



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
PORTUGUESA

BRAGA

A influência das redes sociais na formação de comunidades virtuais.
O caso da twitch em Portugal.

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Comunicação
Digital**

Diana Alves Silva

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

OUTUBRO 2025



CATÓLICA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

A influência das redes sociais na formação de comunidade virtuais.
O caso da twitch em Portugal.

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Comunicação
Digital**.

Diana Alves Silva

Sob a Orientação do Prof. Doutor **Simone Petrella**

Agradecimentos

Gostaria de agradecer ao meu orientador, Professor Simone Petrella, pelo apoio e orientação preciosa dado ao vasto conhecimento que tem sobre o tema retratado e à minha família e amigos cujo apoio foi indispensável para a concretização da dissertação.

Também gostaria de agradecer ao meu namorado José pelo apoio incondicional ao longo destes anos e à professora Sónia Silva e ao professor Manuel Cunha pela ajuda e disponibilidade demonstrada ao longo de todo o processo. Quero expressar um agradecimento especial aos meus gatos, Yoshi e Yuki, cuja presença constante foi um verdadeiro apoio durante a elaboração desta tese.

Resumo

A twitch é atualmente uma das plataformas digitais mais relevantes para a transmissão em direto, assumindo-se como um espaço privilegiado para a criação e dinamização de comunidades virtuais. Este trabalho procura compreender de que modo a rede social twitch influencia a formação de comunidades em Portugal, tendo como objetivos analisar como os *streamers* constroem e envolvem as suas comunidades, de que forma a plataforma potencia a socialização e a interação entre utilizadores, bem como identificar os desafios e oportunidades que emergem neste contexto.

Para tal, recorreu-se a uma metodologia mista: por um lado, a aplicação de um questionário online que obteve respostas de utilizadores portugueses da twitch, por outro, a realização de entrevistas semiestruturadas a dois *streamers* nacionais com comunidades ativas. Os resultados revelam que a twitch promove um forte sentimento de pertença e interação, frequentemente prolongado em plataformas complementares como o Discord. As entrevistas confirmaram que a autenticidade, a consistência e a proximidade são elementos centrais para a fidelização dos membros, destacando ainda a importância de criar ambientes seguros e de respeito.

Apesar disso, verificam-se limitações significativas no que diz respeito à profissionalização, dado o reduzido público português e a dificuldade em sustentar carreiras exclusivamente na plataforma. Ainda assim, a twitch afirma-se como um catalisador de novas formas de sociabilidade digital, possibilitando a construção de laços de amizade, partilha de interesses e apoio mútuo. Este estudo contribui para uma melhor compreensão do papel da twitch em Portugal, enquanto abre caminho para futuras investigações comparativas em outros contextos culturais.

Palavras-chave: twitch, comunidades virtuais, socialização digital, *streamers*, Portugal

Abstract

twitch is currently one of the most relevant digital platforms for live streaming, standing out as a privileged space for the creation and development of virtual communities. This dissertation aims to understand how twitch influences the formation of communities in Portugal, with the main goals of analyzing how streamers build and engage their audiences, how the platform enhances socialization and interaction among users, and identifying the challenges and opportunities that arise in this context.

A mixed-methods approach was adopted: an online questionnaire targeting Portuguese twitch users, and semi-structured interviews with two national streamers who manage active communities. The findings reveal that twitch fosters a strong sense of belonging and interaction, often extended to complementary platforms such as Discord. The interviews further highlighted authenticity, consistency, and closeness as key factors for community engagement, as well as the importance of creating safe and respectful environments.

Nevertheless, there are significant limitations regarding professionalization, given the small size of the Portuguese audience and the difficulty of sustaining careers solely on the platform. Still, twitch stands out as a catalyst for new forms of digital sociability, enabling the construction of bonds of friendship, shared interests, and mutual support. This study contributes to a deeper understanding of the role of twitch in Portugal, while also opening pathways for future comparative research in other cultural contexts.

Keywords: twitch, virtual communities, digital socialization, streamers, Portugal

Conteúdo

Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Índice de gráficos.....	vii
Introdução	1
1. Do chat à comunidade: A twitch como espaço de interação virtual.....	3
1.1 Comunidades Virtuais.....	3
2. Twitch.....	7
2.1 Espectadores na twitch.....	11
2.2 Comunidades Virtuais na twitch	13
2.3 Desafios das comunidades virtuais na twitch	17
3. Abordagem metodológica	19
4. Apresentação e discussão dos resultados.....	25
4.1 Questionário	25
4.1.1 Perfil do utilizador na twitch em Portugal.....	25
4.1.2 Comportamento na plataforma	30
4.1.3 Eventos e impacto social	40
4.1.4 Perceções, desafios e oportunidades	44
4.2.1 Percurso e envolvimento com a twitch.....	51
4.2.2 Criação e gestão de comunidades	52
4.2.3 Comunicação e interação.....	53
4.2.4 twitch e o contexto português	54
4.2.5 Desafios e oportunidades	55
4.2.6 O Papel do <i>streamer</i>	56
4.2.7 Encerramento	57
5. Conclusão.....	59
Bibliografia.....	61
Anexos	65
<i>Anexo 1 – Questionário</i>	65
<i>Anexo 2 – Guião entrevista</i>	72
<i>Anexo 3 – Respostas do questionário</i>	74

