primeiro RPG foi lançado em 1974, "*Dungeons and Dragons*", criado por Dave Arneson e Gary Gygax. Embora seja alvo de muito debate, é indiscutível que este jogo foi pioneiro no moldar do género RPG tal como o conhecemos hoje em dia, mas também na popularização do mesmo.

Nos RPG o jogo progride de acordo com um sistema de regras estabelecido que os jogadores têm de seguir, e conseqüentemente a escolha dos jogadores vai determinar a progressão do jogo e o sentido que este vai tomar. O jogador é obrigado a seguir a linha da narrativa criada, no entanto com o desenrolar do jogo esta vai-se alterando de acordo com as ações dos jogadores. Os jogadores assumem papéis de feiticeiros, guerreiros, sacerdotes, elfos ou ladrões. Podem entrar em *dungeons* (masmorras), e aí explorar e procurar tesouros, mas onde estão à espreita vários perigos como dragões, *trolls* ou ogres, que são os guardiões do tesouro. Um jogador assume o papel de *Dungeon Master*, mais tarde definido como *Game*

*Master* (GM), que prepara o mundo fantasioso do jogo e tem o papel de controlar as personagens não jogáveis e prestar assistência aos jogadores (Novak, 2012).

*“The term Game Master (GM), which originated from paper-and-pencil role-playing games, is currently used in online multiplayer games to refer to those who play an important role in supporting players online.”* (Novak, 2012, p.75)

O GM também narra o que cada personagem faz. Como por exemplo, quando um grupo de jogadores decide avançar para uma *dungeon*, o GM narra o que acontece e o resultado dessa ação.

Os RPG são por norma cooperativos e sociais, mas não deixam de ser competitivos. Assim como os jogos de aventura, os RPG têm uma forte linha de história (Novak, 2012), mas também personagens que evoluem com a progressão e direção que o jogo toma. Os RPG têm como consequência a criação de uma forte ligação emocional entre o jogador e a personagem que se encarna, visto que ganhar depende do grau de evolução e do desenvolvimento da mesma (Novak, 2012). As personagens nos jogos RPG são por norma heróis, devido ao facto de embarcarem nas chamadas *heroic quests* (demandas heróicas ou épicas) de acordo com as regras e a *storyline* do jogo, completando *quests* na forma de atividades, objetivos, completar tarefas, ultrapassar obstáculos, matar monstros, o que permite que a personagem progrida e evolua, melhorando as suas capacidades e habilidades (Salen & Zimmerman, 2004; Novak, 2012).

O papel dos RPG na história dos videojogos é incontornável, não só pelo novo modelo de jogo que permitia aos jogadores sentirem-se heróis, mas também por ter ajudado a abrir caminho para outros tipos de jogos. Quando os RPG passaram para o computador e para o mundo virtual, novas portas foram abertas para o surgimento do *Multi-User Dungeon* (MUD) e mais tarde os *Massive Multiplayer Online Role-Playing Games* (MMORPG).

## Capítulo 2: Jogos *Online*

### 2.1. Jogos *Online*

Como o nome referencia, os jogos *online* são videojogos que para serem jogados obrigatoriamente precisam de ligação à Internet ou a qualquer outro tipo de rede, que permita ligar-se em tempo real a outros jogadores, que não precisam de ser encontrar no mesmo local. Hoje em dia temos vários tipos de jogos com recurso *online*, desde os mundos virtuais como os *Multi User Dungeon* (MUD) e os MMORPG até aos *browser games* que encontramos nas redes sociais.

A década de 90 assistiu ao despertar de interesse e fascínio pela Internet por parte dos jogadores, e com isto começaram a surgir os jogos *multiplayer* para o PC que rapidamente iam ganhando popularidade entre a comunidade dos videojogos. Aliado ao desenvolvimento de *hardware* e aceleração gráfica capaz de suportar 3D em tempo real, permitiu-se o surgimento de jogos *online* como o *Ultima Online*, *Counter Strike* e *Everquest* (Seay, Jerome, Lee, & Kraut, 2004)

Os primeiros jogos *online* começaram a ser jogados no final da década de 80, através de ligações entre computadores utilizando a ligação via telefone. Este sistema era conhecido por ligação direta. Contudo, só dava para jogar com um jogador de cada vez. No início da década de 90 surgiram outras maneiras de jogar *online*, desta vez através das chamadas *Bulletin Board Systems* (BBS), que recorria tal como o seu antecessor à rede telefónica, com a diferença de que era necessário um pequeno dispositivo eletrónico chamado *modem* (Rheingold, 1996).

As BBS são consideradas como as grandes precursoras da Internet e de todos os aspetos modernos que conhecemos dela. Jogar com recurso a BBS tornou-se extremamente popular na altura, apesar das limitações, pois só permitia com uma pessoa de cada vez. No entanto permitia que se criassem comunidades *online*, salas de *chat* e escolher com quem queríamos jogar, basicamente um grande número de interações entre utilizadores. Um dos jogos mais populares com recurso às BBS foi o *Doom* (id Software, 1993).

Quando a internet se populariza em 1995, tornou-se possível aos jogadores ter acesso a vantagens muito mais atraentes a nível de ligação e conexão. Os jogadores podiam jogar e conectar com qualquer pessoa no mundo pelo tempo que quisessem, o que oferecia uma grande liberdade de escolhas. Mas o que viria a revolucionar por completo os jogos *online* seria o surgimento da internet de banda larga no final dos anos 90. De repente o grande público tinha

acesso a conexões de alta velocidade, o que permitiu a criação de jogos *online* mais complexos e elaborados como os *First Person Shooters* (FPS), jogos como o *Counter Strike* (Valve, 2000) onde os jogadores podiam optar por duas equipas, que jogavam uns contra os outros num servidor local ou através de vários servidores que a Valve disponibilizava. Também era possível jogar através do sistema de rede local, mas era necessário que os jogadores estivessem todos no mesmo local para aceder.

De repente os jogadores tinham acesso a servidores que albergavam centenas senão milhares de outros jogadores. Em consequência disso surgiram os chamados mundos virtuais. Era possível agora suportar milhares de jogadores num único sítio, todos desempenhando tarefas colaborativas (Seay, Jerome, Lee, & Kraut, 2004), os jogadores poderiam agora desafiar-se uns aos outros, desempenhar tarefas (Seay, Jerome, Lee, & Kraut, 2004), e com isto surgiam os MUD e os MMORPG.

## **2.2. Multi-User Dungeon**

Os *Multi-User Dungeon* (MUD) são jogos RPG com capacidade para albergar um número limitado ou ilimitado de jogadores, dependendo da ligação dentro de um mundo virtual. Tanto pode ser jogado através de BBS ou de servidores da Internet. A principal inspiração para o desenvolvimento deste tipo de jogos foram o RPG *Dungeons and Dragons* e o *Colossal Cave Adventure*. Neste último jogo, os jogadores, tal como nos RPG, assumem uma personagem e interpretam esse papel. Estes podem optar por uma raça e classe, como por exemplo um *necromancer*. Cada classe e raça têm os seus atributos e habilidades específicas. Os jogadores seguem as instruções que descrevem salas, objetos, criaturas controladas por computador ou de outras personagens jogáveis ou não.

Os MUD tradicionais descrevem um mundo fantasioso, povoado por criaturas fantásticas como elfos, *orcs*, dragões, gnomos, duendes e outros seres mitológicos do imaginário do homem. Estas personagens chamam-se *Non Playable Characters* (NPC). Já os jogadores assumem o papel de feiticeiros ou guerreiros, cujo objetivo é matar monstros, embarcar em aventuras, cumprir missões, explorar o mundo do MUD e recolher tesouros ao qual o jogador pode tentar sozinho ou através de colaboração com outros jogadores.

O primeiro MUD data de 1978 e foi criado por Roy Trubshaw em linguagem MACRO-10 que ficou com o nome de M.U.D (*Multi User Dungeon*). Este é também o primeiro mundo virtual a ganhar vida tendo como inspiração o jogo *Zork*. Este jogo MUD consistia em interagir com

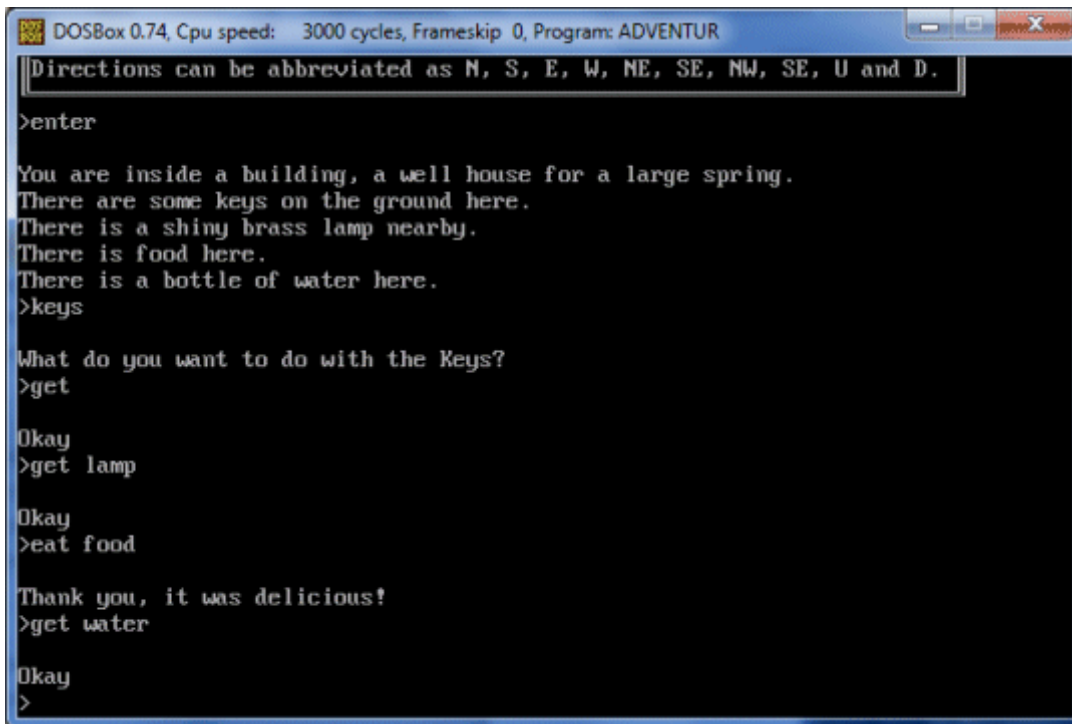


Figura 2: Exemplo de um text-based MUD (Retirado de <https://www.technologyuk.net/computer-gaming/gaming-gaming/gaming-landmarks/mud.shtml>)

outros jogadores e objetos através do método conhecido como *Text-base* (à base de texto). Também permitia aos intervenientes moverem-se de local em local e conversarem através de ligações interconectadas (Bartle, 2003a). Para Ricard Bartle este primeiro mundo virtual não é um MUD propriamente dito. Trubshaw reformulou o jogo e introduziu mecânicas e atributos que hoje associamos aos MUD atuais como livre interação entre jogadores, comandos, locais e objetos criando o espírito de aventura e exploração. Como o jogo era jogado à base de texto os jogadores apenas poderiam imaginar como seria o mundo virtual ao ler o que lhes estava a ser descrito, criando a sensação que estava a ser contada uma história através da interação (Bartle, 2003a).

Mais tarde surgiram os *Graphic MUD* (MUD Gráfico). Ao contrário dos *text-based* MUD, estes usam conteúdo gráfico para representar o mundo virtual e todos os seus aspetos, desde objetos, NPC e outros jogadores (Bartle, 2003b). Estes MUD permitiram que o mundo da fantasia que os jogadores imaginavam fosse transformado em matéria audiovisual através do computador. Finalmente os jogadores podiam ver o aspeto de uma masmorra e do seu conteúdo, os NPC que as guardam ou a aparência do seu avatar e de outros avatares dos participantes. Ao mesmo tempo podiam assistir à progressão do jogo através do conteúdo

gráfico, representado por um avatar no qual o jogador pode escolher habilidades específicas e personalizar a gosto, ou pode escolher entre os já criados.

O primeiro jogo MUD gráfico conhecido foi o *Habitat* (1987), criado por Chip Morningstar e Randy Farmer sendo depois distribuído para a Lucasfilms (Castronova, 2005), em que apresentava um mundo virtual em 2D que permitia aos jogadores interagirem uns com os outros através de avatares, explorar uma determinada região do jogo ou alcançar objetivos, sendo que os vários aspetos do jogo estavam representados através de gráficos e texto (Recuero, 2000), respeitando regras de comportamento e de saber estar sobre as quais poderiam ser punidos se as desrespeitassem.



Figura 3: Exemplo de um graphic MUD (Retirado de <https://crawl.develz.org/tavern/viewtopic.php?f=17&t=3684&start=50>)

Os MUD combinados com o advento dos RPG eletrônicos acabariam por inspirar a criação de mais um género de jogo *online*, capaz de albergar o que chamamos de hoje em dia autêntica comunidade de jogadores num mundo fantástico e de aventuras épicas, os *Massive Multiplayer Online Role-Playing Games*.



### 2.3. Massive Multiplayer Online Role-Playing Games

Nos MMORPG o mundo que nos é apresentado é muito mais diversificado que nos MUD. Este género de videojogo apresenta-nos um mundo de realidade virtual, o que por si já gera um elevado grau de imersão, centrando-se muito na interação entre jogadores e em conteúdos criados e editados pelos próprios jogadores (Rice, 2006; Oliveira, 2015). Os jogadores têm à sua disposição economias *online*, trocas comerciais, atividades ou jogos casuais e um avatar, para o qual o jogador pode escolher uma raça, classe e personalizar a gosto (Oliveira, 2015).

Estas características estão presentes em praticamente todos os MMORPG, no entanto a jogabilidade centra-se em desenvolver uma ou mais personagens e as suas respetivas habilidades. O desenvolvimento e como este decorre depende sempre da vertente que o jogador quer seguir dentro do MMO, seja PVE (*Player vs Environment*) ou PVP (*Player vs Player*) mas o princípio é o mesmo, gira em volta do combate. São colocados à disposição dos jogadores elementos que os ajudam nesse desenvolvimento: *quests* (demandas), *dungeons* (masmorras), eventos PVP, como por exemplo conflitos entre guildas (conflitos comunitários) (Rice, 2006; Van Eck, 2010). Mas também é importante referir que o jogador pode optar por uma profissão que o seu avatar vai escolher. As profissões geralmente são escolhidas de acordo com o objetivo do *role* que o jogador quer desempenhar dentro do jogo. Estas profissões ou *crafting* (artesanato) dão a habilidade de misturar objetos presentes no ambiente do jogo e melhorar, ou até mesmo criar, um item ou artefacto novo a partir de vários. Também, a exploração das diferentes regiões, ambientes cenários do jogo e comercializar ou colecionar diferentes itens (Rice, 2006; Van Eck, 2010; Oliveira, 2015).

Os MMORPG investem imenso no conteúdo narrativo e em atividades que os jogadores podem participar (Oliveira, 2015). Mas não passa só por conteúdo e história, passa também pela socialização. Os MMORPG são jogos que exigem relações sociais entre jogadores de modo a percorrer todo o conteúdo, sem esquecer a jogabilidade que é um componente indispensável para manter os jogadores dentro do jogo e interessados durante semanas, meses ou até anos, como acontece no *World of Warcraft* (Oliveira, 2015).



Figura 4: Personagens, raças e diferentes classes fazendo uma dungeon (masmorra) (Imagem do Autor)

A grande maioria dos MMORPG estrutura o seu modelo evolutivo de personagens através de sistemas de níveis, ou seja, à medida que o jogador vai cumprindo objetivos e conquistas vai ganhando pontos de experiência. Quando atinge um certo número sobe para o próximo nível e é recompensado com atributos novos, desbloqueia habilidades novas e melhora as atuais (Van Eck, 2010; Oliveira, 2015). Quanto mais elevado for o nível da personagem, mais poderosa, competente e viável se torna quando chega a hora de desempenhar funções no jogo (Van Eck, 2010; Oliveira, 2015). O progresso vai ficando cada vez mais difícil à medida que o jogador vai subindo de nível, aumentando o grau de dificuldade e exigência. O que por um lado obriga os jogadores a empenharem-se mais para alcançar objetivos.

Outros MMORPG optam por um modelo evolutivo de personagens através de sistemas de habilidades. Ou seja, para além do sistema de níveis, que é uma característica comum em todos os MMORPG, o jogador pode optar por uma profissão em que se quer especializar, por exemplo cozinhar ou costurar. Quanto mais vezes o jogador utilizar com sucesso a sua profissão, mais a personagem evolui e permite desbloquear itens novos que pode criar e consequentemente evoluir mais (Van Eck, 2010; Oliveira, 2015). No entanto é importante referir que ambos os sistemas de evolutivos possuem um nível máximo que o jogador não pode ultrapassar.

Os MMORPG, por serem jogos que requerem introdução contínua de novo conteúdo, não têm fim, passam-se em tempo real num mundo virtual. Enquanto os servidores estiverem em funcionamento e os jogadores se mantiverem interessados e habitados dentro do MMORPG este nunca terá fim, obrigando à sua constante evolução, com a inclusão de ainda mais conteúdo (Van Eck, 2010; Oliveira, 2015).

Como vamos dizendo, os MMORPG não são apenas jogos, eles permitem-nos conhecer, relacionar e interagir com pessoas novas, explorar novos mundos fantasiosos, com as suas próprias regras, leis, restrições, políticas e economia (Oliveira, 2015). Oferecem e possibilitam a quem os joga uma fuga da vida quotidiana, podendo embarcar em aventuras épicas e gloriosas dentro do jogo em tempos e espaços diferentes, ser heróis temidos ou admirados, desempenhar papéis importantes no desenvolvimento desta sociedade complexa, conhecer pessoas de vários cantos do globo, resolver problemas ou mistérios, gerir negócios e acima de tudo criar laços sólidos de amizade que por vezes se arrastam para o mundo real.

## Capítulo 3: Organização social de Redes Humanas

As organizações e comunidades em mundos virtuais, como as guildas, seguem uma linha de organização próxima das redes humanas no mundo real. Com hierarquias, líderes e distribuição de tarefas entre os membros que a compõem. Com este capítulo, serão investigadas as organizações do mundo real e as semelhanças com os mundos virtuais.

### 3.1. Organizações Sociais

A nossa sociedade, para funcionar de modo ordeiro tal como a conhecemos, necessita de organizações sociais quer sejam estatais ou de outro âmbito, dotadas de regras e normas que conduzam as pessoas que nela participam a conhecer os modos operacionais das mesmas.

Para Maximiano (2000) uma organização define-se como *“grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos ou finalidades”* (Maximiano, p.92, 2000). Ou seja, uma organização funciona como um coletivo que pretende atingir um determinado objetivo, para isso é necessário o esforço de todos.

Já Srour (1998) vai um pouco mais além e acrescenta alguns elementos, referindo a característica dinâmica da organização:

*“As organizações são sistemas abertos e campos de forças: competem para absorver mais energia ou valor do ambiente externo; processam insumos e geram produtos; administram pressões e apoios; dependem da credibilidade pública que vão construindo. Mas também se inscrevem num espaço hostil e belicioso, cujo carácter é político: convivem de maneira permanente com outras tantas colectividades, cujos interesses são díspares. Por isso é que o ambiente externo que exige delas enorme capacidade de adaptação e grande flexibilidade”* (Srour, p.125, 1998)

Partindo destas definições, uma organização pode entender-se como algo que pretende ramificar e organizar todo um sistema, seja ele uma empresa, evento ou qualquer outro tipo de matéria que requirite organização. As organizações estão normalmente reguladas e organizadas através de uma hierarquia na qual são tomadas decisões para alcançar um determinado número de objetivos a que se comprometem. Ao mesmo tempo não é estática mas sim em constante adaptação às necessidades dos vários indivíduos sendo desta forma algo dinâmico. Dentro das organizações existem as organizações sociais que têm um peso significativo no nosso dia-a-dia. Que são as instituições de ensino, política, religião, lazer, familiares e económicas, cada uma

criada especificamente para preencher as mais diversas necessidades dos indivíduos que compõem a sociedade. Estas instituições podem também funcionar como “controladores” sociais.

Interiorizados os elementos que compõem as organizações segue-se a explicação do que é uma organização e como está organizada. As organizações ou instituições sociais são segundo Raymond Firth (1971) a ordenação sistemática de relações sociais através de escolhas e decisões, ou seja, todo e qualquer mecanismo de ordem social que governa ou regula o comportamento de um certo número de indivíduos dentro de uma comunidade.

*“A organização pressupõe também elementos de representação e responsabilidade. Em muitas esferas, a fim de que os propósitos de um grupo possam ser realizados, deve haver representação dos seus interesses pelos membros individuais. As decisões assentadas como decisões grupais devem ser, de fato, decisões individuais.”* (Firth, 1971, p.43).

É nas instituições sociais que os indivíduos fazem as suas escolhas respeitando sempre as normas a que estão sujeitos para que impere o bom funcionamento e relacionamento social (Ribeiro, n.d). Ou seja, são estabelecidas por padrões baseados na governação através de regras. Podemos ainda definir as organizações sociais como sistemas organizacionais que tem como função satisfazer as necessidades sociais básicas de uma forma ordeira aos vários indivíduos que compõem a sociedade (Ayodele, n.d).

As organizações sociais regem-se por relações de poder estabelecidas pelos indivíduos que fazem parte dela, não só nas organizações ou grupos sociais mas na nossa sociedade também. Estas relações de poder já existem há muitos anos e fazem parte da nossa própria organização enquanto sociedade. Exemplo disso é a escola. Tal como a sociedade esta organização rege-se por hierarquias e critérios que a legitima (Guiraud, 2008). Por exemplo. o diretor de uma escola tem o poder para convocar os professores para uma reunião e de aplicar castigos a alunos mal comportados ou problemáticos que violem as regras da escola, assim como a autoridade do professor dentro da sala de aula com os seus alunos. Mas como é notório estes poderes apenas têm efeito dentro da organização (escola) e não fora dela, ou seja dentro do horário de trabalho ou funcionamento.

Em suma, as organizações ou instituições sociais não fogem àquilo que define uma organização, as relações de poder nelas existentes, os objetivos e acima de tudo a hierarquia e a liderança das mesmas.

### **3.2. Hierarquia**

Ao interiorizar o que são as organizações sociais e como estão organizadas é necessário expor um dos elementos que a compõe, a hierarquia.

Como foi dito anteriormente, quer a sociedade quer as instituições sociais ou privadas estão estruturadas em hierarquias. A hierarquia é uma forma de organização de vários elementos de um sistema e cada um é subordinado pelo indivíduo que está imediatamente acima dele, à exceção do primeiro grau que detém o controlo da organização (Nunes, 2015). A hierarquia é aplicada às nossas organizações, pois definem a cadeia de comando e a atribuição de responsabilidades que vão desde os gestores aos colaboradores comuns sem funções de gestão passando claro pelos vários níveis da estrutura organizacional (Nunes, 2015).

A hierarquia define então as relações de autoridade formal entre superiores e os seus subordinados que estabelecem a estrutura organizacional seja qual for o tipo de organização (Nunes, 2015). A hierarquia organizacional é representada graficamente através de organogramas (ver Figura 5) que permitem visualizar os diversos órgãos que compõem a estrutura, hierarquia, comunicações, interdependências entre as várias partes, divisão do trabalho e os departamentos responsáveis por cada função dentro da organização (Nunes, 2016).

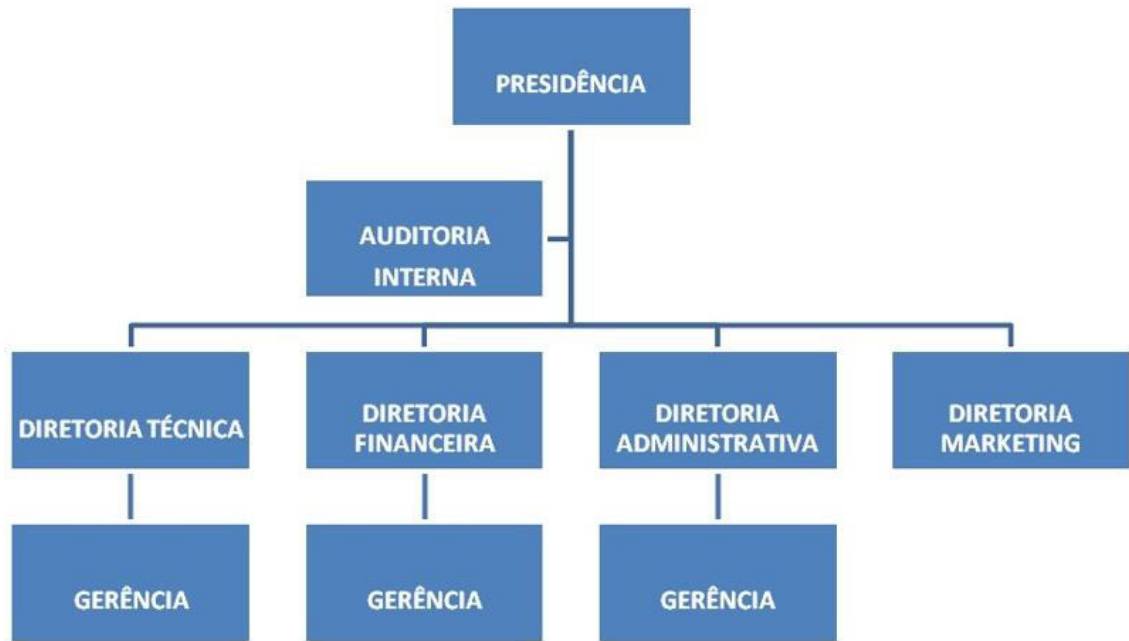


Figura 5: Exemplo de um organograma empresarial (Retirado de <http://organograma.net/modelos-de-organograma/organogramas>)

A hierarquia empresarial está dividida em três áreas de gestão (Bezerra, 2014). A primeira área é a estratégica, composta pelos mais altos cargos da empresa, presidentes, diretores e gestores que estão encarregados de liderar, e dirigir os destinos e políticas da empresa (Bezerra, 2014). A segunda é a área tática, que está ao encargo dos gerentes e chefes de seções, são responsáveis pelo que se faz no dia-a-dia da empresa e por motivar cada sector que está à sua responsabilidade (Bezerra, 2014). Por fim a área operacional, à responsabilidade dos chefes de equipa e supervisores, que se encarregam da produtividade da empresa (Bezerra, 2014). Estas três áreas de gestão, responsabilidade e ocupação são o que define a hierarquia empresarial.