Índice de gráficos

Gráfico 1 - Faixa etária da amostra	26
Gráfico 2- Distribuição dos inquiridos segundo o papel desempenhado na twitch	27
Gráfico 3- Tempo de utilização da plataforma twitch pelos inquiridos	28
Gráfico 4- Distribuição dos participantes segundo a frequência de acesso à twitch.....	29
Gráfico 5- Distribuição dos inquiridos segundo a participação no chat da twitch.....	30
Gráfico 6- Distribuição dos inquiridos segundo a participação em comunidades externas da twitch.....	32
Gráfico 7- Distribuição dos inquiridos segundo as formas de apoio a <i>streamers</i>	33
Gráfico 8- Utilizadores portugueses que criaram amizades através da twitch.....	34
Gráfico 9- Distribuição dos inquiridos segundo a concordância com a definição de comunidade na twitch.....	35
Gráfico 10- Perceção de pertença a comunidades na twitch	36
Gráfico 11- Avaliação da experiência com a comunidade na twitch	37
Gráfico 12- Critérios de valorização na experiência comunitária da twitch	38
Gráfico 13- Participação em iniciativas solidárias organizadas por <i>streamers</i> portugueses....	41
Gráfico 14- Tipos de causas sociais e iniciativas apoiadas pelos utilizadores da twitch em Portugal	41
Gráfico 15- Tipos de iniciativas mais valorizadas pelos utilizadores da twitch em Portugal ..	43
Gráfico 16- Perceção do ambiente geral das comunidades da twitch em Portugal.....	45
Gráfico 17- Principais desafios enfrentados pelas comunidades da twitch em Portugal	46
Gráfico 18- Principais benefícios da twitch identificados pelos utilizadores em Portugal	47
Gráfico 19- Potencial de crescimento da twitch em Portugal	48

Introdução

A twitch.tv é uma plataforma de *livestreaming* que permite que qualquer pessoa transmita videojogos e outros temas ao vivo. Desde a sua fundação em 2007, a twitch cresceu significativamente, especialmente durante a pandemia de COVID-19, aumentando o número de visualizadores e interações. A plataforma foi melhorando continuamente, incorporando novas funcionalidades e interações sociais (Domenech-Esquerdo et al, 2024, p.168).

O *streaming* tornou-se uma parte central do entretenimento digital e da cultura online a partir da segunda metade dos anos 2000, com a twitch.tv a atrair milhões de espectadores diariamente. A plataforma oferece quase 98.000 canais em diversas categorias, como "*Games*", "*IRL*", "*Music*" e "*Esports*", o público na twitch cresceu de 121 mil espectadores diários em 2012 para quase 3 milhões em 2022. Esse sucesso deve-se à capacidade de permitir que os espectadores interajam diretamente com os *streamers*, através de chats, doações e assinaturas, criando uma experiência mais personalizada. Essa interação gera um vínculo emocional, semelhante à sensação de estar com um amigo (Anciones-Anguila & Checa-Romero, 2024, p.2). As transmissões ao vivo na twitch são gratuitas e de fácil acesso, permitindo que novos *streamers* comecem sem grandes custos. O chat ao vivo facilita o desenvolvimento de comunidades ao permitir interações entre *streamers* e *espectadores* (Kokinda & Rodeghero, 2023, p.6).

No entanto, há desafios como problemas com assédio e ferramentas de moderação insuficientes. Moderadores voluntários frequentemente precisam lidar com comentários inadequados, o que pode desmotivar novos *streamers*. Além disso, as plataformas ainda não resolveram completamente questões como a moderação e a busca de conteúdos específicos. Apesar desses problemas, muitos *streamers* utilizam a plataforma para superar a ansiedade social e experimentar novas formas de interação (Kokinda & Rodeghero, 2023, p.6).

Segundo Eurostat mais de metade dos portugueses viu conteúdos audiovisuais em *streaming* em 2022. O streaming é mais popular entre os jovens: 86% dos utilizadores têm entre 16 e 24 anos, e o consumo diminui com a idade, atingindo apenas 33% entre os 65 e 74 anos (Agência Lusa, 2024)

O acesso a aplicações da Web 2.0, que são fáceis de usar e gratuitas, permite que as pessoas se encontrem e se conectem online. Isso cria redes de contactos, onde as pessoas podem colaborar, participar ativamente e partilhar conhecimento. Essas interações ajudam a fortalecer a cidadania, permitindo que as pessoas influenciem e sejam influenciadas por diferentes grupos, organizações ou culturas, enquanto continuam aprendendo e trocando ideias (Lisbôa & Coutinho, 2011).

A questão de partida deste estudo é: "de que modo a rede social twitch influencia ou tem influenciado a formação de comunidades virtuais em Portugal?", tendo como objetivos compreender como os *streamers* utilizam a plataforma para envolver e construir comunidades, investigar de que forma a twitch contribui para a socialização e interação entre utilizadores em Portugal, analisar o papel das comunidades da twitch na promoção de eventos, iniciativas e ações sociais, bem como identificar os desafios e oportunidades que as comunidades virtuais enfrentam na twitch em Portugal.

1. Do chat à comunidade: A twitch como espaço de interação virtual

No ponto 1, apresentamos a revisão da literatura, onde são exploradas as principais ideias e conceitos que sustentam o tema em estudo. Para contextualizar, serão apresentadas duas definições fundamentais, que desempenham um papel crucial no desenvolvimento da discussão e compreensão dos temas abordados. A primeira definição refere-se ao conceito de Comunidade Virtuais, central no nosso trabalho, que nas palavras de Lisboa e Coutinho (2011, p.4) definisse como: “redes eletrônicas de comunicação interativa autodefinidas, organizadas em torno de um interesse ou finalidade partilhados. Podem abarcar e integrar diferentes formas de expressão, bem como a diversidade de interesses, valores e imaginações, inclusive a expressão de conflitos, devido às suas diversificações, multimodalidades e versatilidades. O desenvolvimento das comunidades virtuais apoia-se na interconexão e constitui-se por meio de contatos e interações de todos os tipos”. A segunda definição prende-se com a plataforma objeto de estudo, a twitch. Esta é uma plataforma onde qualquer pessoa pode fazer transmissões ao vivo, desde que tenha uma boa internet, uma câmara e um computador ou telemóvel com uma qualidade razoável. Nessas transmissões, além de se puder transmitir videojogos, as pessoas podem falar sobre outros assuntos, como dar opiniões, comentar algo, fazer análises, discutir temas ou simplesmente conversar com quem estiver a visualizar (Domenech-Esquerdo et al, 2024, p.168).

1.1 Comunidades Virtuais

O conceito de "comunidade virtual" foi primeiramente introduzido por Rheingold (1993) para descrever as conexões interpessoais que ocorrem no ambiente digital. Posteriormente, Figallo (1998) expandiu essa ideia, caracterizando essas comunidades como grupos de indivíduos com interesses comuns que interagem regularmente em plataformas online para debater os seus temas de interesse. As comunidades virtuais são compostas principalmente por jovens, que vão além da simples partilha de interesses, assumindo também um papel relevante na aprendizagem e na criação de conhecimento (Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós., 2018).

Estas comunidades são redes sociais que funcionam através da internet, usando tecnologia para facilitar a interação entre as pessoas, estas começaram a tornar-se populares nos anos 90, com o crescimento da internet e das tecnologias de comunicação. Mais tarde, com a chegada da Web 2.0 e das redes sociais nos anos 2000, essas comunidades ganharam ainda mais força, permitindo uma comunicação mais rápida e novas formas de interação. Embora algumas comunidades online sejam positivas e ajudem no bem-estar dos participantes, outras podem representar riscos, como aquelas voltadas para discursos de ódio ou vícios. (Oksanen et al, 2024).

As comunidades online são formadas porque os seres humanos procuram interação e sentimento de pertença. Essas comunidades surgem em plataformas digitais como redes sociais e fóruns, onde as pessoas com interesses comuns se reúnem. O ambiente online permite a criação de redes significativas para a identidade social e pessoal. A teoria da identidade social explica que as pessoas moldam sua identidade ao se sentirem parte de grupos sociais (Oksanen et al., 2024). Assim sendo, as comunidades virtuais mudaram a forma como nos relacionamos, com plataformas como Twitter, LinkedIn, Reddit e Instagram sendo amplamente utilizadas, alcançando cerca de 75% da população em países desenvolvidos. O uso dessas comunidades tornou-se uma parte essencial da vida cotidiana, impulsionado pela internet, dispositivos móveis e pela pandemia de COVID-19. Elas também transformaram o mercado de trabalho, alterando dinâmicas organizacionais e promovendo redes de conexão profissional. Com a economia do conhecimento em expansão e desafios globais crescentes, as comunidades virtuais destacam-se como ferramentas cruciais para facilitar a comunicação, obter informações e atender às necessidades de clientes e parceiros cada vez mais informados (González-Anta et al, 2023).

Podemos verificar que estas comunidades, representam um ambiente online onde as pessoas podem socializar de forma diferente ou complementar à interação presencial. Para distinguir as comunidades virtuais de outras redes sociais online, a ideia de comunidade é vista como um espaço social seguro criado por pessoas que procuram pertença (Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós, 2018).

Estas comunidades de acordo com Zhang (2018) podem ser classificadas em quatro tipos de interação, sendo estas: interesses, relações, fantasia (criação de identidades alternativas dentro das comunidades virtuais) e transações (troca de bens, serviços ou

informações dentro da comunidade). Os membros das comunidades virtuais relacionam-se entre si, criando estes diferentes tipos de interação. Os interesses em comum, a comunicação e as normas internas (regras, princípios e comportamentos estabelecidos dentro de uma comunidade) são aspetos essenciais numa comunidade virtual.

Segundo Oksanen et al. (2024) o Modelo de Reforço da Bolha de Identidade (IBRM) mostra como as interações online levam à formação de redes sociais fechadas, conhecidas como bolhas de identidade. Essas bolhas são definidas por três principais características:

Alta identificação com os membros do grupo: Os participantes sentem-se muito ligados uns aos outros.

Homofilia: Há uma forte tendência a interagir apenas com pessoas que pensam de maneira semelhante.

Bias Information: As pessoas confiam principalmente nas informações que vêm da sua própria comunidade.