Um outro grande exemplo é a hierarquia militar. Este sistema funciona a base de *ranks* (graus) ou escalas hierárquicas organizadas poder sobre o outro no que toca a organização e tomada de decisões. Usando a hierarquia militar portuguesa como exemplo, os graus estão divididos em três categorias, Oficiais, Sargentos e Praças e respetivas subcategorias organizadas por ordem decrescente de postos (Diário da República, 2015). A hierarquia militar tem como objetivo estabelecer relações de autoridade e subordinação no seio militar que é determinada pelos postos, patentes, graus que vão desde o posto mais antigo ao recruta em formação (Diário

da República, 2015). Este sistema militar foi usado ao longo da história bélica do homem, pois permitia organização, cooperação e coordenação nas operações militares (Diário da República, 2015).



### **3.3. Liderança**

*“Leadership is the art of getting someone else to do something you want done because he wants to do it.” Dwight D. Eisenhower*

Ao longo da nossa história, podendo mesmo dizer desde os primórdios da existência da própria humanidade, sempre existiram líderes e chefes. Dentro de um grupo de homens sempre se destacou um ou outro indivíduo com capacidade de persuasão, presença, atitude exemplar, carismático e com espírito de iniciativa, os quais ganhavam a confiança da sua tribo e seriam os seus líderes.

O conceito de liderança pode significar conceitos distintos para as várias pessoas e países do mundo, ao mesmo tempo e para as mais diversas situações. Devido a isso o conceito de liderança foi definido de várias maneiras. Helmrich (2015) afirmou que as pessoas pensam que liderar significa guiar para atingir um objetivo ou completar uma determinada tarefa, outras pensam que é motivar um indivíduo a trazer ao de cima o melhor de si. Já McWhinney (1997) define liderança como algo que tem como intuito trazer mudanças a uma organização ou a um sistema social que tem como objetivo melhorar a vida das pessoas.

Day & Antonakis (2012) definiram liderança como um processo de influência que dará mais tarde resultados entre o líder e os seguidores. Este processo de influência é caracterizado através das relações, comportamentos e atitudes do líder para com os seus seguidores e de como estes reagem para com este processo.

Tendo em conta estas definições, um líder é muito diferente de ser um chefe refletindo-se sobretudo nas atitudes dos dois casos.

Um chefe é um pessoa que acredita ter sempre razão, é temido em vez de se respeitado, pois baseia-se no autoritarismo e na imposição de ordens (Matta, 2013). Os colaboradores não se sentem seguros em apresentar sugestões, dúvidas, soluções e até requerer conselhos para solucionar crises, o que leva à desmotivação, visto que o chefe exige sempre dos funcionários um trabalho exemplar e de excelência e quando isso não acontece, não tem problemas em apontar erros (Matta, 2013). Para o chefe, os colaboradores têm de seguir sempre as suas ordens e realizar as tarefas à sua maneira, muitas vezes sem pensar no bem comum (Matta, 2013).

Um líder pelo contrário é respeitado pelos seus colaboradores e procura sempre atingir os objetivos, sempre de encontro com o bem comum da organização. Um líder vê os seus colaboradores como uma equipa, onde as responsabilidades são divididas, descentralizando o

poder de si, as pessoas sentem-se seguras em comunicar problemas, soluções ou dúvidas, pois este aconselha e eleva a motivação da sua equipa, de modo a que se solucione o problema e o trabalho avance (Matta, 2013). Quando as coisas não estão a correr bem as responsabilidades são divididas entre a equipa assim como a glória dos sucessos que são igualmente repartidos entre todos os envolvidos (Matta, 2013).

Bernard M. Bass apresenta nas suas pesquisas dois estilos de liderança, *transformational* e *transactional*. A liderança transformacional segundo Bass (1998) está dividida em quatro partes:

- A primeira é a *charismatic leadership*. Este primeiro ponto apresenta as qualidades, comportamentos e posturas que um líder inserido nesta esfera deve ter e de como vai influenciar quem o segue. Consiste em serem modelos ou exemplos a seguir pelos seus subordinados, criar admiração o que faz com que os seguidores se identifiquem com o seu líder e a sua persistência e determinação (Bass, 1998).
- A segunda é *Inspirational Motivation* (IS). Neste ponto os líderes comportam-se de uma maneira que motiva e inspira os seus seguidores quando um significado e desafio a um determinado trabalho que tem de ser feito fomentado o espírito de sacrifício, equipa, otimismo e entusiasmo, o que promove uma visão positiva do seu futuro. Em troca os seguidores retribuem com dedicação e motivação para cumprir os objetivos o que também faz com que tragam ao de cima o melhor das suas capacidades que até por vezes eles próprios desconheciam (Bass, 1998).
- A terceira é *Intellectual Stimulation*. Este ponto centra-se em o líder estimular os seus seguidores a serem mais criativos e inovadores através do questionamento de suposições, reformular problemas e criar novos meios para solucionar velhas adversidades (Bass, 1998). O líder identifica e corrige erros, chama a atenção para problemas e resolve conflitos através da busca de soluções justas (Bass, 1998).
- Quarto e último ponto é *Individualized Consideration*. O líder atua como um “*coach*” ou mentor adaptando-se às necessidades individuais de cada um dos seus seguidores, que é crescer e alcançar objetivos. Os seguidores e respetivos colegas desenvolvem as suas capacidades até ao mais alto nível e potencial. O líder consegue este entusiasmo decretando tarefas ao mesmo tempo que exige respeito (Bass, 1998).

Por último temos a *transformational leadership*. Este tipo de liderança é caracterizado por usar a recompensa e disciplina de acordo com a sua produtividade e *performance*. Esta proposta de liderança está dividida em três partes:

- A primeira é a *Contingent Reward*. Este meio continua a ser bastante eficaz até mesmo nos dias de hoje, a recompensa é usada pelo líder aos seus seguidores de acordo com a sua prestação. Isto cria motivação, o que leva a que os mesmos desenvolvam altos níveis de prestação e satisfação para com o seu líder, que se achar o trabalho bem feito dará a devida recompensa (Bass, 1998).
- A segunda é *Management-by-Exception*. É considerada como a característica menos eficaz deste modelo de liderança. O líder monitoriza os erros no trabalho dos seus seguidores. Ao mesmo tempo, está atento a desvios dos princípios, desrespeito pelas regras que introduz e toma uma atitude corretiva se assim for necessário. Isto implica uma atitude paciente por parte do líder que espera que surjam os erros ou que se quebrem as regras para assim poder tomar uma atitude (Bass, 1998).
- A terceira e última característica é a *Laissez-Faire Leadership*. Trata-se de evitar o uso da liderança ou da ausência da mesma. Segundo Bass (1998) esta característica foi considerada como completamente ineficaz para o bom funcionamento de qualquer instância, pois a ausência de liderança implica que não se tomem decisões importantes e ações sejam atrasadas ou não aplicadas de todo, o não uso da autoridade do líder. Em poucas palavras as responsabilidades do líder e do seu poder de liderança são ignoradas ou suspensas (Bass, 1998).

Muitas pessoas acreditavam que um estilo de liderança era algo que vinha da sua personalidade e não uma escolha estratégica para um determinado momento da organização (Goleman, 2000). Investigadores e estudiosos demonstraram que os líderes que obtiveram sucesso, conseguiram através do fortalecer da sua inteligência emocional para desenvolverem melhores competências e não se ficam apenas por um estilo de liderança, mas sim incorporaram vários estilos para as diferentes situações (Goleman, 2000). Daniel Goleman (2000) sugere seis estilos de liderança que contribuem para o clima organizacional positivo, motivação, rentabilidade, produtividade e auto-estima dos seus colaboradores que devem ser utilizados em determinados momentos específicos e do momento que a organização atravessa.

1. O primeiro é ***“The coercive style”***. Goleman resume este estilo com uma frase *“Do what I say”*. Esse estilo pode ser muito útil em momentos críticos, aceitar ordens sem questionar como por exemplo depois de um desastre natural, também pode ser eficaz quando a organização sofre uma remodelação de modo a que se mantenha a funcionar

(Goleman, 2000; Mellinger, 2017). No entanto este modelo pode não ter o efeito desejado pois impede a flexibilidade da organização e afeta a motivação e a moral dos seus colaboradores (Goleman, 2000; Mellinger, 2017).

2. O segundo é ***“The authoritative style”***. De acordo com Goleman este estilo de liderança tem uma abordagem *“Come with me”*. Em vez de dar ordens é definida uma meta que tem de ser atingida no entanto dá a liberdade aos seus subordinados de encontrarem o seu próprio caminho para lá chegar (Goleman, 2000; Mellinger, 2017). Este estilo é especialmente eficaz quando o negócio está a deriva, para isso o líder aproxima-se da sua equipa indicando-lhes uma nova visão mas deixando os colaboradores atingir essa visão pelos seus meios (Goleman, 2000; Mellinger, 2017).
3. O terceiro é ***“The affiliative style”***. A grande característica de um líder assim é a preocupação com as necessidades das pessoas que o rodeiam *“People come first”* (Goleman, 2000). Este estilo é bastante estimulante no que toca a construir uma equipa harmoniosa e elevar a moral dos colaboradores, o aspeto negativo deste estilo é a falta de ação e correção que um líder deve ter quando um ou mais colaboradores demonstram fraca produtividade ao mesmo tempo que não dá conselhos o que os deixa sem saber o que fazer corretamente (Goleman, 2000; Mellinger, 2017).
4. O quarto é ***“The democratic style”***. Goleman etende a importância de dar voz aos colaboradores como algo positivo mas como tudo tem as suas contrapartidas. Ao dar voz aos colaboradores nas decisões que tem de ser tomadas ajuda a construir flexibilidade e a gerar ideias novas (Goleman, 2000; Mellinger, 2017). No entanto pode acabar em intermináveis reuniões e os colaboradores podem sentir-se á deriva e sem líder (Goleman, 2000; Mellinger, 2017).
5. O quinto é ***“The pacesetter style”***. Neste estilo o líder impõem altos níveis de performance nem para isso ele mesmo exemplifique o que quer ou o caminho a ser tomado criando um impacto muito positivo nos colaboradores que já estão por si muito motivados e competentes levando a níveis de excelência (Goleman, 2000; Mellinger, 2017). Mas este estilo pode criar um impacto inverso em outros colaboradores, ou seja,

negativo, ao tentarem seguir a linha de exigência do seu líder e de acentuar a tendência do mesmo em querer tomar ele próprio conta da situação (Goleman, 2000; Mellinger, 2017).

6. Sexto e último **“The coaching style”**. Como o nome sugere centra-se no desenvolvimento pessoal do colaborador para melhorar o trabalho que faz com que estes cresçam e melhorem os seus hábitos (Goleman, 2000; Mellinger, 2017). Funciona em colaboradores que já estejam atentos e conscientes das suas fraquezas e procuram subir o seu nível de trabalho. No entanto pode ser mal recebido por colaboradores que tenham uma confiança e si mesmos muito elevada e que oferecem resistência relativamente à sua mudança de hábitos e aceitação de críticas (Goleman, 2000; Mellinger, 2017). Também pode ter um impacto negativo na autoconfiança dos colaboradores que sintam que estão a levar *“coaching”* a mais levando-os a pensar que não conseguem atingir as metas sozinhos (Goleman, 2000; Mellinger, 2017).

Goleman acredita que não existe um estilo ou tipo de liderança ideal, muitos estudos, incluindo o seu, demonstram que um líder capaz de dominar os vários estilos de liderança e aplicá-los nos momentos certos.

*“Many studies, including this one, have shown that the more styles a leader exhibits, the better. Leaders who have mastered four or more – especially the authoritative, democratic, affiliative, and coaching styles – have the very best climate and business performance. And the most effective leaders switch flexibly among the leadership styles as needed.”* (Goleman, 2000, p. 29)

Para isso é necessário que o líder tenha um grande auto conhecimento de si mesmo para saber detetar os seus pontos fortes e fracos para saber utilizar os vários estilos de liderança nos momentos que o exigem. Estes líderes que dominam vários estilos, não os encaixam para uma determinada situação. Mas sim para as mais diversas possibilidades que possam surgir, de modo as poderem resolver.

Estes estudos sobre a liderança são relevantes neste trabalho para segunda parte, principalmente quando estivermos a analisar um determinado tipo de guilda com um determinado tipo de líder, ou seja a liderança nas guildas para melhor podermos explicar cientificamente que estilo de liderança o *guild master* usa para a manter no caminho certo e de encontro com a sua visão. Ao mesmo tempo obtermos uma análise precisa sobre o que faz cada *guild master* em determinados momentos da guilda, como recompensa, castiga, incentiva e as

estratégias que usa. Para isso utilizamos os estudos de Bass e Goleman de modo a encaixarmos o que cada líder faz com a teoria apresentada por estes dois autores. Sendo as guildas comunidades virtuais, de que iremos falar mais a fundo no próximo capítulo, o *guild master* é o grande líder dessa comunidade.

## Capítulo 4: Comunidades Virtuais

Este capítulo explora as redes e comunidades virtuais. Serão abordados os primórdios das comunidades virtuais antes da centralização das mesmas na rede social *Facebook*, explicando-se o surgimento das redes sociais e como estas podem ser consideradas comunidades virtuais.

### 4.1. Breve noção de comunidade

As comunidades virtuais desempenharam e ainda desempenham um papel importante no desenvolvimento das relações sociais no ciberespaço. Tal como nos fóruns dos antigos romanos, onde os mais variados temas eram alvo de debate podemos encontrar o mesmo tipo de fóruns na rede, que assumem a caracterização de comunidades virtuais. As comunidades virtuais assumiram a centralidade com a emergência das redes sociais e dos mundos virtuais, acabando por destronar os fóruns de internet que estão a desaparecer aos poucos.

Antes de definir o que é uma comunidade virtual, é necessário explicitar o que é uma comunidade. Desde o seu início que o homem teve sempre a necessidade de se integrar num grupo. Para sobreviver e reproduzir os humanos tinham de se organizar em grupos, quer fosse para trabalhos como a caça ou a pesca, ou para gerar filhos. Estes grupos mais tarde viriam a formar as primeiras comunidades.

Max Weber (1987), enquanto se concentrava em criar premissas sobre o tema, afirmou que *“o conceito de comunidade é mantido aqui deliberadamente vago e conseqüentemente inclui um grupo muito heterogéneo de fenómenos”* (Weber, 1987, p.72). De acordo com este autor, o termo comunidade significa relações abrangentes. Para Weber (1987), uma comunidade baseia-se na ação social. Ainda de acordo com ele, uma comunidade é fundada desde que existem ligações emocionais, não importando a sua origem, quer sejam afetivas ou tradicionais. Weber justifica o seu raciocínio através de um exemplo básico, a relação:

*“Chamamos de comunidade a uma relação social na medida em que a orientação da ação social, na média ou no tipo ideal baseia-se em um sentido de solidariedade: o resultado de ligações emocionais ou tradicionais dos participantes.”* (Weber, 1987, p.71).

Ferdinand Tönnies (1995) procurou definir comunidade em oposição a sociedade. Para separar os dois termos, Tönnies refere comunidade como *Gemeinschaft* e sociedade como

*Gesellschaft. Gemeinschaft* representa o passado, a aldeia, a família, era motivada pelas ligações de afeto, interação e ligações locais. Ela era regida pela união, religião, costumes e hábitos. Já a *Gesellschaft*, a sociedade, era a frieza, o egoísmo, o calculismo, fruto da modernidade (Töttö, 1995). Era regida através da lei, opinião pública, abrangia a metrópole, nação, o Estado e o Mundo (Töttö, 1995). Concluindo o pensamento de Tönies, para ele a comunidade era o estado ideal para os grupos humanos. Por sua vez a sociedade seria uma espécie de versão corrompida da comunidade, consequência da modernidade.

Já Robert Redfield (1989), baseado nos seus estudos das comunidades agrárias, define que uma comunidade é um agrupamento distinto de outros, sendo visível onde uma comunidade começa e acaba (Redfield, 1989; Rodrigues, n.d). Ao mesmo tempo, ela deve ser pequena de modo a que os seus limites sejam vistos pelos que a integram, e autossustentável de modo a conseguir responder às necessidades das pessoas (Redfield, 1989; Rodrigues, n.d).

## **4.2. Comunidade Virtual**

Como é visível, as opiniões sobre o conceito de comunidade são muito diversas e não geram um consenso delimitado. Ao mesmo tempo é possível notar a sua evolução desde a família, comunidade rural, passando a integrar um maior conjunto de grupos humanos com o passar do tempo e inevitavelmente com o surgimento da Internet apareceram as comunidades no ciberespaço, também conhecidas como comunidades virtuais.

As comunidades virtuais foram possíveis graças às Comunicações Mediadas por Computador (CMC), que permitem a criação de redes interligadas de computadores, ligando pessoas de várias partes do mundo, que podem dessa forma participar em debates dos mais variados temas (Rheingold, 1996). Howard Rheingold (1996) foi um dos pioneiros na investigação das comunidades virtuais e a referir-se a elas nesse termo, sendo membro fundador da comunidade virtual WELL (1985), uma das mais antigas e primeiras a surgir na Internet. Para o autor, *“as comunidades virtuais são os agregados sociais surgidos na Rede, quando os intervenientes de um debate o levam por diante em número e sentimento suficientes para formarem teias de relações pessoais no ciberespaço”* (Rheingold, 1996, p.18).

De acordo com Rheingold, os elementos que formam uma comunidade virtual são as discussões públicas e as pessoas que a integram, interagem, mantêm o contacto entre elas através da Internet e do tempo e sentimento (Rheingold, 1996; Recuero, 2003). Estes elementos



combinados no ciberespaço podem gerar relações sociais que mais tarde possivelmente se transformam em comunidades (Recuero, 2003; Primo, 2000).

Lévy (2001) refere que o surgimento do ciberespaço como meio de comunicação permite que todos possam dar um contributo para a sua produção e desenvolvimento e crescimento, através da partilha e divulgação de dados e conhecimentos, acabando por criar aquilo que hoje definimos como cibercultura, e que no fundo suporta as comunidades virtuais (Lévy, 1998; Lisbôa & Coutinho, 2011). Lévy centra os seus estudos no fenómeno da virtualização das comunidades, ou seja, a transição do real para o virtual (Lévy, 2001). Lévy sugere também a ideia de inteligência coletiva, ou seja, a valorização dos indivíduos e dos seus conhecimentos como contributo para a comunidade através do ciberespaço. O ciberespaço permite aos integrantes da comunidade estarem ligados em qualquer parte do mundo, não havendo por isso restrições de distância, podendo assim partilhar o seu saber uns com os outros. Mas a partilha não é exclusivamente de saberes, é de conhecimentos, pontos de vista e opiniões que por sua vez geram sinergias através da interação e discussão entre os participantes (Lévy, 1998).

Segundo Primo (2000), antes de tentarmos compreender o que é uma comunidade virtual, que se baseia na interação humano-computador, deve primeiro estudar-se as interações entre humanos. Para isso Primo propõe dois conceitos para nos ajudar a compreender como funciona a interação no ciberespaço, *interação mútua* e *interação reativa*. A interação mútua funciona através da negociação que ocorre entre os intervenientes da qual se geram interpretações. A interação reativa ocorre de modo fechado ou num sistema fechado por assim dizer, num fluxo linear e determinado, casual, objetivo de estímulo-resposta (Primo 2000; Recuero, 2001). Mas é a interação mútua que, segundo Primo, é realmente capaz de construir relações sociais, daí poderem criar comunidades virtuais (Primo 2000; Recuero, 2001).

Raquel Recuero no seu estudo teórico das comunidades virtuais, baseada no conceito de comunidade e das diferentes perspetivas de outros autores conclui que *“a comunidade virtual é um elemento do ciberespaço, mas é existente apenas enquanto as pessoas realizarem trocas e estabelecerem laços sociais. O seu estudo faz parte da compreensão de como as novas tecnologias de comunicação estão influenciando e modificando a sociabilização das pessoas.”* (Recuero, 2001, p.11). É importante também referir que apesar da discórdia entre os autores e da apresentação de argumentos que definam a noção de “comunidade virtual” no ciberespaço as opiniões e elementos apresentados são até bastante semelhantes.

Dentro das comunidades virtuais podemos encontrar vários tipos, como os mundos virtuais (nisto estão incluídos os jogos *online* MUD e MMORPG), fóruns da Internet, salas de chat *online* e as redes sociais.

No caso específico do *World of Warcraft*, vemos neste trabalho, em função da pesquisa realizada, que o jogo é uma comunidade virtual por si mesmo. Verifica-se igualmente que os servidores compõem comunidades virtuais dentro desta comunidade virtual enorme, que é o jogo. As guildas são, assim, comunidades virtuais pequenas, inseridas dentro de um servidor, que por sua vez está inserido dentro do jogo. Há então uma hierarquia de comunidades virtuais.

### **4.3. Rede Social**

As pessoas incluem-se na sociedade através das relações que desenvolvem ao longo da vida, começando na família, depois na escola, na comunidade e no trabalho. Por outras palavras, as relações que as pessoas desenvolvem e mantêm fortalecem a sua esfera social (Tomanél, Alcará & Di Chiarra, 2005).

O surgimento da Internet mudou muito a nossa sociedade, principalmente na forma de comunicar, socializar e de como interagimos uns com os outros. Isto foi possível também graças às comunicações mediadas por computador (CMC) e às ferramentas que a Internet nos disponibiliza como já foi referido anteriormente. Assim começam a surgir no ciberespaço as redes sociais. Isto aconteceu devido à nossa própria natureza humana de querer socializar e encontrar novas formas de o fazer.

Existem na Internet vários tipos de redes sociais. As mais populares são as redes de relacionamento, como o *Facebook*, *VK*, *Myspace* ou o *Twitter* e, recentemente, as redes profissionais como o *LinkedIn*. As características comuns entre as redes existentes são a partilha de informação, interesses, gostos e de objetivos comuns tal como nas comunidades virtuais. Mas que elementos possuem as redes sociais para que sejam definidas como tal?

Desde 2003 que tem surgido uma grande diversidade de definições por parte de vários estudiosos e académicos. Muitos destes estudos estavam vinculados às necessidades e realidades da rede e dos seus utilizadores. Partindo da definição de Wasserman & Faust (1994), para que haja uma rede social é necessário dois intervenientes, os “atores” e as “conexões”.

Os atores, como primeiro elemento para caracterizar uma rede social, são as pessoas envolvidas e que compõem a rede a analisar. As redes sociais dentro da Internet funcionam de uma maneira um pouco diferente, embora dentro dos mesmos princípios, motivadas por tratar

interações sociais à distância (Recuero, 2009). Esta é uma das principais diferenças nas comunicações mediadas por computadores, os atores não são legíveis ou distinguíveis pelo menos numa forma imediata. Segundo Raquel Recuero (2009) o que acontece na Internet é que os atores na verdade são representativos, como tal procede-se à criação de uma identidade dentro do ciberespaço (avatars, perfis de rede social, alcunhas, *emails*, *blogs* ou *Twitter*).

*“Inicialmente, não são atores sociais, mas representações dos atores sociais. São espaços de interação, lugares de fala, construídos pelos atores de forma a expressar elementos de sua personalidade ou individualidade.”* (Recuero, 2009, p. 25-26)

As conexões têm várias definições e várias perspetivas. De uma maneira geral as conexões nas redes sociais representam as interações e laços sociais criadas através dos seus atores. Isto é possível graças aos rastros deixados pelos indivíduos que compõem a rede social, por exemplo uma publicação no *Facebook*, que por sua vez é comentada por várias pessoas (Recuero, 2009). Por ser comunicação mediada por computador, as interações anteriormente faladas estão limitadas ao ciberespaço, o que permite que os indivíduos, mesmo que à distância, participem e estejam no mesmo espaço e tempo onde se realizam essas interações sociais (Recuero, 2009).

Partindo destes elementos, podemos concluir que o coração da rede social assenta na existência de atores e conexões. Que os atores não são imediatamente identificáveis, e as suas conexões, acabam por ser responsáveis por gerar interação e laços sociais.

Estando as guildas incluídas num mundo virtual que é por si uma comunidade virtual é relevante entender o que define este tipo de agrupamentos no ciberespaço. MMORPG como o *World Of Warcraft* possuem vários servidores para diferentes países, línguas, tendências e objetivos para o mais variado tipo de jogadores, cada servidor contém a sua comunidade de jogadores, estando a maioria deles incluídos em guildas, formando comunidades dentro de uma comunidade do mundo virtual. Também incluem elementos de uma rede social visto que os atores são os próprios avatares que interagem uns com os outros que por si gera conexões que originam laços sociais entre jogadores. Na segunda parte deste trabalho, iremos concentrar-nos a fundo no *World of Warcraft* e nas guildas de modo a entender como funcionam e como tudo isto se encaixa.

## **Segunda parte: Metodologia, Investigação e observação participante**

### **Capítulo 5: Metodologia de abordagem ao problema**

Este trabalho está centralizado dentro daquilo que se passa nas guildas *do World of Warcraft*, não por este ser o mais popular, mas sim por ser o MMORPG com melhor jogabilidade e capacidade de cativar e encantar quem o joga. Para isso será feita uma desconstrução do *World of Warcraft*, não na totalidade do jogo em si, mas dentro daquilo que o define como uma rede social ou comunidade virtual/*online*. Com as três expansões mais recentes, foram introduzidas no jogo mais mecânicas de socialização e de interação que permite até convidar um amigo a experimentar, obtendo assim recompensas dentro do jogo se ficar. Apesar de vários MMORPG terem diferentes mecânicas e perspectivas de jogar *online* o objeto de estudo vai estar centralizado no *World of Warcraft*.