Estas bolhas podem levar a comportamentos problemáticos, como uso excessivo da internet e agressões online, mas por outro lado elas também podem fornecer um suporte social valioso. A comunicação pela internet facilita a propagação de ideias e comportamentos negativos, resultando na formação de comunidades de ódio e na ocorrência de crimes de ódio online, esses grupos procuram também espaços menos moderados, como plataformas de jogos, para se organizarem utilizando uma linguagem específica para fortalecer os laços entre os seus membros (Oksanen et al, 2024)

De seguida é importante de salientar que o senso de comunidade virtual tem um efeito muito positivo no envolvimento dos utilizadores em comunidades educacionais online, ajudando a criar conexões entre os membros e incentivando a sua participação. Estas comunidades promovem comportamentos cognitivos de forma natural e oferecem uma comunicação interativa e rápida. Isso incentiva a colaboração entre os membros da comunidade no que diz respeito à partilha de conhecimento, recursos e experiências, contribuindo assim para adquirir um conhecimento mais rápido (Zhao & Shi., 2022). As relações dentro das comunidades online se fortalecem à medida que os membros interagem e criam um senso de comunidade. Quanto mais dependem uns dos outros, mais difícil se torna para

eles saírem do grupo ou mudarem de plataforma, pois isso pode gerar um impacto emocional negativo. A continuidade na comunidade está associada à participação ativa e ao cumprimento das normas estabelecidas pelo grupo que podem trazer vantagens, especialmente a jogadores, como um maior senso de conexão e suporte social. Para que uma comunidade se fortaleça, é essencial que seus participantes compartilhem interesses em comum e se envolvam ativamente (Blight, 2016).

Segundo Hilvert-Bruce et al. (2018) muitas pessoas recorrem a comunidades online para preencher a ausência de laços sociais na vida cotidiana. Esses espaços são especialmente úteis para o bem-estar psicológico de quem não conta com apoio suficiente de amigos, familiares ou da comunidade local. Participar nessas interações virtuais pode aliviar a solidão, pois cria um ambiente seguro onde é possível partilhar sentimentos, receber suporte e se envolver socialmente. Para indivíduos com ansiedade social, essas plataformas são ainda mais valiosas. Elas oferecem uma forma menos intimidadora de interagir, reduzindo os obstáculos que essas pessoas normalmente enfrentam em interações presenciais. As transmissões ao vivo, por exemplo, criam oportunidades de conexão em um ambiente mais acessível e confortável.

As comunidades virtuais são construídas a partir de tecnologias de rede e software e também dependem das interações entre os indivíduos. É importante de salientar a importância do sentimento de comunidade virtual que é um tema importante tanto na pesquisa acadêmica quanto na prática, pois descreve como os membros se sentem em relação às suas comunidades online. Este sentimento pode incentivar os participantes a envolverem-se ativamente, colaborando uns com os outros e partilhando informações. O sentimento de comunidade virtual tem um efeito positivo no suporte social e nas reações das pessoas em ambientes online, este sentimento é fundamental para construir confiança entre os membros da comunidade levando a uma maior satisfação e mais interações sociais (Zhao & Shi, 2022).

Segundo Zhao e Shi (2022) o sentimento de comunidade virtual é formado por três componentes principais:

Sentimento de pertença: Isso refere-se à percepção dos membros de que realmente pertencem à comunidade, sentindo que têm um espaço próprio ali.

Influência: Refere-se à ideia de que os membros não apenas afetam uns aos outros, mas também são impactados pelas opiniões e ações dos demais.

Imersão: Este componente refere-se ao tempo e ao esforço que os membros investem na comunidade, o que mostra o quão envolvidos eles estão.

No contexto da twitch, essas componentes tornam-se relevantes para entender como os *streamers* constroem e mantêm comunidades ativas. A plataforma incentiva um sentimento de pertença através da identificação com os *streamers* e outros membros, reforça a influência pela interação em tempo real e promove a imersão por meio da frequência e duração das transmissões. Comparando a essas diferentes abordagens, percebe-se que a twitch combina elementos afetivos e funcionais, consolidando-se como um espaço híbrido entre socialização e entretenimento.

2. Twitch

A twitch é uma plataforma de *streaming* ao vivo onde *streamers* transmitem vídeos tempo real, jogam ou partilham outros tipos de conteúdo, enquanto os espectadores interagem por meio de chats ao vivo, proporcionando uma experiência interativa que une transmissão de vídeo e comunicação por texto simultaneamente. Segundo Agirre e Fernández (2024) o sucesso da twitch é baseado em três fatores principais: os *streamers*, que são essenciais para a plataforma; o conteúdo, que influencia a cultura digital dos jovens; e a interação, que aproxima *streamers* e público. Esta rede social começou como uma plataforma popular entre os amantes de videogames, mas agora atrai principalmente o público jovem. Em 2014, a Amazon comprou a twitch por 970 milhões de dólares, devido ao seu crescimento rápido e às transmissões de qualidade. A partir de 2015, a twitch começou a oferecer mais tipos de conteúdo além de videogames e, em 2017, já tinha mais visualizações do que plataformas como Netflix e HBO.

Segundo Agirre e Fernández (2024) a pandemia de Covid-19 acelerou esse crescimento. Em 2020, a twitch alcançou recordes impressionantes, com 5,5 milhões de utilizadores transmitindo ao mesmo tempo e 34 milhões de horas visualizadas em um único dia. Em 2021,

a plataforma contava com 30 milhões de utilizadores diários e mais de 6,5 bilhões de horas visualizadas, mostrando um crescimento significativo no número de utilizadores e na interação. Esta plataforma tornou-se uma importante fonte de informação e entretenimento, onde de acordo com Agirre e Fernández (2024) um relatório revelou que 43,4% dos estudantes universitários preferem conteúdos de videojogos, enquanto 39,7% escolheram a categoria "just chatting", que tem se tornado a mais popular. Atualmente, a twitch oferece uma variedade de conteúdos, incluindo entrevistas, desporto, música, arte e culinária, consolidando-se como uma plataforma de entretenimento abrangente.

Esta plataforma foi adquirida pela Amazon em 2014 e é a principal plataforma de *streaming* focada em videojogos e *e-sports*. Os seus utilizadores são principalmente jovens do sexo masculino, tornando-o ideal para *streamers* de videojogos. A interação na twitch cria um forte senso de comunidade, levando a que essas conexões envolvam doações financeiras aos criadores de conteúdo (Le et al, 2021). A twitch compete com plataformas como a YouTube Gaming e o Facebook Live, mas destaca-se pelo seu formato exclusivamente ao vivo, enquanto no YouTube a maior parte do conteúdo é gravado e editado, com a monetização baseada em anúncios e patrocínios. Na twitch, os criadores recebem apoio financeiro direto dos espectadores, e a plataforma é estruturada para fortalecer essa conexão e fidelização do público. Além de ser um espaço de entretenimento, a twitch também funciona como uma rede social, estimulando a interação e a formação de comunidades. Seu modelo de produção de conteúdo, métodos de monetização e cultura própria fazem dele um exemplo do impacto das plataformas digitais na criação cultural (Johnson & Woodcock, 2019).

O *live streaming* é a transmissão de vídeo em tempo real pela internet, permitindo interação instantânea entre espectadores e criadores de conteúdo. Esse formato proporciona uma experiência mais envolvente do que vídeos gravados, graças à presença social e à sincronia (Chen & Liao., 2022). Esta indústria do *streaming* está a crescer rapidamente, oferecendo vários tipos de conteúdos. As plataformas de streaming têm duas partes principais sendo estas: uma para transmitir conteúdo e outra para permitir que as pessoas comentem ou interajam. Muitas pessoas usam o *streaming* nas redes sociais para partilhar experiências, conversar com seus seguidores, e até mesmo para vender produtos ou fazer publicidade (Le et al, 2021).

Desta forma, podemos verificar que atualmente a criação de conteúdo ao vivo pode ser vista tanto como uma forma de entretenimento amador quanto como uma profissão. Alguns criadores alcançam tanta notoriedade, especialmente pelo envolvimento com os fãs, que conseguem viver desta atividade. Segundo Reis (2020), os *streamers* estão moldando uma nova forma de trabalho baseada em transmissões ao vivo, muitas vezes contando com o apoio de familiares e parceiros para superar a transição entre fazer transmissões apenas de forma casual ou como hobby para passar a fazer como sua profissão, com objetivo de obter reconhecimento, gerar renda e sustentar-se financeiramente. Para serem considerados profissionais, os *streamers* precisam obter renda suficiente para sustentarem-se.

O principal meio de geração de receita na twitch é o sistema de subscrição, que faz parte do modelo de monetização da plataforma e influencia a interação entre espectadores e *streamers*. A subscrição oferece vantagens exclusivas, como visualizar as transmissões sem anúncios, utilizar *emotes* especiais que pertencem ao canal que vão subscrever e receber crachás que demonstram lealdade, proporcionando uma maior sensação de envolvimento na comunidade. Nesta rede social não existe uma ferramenta própria para receber doações diretamente pela plataforma. Por isso, os *streamers* costumam fornecer links para serviços como o PayPal ou adicionar áreas específicas em seus canais onde os espectadores podem fazer contribuições financeiras. Quando alguém faz uma doação, o valor é mostrado na tela durante a transmissão ao vivo (Chilro,2023).

Os *streamers* costumam agradecer aos doadores, muitas vezes lendo as suas mensagens em voz alta e respondendo a elas, para garantir que os doadores saibam que as suas ajudas é apreciada e tem importância. Na twitch, os espectadores podem usar *Bits* como uma moeda virtual para apoiar os *streamers* e se destacarem no chat. Os *Bits* são comprados com dinheiro real e, quando usados, ajudam os *streamers* a aumentar as suas receitas. A twitch retém uma parte desses valores, o que motiva os *streamers* a interagir mais com o público para atrair mais doações. Além disso, os *Bits* dos espectadores aparecem em tabelas de classificação, onde os espectadores que mais doam são reconhecidos, criando uma competição saudável e incentivando outros a participar mais ativamente. Isso fortalece a conexão entre os espectadores e os *streamers*. Por outro lado, os *streamers* podem personalizar um sistema de pontos, chamados pontos de canal, que só podem ser usados dentro do mesmo canal. Esses pontos não têm valor monetário, mas servem para premiar e

reconhecer o apoio dos membros da comunidade, funcionando como um programa de fidelidade. Os *streamers* têm liberdade para nomear o sistema e decidir como os pontos são ganhos e utilizados. Além disso, podem oferecer recompensas criativas, como destacar mensagens ou realizar ações específicas, como jogar por uma hora, mantendo os espectadores envolvidas e incentivando a interação constante com o conteúdo (Chilro,2023).