A metodologia utilizada neste projeto de investigação consiste nas duas vertentes da observação, a direta e a indireta (Quivy & Campenhoudt, 1995), que vai desde a recolha de dados diretamente ao que queremos investigar, a entrevistas de modo a obtermos resultados e conclusões fiáveis para o produto final da investigação (Quivy & Campenhoudt, 1995). Neste trabalho optei pela observação participante, ou seja, aquilo que estou a ver, o que se está a passar no jogo, de acordo com os parâmetros que definem uma comunidade virtual ou *online*, analisar o quotidiano das guildas, as interações sociais, hierarquias e o papel que cada jogador tem dentro da guilda, este método permite uma observação em tempo real daquilo que se passa (Quivy & Campenhoudt, 1995) podendo depois ser interligado com as várias teorias dos diferentes autores analisadas na primeira parte deste trabalho.

A observação participante foi muito importante, principalmente para o nosso caso de estudo, a Guilda *Hellguards*. Segundo Yin (2003, p.32): “*Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos*”. Yin afirma que o caso de estudo pode ser descritivo, explícito e explorativo, já as suas características podem ser a especificidade, pluralidade, contemporaneidade e análise intensiva. Neste caso explorar de forma profunda o fenómeno das guildas e como funcionam através da análise da guilda *Hellguards*.

Foi realizada uma recolha de dados de vários autores que escreveram sobre o tema e as suas diferentes interpretações, fazendo comparações entre os diferentes pontos de vista, encaixando nas várias etapas da investigação. Desconstrução do *World of Warcraft* de modo a compreendermos como o jogo funciona e que características possui. Por último foram realizadas entrevistas com *guild masters* de vários tipos diferentes de guildas, isto permitiu recolher testemunhos, interpretações e modelos diferentes, mas também dar mais profundidade aos elementos recolhidos obtidos diretamente aos interlocutores (Quivy & Campenhoudt, 1995).

## Capítulo 6: Introdução ao *World of Warcraft*

Antes de começar a investigação a fundo é necessário percebermos primeiro o que é o *World of Warcraft*, ou simplesmente WOW, o que se trata, a sua história, um pouco da *lore*<sup>1</sup> e de como sobreviveu e continua a vingar ao longo destes doze anos.

O *World of Warcraft* é um MMORPG, considerado dentro do mercado como o mais popular do género, lançado em 2004. Foi criado pela empresa *Blizzard Entertainment, Inc*, conhecida pelos jogos RPG *Warcraft*, *Starcraft* e *Diablo*. É um mundo imenso e quase infinito que o jogador pode explorar, enfrentar perigos, fazer amigos e embarcar em aventuras épicas. O jogo foi inspirado em grande parte por outros MMO que já existiam como o *Everquest* e *Ultima Online*, utilizando a personagens que já existiam dos jogos anteriores de *Warcraft*. Também é notória a inspiração nas obras de J.R.R.Tolkien e HP Lovecraft, principalmente nas criaturas e heróis presentes no jogo.

Quando a *Blizzard* lança o jogo em 2004 surpreendentemente superou as expectativas, registando um total de 5 milhões de subscrições no final de 2005. O pico das subscrições foi em 2010 quando se registaram cerca de 12 milhões de subscritores (Molina, 2010). No entanto após o lançamento de *Catclysm* as subscrições foram registando quebras acabando por estabilizarem nos 7 milhões de subscrições, descendo para os 5 milhões em Novembro de 2015. Ao todo segundo dados da *Blizzard* já foram criadas cerca de 100 milhões de contas ao longo da existência do jogo (Sakar, 2014). A sua popularidade deve-se a um conjunto de fatores que foram determinantes para isso.

O primeiro foi a “*fanbase*” que transitou do RPG *Warcraft*, como já foi referido anteriormente, acabando por ser a comunidade de fãs mais fiéis do MMORPG. Outro fator é o facto de poderem contribuir sendo um “*Heroe of Azeroth*”<sup>2</sup> e ajudarem os seus personagens preferidos da história. Poderem assumir o papel de uma raça mítica como um elfo ou um *orc*, leva o jogador a abstrair-se dos problemas do mundo real e preocupar-se apenas com o que está a acontecer no jogo, neste caso com aquele mundo épico cheio de aventuras e perigos, este fenómeno vai de encontro e confirma a existência de um círculo mágico (bolha) sugerido por Huizinga (2003) onde encontramos alguns elementos que o definem, *immersion*, *narration* e

---

<sup>1</sup> *Lore*: Termo usado para referir um conjunto de informações a respeito de um determinado universo, nomeadamente a história, cultura, raças, línguas, magia, cósmos e a geografia.

<sup>2</sup> *Heroe of Azeroth*: É o termo usado pelos NPC do jogo para se referirem aos jogadores, desde o momento que entram no jogo e iniciam as suas aventuras épicas.

*challenge* (Huizinga, 2003; Salen & Zimmerman, 2004). Outro ponto a favor, no entanto bastante discutível, é o motor gráfico. O WOW só recentemente em 2014 alterou o seu motor gráfico, mantendo praticamente o mesmo desde o lançamento do jogo em 2004, apesar de as sucessivas expansões introduzirem melhoramentos visuais para manter o jogo relativamente moderno e apelativo. Isto permitiu a muitos jogadores continuar a jogar o jogo por muito tempo sem a necessidade de estar a alterar e atualizar o seu *hardware* gráfico constantemente. Apesar de ser algo que muitos jogadores criticaram (e continuam a criticar) isto permitiu no entanto que muitos outros se mantivessem no jogo por muito tempo. Ao mesmo tempo que é argumentado que muitas das subscrições que se perderam foi devido a tardia mudança do motor gráfico do jogo, um tema que ainda está em constante debate.

O jogo também é conhecido pelas homenagens que faz a jogadores famosos ou colaboradores que faleceram, mais recentemente com Robin Williams em que a *Blizzard* criou um personagem NPC, um génio de lâmpada chamado Robin introduzido durante a *beta* de *Warlords of Draenor* que quando invocado afirma “*Phenomenal cosmic power!*” e quando regressa a lâmpada “*Itty bitty living space*”, ambas as citações são do filme *Aladdin* em que Williams fez a voz de *Genie* o génio da lâmpada. Outra homenagem conhecida foi a um antigo “game developer” Michel Koiter que morreu tragicamente durante o período em que o jogo estava em desenvolvimento. Em gesto de homenagem a *Blizzard* criou um local na região das *Barrens*, chamada “*Shrine of the fallen Warrior*” onde é possível ver o “corpo” neste caso uma cópia exata do personagem de Koiter que era um *orc warrior* deitado num altar com a inscrição MK, um *spirit healer* com o nome Koiter e ainda uma inscrição em homenagem ao antigo colaborador.



Figura 6: Shrine of the Fallen Warrior em honra de Michel Koiter (Retirado de <http://djdady88.deviantart.com/art/Shrine-of-the-Fallen-Warrior-176933291>)

O *WOW* possui cinco pacotes de expansões que dão continuidade à história introduzindo sempre coisas novas e são elas: *“The Burning Crusade”* (2007), *“Wrath Of The Lich King”* (2008), *“Cataclysm”* (2011), *“Mists of Pandaria”* (2012), *“Warlords Of Draenor”* (2014) e por último *“Legion”* (2016). O anúncio de que *World of Warcraft* estava em desenvolvimento veio em 2001, quando a *Blizzard* demonstrou interesse em continuar a saga *Warcraft* que havia parado com *Warcraft 3 The Frozen*. A história do *WOW* passa-se quatro anos após os eventos de *Warcraft 3 The Frozen Throne*.



## 6.1. Fações e Raças

O *World of Warcraft* tem à disposição dos seus jogadores duas fações a escolher para jogar, Horde e Alliance.

Estas duas fações estão em guerra constante mesmo quando chegam a algum acordo para combater um inimigo comum devido a divergências antigas que existem entre as raças que compõem cada facção. Para percebermos estas duas fações e como se formaram é necessário falar um pouco sobre a “lore”.

Começo pela *Horde*. A *Horde* ou Horda, como é conhecida pelos jogadores do WOW, é uma facção composta inicialmente por *orcs* dos mais diversos clãs de *Draenor* o seu planeta natal. Mas quando ficaram sob a influência dos demónios da *Burning Legion* e em particular de um dos seus líderes conhecido por *Kil'Jaeden*, os *orcs* tornaram-se incrivelmente violentos e sedentos de guerra e conflito. Tal foi o desejo de conquista que foi aberto um portal para o mundo de *Azeroth* entrando em conflito com os humanos que eram nativos desse mundo e o defenderam com bravura. E assim começou a primeira guerra entre humanos e *orcs* que acabou com a vitória da *Horde* e com a destruição da cidade de *Stormwind* e do reino de *Azeroth*. Uma segunda guerra entre humanos e *orcs* decorreu. Ao início a *Horde* tinha vantagem, mas acabou por ser derrotada e expulsa de *Azeroth* de volta para *Draenor* e os *orcs* sobreviventes acabaram capturados e aprisionados em campos. Os *orcs* sobreviventes ao comando do *orc Thrall*, mais tarde nomeado “*Warchief*”, líder de toda a *Horde*, conseguiram libertar-se dos campos em que estavam aprisionados e rumar ao continente de *Kalimdor*. A *Horde* conseguiu libertar-se também da influência da *Burning Legion* através do sacrifício de *Gromm Hellscream*, para acabar com o *Pit Lord Manroth*. Com a pacificação e sem influências exteriores marca-se o início da nova e moderna *Horde*, permitindo que mais raças se juntem às suas fileiras. A *Horde* é assim composta pelas seguintes raças que o jogador pode optar: *Orcs*, *Trolls*, *Taurens*, *Goblins*, *Undeads*, *Blood Elfs* e recentemente *Pandarens*.

A *Alliance* ou Aliança é uma facção criada pelas raças de *Azeroth* para contra-atacar a *Horde* dos *orcs* invasores. O propósito da criação desta facção não teve a ver com sede de conquista mas sim da necessidade de união, defesa e sobrevivência, sempre de acordo com os valores baseados na honra e na nobreza das ações. Com a derrota na primeira guerra com os *orcs*, os humanos sobreviventes do Reino de *Azeroth* rumaram a *Lordaeron* onde formaram uma aliança com as outras raças, *dwarfs*, humanos e *high elfs*, a facção Alliance of Lordaeron. Em conjunto a *Alliance* consegue repelir os *orcs* de volta para o seu mundo, organizando mesmo

uma invasão ao mundo de *Draenor*, pois o *shaman orc Nerzul* planeava abrir vários portais para outros mundos, assim a *Horde* poderia expandir as suas conquistas a mais planetas. A *Alliance* na tentativa de impedir que mais mundos sofressem invade *Draenor*, mas correu desastrosamente mal pois *Nerzul* já tinha aberto vários portais, isto fez com que o núcleo do planeta *Draenor* começasse a ficar instável resultando numa terrível explosão, para que *Azeroth* não fosse afetada pela explosão, as forças da *Alliance* conseguem encerrar o *Dark Portal* mas ao custo de ficarem presos em *Draenor* e quase toda a força ser dizimada e pulverizada. Neste desastre a *Alliance* perdeu muitos dos seus maiores heróis e guerreiros outros foram dados como desaparecidos e alguns foram reencontrados anos depois durante os eventos de “*The Burning Crusade*”, o que sobrou de *Draenor* é hoje conhecida como *Outland*. Hoje em dia a *Alliance* é composta pelas seguintes raças, *Humans, Dwarfs, Gnomes, Night Elves, Draenei, Worgen* e *Padaren*. O objetivo desta facção é, fundamentos nos valores de honra, união, nobreza e sabedoria, manter o mundo de *Azeroth* a salvo trazendo a luz aos vários cantos do mundo.

Cada raça tem atributos especiais, características e aparências únicas. Dependendo daquilo que o jogador quer fazer, a primeira escolha pode ser já na raça que pretende jogar. Por exemplo no lado da *Horde* os *orcs* têm mais resistência a atordoamentos e têm a habilidade de enfurecer, causando que o seu dano em combate aumente. Na *Alliance* os humanos têm mais pontos de reputação, habilidade de se livrarem de atordoamentos ou outras coisas que façam perder o controlo da personagem e ainda mais *spirit*. A escolha da raça vai estar sempre ligada ao gosto ou até mesmo aos objetivos do jogador ou que opção de jogo ele vai tomar. Mas também pela paixão com a sua facção ou com uma determinada raça.

## **6.2. Classes**

Uma das características mais apelativas do *WOW* é a variedade de classes à disposição. Cada classe que compõe o *WOW* está inserida em três categorias, a *Holy Trinity*, existindo, no entanto, classes híbridas que podem fazer estas três responsabilidades dentro do jogo.

Antes de falarmos sobre as classes vamos explicar o que é a *Holy Trinity*. A *Holy Trinity* é composta por três categorias que o jogador pode optar dentro do jogo que são *Tank, Healer* e *DPS (damage per second)*. Os *tanks* costumam ser a classes que usam equipamento mais pesado, com mais *health* e que aguentam grandes quantidades de dano, o principal propósito dos *tanks* é o de absorver dano e impedir que os outros sofram dano ou sejam atacados, centrando a atenção (*Aggro*) dos NPC (*non playable characters*) ou *mobs (short for mobile)*

para si. Estes *tanks* são muitas vezes chamados de “*meat shields*” pelas responsabilidades referidas acima. Para esta categoria temos classes específicas e classes híbridas (neste caso depende do *spec* que escolherem). Dentro destas classes temos os *warriors* (*protection*), *paladins* (*protection*), *druids* (*guardian*), *monks* (*brewmaster*), *death knights* (*blood*) e *demon hunter* (*vengeance*).

Os *healers* têm a responsabilidade de curar e proteger os seus aliados, resumidamente impedir que morram. Normalmente possuem uma larga quantidade de *mana* (energia que permite ser gasta em feitiços) a qual devem saber gerir e regenerar. Para se ser um *healer* é necessário ter um bom conhecimento da classe e sentido de antecipação para assim conseguir socorrer todos os aliados, impedindo que morram. O *healer* tem de ter um olhar constante pelos DPS e principalmente pelo *tank*. Alguns DPS tendem a ser mais descuidados, o que pode comprometer o sucesso de uma *raid* daí ser uma responsabilidade que deve ser levada a sério. Em PVP os *healers* presentes têm de tomar decisões em milésimos de segundo sobre quem vive e quem morre, obrigando a fazer análises muito rápidas sobre se o jogador que manteve vivo vai beneficiar a vitória. As classes que podem ser *healers* são *Druid* (*restoration*), *Shaman* (*restoration*), *Paladin* (*Holy*), *Priest* (*Holy*) e *Monk* (*Mistweaver*).

Os DPS (*damage per second*) são as classes responsáveis, tal como diz o nome, por fazer o maior número possível de dano por segundo. Os DPS tanto podem fazer *melee DPS* (inflige dano físico) como *spell DPS* (inflige dano com feitiços). Apesar de ser a classe que ocupa a maior parte dos *raid slots* e a que está em superioridade numérica, não quer dizer que não tenham responsabilidades acrescidas como os *tanks* e *healers*. Apesar de terem de fazer o maior dano possível, não o podem fazer em demasia, um DPS com dano demasiado elevado pode atrair o alvo para ele, o que pode complicar o trabalho do *tank*. Isto exige que os DPS devem ter grande controlo no dano que infligem para não atrapalhar o trabalho das outras classes. Também têm responsabilidades adicionais como interromper feitiços e aplicar CC (crowd control). As classes que podem ser DPS são as seguintes: *hunter*, *mage*, *rogue*, *warlock* estes quatro primeiros são dps de origem independentemente do *spec* (especialização) que optem, *priest* (*shadow*), *druid* (*balance/feral*), *shaman* (*elemental/enhancement*), *warrior* (*fury/arms*), *paladin* (*retribution*), *monk* (*windwalker*), *demon hunter* (*havok*) e *death knight* (*frost/unholy*).

Já interiorizada a *holy trinity* e os *roles* que cada classe pode optar, passamos agora a descrever um pouco sobre cada uma das classes disponíveis no *World of Warcraft*:

- **Warrior:** Os *warriors* (guerreiros) são mestres de combate com todo o tipo de armas e escudos. Enfrentam o inimigo de cara e são os primeiros a lançarem-se para a luta, usam armadura pesada (*Plate*) o que os torna pesados e resistentes a ataques. Os *warriors* podem usar escudos para proteger os aliados ou armas letais para fazer tombar os mais poderosos inimigos que possam aparecer. Esta classe utiliza os seus ataques consoante a ira ou raiva que é o seu combustível e pode ser identificada com uma barra vermelha, a ira deve ser bem gerida, a ira aumenta conforme os ataques que infligem ou recebem dos seus inimigos (Blizzard Entertainment, 2017l). Esta classe tem 3 *specs* que o jogador pode optar, *Fury*, *Arms* e *Protection* (Blizzard Entertainment, 2017l).
- **Druid:** Os *druids* (druidas) usam a seu favor os poderes da natureza lutando para preservar a vida e o equilíbrio do mundo (Blizzard Entertainment, a, 2017). Usam armadura leve (*cloth* e *leather*). Os *druids* são combatentes versáteis desempenhando muitas funções como curar, combater (*melee/ranged*) e tanque, ou seja, é um classe híbrida que pode ser extremamente útil. Os *druids* devem adaptar o seu estilo de combate com o desenrolar dos acontecimentos, pois cada habilidade e função têm uma utilidade específica (Blizzard Entertainment, 2017a). *Druids* recorrem a mana, ira ou energia, dependendo do *spec* que o jogador escolhe que são, *Balance*, *Feral/Guardian* e *Restoration* (Blizzard Entertainment, 2017a).
- **Warlock:** Os *warlocks* (bruxos) usam a magia negra e os poderes obscuros dos demónios para seu proveito podendo invocar os mesmos. Muitos heróis veem nestes poderes escuridão e morte, os *warlocks* veem oportunidades de aumentar o seu poder para atingir a dominação total das suas energias negras (Blizzard Entertainment, 2017k). Esta classe pode usar apenas *cloth* como principal armadura e tem a função unicamente de fazer dano à distância pois todos os seus *specs* são especificamente desenhados para isso: *Destruction*, *Demonology* e *Affliction* (Blizzard Entertainment, 2017k). Os *warlocks* usam *mana*, *soul shards* e vida como recurso para utilizarem as suas habilidades mais mortíferas e poderosas (Blizzard Entertainment, 2017k).

- **Rogue:** Os *rogues* (ladinos) são mercenários e assassinos contratados, a sua honra e fidelidade está ligada aos contratos e ao ouro que recebem. Os *rogues* têm o poder de se camuflar nas sombras e começam com um ataque surpresa geralmente pelas costas do inimigos. Podem usar *daggers*, *one handed maces*, *swords* e *axes* e por fim *fist weapons*, nas quais podem introduzir venenos mortíferos para matar ou incapacitar os seus alvos (Blizzard Entertainment, 2017i). Esta classe foi desenhada exclusivamente para fazer dano, sendo que o jogador pode optar pelos seguintes *specs*, *Assassination*, *Subtlety* e *Outlaw* (Blizzard Entertainment, 2017i).
- **Paladin:** Os *paladins* (paladinos) são defensores dos mais fracos, procuram fazer justiça e trazer a luz aos cantos mais sombrios do mundo sempre com um grande sentido de fé na sua causa. Os *paladins* usam primariamente armaduras pesadas tal como os *warriors (plate)* e desempenham várias funções tal como *tank*, dano e curar dependendo sempre do *spec* escolhido que pode ser *Retribution*, *Protection* e *Holy* sendo extremamente importantes no jogo, pois podem proteger e curar os seus aliados e infligir uma grande quantidade de dano aos inimigos com o seu poder da luz (Blizzard Entertainment, 2017g).
- **Mage:** Os *mages* (magos) são muito inteligentes e dedicados ao estudo da magia para assim a poderem dominar de modo eficaz, sendo precisos muitos anos de dedicação e treino. Esta classe usa armadura *cloth*, que é a armadura mais leve e é responsável unicamente por fazer dano à distância utilizando uma grande diversidade de feitiços das várias áreas de estudo da magia, como poderosas bolas de fogo e ondas de gelo para paralisar os seus adversários, representadas nos *specs* que o jogador pode optar que são *Frost*, *Fire*, *Arcane* (Blizzard Entertainment, 2017e). Esta classe vai buscar energia para os seus feitiços a *mana*.

- **Hunter:** Os *hunters* (caçadores) responderam desde muito cedo à sua sede de aventura pelo mundo selvagem e conhecimento da natureza, desenvolvendo capacidades de sobrevivência e instintos apurados. Esta classe usa *mail* (cota de malha) e faz dano unicamente à distância. Para isso precisa sempre de estar a uma distância segura para evitar o combate corpo a corpo no entanto pode ordenar aos seus *pets* (animais de estimação) para atacar auxiliando o *hunter* numa luta (Blizzard Entertainment, 2017d). Os *specs* disponíveis são *Beastmastery*, *Marksmanship* e *Survival* (Blizzard Entertainment, 2017d). Para usar as suas habilidades os *hunters* têm de estar atentos aos seus níveis de *mana*.
- **Death Knight:** Os *death knights* (cavaleiros da morte) libertaram-se do controlo do seu mestre, o *Lich King*, e agora procuram vingar-se pelos anos de sofrimento e atrocidades que cometeram quando estavam às suas ordens. Foram introduzidos durante a expansão *Wrath of The Lich King*. Esta classe usa *plate* (platina) e domina os poderes negros da morte (Blizzard Entertainment, 2017a). Esta classe pode desempenhar a função de dano e para qual utiliza poderosos golpes de armas, complementados com energias e magias negras para devastar os seus adversários e de *tank* usando armaduras pesadas (Blizzard Entertainment, 2017a). Funcionam através de *Runic Power* que é consumido para poderem usar habilidades, daí os *death knights* estarem sempre atentos às suas *runes*. Os *specs* disponíveis são *blood*, *frost* e *unholy* (Blizzard Entertainment, 2017a).
- **Monk:** Os monks (monges) são uma classe introduzida na expansão *Mists of Pandaria*. Os *monks* usam o poder do *chi* e possuem mortíferas artes de combate com armas e sem armas. Esta classe usa armadura leve, *leather* (couro). Esta é mais uma classe híbrida podendo desempenhar as três funções do jogo através dos seus *specs*, *Brewmaster*, *Windwalker* e *Mistweaver* (Blizzard Entertainment, 2017f). Esta classe usa *mana*, *chi*, *health* (vida) e *energy* para usar as habilidades suas mais fortes.

- **Priest:** Os *priests* (Sacerdotes) são os grandes agentes e ajudantes espirituais das duas fações. Têm como principal dever converter, trazer a luz às pessoas e ajudar os mais fracos e oprimidos sempre com o enorme compromisso de servir as comunidades. Recentemente deixaram a proteção e o conforto dos seus templos e catedrais e são agora também vistos nos campos de batalha a fazer dano e a curar os seus aliados (Blizzard Entertainment, 2017h). Os *priests* usam armadura leve (*cloth*), e têm a função de fazer dano e curar. Usam os seus feitiços mais poderosos para curar e aumentar o seu poder e dos seus aliados para fazer dano à distância (Blizzard Entertainment, 2017h). Os *priests* devem ter muita atenção aos seus níveis de *mana* e de *insanity* quer estejam a curar ou a fazer dano de modo a poderem usar as suas habilidades sem comprometer a sua sobrevivência e a dos seus aliados (Blizzard Entertainment, 2017h). Os *specs* disponíveis para esta classe são *Discipline*, *Holy* e *Shadow*.
- **Shaman:** Os *shamans* (Xamã) são guias espirituais, mas em vez de se basearem na luz e na fé como é o caso dos *priests*, eles baseiam-se nos elementos presentes na natureza. Esta classe pode curar e fazer dano corpo a corpo ou à distância, os *shamans* têm a vantagem de curar um grande número de aliados ao mesmo tempo e de recorrer a *totems* para maximizar o seu poder e o dos seus aliados tornando-os mais eficientes. Esta classe pode usar *mail* (cota de malha) e *shields* (escudos). o que lhes dá uma proteção extra e ao mesmo tempo mobilidade (Blizzard Entertainment, 2017j). Para usarem os seus feitiços os *shamans* devem estar atentos e gerir muito a bem a sua *mana* (Blizzard Entertainment, 2017j). Os *specs* disponíveis para esta classe são *Elemental*, *Enhancement* e *Restoration*.
- **Demon Hunter (novidade):** Os *demon hunters* (Caçadores de Demónios) são uma classe nova introduzida na mais recente expansão do *World of Warcraft*, *Legion*. São discípulos de *Illidan Stormrage* e têm o objetivo de matar demónios e travar a *Burning Legion* (Blizzard Entertainment, 2017b). Os *demon hunters* usam armadura leve (*leather*/couro) que lhes permite usarem as suas principais armas, a velocidade e agilidade, também são mestres no domínio das energias

negras e caóticas como a *Fel magic* o que lhes permite ter durabilidade, resistir a ataques e contra-atacar com ira e vingança ou desferir poderosos golpes nos seus inimigos (Blizzard Entertainment, 2017b). Esta classe pode ser *tank* e dps dependendo do *spec* que escolhem, *Havoc* e *Vengeance*, mas ambos os *specs* partilham a habilidade chamada *metamorphis* que permite ao *demon hunter* transformar-se num demónio aumentando gradualmente o seu poder. Para usarem ataques esta classe usa *fury* e *health* (vida), (Blizzard Entertainment, 2017b).

### **6.3. Ferramentas de comunicação no *World of Warcraft***

O *World of Warcraft* possui muitas ferramentas para os jogadores usarem e comunicarem dentro do jogo. Para aceder aos vários tipos de *chat* disponíveis, basta carregar no *chat button* e temos à nossa disposição uma grande variedade de *chats* disponíveis para serem usados. Façamos primeiro dos *chats* mais pessoais, passando pelos privados e por fim os globais.

O primeiro é o *chat* base do jogo, este permite aos jogadores comunicarem em tempo real entre os seus avatares, geralmente é usado para cumprimentar, pedir ajuda a um jogador que esteja na sua área de visão ou simplesmente iniciar uma conversa sobre um tema qualquer, seja ou não relacionado com o jogo. Os jogadores de diferentes fações não conseguem comunicar entre si pois as mensagens aparecerem em dialetos distintos para cada fação, o *orcish* no lado da *horde* e o *common* no lado da *aliance*, por motivos de imersão.

Em segundo temos o *yell*, esta opção permite a um avatar “gritar” aparecendo o texto redigido a vermelho visível aos jogadores que estejam nas proximidades. Esta opção pode ser usada para pedir ajuda, chamar a atenção, marcar uma posição perante algum tópico ou então para simplesmente descarregar alguma coisa que tenha corrido mal seja relacionado com o jogo ou não. Outra diferença desta opção é que tem muito mais alcance que o *chat* normal tendo mais probabilidade de ser visto ou gerar algum tipo de reação por parte de outro avatar.