Na twitch existe uma ferramenta chamada *Hype Train* que ajuda a tornar as transmissões mais emocionantes e interativas. Ele incentiva os espectadores a realizarem ações, como seguir o canal, inscrever ou doar bits, de forma rápida e em sequência. À medida que mais pessoas participam e contribuem, o nível de "*hype*" cresce, com animações especiais e recompensas sendo oferecidas. Isso cria um clima de entusiasmo, motivando os espectadores a envolverem-se mais e a apoiarem financeiramente o *streamer*. O *Hype Train* é importante porque aumenta a participação e a conexão entre os *streamers* e os seus públicos durante as transmissões ao vivo. Na twitch também existe a *twitch Drops* que é um sistema que permite aos espectadores de transmissões ao vivo ganharem recompensas dentro de um videogame apenas por visualizar uma transmissão e interagir com o canal. Para receber essas recompensas, os espectadores precisam vincular as suas contas da twitch com o videogame específico. As recompensas geralmente são itens ou bônus no videogame e são distribuídas aleatoriamente, criando um elemento de surpresa e motivando a participação dos espectadores. Esse sistema também beneficia os desenvolvedores de videogames, ajudando a promover seus videogames, e aos *streamers*, atraindo mais audiência. (Chilro, 2023).

A twitch tornou-se popular por oferecer aos espectadores a chance de acompanhar criadores de conteúdo de forma espontânea e natural, criando uma conexão mais próxima. No entanto, essa relação pode ser desafiadora, pois os *streamers* precisam equilibrar as suas vidas pessoais com as expectativas do público, o que pode impactar a saúde mental e a duração da carreira destes. Com o aumento da visibilidade, muitos aprimoraram as suas transmissões, incorporando técnicas de produção televisiva e automatizando parte do processo. Na Espanha, os *streamers* mais influentes adotaram rotinas fixas de transmissão, semelhantes à programação da TV tradicional. Além disso, eventos desportivos na plataforma possuem características parecidas com as transmissões de rádio e televisão. A ferramenta *raid*, que direciona espectadores para outro canal ao final de uma live, também contribui para essa semelhança com o fluxo televisivo. O espaço onde a transmissão ocorre também influencia a

experiência do público. A maioria dos *streamers* transmite em casa, num local reservado. O quarto aparece mais em categorias como *Just Chatting* e *ASMR*, mas é menos comum em transmissões de videojogos. Além disso, a qualidade do ambiente e dos equipamentos para fazer transmissões depende da popularidade e dos recursos financeiros do criador. Com o crescimento da twitch, as marcas começaram a investir na plataforma, especialmente porque os membros da Geração Z costumam reagir positivamente aos conteúdos patrocinados na twitch. Mesmo assim, os *streamers* escolhem cuidadosamente os tipos de publicidade com os quais querem-se envolver, preferindo aquelas marcas que se alinham com os valores e o tema dos seus canais (Gamir-Ríos et al, 2024).

2.1 Espectadores na twitch

Na twitch, os streamers interagem com o público através de estratégias simples, como ler e responder em voz alta às mensagens enviadas no chat. Para isso, precisam desviar o olhar para outro monitor ou telemóvel, onde as mensagens são exibidas. Embora este movimento possa parecer insignificante, desempenha um papel fundamental, pois demonstra que o *streamer* está a prestar atenção ao público, levando os espectadores a sentirem-se valorizados e, conseqüentemente, fortalecendo o sentido de comunidade (Reed, 2024).

Um dos aspetos positivos da twitch é o registo automático de todas as interações, o que permite uma análise detalhada. Este fator torna a plataforma um espaço privilegiado para a observação dos comportamentos dos utilizadores em tempo real, facilitados pela tecnologia. Assim, a twitch oferece uma oportunidade única para os investigadores analisarem de que forma a tecnologia influencia a comunicação e a construção de ligações sociais (Reed, 2024).

Na rede social twitch os espetadores têm a escolha de seguir os canais que quiserem gratuitamente, permitindo-lhes acompanhar os *streamers* ativos e receber notificações quando iniciam uma transmissão. Além disso, os espetadores podem interagir ativamente através do chat da plataforma. No chat, a interação acontece, sobretudo, através de texto e símbolos, como *emotes* e *memes*, cuja utilização varia conforme a transmissão e o número de espectadores. Os *emotes* são pequenos ícones digitais, muitas vezes representando rostos ou personagens, usados para expressar emoções, sentimentos ou conceitos. Em transmissões com menos espectadores, há mais oportunidade para conversas entre os participantes, permitindo a

criação de uma comunidade. Em contrapartida, em *streams* muito populares, o fluxo de mensagens no chat é rápido, fazendo com que os comentários desapareçam quase de imediato. Por isso, as interações tendem a ser mais curtas e repetitivas, com o uso frequente de expressões populares, *emotes* e mensagens padronizadas (Chilro, 2023).

De acordo com Speed et al. (2023) os espectadores na twitch são divididos em quatro perfis principais:

Try Before You Buy: que visualizam os canais na twitch para se divertirem e para ajudar nas decisões de compra de videogames;

Antisocial Viewers: os que procuram apenas o entretenimento e evitam interação social;

Loyal Lurkers: os que acompanham os conteúdos dos seus *streamers* preferidos, mas não participam nas conversas;

Social Viewers: são os que utilizam a plataforma para construir e fortalecer laços com outros espectadores e *streamers*, ou seja, formar e apoiar comunidades.