Por fim temos o *Whisper*, tal como o nome indica é um sussurro. Dentro do jogo quando um jogador tem algum assunto que quer tratar em particular com outro jogador pode usar esta opção para o fazer, o texto redigido aparece a roxo e só pode ser visualizado entre os dois avatares. A vantagem dos *Whispers* é que podem ser enviados de qualquer lugar, estejam os



jogadores na mesma zona ou em zonas distintas, não sendo por isso necessário a presença dos dois jogadores no mesmo local.



Figura 7: Dois jogadores a ter uma conversa através do chat normal  
(Imagem do Autor)

Passemos agora para as ferramentas de comunicação privada disponíveis no jogo. Uma grande vantagem é que no geral, as mensagens podem ser vistas esteja onde o jogador estiver, não havendo por isso necessidade de estarem exatamente no mesmo lugar para comunicar.

A primeira é o *party chat*. Esta ferramenta é usada para comunicação dentro de uma *party* ou grupo criado para alcançar um determinado objetivo como fazer uma *dungeon* ou uma *quest* em conjunto. O texto redigido aparece em azul e só pode ser visto pelos membros que compõem o grupo, através deste *chat* os jogadores podem planear e delimitar estratégias para alcançar um objetivo comum.

De seguida temos o *dungeon chat*, este chat como dá para entender é usado e visualizado exclusivamente por membros que compõem um grupo que pretende fazer uma *dungeon*. O texto redigido aparece a laranja e é inteiramente usado para planear e delimitar estratégias durante a progressão na *dungeon*. Semelhante a este último *chat* é o *Battleground chat*. Possui as mesmas características que o *dungeon chat*, a diferença é que é direcionado para o PVP em vez de PVE, neste caso para os *battlegrounds*. Passo agora para o *raid chat*. Tal como o nome indica é um *chat* criado para os jogadores que estão a participar numa *raid*. Neste

*chat* o texto redigido aparece em laranja escuro. Os jogadores utilizam este *chat* para organizar estratégias dentro da *raid*, pois um grupo de *raid* pode chegar até 25 pessoas o que exige mais rapidez e rigidez nas comunicações para que tudo corra bem do início ao fim.

Para terminar temos o *guild chat*. Este *chat* é exclusivo para os jogadores que estão integrados numa guilda. O texto redigido pelos vários membros da guilda aparece em verde fluorescente. A sua utilidade principal é, como dá para entender, fornecer aos membros das guildas um meio de comunicação, onde é possível planejar *raids*, *battlegrounds*, *dungeons* ou simplesmente algum evento privado. Mas também é usado para membros que têm mais confiança com a guilda para desabafar alguns problemas, sejam eles relacionados com o jogo ou não, por exemplo pedir opiniões ou esclarecer alguma dúvida. Em alguns casos os jogadores acabam por falar em diversos temas do dia-a-dia e acabam por descobrir interesses e gostos comuns entre si. Em alguns casos já chegou a dar relacionamentos amorosos. Concluindo, este *chat* também tem a utilidade de informar a guilda quando algum membro obtém um certo *achievement*, provocando uma série de reações por membros da guilda ou então nenhuma.

Por último temos os *global chats*. Estes chats permitem a qualquer jogador de diferentes fações comunicar entre si. Os *chats* deste género disponíveis no jogo são, *General*, *Trade* e *LocalDefense*. Estes *chats* são globais, significando que podem ser vistos por qualquer jogador em qualquer parte do mundo do jogo (*General* e *Trade*) ou numa determinada área ou zona (*LocalDefense*). Nestes *chats*, as pessoas que povoam o servidor podem comunicar umas com as outras. No caso do *general chat* não existe um tema específico a ser falado ou destinado a ser falado nesse *chat*, os jogadores têm total liberdade para falar sobre qualquer tema desde a problemas relacionados com o jogo, problemas relacionados com a vida, temas triviais como filmes, música, comédia ou para procurar pessoas para jogar, fazer *quests*, *raids*, *dungeons*. Outros servem para discutir ou tratar de problemas relacionados com o jogo como por exemplo trocas de produtos e bens, negócios ou propostas (*Trade*).

Por último o *chat LocalDefense*. Este *chat* funciona como um alarme numa zona, caso estejam a decorrer ataques da fação inimiga o jogo lança um alerta automático em texto redigido a amarelo, por exemplo "Durotar is under attack!". A partir daí os jogadores podem discutir neste *chat* a melhor maneira de organizar a defesa ou um contra-ataque, mas geralmente isso não acontece, pois os jogadores dão mais uso aos outros *chats* para isso, o que aparece é de vez em quando um ou outro jogador a perguntar em que local específico da zona está a decorrer o ataque para se dirigir para lá.

Uma grande inovação em termos de comunicação que foi integrada no jogo foi o *World of Warcraft Voice Chat*. O *World of Warcraft Voice Chat* foi introduzido durante expansão *Burning Crusade* mais precisamente na *patch 2.2.0*. Esta opção veio facilitar e muito a comunicação dentro das guildas, principalmente durante *raids*, *dungeons* e eventos PVP. No entanto os jogadores podem usar outros mecanismos de conversa vocal através da internet que não fazem parte do jogo como o *Teamspeak* e o *Ventrillo* que normalmente são mais utilizados que o próprio *chat* que o jogo oferece.

**Tabela 1: Ferramentas de Comunicação**

<b>Ferramentas de Comunicação</b>				
<b>Chats Pessoais</b>	<b>Chats Privados</b>	<b>Chats Globais</b>	<b>Chats por Voz</b>	<b>Chats por Voz Fora do Jogo</b>
<i>Chat</i>	<i>Party Chat</i>	<i>General</i>	Incluídos no jogo	Raidcall
<i>Yell</i>	<i>Dungeon Chat</i>	<i>Trade</i>		Ventrillo
<i>Whisper</i>	<i>Battleground Chat</i>	<i>LocalDefense</i>		Curse
	<i>Raid Chat</i>			Skype
	<i>Guild Chat</i>			Gamevox

#### **6.4. Ferramentas de socialização no *World of Warcraft***

O WOW possui várias ferramentas de jogo que podem ser utilizadas com o propósito de socializar e jogar ao mesmo tempo, pois para o bom funcionamento, realização e cumprimento de objetivos, a socialização e comunicação são indispensáveis.

Antes do surgimento de opções como o *dungeon finder* e *raid finder*, os chats eram a única maneira de organizar *raids* e *dungeons*, o que exigia fazer “amigos” e interagir mais com as pessoas presentes no jogo, o que às vezes demorava várias horas até se conseguir juntar um grupo de jogadores suficiente para se poder fazer algo como uma *raid* ou um *premade* (pré feito) grupo de PVP para fazer *battlegrounds*: “*I always remember sitting in Shattrath. Sometimes for hours, scrolling through trade, seeing the same messages over and over again. "LF1M Shadow Labyrinth, CC."* (Rossi, 2012)

Avançamos para as *grouping tools*, que são o *Dungeon Finder*, *Raid Finder*, *Battleground Finder* e *Premade Groups*. Estas ferramentas estão incluídas numa mecânica chamada *Group Finder* e têm opções para PVE e PVP. Existe um grande debate entre jogadores nos fóruns da *Blizzard* devido ao facto de uns opinarem que estas ferramentas arruinaram muitos aspetos sociais do jogo, argumentando também a ausência de sentido de comunidade que existia antigamente (Rossi, 2012). Porém outros jogadores argumentam que estas ferramentas adicionaram mais uma forma de socialização no jogo afirmando que fizeram amigos e até criaram grupos sólidos com o intuito de jogarem juntos mais vezes.

O *Dungeon Finder* funciona de forma semelhante às *queues* para *battlegrounds* (PVP), um jogador pode optar por fazer uma *dungeon* à sorte ou específica, de seguida a ferramenta faz uma sondagem para ver quais são os jogadores que também estão em fila de espera de acordo com as necessidades para a *dungeon* decorrer ou seja dois DPS, um *healer* e um *tank* montando assim um grupo de cinco pessoas. Assim que o grupo é criado e cada jogador ter aceitado o convite da aplicação, são automaticamente transportados para uma *dungeon* a fim de realizar a missão. Esta ferramenta foi introduzida com a expansão *Wrath Of The Lich King*. Com o lançamento da expansão *Cataclysm*, é introduzido um melhoramento ao *Dungeon Finder* na *patch 4.1* chamada *Call to Arms*. Com esta novidade os tempos de *queue* (espera) foram reduzidos ao mesmo tempo que é sondada a classe que está menos representada durante esse tempo de espera, geralmente *healers* e *tanks* por serem mais difíceis de encontrar e que após a conclusão recebem recompensas extra. Este melhoramento só é aplicável a jogadores de nível máximo e a *dungeons* de nível alto.

Esta ferramenta embora tenha facilitado, e muito, encontrar pessoas para fazer conteúdo PVE do jogo, retirou um pouco o protagonismo aos *global chats* que antes da introdução desta mecânica de jogo eram muito utilizados para procurar jogadores, para formar grupos, para realizar *dungeons* ou *raids*, posso mesmo dizer retiraram algum protagonismo às *guildas*.

O *Raid Finder* permite encontrar um grupo para *raids* entre dez a 25 jogadores, foi introduzido na expansão *Cataclysm* tal como a ferramenta anterior, mais precisamente na *patch 4.3*. Da mesma maneira que o *Dungeon Finder* esta ferramenta escolhe um grupo aleatório de jogadores que estejam em espera (*queue*), assim que as vagas estejam preenchidas os jogadores são teletransportados para o local da *raid* para que esta se possa iniciar. Em ambas

as mecânicas na gíria dos *MMO* são conhecidas por “*pug*”, que significa *picking group*, ou seja os jogadores são escolhidos de forma aleatória.

É de realçar que apesar destas duas ferramentas terem facilitado a procura de grupos para realizar conteúdo do jogo é necessário na mesma recorrer a ferramentas de comunicação, ou seja, para que a *raid* e a *dungeon* corra bem é necessário comunicar e socializar de modo a atingir o objetivo proposto. Estas mecânicas também não apagam as guildas, visto que para fazer *raids* de nível elevado ou de desafios maiores é necessário pertencer a uma guilda. No entanto esta forma de arranjar grupo tem os seus inconvenientes em relação à forma convencional, podem aparecer jogadores incompetentes ou que desconhecem as táticas. Resumidamente, estas mecânicas não substituem a maneira convencional de arranjar jogadores, principalmente no que toca a pessoas que sabemos que são de confiança, competentes e que sabemos que podemos contar quando chega a hora de fazer conteúdo PVE.

As “*raids*” podem ser consideradas como uma ferramenta de comunicação que o jogo oferece, tal como as *dungeons*. Ao contrário das *dungeons*, que necessitam de apenas cinco jogadores, as *raids* são eventos em escala muito maior, são necessários entre dez a vinte e cinco jogadores dependendo do grau de dificuldade. Para muitas das *raids* antigas como *Ahn'qiraj* ou *Molten Core* eram por vezes necessários 40 jogadores para as completar. O termo “*raid*” e “*raiding*” primariamente referem-se a zonas e instâncias específicas de PVE e estão desenhadas para jogadores de nível máximo continuarem a encontrar desafio, visto que quando chegam a esse nível e não podem subir mais até aparecer uma nova expansão ou *patch* entrando a questão de “*fight for better gear*”.

Uma pessoa sozinha não consegue criar um grupo de *raid*, para isso é necessário criar uma *party* e depois selecionar o botão “*Social*” em seguida “*Raid*” e para finalizar escolher a opção “*Convert Group to Raid*”. Esta ação só pode ser realizada pelo *party leader* (líder do grupo) que conseqüentemente passa a *raid leader*. A partir daqui todos os jogadores que forem convidados para o grupo são integrados no *raid group*. As *raids* estão geralmente divididas em oito grupos compostos por cinco jogadores em cada. Dada a dimensão dos grupos são necessários cerca de dois *tanks* e quatro *healers* sendo os restantes jogadores do grupo dps. Normalmente o tempo que demora a completar uma *raid* depende muito do grupo, podendo durar de três a quatro horas. Dentro de uma *raid* existem vários *bosses* que ao serem derrotados dão *drop* de equipamentos únicos que os jogadores podem adquirir. Certos *boss* para serem derrotados implicam que o grupo saiba a tática e elabore estratégias de modo a que tudo corra

como planeado, apesar de ser possível elaborar táticas novas, estas não podem fugir muito às pré-desenhadas pelo jogo.

Dentro do PVP o *WOW* também possui ferramentas de socialização para os amantes desta vertente de jogo. Ao selecionar a mecânica *Group Finder*, que permite que um jogador entre em *queue* para participar num *battleground* casual ou *rated*, arenas ou entrar a partir de um grupo *premade*, seguindo exatamente o mesmo princípio das anteriores ferramentas PUG. Um *battleground*, tal como as *raids* e *dungeons*, é uma instância dentro da qual os jogadores de duas fações inimigas se enfrentam em eventos PVP. Antes do surgimento destas ferramentas para participar num *battleground* era necessário procurar um *battlemaster* de cada uma das instâncias de PVP que estão presentes em qualquer cidade importante do jogo ou no portal da instância e entrar em *queue*, assim que um grupo era reunido os jogadores eram transportados para o battleground.

O mesmo processo era aplicado às arenas, era necessário o jogador formar uma equipa 2vs2, 3vs3 e 5vs5, entrar em *queue* através de um *arena master* localizado nas principais cidades do jogo ou no local exato das arenas e assim que os adversários eram encontrados eram transportados para a arena. Com a introdução do *Group Finder*, apenas se eliminou o transtorno dos jogadores terem de se deslocar até um *battlemaster* ou *arenamaster*, no caso das arenas ainda é necessário criar uma equipa de modo a poder participar em combates *rated*. O jogador tem apenas que selecionar a opção *Group Finder, Player vs Player*, entrar em *queue* e esperar até ser chamado. Em termos de socialização, mesmo nos tempos anteriores a esta ferramenta, a socialização no PVP não ocorria com frequência, limitando-se apenas a delinear estratégias para ganhar ou um ou outro jogador por estar a perder desata aos insultos a equipa adversária ou a própria equipa. No entanto a socialização acontecia por vezes secretamente, quando um jogador numa *battleground* queria fazer arenas e acabava por encontrar alguém com quem formar uma equipa o que exigia mandar um *whisper* ao jogador pretendido e fazer-lhe a proposta.

Com a introdução destas mecânicas pouco ou nada mudou neste aspeto, para que haja boa e ativa socialização em PVP o jogador pode juntar-se a uma guilda que se dedique em exclusivo ao conteúdo PVP ou formar um grupo pré-criado e entrar na luta a partir da opção *premade*. A socialização ocorrerá mas dentro do nicho da guilda pois quase toda a gente se conhece ou se fala dentro do jogo.



Figura 8: Opções PVP do Group Finder (Imagem do Autor)

A chegada da nova expansão “*Legion*”, lançada em Agosto de 2016, trouxe muitas mudanças incluindo no PVP. O velho sistema de *honor* e *conquest points* foi substituído pelo sistema de *prestige*. Este sistema funciona da seguinte maneira, os atributos das personagens e classes foram normalizados, isto significa que quando um jogador entra numa instância PVP como uma *arena* ou um *battleground* são dados a cada um atributos pré definidos independentemente dos valores que tenhamos nos nossos equipamentos, no entanto podemos receber um pequeno bônus ao aumentar o nosso *gear level* acima de 710 obtendo assim uma ligeira vantagem.

Com este novo sistema a velha história de quem tem melhores equipamentos ganha vantagem é eliminada, sendo que o *gear* já não é um fator determinante em PVP dando ênfase a *skill* (habilidade), no entanto o *gear* pode ser na mesma obtido através do sistema de *rewards* (recompensas). Quando completamos um *battleground* ou *arena* recebemos um pequeno baú no que contem uma peça de equipamento aleatória, no caso de estarmos a competir em *rated*, quanto maior for o nível de *rating*, melhor será a qualidade dos equipamentos que recebemos. À medida que o jogador obtém boas pontuações e vitórias nas instâncias PVP, os *honor points* são convertidos em *prestige level*, que pode ser aumentado até nível 50 e de seguida desbloquear talentos únicos que se podem ser usadas em instâncias PVP (*battleground*, *arena*) através dos *honor talents*. Também são utilizados para obtermos e subirmos em *ranks* PVP e recompensas especiais tal como *mounts* e *pets* (Blizzard Entertainment, 2015).

Por fim irei falar das duas grandes ferramentas de socialização no *World of Warcraft*: as guildas e as *parties* (grupo). Começo pelas *parties*, como foi referido anteriormente quando foi abordado o *party chat*, esta opção permite que um jogador convide entre um a quatro (5 jogadores compõem uma *party*) jogadores para integrarem um grupo para jogarem juntos. O objetivo é provocar socialização e cooperação entre jogadores, dentro do grupo a comunicação é privada e apenas um jogador pode ser o líder. O líder pode ser identificado através de uma pequena coroa que aparece ao lado do retrato da personagem. Pode convidar, remover jogadores da *party*, nomear um ajudante e controlar o *loot* de equipamentos que encontram, distribuindo depois pelos membros da *party* no caso de estarem a fazer *dungeons*. Geralmente as *parties* são usadas para completar conteúdo PVE do jogo, como por exemplo uma *quest* para matar um NPC de nível elite, os quais o jogador não consegue matar sozinho precisando de ajuda, sendo por isso necessário socializar. As recompensas pelo menos no que toca a fazer *quests* nunca será um problema dentro das *parties* visto que os pontos de experiência obtidos (*exp points*) são distribuídos pelos membros assim como a recompensa por completar a *quest*.

Para terminar, também podemos incluir as guildas como ferramentas de socialização, devido à sua dimensão e membros que a compõem, esta temática irá ser abordada com mais rigor nos capítulos seguintes.

**Tabela 2: Ferramentas de Socialização**

Ferramentas de Socialização						
Grouping Tools (Group Finder)	Raids	Dungeons	Battleground	Arena	Guilda	Partys
Dungeon Finder						
Raid Finder						
Battleground Finder						
Premade Groups						



## 6.5. O estado atual dos aspetos sociais do jogo

Passo agora a análise do aspeto social do jogo entre o antes e o depois da introdução das ferramentas PUG. Para compreender o atual aspeto social do jogo, dividi o *World of Warcraft* em pré *Wrath of The Lich King* e pós *Wrath of The Lich King*.

No período pré *Wrath of The Lich King*, a socialização não era uma opção para quem queria progredir no jogo, mas sim uma obrigação. Durante o *Vanilla* (2004) e *Burning Crusade* (2007) era bastante difícil arranjar um grupo de amigos para fazer o conteúdo PVE do jogo, como nos diz o testemunho de Mathew Rossi (2012): “*I remember sitting in Shattath, sometimes for hours, trying to get a group for Shadow Labyrinth*”. Isto exigia que os jogadores fossem extremamente ativos socialmente dentro do jogo, principalmente no seio das suas guildas, fazendo grupos através dos *global chats* e criando novas amizades quando os membros da guilda estavam ocupados de modo a conseguirem jogar, o que despertava um sentimento de comunidade não só dentro da guilda mas também no próprio servidor. Podia-se fazer *dungeons* se a “sorte” estivesse do nosso lado e formar um bom grupo, de uma forma resumida ou fazia-se o conteúdo com jogadores da guilda ou com jogadores desconhecidos que respondiam ao nosso apelo no *global chat*. Podemos concluir que no período pré *Wrath of The Lich King* se assistiu a uma socialização algo que “forçada” (Rossi, 2012), pois se os jogadores não usarem os *global chats* ou não estiverem integrados numa guilda é impossível fazerem conteúdo PVE.

Passo agora para o período pós *Wrath of The Lich King*. Esta expansão introduziu a mecânica referida acima, *Dungeon Finder* e na expansão seguinte, *Cataclysm*, o *Raid Finder*, que permite criar um grupo de forma aleatória através de um sistema de *queues* que identifica e escolhe os jogadores que estiverem em espera, formando assim um grupo para realizar um *dungeon* ou *raid*. Isto acabou com o transtorno de ficar horas a mandar mensagens no *global chat* à procura de um *tank* ou de um *healer*. De uma forma breve encontram-se jogadores com quem fazer conteúdo do jogo, apenas temos de esperar que a ferramenta faça o trabalho por nós.

Ainda existe um grande debate na internet entre os jogadores de *WOW* sobre se estas ferramentas estragaram o lado social do jogo e o sentimento de comunidade, gerando alguma controvérsia e opiniões divergentes principalmente entre os jogadores que já jogavam desde o período pré *Wrath of The Lich King*. No entanto esta ferramenta tem facilitado a vida aos jogadores, principalmente aos jogadores solitários que não procuram socialização mas querem fazer conteúdo PVE, até mesmo para os que a procuram tem ajudado nesse aspeto, permitindo

conhecer muitos jogadores novos e até criar um grupo pré determinado para realizarem *dungeons* ou *raids*. Hoje em dia as opções PVE e PVP estão localizadas na mesma ferramenta que se chama *Group Finder*.

Através desta compração podem tirar-se elações. Apesar de já não ser necessário usar as ferramentas “clássicas” para arranjar um grupo e socializar, elas continuam disponíveis. As ferramentas como o *Dungeon Finder* e mais tarde *Raid Finder* não passam de isso mesmo, ferramentas, que são destinadas a facilitar a criação de grupos e tornar acessível o conteúdo a todos os jogadores. Os jogadores que sentem maior carência de socialização podem continuar a usar os métodos anteriores. Ao comparar o pré e o pós *Wrath of The Lich King*, Rossi considera que socialização forçada “*não é de todo socialização*” (2012), quando o jogo obriga os seus jogadores a socializar, traz consigo um conjunto de laços sociais puramente artificiais.

Os valores da socialização no WOW assentam num estabelecimento prévio à necessidade do outro, baseado na amizade, e que normalmente se exponencia para fora do jogo. A socialização no entanto tem florescido novamente muito graças às ferramentas que estão presentes no *battlenet* como o *real ID* e os *battletags* que nos permitem saber com quem estamos a falar, funcionando cada vez mais como rede social (Rossi, 2012). A liberdade que o jogo deu aos seus jogadores com estas ferramentas foi permitir a cada jogador seguir o seu caminho no MMO, não obrigando à socialização de forma forçada para poder sobreviver e realizar conteúdo seja ele PVE/PVP ou construir amizades forçadas ou por conveniência dentro do jogo.

## **6.6. A comunidade de jogadores**

Passamos agora para o “coração” do *World of Warcraft*, a sua comunidade de jogadores, que são os habitantes deste mundo virtual e que formam a mesma.

O jogo em si é uma grande comunidade social, num mundo virtual. Onde existem várias formas e ferramentas, algumas referidas nos subtítulos anteriores, capazes de cativar o sentido emocional do indivíduo construindo uma comunidade de jogadores. A grande maioria dos jogadores do *World of Warcraft* é amigável, isso tem sido uma das grandes bases, para que o jogador se sinta bem dentro do jogo. A chave é simpatia e ter abordagens amigáveis. Isto vai criar um impacto positivo no indivíduo, e criar interações, emoções e experiência de jogo igualmente positiva, por exemplo quando algum jogador pede ajuda a outro para realizar alguma *quest* ou *dungeon*, se gostarem de jogar um com o outro podem fazê-lo mais vezes,

simplesmente adicionando à sua lista de amigos no jogo, que está interligada com o *battlenet*, tendo igualmente acesso ao “*Real-ID*” do jogador.

Outro método que ajuda a construir esta comunidade social virtual são os *Battletags*, *Real-ID* e *Friends List*, o jogo disponibiliza, através do *battlenet* criar listas de amigos (interligadas com o jogo), iniciar o jogo e socializar através deste mecanismo, pois o jogador mesmo que esteja a jogar recebe a mensagem dentro do jogo, à qual pode responder pois o *battlenet* está interligado com o jogo, o que permite que a comunicação e socialização não se realizem exclusivamente dentro do jogo. O *Real-ID* e *battletags* são a identidade do jogador sem ser

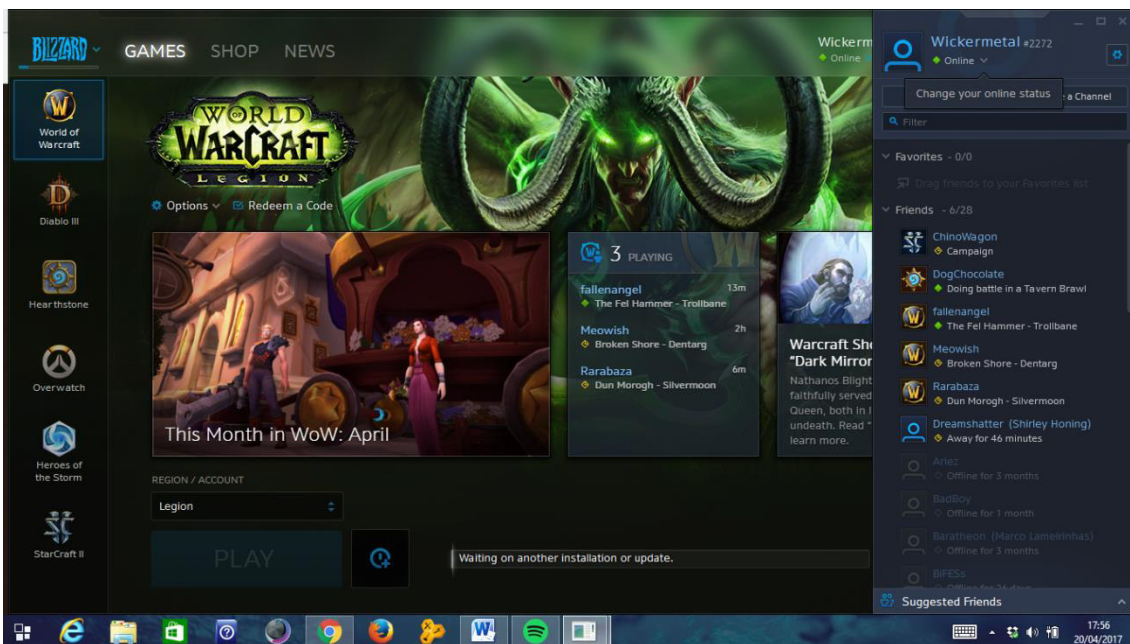


Figura 9: Battlenet, Battletag, Real-ID e Friends List (Imagem do Autor)

aquela que conhecemos no jogo, como o nome do personagem. Neste caso temos acesso ao nome de utilizador, que o jogador escolheu, o que permite conhecer melhor com quem comunicamos e socializamos, simplesmente adicionando à nossa *friends list*.

Para terminar, falando dos fóruns da comunidade. Estes fóruns podem ser acedidos por todos os jogadores de todos os servidores, países ou línguas, no entanto existem fóruns específicos para cada país, onde os jogadores possuem as suas próprias comunidades. Outros simplesmente colocam, uma “*postagem*” no fórum e vários jogadores vão comentar o tema iniciado, originando igualmente um grande número de opiniões e reações, à medida que o assunto se desenrola. Existem vários temas que todos podem participar, basta o jogador entrar com a sua conta *battlenet*, ser ativo nas discussões e acima de tudo disfrutar, mas também tem acesso a assistência por parte de pessoas responsáveis, como por exemplo, expor um *bug* para

que seja corrigido, problemas com a conta, problemas dentro do jogo ou recuperar uma *password*.

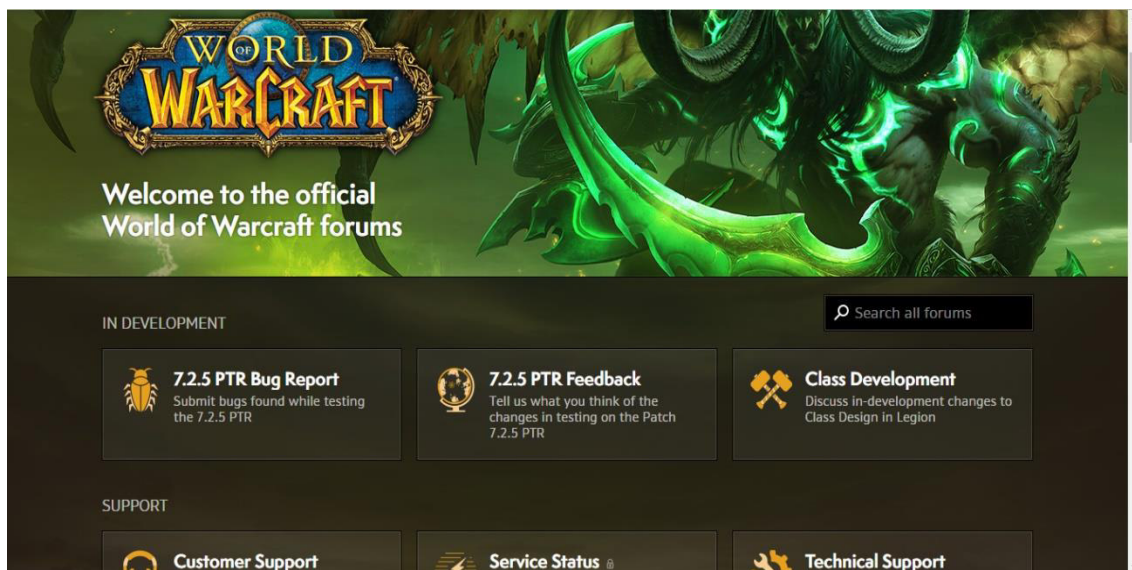


Figura 10: Fóruns comunitários do *World Of Warcraft* (imagem do Autor)

As guildas também são um grande mecanismo de criação de uma comunidade, visto que são grandes aglomerados de jogadores. O próximo capítulo explora a fundo as guildas, a maneira como estão organizadas, os vários tipos e o seu quotidiano.

## Capítulo 7: As guildas no *World of Warcraft*

As guildas ou *guilds* são organizações de jogadores dentro de um jogo em que todos, ou a sua grande maioria, trabalham em conjunto para atingir um objetivo comum. Ao mesmo tempo são criadas para ser mais fácil fazer grupos ou *raids* tornando a experiência de jogar mais agradável e coletiva.

Estar numa guilda oferece uma série de vantagens e oportunidades, desde acesso a equipamentos, melhorar a forma de jogar através de aconselhamento, trocas internas de *itens* e melhorando assim toda a experiência de jogar um MMO. Dentro das guildas podemos fazer amizades, partilhar aventuras e sentirmo-nos seguros e protegidos quando somos atacados pela facção inimiga, existindo um grande sentido de comunidade dentro do próprio jogo. A socialização dentro das guildas é bastante diversificada, vai desde o planeamento de *raids*, troca de experiências, desabafos, temas aleatórios relacionados ou não com o jogo e de acontecimentos que se passam IRL (*In Real Life*).

Encontrar uma guilda dentro do jogo é bastante simples e às vezes nem é preciso pedir para se poder juntar a uma. Geralmente um jogador vai até uma das principais cidades da sua facção e pode pedir para se juntar a uma, visto que as guildas que se estão a formar necessitam de recrutar jogadores. Outras vezes quando estamos já num nível intermédio e estamos a explorar o mundo do jogo ou a realizar *quests*, podemos receber de repente um convite para nos juntarmos a uma determinada guilda.

### 7.7. Tipos de Guildas

O *World of Warcraft* dispõe de vários géneros de guildas para os mais diversos tipos de jogadores e objetivos. Esta análise é necessária não só para compreender que nem todas as guildas seguem os mesmos parâmetros e as mesmas metas, mas que existem também vários tipos de objetivos e propósitos para a existência de cada tipo de guilda.

O primeiro tipo de guilda é a *leveling guild*. Esta guilda é geralmente bastante grande e composta por jogadores de nível baixo que procuram formas de progredir, que pode ser feito através de *quests* e instâncias que os vários membros podem fazer em conjunto, pois o grande objetivo destas guildas é que os membros evoluam e subam de nível de forma conjunta. Apesar de ser uma filosofia vantajosa tem os seus problemas, por ser uma guilda muito numerosa, pode fugir ao controlo do líder e respetivos oficiais e encontrar jogadores imaturos que podem perturbar ou estragar o ambiente da guilda. Geralmente estas guildas têm acordos ou estão

vinculadas com uma *raiding guild* para a qual os jogadores, que chegam a nível máximo, podem transitar de modo a realizarem conteúdo *end-game* destinado a eles.

Passo para as *Raid Guilds*. Este tipo de guilda é extremamente popular e dos mais procurados pelos jogadores que levam o jogo mais a sério (*hardcore players*). Normalmente estas guildas possuem já uma boa base de jogadores que já lá estão desde a sua fundação e muitos deles jogaram conteúdo *end-game* de outras expansões, ou seja, são bastante experientes e fiéis. Estas guildas não recorrem a outras guildas ou às ferramentas PUG para as *raids*, no entanto podem aceitar ajuda de outra guilda do mesmo género quando a guilda em si não tem jogadores suficientes para realizar conteúdo onde os números são importantes, tal como uma *raid* que exija 25 elementos para completar. As *raid guilds* exigem compromisso por parte dos seus membros. São marcadas horas para as *raids* as quais os jogadores têm de cumprir, a guilda também exige maturidade, honestidade e experiência a todos que a compõem.

De seguida, temos as PVP Guildas. Estas guildas centram a sua atenção exclusivamente no conteúdo PVP do jogo tal como *Battlegrounds*, Arenas, World PVP e atacar as principais cidades da facção inimiga. Para jogadores que procuram dedicar-se unicamente a PVP este estilo de guilda é o ideal pois pode encontrar parceiros para fazer arenas e um grupo coeso para fazer. Estas guildas, pela filtragem e seleção, costumam ter jogadores muito bons em PVP, alguns estão até representados em lugares cimeiros nos rankings mundiais.

Passo para as *Social Guilds*. Este tipo de guilda é composto por membros bastante amigáveis, ternos, divertidos e agradáveis de ter por perto que têm o objetivo de fazer amigos dentro do jogo e fazer conteúdo juntos. Não costumam ser guildas muito grandes, variando entre cinquenta a duzentos jogadores. Devido ao carácter e personalidade dos membros que compõem este tipo de guilda, ajudar os jogadores mais novos não é um problema pois a grande maioria dos jogadores mais experientes está sempre disposto a ajudar, o que faz com que a guilda tenha bom ambiente e um grande sentido de comunidade.

As *Family Guilds* são guildas compostas por membros de uma família ou amigos próximos. Geralmente esta organização é muito aproximada a de uma *social guild*. Procuram fazer conteúdo juntos seja ele PVP ou PVE mas num ambiente mais familiar. Estas guildas podem aceitar membros que conhecem dentro do jogo, mas requer muita confiança e afinidade.

As *Role-Playing Guilds* são um dos tipos de guildas mais interessantes dentro do *World of Warcraft* e nos MMO em geral. Este tipo de guilda é inspirado nos antigos jogos RPG de mesa, falados anteriormente, em que os jogadores não tendo representações gráficas dos personagens

e do mundo de fantasia que existem nos jogos atuais, têm de imaginar os mundos e os papéis dos personagens que interpretam. Com o avançar da tecnologia esta moda passou para os MMORPG, que fornecem a liberdade que os jogadores tanto desejavam para poderem interpretar os seus avatares como desejavam, tratando de pormenores mais simples e gerais, como a classe e raça, indo até pormenores mais minuciosos como a personalidade, traços físicos e linguagem. Estas guildas geralmente são encontradas em servidores *Role-Play* destinados a esse propósito e cujos membros interpretam papéis de acordo com a personagem e raça que escolhem seguindo traços da *lore* do próprio jogo.



Figura 11: Uma *Role-Playing Guild* em recrutamento (Imagem do Autor)

Para terminar temos as *General Guilds*. São guildas bastante numerosas pois aceitam jogadores de todos os níveis, e as mais fáceis de aceder. Estas guildas não têm uma área de conteúdo exclusiva onde se centrar, preferindo fazer tanto PVP e PVE. A grande desvantagem é que deixam entrar todo o tipo de jogadores de diferentes níveis, quase sempre sem qualquer tipo de controlo ou pré-análise, o que possibilita o surgimento de jogadores imaturos e conflituosos. No entanto costumam ser ativas e marcam eventos para a realização de conteúdo ou eventos sociais para os seus membros.

## Capítulo 8: Estudo de Caso: A Guilda “*Hellguards*”

O estudo de caso “ A Guilda *Hellguards*” serve para a obtenção de dados sobre a vida dentro da guilda e como esta funciona de modo a compreendermos a estrutura organizacional, quotidiano dos seus membros, como se processam as interações sociais, tipo de guilda e a forma como é liderada, a observação decorreu desde 2009 (ano de ingresso na guilda) até 2016, ou seja, sete anos onde foi possível observar as várias fases que a guilda sofreu ao longo destes anos e como se mantém no ativo até aos dias de hoje dando profundidade ao trabalho.

### 8.1. A Guilda “*Hellguards*”

A guilda existe desde 2007 até hoje, tendo passado por diversas fases boas e menos boas, no entanto continua viva. Para compreender a socialização dentro de uma guilda do *World of Warcraft* uso como suporte esta guilda a qual fiz e continuo a fazer parte desde 2009, utilizarei a minha experiência e observação participante enquanto membro para assim descrever o quotidiano dos jogadores e o dia-a-dia dentro da guilda.

A guilda *Hellguards* começou por ser uma junção de várias guildas pois na altura no servidor onde jogávamos não existia uma grande guilda da Horde. Os *guild masters* dessas guildas chegaram então a um acordo para formar uma guilda com tamanho considerável de modo a realizar todo o tipo de conteúdo (ver Sargerás, Anexo 1). A guilda em si nunca teve uma definição propriamente dita, os membros eram bastante diversos desde jogadores casuais, sociais, *hardcores* e PVP, o que torna difícil encaixar numa categoria (ver Sargerás, Anexo 1).

A *Hellguards* teve no seu início uma fase mais *hardcore* no que toca ao seu planeamento interno quer fosse para PVP ou para PVE, combater outros jogadores era o que na altura a maior parte do membros preferia. Mais tarde também surgiram jogadores que queriam fazer conteúdo PVE e foram promovidos dentro da guilda a *officers* responsáveis por organizar *raids* de modo a satisfazer os vários tipos de jogadores presentes na comunidade.

Mais tarde a guilda optou por se tornar numa *social guild*, visto que a maior parte dos seus membros são bastante amigáveis e viam-se uns aos outros como família. Esta fase também foi impulsionada com a saída da maior parte dos membros da ala mais *hardcore* da guilda, formando outra com o nome “*Flama Algor*”. A separação decorreu de um conflito insanável com o desfecho a ditar que cada um seguiria o seu caminho.



A organização interna da guilda não mudou muito desde a sua formação. De modo a conseguir um controlo rigoroso sobre quem entra para a guilda, os jogadores interessados em fazer parte dos *Hellguards* têm obrigatoriamente de se dirigir ao fórum oficial e preencher um requerimento. Trata-se de um formulário dividido em três partes, onde o jogador interessado fala um pouco sobre a sua informação pessoal, personagem e informações adicionais. Este procedimento permite que o jogador se dê um pouco a conhecer à guilda e compreender os objetivos e a filosofia da mesma. Também permite uma boa análise da personagem e classe que o jogador joga e perceber o nível do seu conhecimento, experiência em PVP e PVE, de modo a ter uma ideia inicial do carácter do membro que pretende entrar, o que vai trazer de novo para a organização e controlar melhor e mais eficazmente quem entra para a guilda. Assim que o jogador interessado preenche o formulário, este vai a votos. Para ser aprovado o jogador deve ter no mínimo dez votos positivos e se tiver familiares ou um amigo no mundo real dentro da guilda tem um bónus de um ponto automático. Se num período de doze dias não houver votos por parte dos *ranks* que podem votar (todos exceto *trial members*) ou se houver muitos votos negativos, a aplicação é negada e o jogador não entra para os *Hellguards*. Este processo já era usado desde a fase *hardcore* da guilda e continua a sê-lo até aos dias de hoje.

A guilda possui um regulamento interno que todos os membros desde os mais velhos aos mais novos e dos mais diversos ranks estão obrigados a respeitar. Quem não o fizer pode sofrer vários tipos de penalizações ou até mesmo a expulsão da guilda.

*“GUILD RULES:*

- 1. Don't insult other guildies, if you got any problem with someone, just use ignore list and talk to any High Council or the Chieftain when they are online.*
- 2. Don't buy/sell itens in guild. If you won't give them for free, then dont do it at all.*
- 3. Don't beg in guild chat.*
- 4. Don't go to raids / dungeons whit black listed players.*
- 5. Talk only English in guild chat.*
- 6. The following ranks can invite people in the guild **Chieftain, High Council, Peacekeeper.***
- 7. All new member candidates MUST write application before join. (Doesn't matter if even family member of an guildie)*
- 8. If one person have more than 1 character at level 60+, they ALL must be in one our guild. If that person keeps chars in other guilds still, he/she will be kicked. (Rule is*

*valid only for characters above level 60, keeping your lowbies in the guild is just recommended)*

*9. All forms of heavy bug abusing / cheating / hacking will be punished with instant kick.*

*10. If someone leaves the guild, he/ she will get period as 24 hours to join back (if he / she wont join any other guild meanwhile), otherwise would lose his / her re-join chance if there no any supernatural case.*

*11. Spamming recount in guild chat will be awarded with 30 mins muted period (it's acceptable if the recount is limited to 4 lines).” (Sargerass, 2012)*

Estas regras internas da guilda tanto se aplicam quando os jogadores estão dentro do jogo como ao fórum e são a grande base para o funcionamento ordeiro e correto da guilda.

A guilda funciona na base de uma hierarquia sólida constituída por graus. Estes graus são distribuídos pelos mais diversos jogadores que compõem a guilda, também são uma forma de controlar e responsabilizar e ao mesmo tempo de recompensar ou penalizar membros com postos mais respeitáveis. No caso dos postos *Overlord* ou *Blood Guard* é-lhes depositado um voto de confiança para assumirem funções de gestão e organização dentro da guilda como são o caso dos *High Councils* e *Peacekeepers*. Para a penalização os *Hellguards* podem aplicar desde uma despromoção para um grau abaixo ou em casos mais graves o membro pode ser penalizado temporariamente com o grau silenciado, perdendo quaisquer direitos.

Esta hierarquia funciona de forma muito semelhante aos atuais organogramas empresariais falados na primeira parte deste trabalho onde cada membro tem uma função, cumpre ou assume ordens de graus mais elevados ou mais baixos. Os graus que os *Hellguards* usam e as suas funções são os seguintes:

***“Ranks (graus):***

***Chieftain-*** *Guild master / Builder /Guild leader. Got unlimited rights. Master responsibility and force is at his hand.*

***High Councils-*** *Legendary members of guild. Natural leaders, mature persons and veterans. Control of guild is at their hand. To become a High Council, you need to be in guild at least 1 year. You must have perfect PVE/PVP and leading skills. First all you must prove loyalty in guild at all.*

**Peacekeeper-** *Most trusted members of guild after High Councils. Possible High Councils in future. To become a Peacekeeper, you must prove your loyalty and friendly /peacefull acts in guild. You must be a mature person first at all. Peacekeepers are assistants of High Councils.*

**Overlord-** *Trusted veteran and proven members of guild. Battlemasters and respected members would have this rank.*

**Blood Guard-** *Skilled foot soldiers. To become a Blood Guard, you must prove your skills in any raid or pvp area. This rank and all above it are available only to members who maintain 1 post at least 1 spot per week. (it's vital for high ranked players to stay updated on everything that happens in the guild)*

**Stone Guard-** *Rank related to time in guild, contribution and overall performance.*

**Hellspawn-** *Rank related to time spend in guild, after 14 days every new guildie should get promoted to hellspawn if they pass the Trial period.*

**Muted-** *Of you make flaming, insulting, provoking or irritating in guild chat, you would be punished with this rank for a temporary time.*

**Trial Member-** *Strating rank for new members." (Sargerass, 2012)*

Ao analisarmos esta hierarquia é notória a semelhança com os graus militares e no respeito pelos superiores hierárquicos, no entanto o sistema organizacional aproxima-se muito da estrutura empresarial, com atribuição de responsabilidades e tarefas dependendo do grau e da importância do mesmo sempre com interajuda e comunicação entre os postos superiores e inferiores.

Os *High Councils* tomam conta da guilda sempre e quando o *Guild Master*, Sargerass, está ausente. São eles que estão responsáveis por organizar as *raids* semanais da guilda assim como os eventos PVP ou de outro âmbito e como cuidar do fórum, canal de *Youtube*, *Facebook*, anúncios importantes, notícias, alteração de *ranks* autorizados pelo *Guild Master* e estarem sempre presentes nas reuniões da guilda. Estas tarefas são sempre auxiliadas pelos *Peacekeepers* que ocupam o terceiro grau da hierarquia da guilda, têm funções semelhantes aos *High Councils*, grande parte das vezes é de apenas função auxiliar mas também podem desempenhar as funções dos seus superiores quando não estão ou quando estão poucos *online*. Este *rank* também é o principal responsável por resolver problemas internos dentro da guilda e manter a paz.

A nomeação dos *ranks* elevados era muitas vezes sugerida numa secção especial do fórum pelos membros com os *ranks* mais elevados quando viam grande potencial num determinado jogador e adequação para ocuparem um cargo ou assumir funções, iniciavam uma votação e depois com a aprovação final do *Guild Master*:

*“There was a special place at the guild forum where we could suggest someone for Peacekeeper or High Council – the highest guild ranks. In this forum thread, all active members of high rank could share their thoughts and vote for the nomination. If all agreed or at least most of them agreed, that person got promoted.”* (ver Sargerass, Anexo1)

Os restantes *ranks*, *Overlord*, *Blood Guard*, *Stone Guard*, *Hellspawn* e *Trial Member*, podem por algum motivo de força maior executar funções de gestão e organização interna para manter o funcionamento da guilda mas muito raramente assumem esse trabalho ficando limitados a votar em aplicações de jogadores que queiram entrar na guilda à exceção dos *Trial Members*. No entanto os *Overlords* podem assumir a liderança de uma *raid* ou de um grupo pré-concebido da guilda para ingressar num *Battleground*.

O grande meio de comunicação que a *Hellguards* usa é o fórum, onde é anunciado todo o tipo de assuntos relacionados com a guilda o qual a maioria dos membros visita todos os dias.

As marcações das *raids* são feitas com recurso a um *post* por parte de um *High Council* ou *Peacekeeper* que organiza e depois lidera, marca um dia e é aberto um número limitado de vagas que os jogadores da guilda podem preencher se quiserem fazer parte da *raid* apenas respondendo se podem ou não para aos poucos se ir formando um grupo. Também é definida a ordem de necessidade de classes para a *raid*, por exemplo o número de *Tanks* ou *Healers* necessários. Se não existirem respostas suficientes a *raid* é cancelada ou remarcada para outro dia.

A guilda também possui uma secção dentro do PVE e PVP onde os jogadores podem falar das suas experiências durante as *raids*, *dungeons*, *battlegrounds* ou arenas que fizeram com a guilda de modo a partilharem informação e experiência com os restantes membros, o que promove a troca de impressões, opiniões e informações que pode ajudar os membros mais inexperientes a evoluir e a debater táticas com os membros mais experientes.

Também para ajudar os seus membros a evoluírem e a adquirirem um conhecimento mais profundo da sua classe estão disponíveis no fórum vários guias e tutoriais sobre como fazer certos ataques e combinações de modo a tirarem máximo proveito do potencial das suas


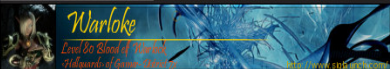
Author	Message
<p><b>Warloke</b> ▾</p> <p><b>High Council</b></p>  <p><b>ADMINISTRATOR</b></p> <p>Number of posts : 3154  Age : 31  Location : India  Registration date : 2010-04-13  7894</p> <p><u>Character information</u>  Name: Shadowspec  Race: Human  Class: Priest</p>	<p>Subject: [BH 10]sign up DKP raid on 29th Jan 17.00 ST    Fri Jan 25, 2013 8:55 am    Post #1</p> <p>This Tuesday 29.1.13 I'll make a BH 10 DKP Raid . So feel free to sign up.  The raid is planned to take time at exactly 17:00 and invites will start at 16:45.  The following spots will be filled as more people sign up:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tank Spots: Amaterus,Pwnadinz (Full)</li> <li>2. Healer Spots: saffron,Annton(Full)</li> <li>3. MDPS Spots: Sickidjam,Inimiss,bloodshark (full)</li> <li>4. RDPS Spots:Warloke (2 spots)</li> </ol> <p>P.S. please follow the following pattern to join</p> <p>Title :  Example: Shadowspec-Spriest</p> <p>Reserve:Talandra  You will be allowed to roll only for the items that you can use with the spec you sign in with. Anything else will be OFF-SPEC. If this doesn't make sense don't sign in.</p> <p>As a side note : If you can not pull off at least 7k dps.. if you can not reach 120k Health unbuffed as a tank... if you think you'll be useless as a healer to an intensified battle (6k hps)... please, don't make the effort to sign in at all.</p> 

Figura 12: Marcação de uma *raid* semanal através do fórum (Imagem do Autor)

personagens, o que por si aumenta as hipóteses de a *raid* ou qualquer tipo de evento dentro do jogo serem bem-sucedidas.

Para organizar de forma ordeira e evitar conflitos durante as *raids*, a guilda *Hellguards* utiliza para o loot (itens que os *boss* deixam quando derrotados) o sistema DKP (*Dragon Kill Points*). Este funciona através da atribuição de pontos aos membros que participam nas *raids*. Quanto mais participarem, mais pontos obtêm, pontos esses que podem ser gastos para a obtenção de *itens* da *loot* dos *bosses*. A guilda utiliza este sistema e os pontos são lançados e atualizados manualmente pelos oficiais no fórum. Para facilitar a vida aos *officers* responsáveis pelo sistema, cada jogador insere o nome, classe e *spec* na DKP *table*. Este sistema é utilizado não só pela *Hellguards* mas também por outras guildas no *World of Warcraft*.

The screenshot shows the WebDKP v2.0 interface. At the top, there is a navigation menu with links: Home, Addon, Browse, Forum, Join, and Login. Below the menu, the title 'Hellguards DKP' is displayed. There are tabs for 'DKP', 'Loot', and 'Awards'. A search icon and 'Filter Table' link are visible. The table shows the following data:

name	guild	class	dkp	lifetime
Ashtongue	Hellguards		485	875
Deenna	Hellguards		455	2155
Mizraell	Hellguards		450	2395
Arachna	Hellguards		415	415
Helayne	Hellguards		370	460
Gnrfan	Hellguards		325	575
Elerond	Hellguards		325	1265
Efratah	Hellguards		255	255
Amatereus	Hellguards		255	2360

Figura 13: Tabela DKP *Hellguards* (Imagem do Autor)

Para a comunicação durante as *raids* os *Hellguards* usam o software de *voicechat* chamado, Raidcall, no qual detêm o seu próprio canal que é usado pelos seus membros. Recorrer ao Raidcall facilita o trabalho quando o *raid leader* tem de desempenhar as suas tarefas, coordenar as diferentes classes, explicar as táticas e guiar os jogadores ao longo do decorrer da *raid*. No entanto esta ferramenta não é apenas usada pela guilda para coordenar ações PVE ou PVP, é também usada para reuniões, reuniões privadas entre *guild master*, *high councils* e *peacekeepers*, resolverem conflitos. Serve também para os membros conversarem entre si sobre todo o tipo de temas desde assuntos relacionados com o jogo. Vida real, problemas, alegrias, tristezas aos quais os outros membros ouvem e tentam ajudar no que podem, ou simplesmente passar o tempo promovendo uma socialização mais ativa e salutar dentro da guilda e entre os seus membros.

Os *Hellguards* valorizam a opinião dos seus membros de modo a melhorar e a crescer como guilda. Para este efeito o fórum possui uma secção de sugestões, onde os membros podem sugerir o que pode ser melhorado ou o que será benéfico para a guilda e para o fórum criando um tópico de discussão para que a sugestão seja discutida e apreciada pelos vários membros da guilda.