Estes espectadores são importantes para os *streamers* pois são uma fonte de receita para eles, com opções como a twitch prime, bits e doações. A plataforma estimula ainda mais essas contribuições ao oferecer benefícios exclusivos, como emblemas personalizados e interações diretas com os *streamers*. A interface da twitch facilita a troca entre transmissões, o que ajuda a formar comunidades online. Essa interação frequente permite o desenvolvimento de relações parassociais, onde os espectadores sentem uma conexão pessoal com os *streamers* e estão dispostos a dedicar tempo e dinheiro para obter reconhecimento. No entanto, muitos preferem apenas visualizar as transmissões como forma de entretenimento, sem procurar uma interação social direta. A teoria dos Usos e Gratificações (U&G) afirma que os espectadores escolhem ativamente o conteúdo para satisfazer as necessidades como entretenimento, a aprendizagem ou a socialização. Para muitos, a twitch oferece uma oportunidade das pessoas se envolverem socialmente, seja interagindo com os *streamers* ou com outros espectadores, formando assim uma comunidade online (Speed et al, 2023).

Na twitch ainda existe uma falta de estudos em comparação às outras redes sociais, devido à sua popularidade ser recente e à sua imagem ser predominante como uma plataforma de videogames. No entanto, a interação entre *streamers* e a comunidade tem despertado

crescente interesse acadêmico, estudos mais recentes também têm explorado aspetos sociais e o público, evidenciando um crescimento do interesse e um desenvolvimento teórico mais aprofundado sobre a plataforma (Agirre & Fernández, 2024).

De acordo com o estudo feito por Rato (2021), onde procura entender o efeito de certas necessidades na motivação dos indivíduos para consumir conteúdo de streaming de videojogos, em vez de jogá-los. Rato foca nos espectadores portugueses da plataforma twitch, devido à escassez de pesquisas sobre esse tema em Portugal. Para isso, a pesquisa utilizou um método de amostragem não probabilística por conveniência, esta amostra foi de 288 indivíduos, mas, devido a critérios de validação do questionário, a amostra final analisada consistiu em 133 participantes. Os espectadores portugueses procuram visualizar transmissões ao vivo devido à procura de obter experiências emocionais e agradáveis, em vez de aprender sobre videojogos ou escapar da realidade. O vínculo emocional entre o streamer e a comunidade é o principal fator que mantém os espectadores envolvidos. Logo os portugueses vêm estas transmissões porque encontram um ambiente envolvente e emocionalmente satisfatório.

2.2 Comunidades Virtuais na twitch

Segundo Agirre & Fernández (2024) a twitch introduziu uma nova forma de consumir conteúdo audiovisual de maneira interativa, oferecendo um chat massivo e dinâmico que estimula a participação dos utilizadores. A plataforma foi projetada para facilitar a comunicação tanto entre os espectadores quanto entre eles e os *streamers*, o que atrai jovens que desejam socializar e sentir-se parte de uma comunidade. O interesse dos jovens em plataformas como a twitch é impulsionado por necessidades emocionais e sociais, e a interatividade é considerada o principal fator que leva os utilizadores a inscreverem-se ou contribuírem com doações. Durante as transmissões, além do conteúdo principal, ocorrem conversas informais e brincadeiras entre os *streamers* e os seus espectadores, criando um ambiente de interação partilhada. Pesquisadores apontam que as *streams* podem funcionar como espaços virtuais onde pessoas com interesses semelhantes se reúnem para visualizar e conversar. Dessa forma, estas transmissões acabam formando comunidades online, onde os espectadores criam conexões, constroem uma identidade em grupo e fortalecem o sentimento de pertença (Uttarapong et al, 2022).

Muitos *streamers* utilizam plataformas como a twitch para mostrar as suas habilidades, o que os ajuda a manterem-se atualizados e a fugir à rotina dos seus empregos em tempo integral. O *streaming* oferece um ciclo de feedback instantâneo, permitindo que tanto os *streamers* quanto os espectadores recebam respostas imediatas, em vez de depender de fóruns. Conforme os *streamers* atraem mais seguidores, esse feedback tende a se tornar ainda mais valioso, pois os espectadores sentem-se mais à vontade para interagir e dar sugestões (Kokinda & Rodeghero, 2023). Estes *streamers* nas transmissões em direto são como pequenas celebridades que interagem com o seu público de maneira espontânea e autêntica. Diferente dos outros meios de comunicação, onde os espectadores apenas visualizam, na twitch eles podem participar ativamente através do chat, tornando a experiência mais envolvente e aproximando os *streamers* da sua audiência. As transmissões ao vivo misturam comunicação para grandes públicos com um toque de proximidade e personalização, criando comunidades onde as pessoas sentem-se conectadas. Essas interações ajudam a reduzir a solidão e a fortalecer laços sociais. Muitos *streamers* fazem questão de interagir lendo mensagens, promovendo enquetes e estimulando conversas, o que torna o ambiente mais acolhedor. Como consequência, os espectadores não apenas aprendem sobre videogames ou outros assuntos, mas também fazem novas amizades e sentem-se mais à vontade para partilhar histórias, o que pode ajudar a diminuir estigmas sociais (Uttarapong et al, 2022).