O fórum não é só usado para fins organizacionais da guilda, também possui secções onde os membros podem socializar e discutir todo o tipo de temas. O fórum tem uma secção destinada a apresentações para os novos membros. Também possui outras secções destinadas à socialização com liberdade de temas — despedidas ou regresso de membros — e um *General Off Topic* onde é discutido um pouco de tudo que não seja relacionado com a guilda e com o jogo, onde é dada toda a liberdade de temas, sem que claro seja destinado a ofender ou a desrespeitar outros membros ou que vá contra as regras da guilda.

Os temas são bastante variados, música, filmes, manga/animes, vídeos do Youtube, desporto, outros jogos, desejos de boas festas nas épocas festivas, como o Natal ou o Halloween, etc.. É nestas secções que os membros se dão a conhecer melhor uns aos outros à medida que participam nas discussões. Muitos membros sugerem música para outros membros ouvirem, o mesmo acontece com recomendações de filmes. Estes são apenas alguns exemplos da socialização dentro do fórum. Por vezes, alguns membros publicam aqui as fotos das suas férias ou de locais que visitaram para partilhar com os restantes membros da guilda e também há um tópico destinado a incentivar os jogadores a publicarem uma foto pessoal sua de modo a que os outros membros conheçam a pessoa que está para além do avatar, sendo ao mesmo

tempo um sinal de grande confiança e afinidade que existe entre os jogadores que fazem parte desta comunidade. Outro ponto interessante são os lembretes de aniversário dos seus membros. Para o efeito é criado um post, pode ser feito por qualquer membro a desejar os parabéns ao jogador aniversariante, ao qual os outros membros também se podem juntar e desejar os parabéns ao jogador.

Announcement & Sticky		Replies	Author	Views	Last Posts
Sticky: what are ya listenin to at the very moment	1086	aenima	6720	on Sat Oct 29, 2016 8:49 pm	
Sticky: Offtopic Pictures	802	Chris	7902	on Sun May 08, 2016 7:47 pm	
Sticky: Anime/Hentai/Manga - discussion	593	Incubusa	4417	on Wed Feb 24, 2016 9:00 am	
Sticky: Funny Videos	797	Haawk	7320	on Tue Jan 12, 2016 2:16 pm	
Topics		Replies	Author	Views	Last Posts
Is anybody still alive	6	zinger	45	on Mon Oct 24, 2016 4:45 pm	
Happy new year	3	Incubusa	33	on Wed Jan 27, 2016 12:36 am	
Merry xmas !	1	Incubusa	16	on Sun Dec 27, 2015 10:18 am	
Jason confesses	13	Razkarul	213	on Sat Nov 14, 2015 4:21 pm	
what are ya playing at the very moment	186	Incubusa	1530	on Thu Nov 12, 2015 8:07 pm	
Something about us.	270	Hurrinpl	19639	on Sat Nov 07, 2015 2:48 pm	
Last movie u saw	999	=CinBy=	7264	on Sat Oct 24, 2015 12:23 pm	

Figura 14: Secção Off-Topic do fórum (Imagem do Autor)

Dentro do *World of Warcraft* a socialização é um pouco diferente daquela que acontece no fórum. No jogo, a guilda utiliza muitas das opções de *chat*, discutidas previamente, principalmente as de *chat* privado como é o caso do *party chat* e *guild chat*. Grande parte do dia-a-dia da guilda e socialização da mesma é passada no *guild chat*. Os membros comunicam entre si para debater todo o tipo de assuntos, a maioria dos temas falados é relacionado com o jogo, como dúvidas sobre uma *quest*, pedidos de ajuda para uma *dungeon* ou para um item em que é preciso uma determinada profissão para o construir e assim o obter. Os temas também podem ser sobre a vida real, muitas vezes foi falado de resultados desportivos, vida pessoal, desabafos, “picar” num clima saudável outros membros sobre algum acontecimento cómico que tenha acontecido relacionado com esse membro. Houve um caso em que um dos membros que vive na Croácia e se encontrava no hospital devido a um familiar que estava na altura internado,



aproveitou a internet do serviço de saúde para entrar no *World of Warcraft* não para jogar, mas para conversar por *guild chat* com a guilda desabafando o que tinha ocorrido. O mais notável foi a familiaridade e afinidade com que surgiu o apoio, os membros dizendo que as coisas iriam correr bem e para transmitir os votos de muita força ao familiar doente. Mais tarde ele veio agradecer pelo apoio, que tinha sido muito importante e que o familiar já tinha recuperado, depois disso a guilda celebrou oferecendo a esse membro um item raro elaborado por uma das profissões do jogo.

Em termos hierárquicos, tal como nas outras guildas existe uma hierarquia sólida e especialização de tarefas. Na guilda *Hellguards* no *guild chat* não se nota grande diferença entre ser um *Overlord* ou um *High Council*, a familiaridade mantém-se já que a hierarquia se torna mais fluida, os membros não notam a autoridade a ser imposta (a não ser em ocasiões específicas). Isso faz com que o jogador se sinta em casa ou como um igual. Posso mesmo afirmar que se sentem traços de família no meio desta comunidade que olha uns pelos outros.

Esta proximidade nota-se ainda mais quando os *Hellguards* organizam um evento anual que é o aniversário da fundação da guilda, os membros de todas as hierarquias estão misturados num só local, onde são realizadas atividades como corridas entre jogadores, usando as suas *mounts*, sorteios de prémios e uma *raid* de aniversário aos quais os jogadores podem participar. Quando a guilda vai para atividades relacionadas com o jogo, como é o exemplo das *raids*, a hierarquia com ramos e diferentes tarefas atribuídas é estabelecida durante o tempo de duração da *raid* e em qualquer outro evento de realização de conteúdo organizado pelos *Hellguards*. Durante as *raids* há sempre alguém que lidera e é auxiliado por mais dois ou três jogadores experientes, por exemplo um *high council* e mais três *peacekeepers*. As suas ordens são lei, de modo a que tudo decorra pelo normal, daí a guilda pedir que os jogadores estudem as táticas antes da *raid* de modo a facilitar o trabalho, principalmente quando a guilda está em *voicechat*, que é o meio utilizado para comunicação durante as *raids* ou qualquer outro evento PVP ou PVE.

Nas guildas *hardcore*, quando um jogador tem imenso potencial mas falha nas suas tarefas, toda a energia que se identificou nele começa a esmorecer muito depressa e passa a ser alvo de repreensões severas dos superiores e de chacota por parte de outros membros. Pelo facto da *Hellguards* se ter transformado numa *social guild*, isso não acontece, o jogador tem direito a errar, reclamar e aos seus momentos menos bons, não tem no entanto o direito a não se esforçar, recebendo sempre ajuda e apoio dos restantes membros da guilda. Esta filosofia

não é exclusiva dos *Hellguards*, é também de outras guildas chamadas sociais que apostam na socialização e num ambiente positivo de evolução conjunta.

## **8.2. Problemas comuns nas guildas**

Apesar das vantagens de estar numa guilda e de como estas ajudam a melhorar a nossa experiência de jogo dentro MMO, por vezes também a podem estragar, pois sendo organizações também têm os seus problemas independentemente do tipo de guilda em que estamos a jogar. Para compreendermos melhor estas fazemos um cruzamento entre os problemas mais comuns nas guildas e o nosso caso de estudo para analisarmos a soluções que a guilda encontrou para superar estes problemas ou na eventualidade de poderem vir a aparecer.

O primeiro problema que uma guilda pode apresentar é o seu tamanho. O tamanho da guilda é definido pela quantidade de membros que possui. Se a guilda não tiver o cuidado de analisar os membros que entram corre o risco de beneficiar a quantidade em vez da qualidade, o que trás uma série de problemas. Desde logo o descontrolo. A grande quantidade de membros pode conduzir a um ponto em que nem o líder da guilda, nem os oficiais e ajudantes, tenham controlo naquilo que os membros fazem, acabando muitas vezes desrespeitados por jogadores imaturos, o que causa um ambiente negativo na vida social *online* da guilda, pondo em causa o bom funcionamento da mesma. Este problema vai de encontro a um dos três pilares de comunidade sugeridos por Redfield (1989) sobre a definição de comunidade, que corresponde ao seu tamanho, ela deve ser pequena “*de modo a que os seus limites estejam visíveis por aqueles que a integram*”. Neste ponto importa ter uma liderança forte e organizada, controlando a entrada exagerada de membros e boas políticas e modelos de recrutamento.

Outro grande problema nas guildas é a quantidade de membros ativos *online*. Este problema é bastante comum em todo o tipo de guildas, pois sem um determinado número de jogadores ativos é impossível fazer conteúdo em grupo como por exemplo uma *raid*. Esta questão também tem a ver com problemas IRL de cada um dos jogadores, o que por vezes gera compreensão ou não por parte da guilda. Se não houver jogadores ativos numa guilda esta pode mesmo deixar de existir ou suspender atividades por tempo indeterminado, quando isto acontece as políticas de recrutamento tornam-se mais flexíveis no que toca à entrada de novos jogadores para o seu seio e expulsando os jogadores inativos.

Problemas e conflitos internos entre jogadores são também um problema muito comum dentro de uma guilda. Este tipo de atitudes é causado por um grande número de razões, desde disputas de *itens* à falta de maturidade dos seus membros. Se o conflito não for resolvido rapidamente, pode criar um efeito bola de neve dentro da guilda, levando a divisões, partidos, saída de membros e até mesmo ao fim da própria guilda. Aqui o líder da guilda tem de tomar uma atitude firme atenuando o conflito, encontrando a melhor solução para ambas as partes, exercendo controlo quando o conflito começa a ultrapassar limites, como insultos pessoais, ou a agir de modo irracional, podendo suspender ou expulsar uma das partes em conflito. Estes conflitos também podem levar a alguns membros a sair por não gostarem do ambiente negativo causado por conflitos constantes e também podem pôr em causa a própria estrutura e organização da guilda.

Por último, a maturidade do líder. Este problema apesar de não ser muito frequente não deixa de merecer atenção, pois quando um jogador tem poderes como adicionar ou expulsar membros, promover ou despromover e dizer-lhes o que podem ou não fazer, pode levar a abuso de poder. Os líderes das guildas, tal como nas instituições do mundo real, devem usar o poder que detêm com responsabilidade, cuidado, moderação e consideração para com os seus seguidores, pois quando o poder começa a ser centralizado e de seguida são cometidos abusos, deixa de ser um líder e passa a ser chefe (Matta, 2013). Quando um líder de uma guilda não está muito presente nas atividades da mesma pode atribuir mais poderes aos seus oficiais, no entanto isso pode levar a que a guilda não seja mais a imagem de quem a visionou, o que pode levar a desapontamento e desmotivação por parte dos seus membros. Em casos mais graves pode acontecer uma revolta interna e o líder ser destronado, entregando a liderança a outro membro mais ativo.

O primeiro problema, o do tamanho, na guilda *Hellguards* nunca existiu, pois as entradas são controladas. O segundo problema apontado, dos jogadores ativos, a *Hellguards* passou por altos e baixos, houve alturas em que a guilda tinha todos os dias *online* mais de cem membros, e houve alturas em que chegou a ter apenas dez, este problema foi aparecendo e desaparecendo, a solução encontrada foi deixar as coisas seguirem o seu rumo, permitir que a guilda se fosse renovando organicamente. O terceiro problema são conflitos internos entre jogadores, dentro da guilda *Hellguards* chegaram a surgir vários ao longo da sua existência, uns foram resolvidos e acabaram bem, outros resolvidos com mais dificuldade sendo necessária a força do líder (ver Sargerias in Anexo 1), outros terminaram mesmo com a expulsão dos

membros em desentendimento, porém esta última só ocorreu duas vezes ao longo da história da guilda, visto que o *Guild Master* e os oficiais tentam sempre a via da diplomacia, diálogo e entendimento mútuo evitando usar o seu poder para tomar medidas desagradáveis (ver Sargerass in Anexo 1). Quarto e último problema, a maturidade do líder. A guilda *Hellguards* está ao cargo do jogador Sargerass, ao longo da sua experiência, como nosso *guild master*, sempre mostrou ser um líder maduro, compreensivo, amigo, autoritário e duro quando assim o tem de ser (ver Sargerass in Anexo 1). Ao longo do tempo, a guilda teve alguns problemas internos, onde umas vezes imperou o respeito e a compreensão, noutros casos a “mão de ferro” do *guild master* teve de ser usada para manter tudo o que foi construído ao longo do tempo, especialmente quando houve uma grande separação dentro da guilda, muitas decisões difíceis tiveram de ser tomadas como castigar e até mesmo expulsar membros que tentaram criar grupos internos para escalar os problemas:

*“Being a guild leader means you should be wise enough not to provoke arguments, but strong enough to handle them quickly and hard if needed. Guilds, like other organizations, don’t tolerate weak leaders. It opens the door for doubt and future demise.”* (ver Sargerass, Anexo 1)

A grande luta dentro da guilda foi a promoção muitas vezes injusta de jogadoras do sexo feminino, muitas vezes não por aquilo que alcançaram ou trouxeram de novo à guilda mas mais devido ao facto de serem mulheres, o que muitas vezes entrava em conflito com os princípios e exigências impostas pelo *guild master* para a promoção de membros. Isto levou a que muitas vezes fosse necessário introduzir bom senso durante as votações para que os membros olhassem para os atributos e capacidades pessoais e não para o seu sexo como factor diferenciador para a promoção.

## **Capítulo 9: Liderança nas guildas – Análise dos resultados obtidos nas entrevistas**

Tal como uma empresa ou qualquer outra organização do mundo real, as guildas também possuem modelos de liderança. Nesta secção iremos analisar os diferentes modelos de liderança que os *guild masters* aplicam nas suas guildas.

Os modelos variam consoante o tipo de guilda e os seus objetivos. Para compreender os diferentes modelos, realizei uma série de entrevistas a *guild masters* de modo a entender como gerem os destinos da guilda e os modelos de liderança que usam ao mesmo tempo que farei uma comparação com as características anteriormente mencionadas nos capítulos teóricos. Para melhor compreender os diferentes modelos, dividi as entrevistas em grupos de acordo com o seu tipo de guilda de modo a ser mais fácil a expor os resultados obtidos. É necessário ter em conta que os modelos de liderança obtidos nas entrevistas não são os únicos existentes no jogo, mas antes os obtidos por meio das entrevistas realizadas.

Como referido anteriormente, o tipo de guilda e o objetivo da mesma define o tipo de liderança a aplicar nessa guilda. Existe as que estabelecem o objetivo de jogar para estar sempre no topo principal das classificações, tendo um modelo completamente diferente de uma guilda que foi criada com o propósito de mero diversão ou de socialização.

### **9.1. Social Guilds**

Começando pelas *Social Guilds*, obtivemos quatro entrevistas a *guild masters* que lideram este género de guilda. O grande objetivo, comum a todas, é o jogar por divertimento e que todos os seus membros tenham uma boa experiência, não só no jogo mas dentro da guilda em si, cimentando a inter-ajuda e a amizade (Anexo 3, 4, 5, 6). Existem *social guilds* mais orientadas para PVP e outras para PVE e em muitos casos guildas que fazem as duas vertentes.

No primeiro caso temos os jogadores a competir para obter equipamentos PVP para se preparem para arenas e *random battlegrounds*, o objetivo não é estar a par das melhores guildas nem da classificação mundial da mesma, mas sim de todos se divertirem juntos (Anexo 3).

Nas guildas deste género orientadas para PVE o objetivo é organizar *raids* para fazerem juntos e para que todos possam ter a oportunidade de arranjar equipamentos bons, no entanto sem as exigências de uma guilda *hardcore*, estas guildas centram-se em se ajudar uns aos outros num clima amigável e positivo para que todos possam alcançar os seus objetivos, ao seu

ritmo, no entanto a meta principal destas guildas é acima de tudo fazer amigos. Esta forma de liderar vai de encontro a um dos componentes da liderança transformacional proposta por Bernard Bass (1998) que é a *Individualized Consideration*, onde o líder age como um mentor para o membro da guilda (não só o líder mas também os seus oficiais e membros mais velhos), onde são ouvidas as preocupações principais do jogador e é impingida a mentalidade de interajuda de modo a que todos alcancem os seus objetivos. Também encontramos aqui dois dos seis estilos básicos de liderança propostos por Daniel Goleman (2000), *affiliative* e *coaching*, o líder está preocupado com o bem-estar dos seus membros e quão boa está a ser a sua experiência dentro da guilda, o que ajuda a construir harmonia, união e níveis altos de confiança e moral ao mesmo tempo que cimenta o desenvolvimento pessoal para cumprir os seus papéis quer seja numa *raid* ou funções dentro da guilda.

O poder nas *social guilds* não é centralizado, mas sim distribuído, o líder atribui tarefas aos oficiais de modo a manter a organização interna em sintonia e a marcar as principais atividades da guilda, de forma a que estes possam atribuir tarefas aos restantes membros da guilda. A imposição da autoridade do líder nestas guildas tem duas fases, enquanto os membros da guilda estão individualmente a tratar dos seus assuntos dentro do jogo, funciona como um grupo de amigos, não se nota diferenças hierárquicas de forma acentuada fazendo lembrar um convívio ou as típicas conversas que se teria num café.

É importante referir que nenhum dos *guild masters* entrevistados gosta de dar ordens, isto poderia ser considerado segundo Bass (1998) como "*transactional leadership*", uma espécie de *laissez faire* que significa evitar impor a autoridade. No entanto isto não acontece numa segunda fase, que é quando a guilda está a realizar os seus eventos semanais coletivos, como são as *raids*. Aqui é necessário alguma imposição de autoridade, não de uma forma abusiva mas sim de uma forma construtiva, usando ferramentas de comunicação por voz (Anexo 3, 4, 5, 6) para orientar e explicar ao jogador o que tem de fazer se tiver alguma dúvida.

Para não ser acusado de que deveria ler as táticas antes de participar, nem sempre é o *guild master* o guia e líder da *raid*, normalmente esse papel é entregue a um oficial responsável ou a um jogador experiente que saiba orientar e guiar os jogadores ao longo de todo o processo, quer seja em PVE ou em PVP. Um outro dado curioso é a flexibilidade em termos de horários para que todos os membros possam participar. Muitos dos jogadores têm a sua vida e o seu trabalho fora do jogo, o que exige que os horários sejam adaptados quer à guilda quer aos seus membros respondendo assim as necessidades. Segundo Bass (1998) este pensamento vai de

encontro a dois elementos de *transformational* e *transactional leadership*, notamos uma ausência muito grande de liderança numa fase inicial em que a guilda não está a realizar eventos, e como o núcleo da guilda é essencialmente um grupo de amigos *online* espalhados pelo mundo que apenas se querem divertir em comunidade, pode-se encaixar mais uma vez na *Laissez-Faire*, numa segunda fase transforma-se em *Individualized Consideration*, pois é prestada atenção não só pelo líder, mas também pelos seus oficiais às necessidades dos seus membros, neste caso na flexibilidade do horário das atividades e a ajuda durante o desenrolar das mesmas. É notório de igual maneira o *coercive style* (Goleman, 2000), no caso das *raids*, o líder diz neste caso aos jogadores para fazerem de uma determinada maneira de modo a que a tudo corra bem e atinjam o objetivo, o que evita discussões e conflitos internos em situações menos boas.

Embora em certas *social guilds* os próprios líderes sejam os primeiros a dar propostas para a guilda, os outros membros mesmo não sendo oficiais também podem dar sugestões para analisar e dar *feedback* positivo e construtivo uns aos outros (Anexo 4). Esta filosofia também vai de encontro a um dos seis estilos propostos por Goleman (2000), o *democratic style*, que é de dar voz aos membros dentro da guilda para decisões internas importantes, dando flexibilidade e a geração de ideias para debate.

Na grande maioria das entrevistas realizadas a líderes de *social guilds* os membros seguem as suas ordens, mas não são “ordens” no seu completo termo pois a maioria não gosta de o fazer (Anexo 1, 3, 4, 5, 6), mas sim conselhos que os jogadores optam por seguir ou não, no que toca a decisões relativas à organização interna e hierarquia. O líder propõe uma alteração a aplicar numa determinada área da guilda e, antes de comunicar a decisão, reúne-se com os seus *officers* para que todos opinem sobre a proposta para assim se chegar a um acordo de modo a que a decisão seja tomada (Anexo 6).

Quando um ou mais membros discorda com o que é anunciado, para o *guild master* não é sinónimo de desafio ou desrespeito, mas sim que algo está errado com o que foi decidido e existe a possibilidade de se alterar alguma coisa ou de uma melhor explicação sobre o que se pretende aplicar. As ordens surgem apenas como último recurso caso seja estritamente necessário, como é caso de um membro estar a criar discórdia em relação a uma decisão, sem fundamentos significativos ou tendo em conta apenas as suas pretensões pessoais (*hidden agendas*). Mais uma vez são empregues as duas características da *transformational* e *transactional leadership*, mais uma vez a *Laissez-Faire*, neste caso na não aplicação das ordens.

A autoridade não é usada, no entanto as responsabilidades do líder não são ignoradas. Por fim a *Individualized Consideration*, é prestada especial atenção às opiniões dos membros podendo as decisões serem alvo de alterações, no entanto a palavra final é sempre do líder e dos seus oficiais.

Segundo os dados obtidos nas entrevistas, no caso das *social guilds* o termo “ordens” não é muito aceite e empregue, é mais visto como algo tirânico e obrigativo o que não vai de encontro aos valores que formam uma *social guild* e ao seu modelo de liderança. Dos *guild masters* entrevistados quase nenhum deu ordens, ou considera que as tenha dado. A conclusão que se pode obter neste caso é que para um líder de uma *social guild*, diversão, organização, aconselhamento, inter-ajuda e amizade são as características de liderança a seguir. O objetivo é que todos possam usufruir do conteúdo do jogo de uma forma positiva e não como uma obrigação ou seja é um modelo para um jogador casual.

## 9.2. Hardcore guilds

Passamos agora para a análise das *hardcore guilds*. Para este género obtivemos três entrevistas a *guild masters*. As *hardcore guilds* seguem uma linha muito rígida no que toca à sua organização e liderança. O grande objetivo destas guildas é ter os melhores jogadores PVE e PVP para realizar conteúdo de modo a subirem ao topo das classificações do seu servidor e mundiais. Estas guildas organizam imensos eventos, especialmente *raids*, em determinados dias e a determinadas horas que têm de ser cumpridos, independentemente da vida pessoal do jogador, o que não impede que possa ser alterado para um dia ou hora que convenha a todos, no entanto a questão tem de ser tratada com antecedência e não quando já está decidido e aprovado, nessa altura não fazem mais alterações.

Nesta categoria podemos encaixar as anteriormente faladas *Raiding Guilds* e *PVP Guilds*. A relação com o líder e os restantes membros dentro de uma *hardcore guild* funciona maioritariamente através do uso de programas de voz e o tradicional *guild chat*, quer seja em eventos ou no dia-a-dia da guilda (Anexos, 7, 8). Em muitas situações os líderes deste tipo de guilda gostam de assumir duas posturas que é o equilibrar a autoridade e a amizade na forma como comunicam e se relacionam, havendo alturas em que podem ser pacientes e considerativos no entanto existem situações que para eles são intoleráveis sendo necessário a aplicação de sanções e castigos: *“I love to balance authority and friendly communication as a leader. I’m usually patient and forgiving but there are also things I can’t tolerate. When it comes*



*to those, I can be very strict and unforgiving.*" (ver Throm, Anexo 2). Neste ponto podemos encaixar em componentes das *transformational* e *transactional leadership* proposta por Bass (1998): *charismatic leadership*, *individualized consideration* e *Management-by-Exception*. Os jogadores respeitam, confiam e seguem o seu *guild master*, as necessidades dos membros são ouvidas mas a palavra final é sempre do líder. Ao mesmo tempo o *guild master* aguarda de uma forma passiva até que um membro cometa um erro ou quebre as regras para de seguida impor a sua autoridade e delimitar os limites daquilo que é tolerável. Ao mesmo tempo é notável a mistura entre o *authoritative style* e o *democratic style* sugeridos por Goleman (2000). O líder utiliza o seu carácter autoritário para manter a ordem pois a palavra final é sempre sua e ao mesmo tempo a flexibilidade para decisões democráticas ouvindo as queixas ou sugestões.

Estas guildas também são conhecidas por exigirem a altos níveis de performance aos seus membros, quer seja em atividades do jogo quer seja na gestão da guilda, avaliando a competência pessoal dos jogadores, *"I usually give tasks to people based on their skills. I'm testing the member that I have given tasks to for some time. If he/she is doing alright, I keep them on position. If they fail, I replace them."* (ver Throm, Anexo 2). Isto vai de encontro a um dos estilos propostos por Goleman (2000), o *pacesetting style*. O líder implementa requisitos de competência elevados e exemplifica, avaliando a prestação dos membros e onde estes se encaixam melhor.

Em termos de ordens, ao contrário daquilo que se passa nas *social guilds*, nas *hardcore* as ordens são vistas como um mecanismo para manter tudo num plano pré estabelecido (Anexo 7, 8). Outras preferem atribuir tarefas baseando-se nas qualidades, pontos fortes e atributos de cada jogador para as desempenhar (Anexo 2). Este último exemplo aplicando o modelo proposto por Bass (1998), vai de encontro mais uma vez à *individualized consideration*, neste caso na atribuição de tarefas de modo a estimular o desenvolvimento pessoal do membro e a analisar as suas competências ao mesmo tempo atribuindo um voto de confiança. Quando um ou mais membros está em desacordo com as ordens atribuídas, o *guild master* tenta compreender as razões pelas quais existe essa discórdia e caso haja razão nas queixas o plano é alterado, no entanto se as ideias alternativas apresentadas não forem úteis o líder descarta-as e mantém o plano inicial (Anexo 2, 7, 8). Se a discórdia continuar, protagonizada por um ou mais membros, mesmo depois de ter sido analisada e o veredicto dado, o líder aplica castigos e punições que podem ir desde uma despromoção até à expulsão da guilda. Mais uma vez aplica-se a *"Management-by-Exception"*, neste caso para garantir o bom funcionamento do plano

estabelecido, não excluindo no entanto a opinião dos outros membros da guilda. Também podemos encontrar um dos estilos propostos por Goleman (2000), o *democratic style*, neste caso na flexibilidade em ouvir as queixas e o porque de estar a gerar discordia ao mesmo tempo existe a oportunidade de surgir ideias melhores ou complementares aos planos estabelecidos.

Segundo os dados obtidos, as *hardcore guilds* gerem-se por uma forte organização interna, uma hierarquia sólida com tarefas atribuídas, um líder que toma atitudes quando necessário mas também assume posturas amigáveis e recetivas a ideias desde que as regras não sejam quebradas: *“If they disagree/refuse an order open to discussion, I usually think about possibilities and listen to them closely but if they disobey an order which I have set as “rule”, then I punish them with demotion or guild removal.”* (ver Throm, Anexo 2).

### **9.3. Friends and Family Guilds**

Passamos agora para a liderança nas *friends* e *family guilds*. Para este tipo de guildas obtivemos uma entrevista (ver Anexo 10). Estas guildas são muito semelhantes às *social guilds*, a diferença é que a grande maioria é exclusivamente composta por amigos e familiares que se conhecem na vida real. Nestas guildas o compromisso de cumprir horários de *raids* e obrigações de se equiparem não tem lugar, a prioridade é dada ao divertimento e ao mesmo tempo que os jogadores podem disfrutar das vantagens, de estar numa guilda sem a pressão de terem de fazer *raids* e *battlegrounds* com frequência: *“I lead a family and friends guild called Delta, our goal is to have all the benefits of being in the guild without the pressure of having to do a raid or a battle, we just want to have fun with the game”* (ver Cormanthyr, Anexo 10).

O modelo de liderança nestas guildas consiste em introduzir o sentimento de família e interajuda aos jogadores, um pouco semelhante ao que se passa nas *social guilds*. O núcleo que lidera a guilda é praticamente composto por pessoas que se conhecem na vida real, o que por um lado facilita a comunicação e o atendimento das necessidades dos seus membros assim como as sugestões que estes apresentam que são quase sempre alvo de análise. À semelhança das *social guilds* o termo “ordens” não é algo que se goste de aplicar, o que é pedido é que haja respeito entre os jogadores dentro da guilda, ou seja sigam as regras internas e quando existem conflitos são resolvidos pela via do diálogo: *“If a member is being very disrespectful, I have a private conversation with that member to find out what’s wrong and come try to reach an understanding. When it comes to groups, we have a conference on guild chat to discuss the matters at hand.”* (ver Cormanthyr, Anexo 10). Chegar a acordo sobre um determinado tema é

quase sempre bem-sucedido, mais uma vez devido à vantagem de os membros já se conhecerem do mundo real e de os assuntos muitas vezes serem tratados no mesmo.

No caso deste tipo de guildas estamos perante na quase da sua totalidade de uma liderança *Laissez-Faire* no que toca ao dia-a-dia, muito semelhante ao que se passa nas *social guilds* em que se nota uma ausência de liderança muito grande, exceto nos eventos da guilda e na resolução interna de conflitos. Ao mesmo tempo estamos perante um estilo de liderança muito democrático referido por Goleman (2000), é dada voz aos membros sobre aquilo que querem e sobre o que se pode fazer para uma actividade da guilda ou de gestão interna, funcionando muito à base da sugestão sendo por si um sistema muito flexível: *“I take suggestions, most dungeon runs we have done were by suggestion like since the three of us are only “how about doing a guild run on Deadmines, or Eye of Azshara?”* (ver Cormanthyr, Anexo 10).

## Conclusão e recomendações para trabalhos futuros relacionados

### Conclusão

Numa fase inicial, a socialização era um fator crucial ao qual os jogadores não conseguiam escapar, pois era a única forma de realizarem conteúdo. Isto forçava entendimento entre jogadores e obrigava a longas horas de espera à procura de *tanks*, *healers* e DPS, de modo a que existissem condições favoráveis a realização de uma *raid*, pois sem isso era impossível alcançar objetivos. Para muitos não passava de uma socialização forçada (Rossi, 2012). O problema só poderia ser contornado se o jogador estivesse integrado numa guilda que realizasse conteúdo PVE com frequência, de modo a poder usufruir desse mesmo conteúdo e alcançar os seus objetivos, caso contrário ficaria limitado a realizar apenas conteúdo PVP.

Com a introdução das *grouping tools*, a socialização deixou de ser aos poucos uma obrigação, mas sim uma opção. Isto permite reunir um grupo já com as classes necessárias para fazer uma *raid* ou *dungeon*, sem a necessidade de estar longas horas à procura de jogadores ou de estar obrigatoriamente integrado numa guilda. Hoje em dia as amizades e a socialização são construídas de uma maneira mais sólida e verdadeira, comparando com a altura em que não existiam as *grouping tools*. Isto é devido a não ser uma socialização por conveniência, necessidade, obrigatoriedade e sobrevivência de modo a poder realizar-se conteúdo, mas sim na liberdade de escolhermos *o nosso próprio caminho*. Ou seja, é possível conhecer quem quisermos dentro do jogo, criando laços fortes de amizade com outros jogadores, que muitas vezes até se alastram para fora do jogo.

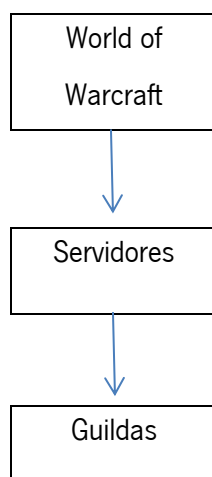
A comunicação e socialização, dentro do jogo, são realizadas através das ferramentas de *chat* disponíveis. É através das mesmas, que os jogadores socializam, comunicam e interagem entre si dentro do jogo, para as mais diversas situações. Os jogadores são representados através dos seus avatares. Recorrem às ferramentas de *chat* para comunicarem entre si, quer seja para ajudar a realizar uma *quest*, planejar *raids*, *dungeons* ou para simplesmente falarem uns com os outros sobre os mais variados temas.

Existem opções diferentes e específicas para as necessidades comunicativas dos jogadores: *chats* públicos, privados e globais. Estas opções foram desenhadas para responder aos mais diversos perfis de jogadores. Existem *chats* próprios para a realização de todos os tipos de conteúdo PVE e PVP, permitindo uma melhor organização aos jogadores, sobre aquilo que

tencionam fazer. A socialização também vai mudando de acordo com o que o jogador está a fazer para uma *raid* ou *battleground*. É necessário estratégia, coordenação e orientação, de modo a que corra tudo bem e que as questões sejam levadas de uma forma mais séria e profissional. Apesar disso, é com atividades destas que a socialização se floresce e se desenvolve, dado que os laços emotivos são criados, gerando experiências positivas.

Com este trabalho, concluímos também que as guildas são comunidades virtuais dentro de outra comunidade virtual (servidores), que por si está integrada numa comunidade virtual ainda maior (*World of Warcraft*):

**Tabela 3: Hierarquia de Comunidades Virtuais no *World of Warcraft***



A primeira comunidade é o jogo em si. É composto por vários servidores, que são várias comunidades virtuais. Dentro dos servidores estão integradas várias guildas, grupos de jogadores. São na realidade comunidades, pois encontramos nas guildas indivíduos ligados por laços de afinidade, objetivos e preferências comuns (Webber, 1987; Redfield, 1989; Rodrigues, n.d).

Neste caso, os laços são criados no ciberespaço, dentro de um mundo virtual, onde os indivíduos criam comunidades para jogarem juntos, de modo a atingirem os seus objetivos. Estes laços podem evoluir mais tarde para laços de afinidade mais fortes, podendo mesmo ultrapassar a barreira do círculo mágico do jogo, como é o caso da guilda *Alliance Death Dealers*: "*Our guild meets once a year in England to just have laugh together in non-gaming habitat like for a weekend. Also our guild is one of the oldest in the realm, we formed on 09-02-2008.*" (ver Crussh, Anexo 4).

Esta declaração remete para a interação mútua, proposta por Alex Primo (2000) que defende que as comunidades virtuais são formadas através da comunicação mútua, a interação entre os avatares dos jogadores, criando interesses comuns e laços de afinidade. Os laços de afinidade também podem ser interligados através dos objetivos comuns. Uma guilda que tenha uma filosofia, mentalidade ou política que vá de acordo com a personalidade e objetivos de um jogador, gera uma comunidade mais forte, unida e estável, pois as metas são comuns e todos os membros as querem atingir.

O modelo de liderança usado vai de acordo com os objetivos da guilda. Cada tipo diferente tem uma filosofia igualmente diferente, quer seja jogar por diversão ou para serem os melhores do mundo. Guildas que introduzem uma filosofia de diversão possuem um modelo de liderança a pensar nos jogadores (os membros que compõem a guilda) e com o seu bem-estar. O foco é a experiência de jogo e realização de conteúdo de uma forma moderada, tirando benefício disso sem as obrigações de terem de fazer *raids* constantemente a horas definidas. O objectivo principal é a diversão, como são os casos das *social* e *fammily and friends guilds*. Não só é a diversão, mas também criar um forte sentimento de comunidade e familiaridade entre os jogadores, fazer amizades novas e criar laços fortes de afinidade, não só com os membros mas com a guilda em si (Redfield, 1989; Rodrigues, n.d.).

Guildas que possuem uma filosofia mais séria, como é o caso das *hardcore*, tendem a demonstrar um critério muito seletivo. O objetivo é atrair os melhores jogadores do seu servidor, de modo a ficarem nos lugares de topo das tabelas das melhores guildas e com a melhor pontuação possível. Todos os membros têm de ter os melhores equipamentos do jogo, de modo a realizarem mais conteúdo de diferentes níveis, saber as táticas e comparecer às horas marcadas para o efeito. Os cargos são dados de acordo com a competência dos seus membros. Os oficiais são selecionados de forma rigorosa. Os líderes atribuem tarefas aos membros e, se as fizerem bem, ficam com esse cargo de responsabilidade, senão são substituídos.

Assim, o modelo de liderança vai de acordo com o objetivo da guilda e da maneira como quer que o jogo seja levado, o que vai suscitar posições mais liberais ou autoritárias, modelos organizacionais mais rígidos ou flexíveis e um jogador mais casual ou mais focado. O sucesso da guilda está relacionado com o cumprimento do objetivo.

A resolução de conflitos numa guilda é um ponto comum entre todas. Um resolve com os mesmos procedimentos, mas de forma mais rígida que as outras, dependendo da

gravidade e os motivos do conflito. O líder começa por um aviso aos jogadores envolvidos, seguido de uma conversa para apurar as razões do conflito e da discórdia. Na maioria dos casos a situação é apaziguada rapidamente, noutras casos mais graves pode levar a castigos e até mesmo a expulsões. Alguns *guild leaders* também afirmaram que a sua experiência a liderar os ajudou a preparar e a saber lidar com situações semelhantes, nos atuais empregos (Anexos 1, 2).

Um dos grandes contributos desta investigação está em conhecer o interior de uma guilda do *World of Warcraft*, como está organizada e que modelos organizacionais e de liderança usa. A guilda *Hellguards* passou por várias fases e mutações, mas conseguiu manter uma sólida estrutura organizacional. Embora seja uma *social guild*, já passou por uma fase *hardcore*.

A guilda mantém a mesma estrutura que sempre usou, desde os tempos mais *hardcore*, ou seja, controlo de entradas através de solicitações de ingresso, disponíveis no fórum. A socialização interna passa pelo jogo e pelo fórum particular da guilda. O fórum é usado para fins organizacionais e sociais, marcação de actividades da guilda, debater temas relacionados com o jogo, discussão de temas estando ou não relacionados com o jogo.

Dentro do *World of Warcraft*, a socialização é efectuada através das ferramentas de *chat* disponíveis, principalmente as privadas: *party e guild chats*. Quando a guilda não está em actividades, como uma *raid*, não é notória a sólida hierarquia que possui, dado que os jogadores estão no seu quotidiano, não havendo a necessidade da imposição da mesma. No entanto quando estão em *raid*, é necessária a organização para que tudo corra bem. As ferramentas de *chat* por texto são deixadas temporariamente de parte e é dado uso à comunicação verbal através de programas específicos, de maneira a que a coordenação decorra da melhor maneira possível.

É surpreendente a familiaridade e afinidade existentes no interior de uma guilda, o apoio mútuo que os membros dão uns aos outros, as amizades e as aventuras vividas juntas dentro do jogo. Prova disto é a celebração anual, dentro do jogo, que a guilda realiza para celebrar o aniversário da sua fundação.

Podemos concluir que a organização de uma guilda não se distancia muito de uma organização do mundo real como uma empresa. Possui regras, graus de autoridade e subordinação, recompensas, castigos, atribuição de tarefas e objetivos definidos para alcançar: “*Like any modern day firm a guild has to be ruled wise and calm*” (ver Sargerass, Anexo 1).

No entanto existem diferenças evidentes, devido ao sentimento de comunidade e familiaridade que se vive dentro da guilda, o que torna a hierarquia um mero dado organizacional e estrutural, mais do que um símbolo de autoridade dentro da guilda, a não ser que seja estritamente necessário usar desse mesmo poder: *“A good leader explains what has to happen in order for the guild to progress or develop. Orders are something that should be limited, in my opinion, for dire times or times when urgent matters require them.”* (ver Sarger, Anexo 1). Como é evidente, as ordens dentro da guilda, só são usadas em casos que assim o exija, optando sempre pela via da compreensão, o que não causou problemas de obediência ou insurreição interna.

Os jogos *online*, principalmente os MMOS, são um grande mecanismo de observação das dinâmicas dos grupos e comunidades que lá se formam. Com isto, concluímos que o *World Of Warcraft* é uma rede social, pois possui características e elementos essenciais para ser definida como tal. Para que uma rede social seja definida como tal, é preciso dois elementos, os atores e as conexões (Recuero, 2009). No *World Of Warcraft*, os atores são os jogadores, que estão representados através de avatares personalizados, sendo a comunicação e as interações realizadas através dos mesmos. As conexões são o círculo de amigos que um jogador tem. O jogador cria amizades dentro do jogo, que ao serem adicionados, tornam-se em contactos, com os quais o jogador pode comunicar sempre que quiser desde que as suas conexões estejam *online* e disponíveis.

Sendo o *World Of Warcraft* um jogo com uma grande vertente comunitária e corporativista, as relações sociais ocorrem dentro das atividades que o jogo oferece, como por exemplo nas realizações de *raids*, *quests*, *dungeons* ou *battlegrounds*. É este corporativismo que gera as relações sociais entre atores, que mais tarde podem desenvolver em amizades, fora do círculo mágico do jogo. Estamos perante uma rede social, comunitária e corporativista, pois o jogo assim o exige, de modo a que cada jogador consiga alcançar os seus objetivos.



## Recomendações para futuras investigações e trabalhos relacionados

Todos os estudos possuem as suas limitações, este não foi exceção. Devido a este facto foram elaboradas estas notas para futuros investigadores que queiram abordar esta problemática.

Uma das grandes limitações foi sem dúvida as entrevistas, tendo em conta que foram obtidas dentro do jogo, dependendo da boa vontade dos *guild masters* que estavam *online* e que cederam um pouco do seu tempo para responder às perguntas. Assim, foram obtidos resultados para três dos sete tipos diferentes de guildas, podendo a investigação ser levada a novos patamares e a mais conclusões.

Outra grande limitação é o facto de as diferentes personalidades dos jogadores que compõem a comunidade do *World of Warcraft*. Apesar de a maioria ser amigável estão inseridos num meio mais fechado e reservado, o que torna por vezes difícil chegar ao alvo da investigação sem enfrentar alguma desconfiança e descrença. É recomendado abordagens e aproximações amigáveis, calmas e educadas, acima de tudo clareza na explicação daquilo que é pretendido e o porquê de estarem a ser abordados para um trabalho de investigação.

Uma das observações referidas na conclusão deste trabalho é a divisão entre jogadores no que toca aos objetivos pessoais e coletivos dentro do jogo. Há guildas que têm como objetivo a diversão, outras chegar ao topo das classificações – isto requer modelos diferentes de liderança e organização interna de acordo com aquilo onde se quer chegar. No entanto uma resposta numa das entrevistas realizadas suscita curiosidade:

*"I don't believe in a good leadership, I believe in community and the people in the guild, that must help in building it, like a country with democracy, like Denmark for example."*

(ver, Ferklow, Anexo 5)

Um dos *guild masters* entrevistados afirmou não acreditar que o sucesso advém de uma boa liderança, mas sim que esse mesmo sucesso vem do sentimento de comunidade e das pessoas dentro da guilda que a ajudaram a construir. Parece ser um excelente ponto para uma investigação futura num trabalho relacionado: liderança vs sentimento de comunidade. Podemos, então, abordar mais tipos diferentes de guildas e *guild masters* com visões diferentes e os resultados poderão contrariar a opinião da maioria, que afirma que sem um bom modelo de liderança estabelecido a guilda não sobrevive.

## Referências Bibliográficas

- Adams, E., & Dormans, J. (2012). *Game Mechanics*. Berkeley, CA: New Riders Games.
- Ayodele, A. O. (n.d.). Social Institutions. Lagos: Lagos State University. Retrieved from [http://www.academia.edu/7991458/SOCIAL\\_INSTITUTIONS](http://www.academia.edu/7991458/SOCIAL_INSTITUTIONS)
- Bartle, R. .A (2003a). When studying MUDs, a form of Role playing game on the InterNET, it is clear that there is a society. (Online) Retrieved from <http://mud.co.uk/dw/mudsasasociety.html>
- Bartle, Richard (2003b). *Designing Virtual Worlds*. Indianapolis: New Riders.
- Bass, B.M. (1998). Transformational Leadership: Industrial, Military and Educational Impact. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Bezerra, Filipe. (2014). Planejamento Estratégico, Tático e Operacional. Portal-Administração (Online) Retirado de <http://www.portal-administracao.com/2014/07/planejamento-estrategico-tatico-operacional.html>
- Blizzard Entertainment (2017d). Classes, Hunter. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/hunter>
- Blizzard Entertainment (2015). Legion PVP Preview. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/en-us/news/19994381/legion-pvp-preview>
- Blizzard Entertainment (2017a), Classes, Death Knight: <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/death-knight>
- Blizzard Entertainment (2017b), Classes, Demon Hunter:< <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/demon-hunter>>

Blizzard Entertainment (2017c), Classes, Druid: <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/druid>

Blizzard Entertainment (2017e). Classes, Mage. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/mage>

Blizzard Entertainment (2017f). Classes, Monk. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/monk>

Blizzard Entertainment (2017g). Classes, Paladin. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/paladin>

Blizzard Entertainment (2017h). Classes, Priest. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/priest>

Blizzard Entertainment (2017i). Classes, Rogue. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/rogue>

Blizzard Entertainment (2017j). Classes, Shaman. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/shaman>

Blizzard Entertainment (2017k). Classes, Warlock. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/warlock>

Blizzard Entertainment (2017l). Classes, Warrior. Retrieved from <https://worldofwarcraft.com/pt-pt/game/classes/warrior>

Caillóis, R. (1990). *Os jogos e os homens : a máscara e a vertigem*. Lisboa : Cotovia, cop. 1990.

Campenhoudt, L. V. & Quivy, R. (2008). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. (5a ed.). Lisboa: Grávida.

- Castronova, E. (2005). *Synthetic Worlds: The Business and Culture of Online Games*. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Day, D., & Antonakis, J. (2012). Leadership: Past, Present, and Future. In D. V. Day, & J. Antonakis (Eds.), *The Nature of Leadership*. (2nd ed.). California: Sage Publications. pp. 3-25.
- Diário da República (2015) *Estatuto Dos Militares Das Forças Armadas de Portugal*. Lisboa: Ministério Da Defesa. Retrieved from <http://www.emgfa.pt/documents/cqw3zjnhvg4s.pdf>
- Feil, J. H. & Scattergood, M. (2005). *Begining Game Level Design*. Boston: Thomson Course Technology PTR.
- Firth, Raymond (1971). *Organização social e estrutura social*. In: Cardoso, F.H. & Ianni, O. (org.). *Homem e Sociedade*. São Paulo: Cia. Editora Nacional.
- Goleman, Daniel (2000). *Leadership That Gets Results*, Harvard Business Review. Harvard Business Review, OnPoint. pp.80-90 Retrieved from: [http://www.deltacoach.com/Business\\_Coaching/PDF\\_files/Entries/2008/9/16\\_Leadership\\_That\\_Gets\\_Results\\_by\\_Daniel\\_Goleman.html](http://www.deltacoach.com/Business_Coaching/PDF_files/Entries/2008/9/16_Leadership_That_Gets_Results_by_Daniel_Goleman.html)
- Gomes, S. L. T. (2009). *O Potencial Educativo dos Massively Multiplayer Online Games: um estudo exploratório sobre os jogos Ikariam, Ogame, Gladius, Metin2 e seus jogadores*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Gomes, T. S. L. & Carvalho, A. A. A. (2008). Jogos Como Ferramenta Educativa: de forma In: Zagalo, N. & Prada, Rui. (eds.) Actas da Conferência ZON. Digital Games 2008. Pp.133-140. Braga: Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho. Retrieved from [www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/zondgames08/article/download/351/327](http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/zondgames08/article/download/351/327)

- Guiraud, L. (2008). *As relações de poder na organização escolar: um estudo sobre a construção da subjetividade*. (Volume 1). Paraná: Cadernos PDE. Retrieved from <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde>
- Helmrich, B. (2015), "30 Ways to Define Leadership", Business News Daily, (Online). Retrieved from <http://www.businessnewsdaily.com/3647-leadership-definition.html>
- Howland, G. (1999) *The focus of gameplay*. Gamedev.net. (Online). Retrieved from <http://archive.gamedev.net/archive/reference/design/features/focus/index.html>
- Huizinga, J., (2003). *Homo Ludens: o jogo como elemento da cultura*. Lisboa: Edições 70.
- Lévy, Pierre (1998). *A Inteligência Coletiva: Por uma Antropologia do Ciberespaço*. São Paulo: Edições Loyola.
- Lévy, Pierre (2001). *O que é o virtual?*. Coimbra: Editora Quarteto.
- Lindley, C. a. (2002). The Gameplay Gestalt, Narrative, and Interactive Storytelling. *Proceedings of the Computer Games and Digital Cultures Conference*, p.6–8. Retrieved from <http://www.tii.se/zerogame/pdfs/CGDClindley.pdf>
- Lisbôa, E. S., & Coutinho, C. P. (2011). Comunidades virtuais : sistematizando conceitos. *Revista Paidea*, 2(4), p.1–22. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1822/14817>
- Matta, V. (2013). *A Diferença entre ser Chefe e Líder*. Sociedade brasileira em Coaching. (Online). Retrieved from <https://www.sbcoaching.com.br/blog/lideranca-e-coaching/diferenca-chefe-e-lider/>
- Maximiano, A. C. A. (2000). *Introdução à administração*. (5a ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- McWhinney, W. (1997). *Paths of Change. Strategic Choices for Organizations and Society*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Mellinger, B. B. (2017). Six Leadership Styles. Hearst Newspapers, LLC. (Online). Retrieved from <http://smallbusiness.chron.com/six-leadership-styles-54300.html>
- MIB (2014) Hierarquia – Conceito, o que é, Significado (Online) Retrived from: <https://conceitos.com/hierarquia/>
- Molina, Brett, (2010). “World of Warcraft hits 12 million subscribers”, *USA Today* (Online). Retrieved from [http://content.usatoday.com/communities/gamehunters/post/2010/10/world-of-warcraft-hits-12-million-subscribers/1#.V8BJe\\_krLIU](http://content.usatoday.com/communities/gamehunters/post/2010/10/world-of-warcraft-hits-12-million-subscribers/1#.V8BJe_krLIU)
- Novak, J. (2012). *Game Development Essentials: An Introduction. Game Development Essentials* (Third Edit). Clifton Park, NY: Delmar, Cenage Learning.
- Nunes, Paulo. (2015). *Hierarquia, Conceito de Hiararquia*. Know.net. Powerd by Verse. (Online). Retrieved from <http://know.net/cienceconempr/gestao/hierarquia/>
- Nunes, Paulo. (2016). Estrutura Organizacional, Apresentação de Estrutura Organizacional; Organograma; Tipos de Estrutura Organizacional. Know.net. Powerd by Verse. (Online). Retrieved from <http://know.net/cienceconempr/gestao/estrutura-organizacional/>
- Oliveira, R.J. (2015).Relacionamentos em MMORPGS: Online e Offline. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga, Portugal. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1822/40762>
- Primo, Alex. (2000). *Interação mútua e reativa: uma proposta de estudo*. Revista da Famecos, n. 12, p. 81-92. Retrieved from [http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/int\\_mutua\\_reativa.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/int_mutua_reativa.pdf)
- Recuero, R. C., (2000). *Avatares – Viajantes entre os mundos*. Artigo apresentado como requisito parcial à aprovação na disciplina de Novas Tecnologias da Comunicação e da Informação, ministrada pela professora Doutora Marília Levacov, no PPGCOM/UFRGS, em Julho de 2000. Retrieved from <http://www.raquelrecuero.com/avatares.htm>

- Recuero, R. C., (2001). *Comunidades Virtuais: Uma Abordagem Teórica*. Ecos Revista, Pelotas/RS, v. 5, n. 2. p.109-126. Retrieved from <http://www.raquelrecuero.com/artigos.html>
- Recuero, R. C., (2003). Weblogs, Webrings e Comunidades Virtuais. Trabalho apresentado no GT de Comunicação e Cultura do VII Seminário Internacional de Comunicação, em Setembro de 2002. Retrieved from <http://www.raquelrecuero.com/artigos.html>
- Recuero, Raquel da Cunha, (2009). "*Redes Sociais na Internet*" (1ª ed.). Porto Alegre: Editora Meridional.
- Redfield, Robert (1989). "*Little community and peasant society and culture*". (*Midway Reprint Edition*). Chicago: University of Chicago Press.
- Rheingold, Howard (1996). *A comunidade virtual*. (1a ed.). Lisboa: Gradiva.
- Ribeiro, P. S. (n.d). "O que é Organização Social?". Brasil Escola, Rede Omnia. (Online). Retrieved from <http://brasilecola.uol.com.br/sociologia/o-que-organizacao-social.html>
- Rice, R. A. (2006). "MMO Evolution." (First Edition). LuLu.com.
- Rodrigues, L. O. (n.d). *Comunidade e Sociedade*. Mundo Educação, Rede Omnia. (Online). Retrieved from <http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/sociologia/comunidade-sociedade.htm>
- Rollins, A. & Adams, E, (2003). *Andrew Rollings and Ernest Adams on game design*. (3a ed.). Indianapolis: New Riders Publishing.
- Rollins, A. & Morris, D, (2004). *Game Architecture and Design: A New Edition*. (2a ed.). Indianapolis: New Riders Games.
- Rossi, Mattew (2012). *The social aspect of WOW*. Engadget, AOL Inc. (Online) Retrieved from <https://www.engadget.com/2012/09/14/the-social-aspect-of-wow/>

- Sakar, Samit (2014). Blizzard reaches 100M lifetime World of Warcraft accounts. Polygon, Vox Media, Inc. (Online). Retrieved from <http://www.polygon.com/2014/1/28/5354856/world-of-warcraft-100m-accounts-lifetime>
- Salen, Katie; Zimmerman, Eric (2004). *Rules of Play: Game Design Fundamentals*. Cambridge, Massachusetts, London, England: Massachusetts Institute of Tecnology.
- Sargeris (2012). Guild rules – read carefully! (Online) Retrieved from <http://hellguards.nice-forum.com/t401-guild-rules-read-carefully>
- Schell, Jesse, (2008). *The Art Of Game Design, A Book of Lenses*. Burlington, MA: Elsevier Inc
- Seay, A. F., Jerome, W. J., Lee, K. S., & Kraut, R. E. (2004). Project Massive: A Study of Online Gaming Communities. Extended Abstracts of the 2004 Conference on Human Factors and Computing Systems - CHI '04. pp.1421-1424. Retrived from [https://www.researchgate.net/publication/221514963\\_Project\\_massive\\_a\\_study\\_of\\_online\\_gaming\\_communities](https://www.researchgate.net/publication/221514963_Project_massive_a_study_of_online_gaming_communities)
- Sicard, Miguel (2008) Game Studies, Defining Game Mechanics. The international journal of computer game research, (volume 8). Retrieved from <http://gamestudies.org/0802/articles/sicart>
- Singer, D. G. & Singer, J. L. (2007). *Imaginação e Jogos na Era Electrónica*. Porto Alegre: ArtMed.
- Snead, Jeremy (Producer) (2014). *Video games: The movie*.
- Srour, R. H. (1998). *Poder, Cultura e Ética nas Organizações: o desafio das formas de gestão*. (8th ed.). Rio de Janeiro: Editora Campus Ltda.



- Tomaél, M. I. Alcará, A. R. & Di Chiara, I. G. (2005). *Das redes sociais à inovação. Ciência da Informação*, 34(2), 93-104. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652005000200010>
- Töttö, P. (1995). Ferdinand Tönies, um Racionalista Romântico. In Miranda, O. *Para Ler Ferdinand Tönies* (pp.41-50). São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo
- Van Eck, R. (2010). "Gaming and Cognition: Theories and Practice from the Learning Sciences." Hershey, New York: IGI Global
- Vannucchi, H.; Prado, G. (2009). Discutindo o conceito de Gameplay. *Texto Digital*, v. 5, n. 2. Retrieved from [https://poeticasdigitais.files.wordpress.com/2009/09/2009-discutindo\\_o\\_conceito\\_de\\_gameplay.pdf](https://poeticasdigitais.files.wordpress.com/2009/09/2009-discutindo_o_conceito_de_gameplay.pdf).
- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social network analysis: Methods and applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Weber, M. (2002). Comunidade e Sociedade Das Relações Sociais. In M. Weber, *Conceitos Básicos de Sociologia*. (pp. 72-76). São Paulo: Centauro Editora.
- Wittgenstein, L (1958). *Philosophical Investigations*. (2a ed.) Basil Blackwell Ltd.
- Yin, K. R. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*, (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.

## **Anexos**

### **Anexo 1**

#### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

I am the leader of The Hellguards, a WoW guild, that's been around since 2007.

#### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild*

The name I am known for is Sargeras. Over the years I have had other characters because the guild needed different classes for different aspects of the game. Now I have mages, hunters, warlocks, warriors, paladins, etc. all named Sargeras or something similar. My main has always been an *Elemental Shaman*.

#### **3. Nome da guild?**

*Guild Name?*

The guild name is Hellguards. The name stuck through the years.

#### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

It had highs and lows. At first, I had no intention of becoming the guild leader but the other founding members chose me, because they all trusted me and knew I wouldn't abuse my powers.

#### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

The guild was borne out of an alliance of other smaller guilds in order to oppose the order set by one strong *Horde* guild back in the day. As small groups, we weren't able to arrange our own raids and were at the mercy of that one guild. As such, the guild leaders of the smaller guilds gathered and the Hellguards were born.

## **6. Que tipo de guild estas a liderar? Social? Hardcore? Levling?**

*What kind of guild are you leading: Social, Hardcore or Leveling?*

We could never define our guild. It was a mix of casual/social players and hardcore raiders. I, for one, was always known as PvP player (*Stormwind* raids and massacres were my favorite moments). But I'd often have to lead or take part in raids. Being a guild leader had its burdens.

## **7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

The guild had many levels of organization, which in a way it prepared me for my current job. We had a basic structure that allowed new members to slowly grow in rank over time. Ranks and positions increased according to their performance and contribution to the guild.

Despite that general organization, people with special talents were given different tasks: As an example some became raid leaders (after proving that they are good in managing groups and handling specific situations).

## **8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

That was always the hardest part. It varies from person to person. Over the years there have been many conflicts and I have acted differently for each: in some cases, I was understanding. Others I was harsh and quick to act. Like any modern-day firm, a guild must be ruled wisely and calmly. Always consider all consequences from your actions.

## **9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

That's the tricky part. A good leader explains what has to happen in order for the guild to progress or develop. Orders are something that should be limited, in my opinion, for dire times or times when urgent matters require them.

**10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

In our guild suggestions and ideas were always welcome. Otherwise it becomes tyranny. The fact I gave few orders and made them loud and clear for the others, made it so I had no problem with obedience, because it wasn't forced but everyone understood.

**11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

Depends, its different process ... if he does it because he believes it is not the right thing to do ... I will listen. If he does it because he doesn't care or have some different hidden agenda I will react hard and punish his actions.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

Of course, the guild as a unit had to encourage good performances and positive actions. That's how people climbed through the ranks and claim and structure.

It should be stated that we were a guild with one *Chieftain* guild leader – me and other *High Councils* – with powers identical to my own. Like the knights of the round table. The only difference was in vital decisions when my stance stood stronger. However, we had a very democratic system I'd say.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

I have been harsh but never unfair. All I have ever done was to preserve what we had tried to build over the years. But yes, I have been harsh on people. Especially ones who tore the guild

from the inside and created circles or protected players just because they were their favorites. As an example, some female player got special treatment from some members and were nominated for promotions not because of their achievements but their gender which was an issue for me.

#### **14. Qual era a tua maneira de selecionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

There was a special place at the guild forum where we could suggest someone for *Peacekeeper* or *High Council* – the highest guild ranks. In this forum thread, all active members of high rank could share their thoughts and vote for the nomination. If all agreed or at least most of them agreed, that person got promoted.

#### **15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

Depends on the conflict itself. Always tried to keep cool a head, but there is a moment when you really must take control of the situation. Being a guild leader means you should be wise enough not to provoke arguments, but strong enough to handle them quickly and hard if needed. Guilds, like other organizations, don't tolerate weak leaders. It opens the door for doubt and future demise.

#### **16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

Yes, it is. The guild leader himself has to be an example. You should be the standard for others. At times, it's hard because you are human and emotions are a powerful thing. That conflict forces you to distance yourself from the other guild members. You should be approachable and show you care. However, you should never let things get too personal. As I said earlier, it reminds me a lot of my work as a manager.

During my time as a guild leader I have seen many guilds rise and fall. A good leadership will force the guild to evolve and develop while, a bad one will destroy it. There is no place for tyranny. It's a hard balance to keep.

## **Anexo 2**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

An International MMO Guild

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild:*

Throm

### **3. Nome da guild?**

*Guild Name?*

Flama Algor

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

It was rough, interesting and instructive. I have learned many things while leading my guild. It increased my management skills and chaos control ability. I have learned about taking strategic/political decisions while leading. Things I have experienced while leading this guild now helps me a lot in my career, my current position in my job.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

Differences of opinion with my former guild. So, we went our separate ways.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar: Social, Hardcore or Leveling?**

*What kind of guild are you leading: Social, Hardcore or Leveling?*

Semi-hardcore raiding/PvE guild.

**7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

I have used the rank system like most MMORPG guilds. One main leader (me), officers, core raiders, casual raiders, inactive veterans and recruits. It's a tried and true system.

**8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

I love to balance authority and friendly communication as a leader. I'm usually patient and forgiving but there are also things I can't tolerate. When it comes to those, I can be very strict and unforgiving.

**9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

I usually give tasks to people based on their skills. I'm testing the member that I have given tasks to for some time. If he/she is doing alright, I keep them on position. If they fail, I replace them.

**10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

It depends. There are times they follow with no protest and there are times they disagree. I love to hear them when they disagree and to learn the reasons for it. If I find their ideas/suggestions logical, I change my plan. If I don't find their ideas useful, then I do it my way.



**11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

If they disagree/refuse an order open to discussion, I usually think about possibilities and listen to them closely but if they disobey an order which I have set as “rule”, then I punish them with demotion or guild removal.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

As with anything, motivation and rewarding is very important but as its limits, of course.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

To be honest, I don't feel I ever did. I usually think too much before acting. If someone received a harsh reaction from me, he/she probably earned it. I'm usually not aggressive towards someone for no reason.

**14. Qual era a tua maneira de seleccionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

As I said, I pick them based on their skills but veteranship also played a big role for the officer position.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

As with every guild, I had rebels/traitors in my guild too. Some were “salvaged” by enlightening them about their actions. But hopeless ones tasted the sharp side of the blade sadly.

**16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

It surely is. A guild is like human body and guild master is its brain. Without the brain, the body is nothing. Without proper leadership, a guild will suffer and achieve nothing.

## **Anexo 3**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

Leader of a social guild that only people we know are allowed in and generally all from Plymouth except one who is from Ireland.

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

### **3. Nome da guild?:**

*Guild Name?*

WuTang Janners

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

Pretty easy since we all played together before the guild was created anyway.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

Loads of friends on the same server spread across different guilds, thought we might as well make our own gold and share a guild vault.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar: Social, Hardcore ou Leveling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

Social, though we mostly PvP together in arena or world PvP and random battlegrounds.

### **7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

Generally, when we play they listen to my tactics in arena and battlegrounds, I've played since *The Burning Crusade* at various levels and at one point in one of the best PvP guilds on the Outland server, so they trusted my tactics. Everyone in the guild has access to everything and we share.

#### **8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

We normally talk on skype, other more competitive guilds I've been in we used Mumble.

#### **9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

I use the guild calendar, we also have a Facebook group chat where we discuss what we are going to do.

#### **10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

In PvP they generally always listen, when we do old raids or NM tier my mate who knows all the tactics to bosses will take control.

#### **11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

Since we are friends, I'll probably just mock them jokingly and then we'll both be over it and carry on.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

I think if I led a guild that had people I didn't know in real life then I would, but no I don't.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

Yeah, all the time. In arena with a *Mage* when I play *Rogue* and when he misses his polymorphs on the healer or whatever, I rip into him pretty bad to the extent they normally log out.

**14. Qual era a tua maneira de selecionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

I guess I knew the most about the game and had been playing the longest time so it just became me, not even really a discussion about it.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

To be fair it's normally me that causes them, my mates know I'm a nerd rager so they generally just let it go.

**16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

As far as my guild goes, no. But in a big guild it's definitely important to use borderline business management style to try and get 20 people in a raid to work together to defeat a boss. One weak link can break the whole chain and cause constant wipes. The last time I raided was as a *Holy Paladin* in *Mists* and the guild was run very efficiently: if people didn't turn up to raid night they got punished, much like if someone was to miss a business meeting, it keeps them in check.

## **Anexo 4**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

Social Guild

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild?**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

Crussh

### **3. Nome da guild?**

*Guild Name?*

Alliance Death Dealers

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

It is nice to get positive interaction from people and it feels good to help people back since the interaction is always nice and friendly, if you behave in similar way. But it can be also very stressful, since when new expansions come, some people leave or quit the game. You don't know and you need some people to satisfy others with groups of 10+ people, which is not always easy.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

I really like the social activity around it and the act of putting groups together, getting on voice coms and doing stuff together, leading the way for people to achieve things.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar? Social? Hardcore? Levling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

We are mainly a social guild, but we are also try to raid together with people that are interested in raiding, same goes for PvP, questing, dungeons and achievements! We like to help each other out. In other words, having fun and achieving things with guild groups.

**7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

We got our ranks from Recruits to Generals and the guild master has the title of *Field Marshal*. We took these ranks from Warcraft III, the strategy game.

**8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

For raiding we use Ventrilo and some of us use skype for PvP and leveling. Most of the time we use the guild chat and we ask of a friendly behavior.

**9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

We don't really give orders in the guild. Everyone is free to help or to ask for help.

**10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

I think we always come to solutions together and when someone leaves the party to do something else or help someone else out, we take a different person with us. We try to give each other constructive criticism.

**11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

I try to understand them or else try it their way.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

Not in any particular way since I try to help everyone. So, when I try to help gear someone, I would help someone else too or other characters if they wished to.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

Yeah, sometimes with loot, I would miss a roll and since I oversaw it so I would give it to the wrong person and then the person I gave it to doesn't want to give it back. Can't really help that and I got mad, since the others got mad as well for missing their roll. We used to type /roll which would net everyone a number from 1 to 100, with the one rolling the highest getting the loot.

**14. Qual era a tua maneira de selecionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

I think it's akin to a reward system: people that have shown they are there and willing to help people while not overreacting or acting without informing other officers.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

You remove the parasites. Mostly we try to get to find a good solution for everyone but sometimes you can't help it and someone has to leave.



**16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

Yes, since you need to know what a guild needs in order to survive the before/after of an expansion. You should listen to what your guildies want and how far they are willing to go when they are available. Bonding with people within the guild will make it easier to survive since you are not just there for the game, there is a big friendship behind it as well.

**Nota a pedido do entrevistado:** Our guild meets once a year in England to just have a laugh together in non-gaming habitat like for a weekend. Also, our guild is one of the oldest in the realm, we formed on 09-02-2008.

## **Anexo 5**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

Social Guild

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

Ferklow but inside guild we like to call each other by our real names. We are like a family and know each other well now.

### **3. Nome da guild?**

*Guild Name?*

Twelve Olympians.

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

It's nice because everyone is a part of deciding stuff, it's like a democracy and we like planning stuff together.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

I just wanted a little cozy guild so me and my friends could do some PvP and PvE in, but now we are about 120 members and most of us know each other and we talk every day and do PvE and PvP and if everyone needs help we always help them.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar? Social, Hardcore ou Leveling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

We wanted a nice cozy guild, so I say we are a social guild. The main thing is for everyone to have fun and play whit other players and enjoy the game.

**7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

We have the Warmaster (GM) then Generals (right hand and officers) and then general alts, then we have captain, then hoplite and hoplite alt and new blood. The new blood is what you get when you first join, you can get to captain when you are max level if we think its responsible to do it.

**8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

We communicate over Discord and in guild chat, we talk every day and we treat everyone equally (like the same).

**9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

We don't, we set guild events up if we are doing anything and everyone can join up, everyone can join up, everyone can make a guild event if they want to and mostly most people join.

**10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

They give suggestions and opinions and we always agree all together before doing anything.

**11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

If many people disagree that means something is wrong and then we must change it.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

Yes, we do. We give the members a mount, but that's it.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

No, I don't think I ever did that. I think everyone in the guild is equal and helps to decide how this guild should run.

**14. Qual era a tua maneira de selecionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

It's quite easy, I see if they are online a lot and helping guild and if maybe they can make a difference.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

There hasn't been one yet so I haven't dealt with one.

**16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

I don't believe in a good leadership, I believe in community and the people in the guild, that must help in building it, like a country with democracy, Like Denmark for example.

## **Anexo 6**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

Maka

### **3. Nome da guild?**

*Guild Name?*

Porcos Verdes

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

Para já está a ser boa mas também muito trabalhosa.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

Eu e uns amigos queríamos criar um grupo para fazer novas amizades e limpar conteúdo do jogo. Começamos com 7, depois com recrutamento e tal somos agora 43.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar? Social, Hardcore ou Leveling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

Entre as três eu diria, hardcore.

### **7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

Usamos ranks para distinguir várias contribuições que cada um faz para a guild. Oficial, Raider, Membro, Iniciados e outros cómicos.

## **8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

Usamos o Discord que é um programa para voice chat.

## **9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

Através da mensagem do dia, voice chat como o Discord referenciado anteriormente e claro pelo chat da guild.

## **10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

Também são sugestões e ou ouço, tento sempre compreender cada um. Porém a palavra final é minha.

## **11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

Analiso o porque de tal acções, e se realmente tiverem razão eu cedo. Caso contrário mantenho-me firme. Apesar de tudo uma guild é uma hierarquia.

## **12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

Sim, se realmente se destacarem o pessoal da guild felicita-o. E também pode subir de rank e ter acesso a mais itens disponíveis no guild bank.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

Para já não. A guild também só tem 1 mês e pouco.

**14. Qual era a tua maneira de seleccionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

Confiança, Dedicção, Conhecimento, Atitudes.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

Chamo os individuos em questão e temos uma “conversinha”.

**16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

Claramente, tal como em tudo na vida. Sem um bom líder para guiar o grupo, para motivar ect os membros dificilmente conseguirão fazer as coisas eficazmente.

## **Anexo 7**

### **1. Tipo de guilda lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

Neste momento não lidero nenhuma guilda, mas tenho o cargo de healing officer. Todas as perguntas serão respondidas por esse ponto de vista, excepto pergunta 1 e 2.

### **2. Nome da personagem que usas para liderar a guilda**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

Pleo

### **3. Nome da guilda**

*Guild Name?*

Reverie, servido: Sunstrider

### **4. Como foi a tua experiência como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

Bastante boa, ajudou me a perceber melhor o jogo, e fez me crescer a nível humano, devido à gestão de um grupo diverso de pessoas com necessidades diferentes.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

Não encontrei uma guild que encaixava as horas que eu estava livre para participar em raids. Criei uma de acordo com o meu horário.

### **6. Que tipo de guilda estás a liderar? Social? Hardcore? Leveling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

Neste momento sou healing officer de uma hardcore guild.



**7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

A pirâmide hierarquica tradicional.

**8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

Guild Chat e servidor no programa Discord.

**9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

Oralmente.

**10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam.**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

Existe uma discussão durante a fabricação de um plano, aberto a todos interessados. Mas depois de finalizado, não pode haver dissidentes durante a sua execução.

**11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir a s ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

Estou sempre aberto a opiniões diferentes, mas se for durante a execução do plano acordado, se não for cumprido leva uma advertência que pode ser escalado para raid kick e posteriormente a guild kick.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações, demonstrações de lealdade**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

Sim. Core raiders têm direito a reparações e flasks gratis.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

Não.

**14. Qual era a tua maneira de seleccionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

Através da sua competência e tempo para dedicar ao jogo.

**15. Como resolvias conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

Conversas individuais via discord.

**16. Dentro da tua experiência como guild master, achas que um bom modelo de liderança é importante para um bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

É fundamental os líderes da guild saberem o que querem e os seus objectivos. Pois assim fica claro os passos a seguir em termos de recrutamento e atitudes esperadas dentro e fora de raids.

## **Anexo 8**

Consultar Anexo digital no CD

## **Anexo 9**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

PVP Guild

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

Esqueleto

### **3. Nome da guild?:**

*Guild Name?*

NO KEYBINDS (MY MOM SAID I WAS GLAD)

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

Foi top e vai voltar a ser pois voltei ao jogo recentemente e vou recomeçar a guild.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

O facto de não haver guilds pvp no servidor português com experiencia elevada em PVP.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar? Social, Hardcore ou Leveling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

De momento lidero uma guild PVP

### **7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

Temos eu como guild master e depois tinhamos dois officers da minha confiança. O resto era dividido em "PVP" ou "RBG team".

## **8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

Teamspeak ou Skype.

## **9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

“Faz isto senão sofres as consequências.” TeamSpeak, *Guild Chat* ou Skype.

## **10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

Por norma seguem as ordens que dou, mas também dão sugestões é claro. Até porque eu sou das primeiras pessoas a pedir a sua opinião

## **11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagrees or refuses to follow your orders?*

Sinceramente nunca me vi nessa situação, mas se me visse resolvia-se rapidamente, avisava o jogador que se não muda-se a postura ou atitude depressa, levava *Guild Kick*.

## **12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

É claro que sim, aliás como tudo na vida. Nós na guild somos bastantes e não havia lugar para todos na Team de RGB quem demonstra-se serviço era colocado e quem faz bom trabalho subia de rank de RGB team, cheguei a levar pessoal que não fosse tão bom quanto outros, mas gostava mais da atitude deles e por isso levava-os, ao chegar a esse rank já é mais fácil entrar na equipa e alem de ter repairs da guild ect.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

Penso que não.

**14. Qual era a tua maneira de seleccionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

Digamos que conheço os officers da minha guild no mundo real e então estava bem servido e não precisei de meter mais officers. Mas caso precise teria de fazer uma selecção muito rigorosa e ver quem tem mais cabeça para ajudar a liderar.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

Nunca tive, pois damo-nos todos muito bem mas caso tivesse, tentava falar com os jogadores envolvidos e caso não conseguisse alguém provavelmente seria kickado.

**16. Dentro da tua experiencia como guild masters achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

Claro que sim se não houver liderança, não há organização e a guild não anda para a frente, ou seja não se organiza nada, não há horários para nada e não se faz rigorosamente nada.

## **Anexo 10**

### **1. Tipo de guilda que lideras?**

*What kind of Guild are you a leader of?*

Friends and Family Guild

### **2. Nome da personagem main que usas para liderar a guild:**

*Name of the character you use to lead the Guild?*

Cormanthy

### **3. Nome da guild?**

*Guild Name?*

Delta

### **4. Como foi a tua experiencia como guild master?**

*How was your experience as a guild master?*

Nervous at first because you try to be accommodating to everyone, but after a while I settled in role and became a fair guild Master.

### **5. O que te levou a criar uma guild?**

*What led you to create a guild?*

Me and my friends got tired of the old guild because of the strict rules the old guild master was putting in the guild, he wanted us to gear up and raid at certain hours and it wasn't fun for us anymore. We have a real life, and the guild master was a person who wanted things done before the next patch, which was a drag for us.

### **6. Que tipo de guild estas a liderar? Social, Hardcore ou Leveling?**

*What kind of guild are you leading? Social, Hardcore or Leveling?*

I lead a family and friends guild called Delta, our goal is to have all the benefits of being in the guild without the pressure of having to do a raid or a battle, we just want to have fun whit the game. We are not interested in fighting for worlds first, or realms first achievement feat it will make the game more stressful and less fun to play.

## **7. Que tipo de modelo organizacional (organização interna) gostas e aplicas na guild?**

*What kind of organizational model (internal organization of the Guild) do you prefer and use in your Guild?*

I base my organization on my time in the military, where everyone is family and they help each other when they can. We use the typical rank system, there's a guild master which is me and vice-guild masters for the ones who are directly below me, I can't be online 24/7 and you need a couple of senior players to help when I'm not around, the title is ceremonial, its now done by committee.

## **8. Como te relacionas e comunicas com os restantes membros da guild?**

*How do you communicate and deal with other Guild members?*

We use guild chat, guild mail, and we have a guild webpage as well as Facebook page. Some of us are even friends on Facebook.

## **9. De que forma ou maneira dás as ordens dentro da guild?**

*How do you give orders within the Guild?*

It's been a long time since I gave any kind of orders and when I did it was more like reminding someone to be respectful to each other. I never gave orders like "hey improve your gear we are raiding *Icecrown* in 2 days".

## **10. Os membros seguem sempre as tuas ordens ou também dão sugestões ou opiniões quando não concordam?**

*Do Guild members follow your every order, or do they give you suggestions/opinions when they disagree with you?*

I take suggestions, most dungeon runs we have done were by suggestion like since the three of us are only "how about doing a guild run on *Deadmines*, or *Eye of Azshara*?"



**11. O que pensas quando um ou mais dos teus membros da guild discorda ou se recusa a seguir as ordens?**

*What goes through your mind when one or more members of your guild disagree or refuses to follow your orders?*

If a member is being very disrespectful, I have a private conversation with that member to find out what's wrong and come try to reach an understanding. When it comes to groups, we have a conference on guild chat to discuss the matters at hand. We had recently two members who started hating each other, and demanding one of them be kicked from the guild, and that forced me and the officers to take a vote on who stays and who goes. It wasn't a pretty thing, I'll tell you.

**12. Recompensavas os teus membros pelas boas atitudes, prestações e demonstrações de lealdade?**

*Did you reward Guild members for friendly attitudes, performances or showings of loyalty?*

When the game had the guild leveling system, we had a guild member of the month for the member who contributed the most, sometimes the reward was gold or an engineer constructed vanity pet, not a battle pet. But like most guilds, as time passes, the numbers dwindle down and players become more active to give awards when it's only 4-5 active players.

**13. Alguma vez sentiste que foste injusto com algum membro? Se sim podes explicar?**

*Have you at any point felt like you might have been too harsh or unfair with a Guild member? If so, can you explain why?*

I've never felt I was unfair or harsh to a player. I felt worse when a player left the guild because they wanted to leave for a raiding guild, but at least kept their alts at the guild.

**14. Qual era a tua maneira de selecionar e nomear officers?**

*How did you go about picking and nominating officers for the Guild?*

During *Cataclysm* and *Pandaria*, I went with the ones who contributed the most to the guilds going up in rank, but now it's seniority.

**15. Como resolvias os conflitos internos?**

*How did you deal with internal conflicts?*

We chat in private and have a discussion to find out a resolution.

**16. Dentro da tua experiencia como guild master achas que um bom modelo de liderança é importante para o bom funcionamento e sobrevivência da guild? Podes explicar?**

*Speaking by your own experience as a Guild master, do you believe that a good leadership model is key to the correct functioning and survival of a Guild? If so, can you explain how/why?*

Yes, you must show good leadership to maintain the guild, otherwise, you will end up having people leaving the guild like it happened with iconic guilds like Paragon and Ensidia where they got tired of the leadership and left to make their own guilds.