Com o aumento da audiência, os *streamers* precisam de se adaptar, tornando-se mais atentos à forma como se comunicam com o público e, frequentemente, contratando moderadores para ajudar a gerenciar o chat. Segundo Wohn (2019) na twitch, os streamers têm o poder de controlar o *chat* do seu próprio canal. Para os ajudar, podem atribuir funções de moderador a outros utilizadores, que passam a ter algumas permissões especiais, como eliminar mensagens ou expulsar pessoas do chat. No entanto, estes moderadores não podem alterar ou interferir no conteúdo da transmissão em si, apenas nas conversas que ocorrem em tempo real. Além disso, a própria twitch tem uma equipa de moderadores globais, que são funcionários da empresa. Estes moderadores supervisionam toda a plataforma e tratam de questões mais graves, especialmente quando os moderadores dos canais precisam de apoio para resolver problemas mais complexos. Embora isso possa diminuir a proximidade das interações, um crescimento na audiência pode, na verdade, fortalecer os vínculos dentro da comunidade. Ao superar esses desafios iniciais, os *streamers* podem desenvolver um senso de

comunidade mais forte e encontrar ainda mais motivação para continuar a fazer transmissões. As comunidades são um elemento fundamental que motiva os *streamers* a continuarem as suas transmissões. As comunidades que se formam em torno das transmissões são sociais, técnicas e informativas, os *streamers* que conseguem atrair espectadores tornam-se mais motivados e entusiasmados para interagir, recebendo benefícios sociais enquanto os espectadores têm a chance de aprender novos conceitos. O aumento da audiência pode levar a desviar o foco dos *streamers*, ou seja, levar os *streamers* a focar mais nas necessidades dos espectadores (Kokinda & Rodeghero, 2023).

Por conseguinte, o *chat* na twitch desempenha um papel crucial para consumidores e criadores de conteúdo, facilitando a troca de informações entre os utilizadores e promovendo interações dinâmicas. Através de *bots* automatizados, notificações como subscrições e doações são destacadas durante as lives, envolvendo tanto o *streamer* quanto a audiência. A relevância dessa ferramenta é reforçada pelas estatísticas anuais divulgadas pela plataforma, que incluem dados sobre a atividade no chat e outros detalhes valiosos para os criadores, disponíveis na análise de canal (Reis, 2020). Os *streamers* na twitch destacam a importância de construir uma comunidade positiva e de apoio, pois as suas atitudes influenciam o comportamento dos espectadores, encorajando-os a serem mais sociáveis e participativos. Ao reconhecer e interagir com os espectadores individualmente durante as transmissões, os *streamers* conseguem aproximá-los mais da experiência, fazendo com que se sintam mais envolvidos. Alguns *streamers* criam interações para fazer com que os espectadores se sintam que estão envolvidos ativamente e que as suas opiniões podem afetar o desenrolar da transmissão (Lybrand E., 2019).

Segundo Hilvert-Bruce et al. (2018) a participação nas transmissões ao vivo é impulsionada por fatores como diversão, procura por conhecimento, interação social e sentimento de pertença a uma comunidade. Para medir esse envolvimento, são usados critérios como:

- Ligação emocional com a plataforma;
- Tempo dedicado a visualizar;
- Período de subscrição de canais;
- Contribuições financeiras realizadas.

As transmissões ao vivo como na twitch proporcionam um ambiente onde os espectadores podem conhecer novas pessoas, interagir socialmente e construir um sentimento de pertença. Essas plataformas funcionam como espaços virtuais que estimulam a formação de comunidades. O recurso de chat, por exemplo, permite conversas e trocas entre os participantes, com utilizadores frequentes e moderadores desempenhando papéis importantes para integrar e cativar novos espectadores. O senso de comunidade também desempenha um papel importante. Isso inclui sentir-se parte do grupo, ter impacto dentro da comunidade e encontrar satisfação nas interações. As pessoas são atraídas por canais onde percebem que são notadas e valorizadas. A participação constante e as experiências partilhadas nesses espaços criam conexões entre os espectadores, fortalecendo o sentimento de união dentro da comunidade do canal (Hilvert-Bruce et al, 2018)

O estudo feito por Hilvert-Bruce et al. (2018), investiga o que motiva as pessoas a aderirem a transmissões ao vivo na internet, utilizando a teoria dos usos e gratificações (UGT) como base teórica. O objetivo era compreender quais os fatores que levam os indivíduos a visualizarem transmissões ao vivo na plataforma e como essas motivações influenciam diferentes formas de envolvimento, como conexão emocional, tempo de visualização, subscrições nos canais e doações a *streamers*. A pesquisa contou com um total de 3.611 respostas a um questionário online. No entanto, 38,3% dessas respostas foram excluídas, pois pertenciam a participantes que declararam não visualizar canais na twitch. A sua amostra final foi de 2.227 participantes coletados em várias redes sociais. Este estudo feito por Hilvert-Bruce, Neill, Sjoblom e Hamari (2018) mostrou que os espectadores sentem-se mais motivados a visualizar e interagir em transmissões ao vivo na twitch por razões sociais, como o desejo de interagir com outras pessoas e de pertencer a uma comunidade. Essas motivações estão mais presentes em canais menores, onde os espectadores podem sentir-se mais reconhecidos e conectados. Além disso, o estudo revelou que fatores como o entretenimento e a informação também são importantes para o tempo gasto a visualizar os canais, mas a motivação social é o principal impulsionador do envolvimento emocional e de contribuições financeiras (como subscrições e doações). Por isso, para *streamers* que procuram expandir sua base de espectadores, o estudo sugere que é essencial criar um ambiente social forte e interativo, onde os espectadores se sintam parte de uma comunidade.

Por outro lado, o assédio nas transmissões ao vivo é um problema reconhecido, mas muitos *streamers* não relatam experiências negativas devido à autorregulação das comunidades, que promovem interações positivas. Para melhorar a situação, deve-se fortalecer comunidades saudáveis. A inclusão de moderadores também é destacada como uma estratégia eficaz para manter um ambiente amigável (Kokinda & Rodeghero, 2023).

De acordo com Agirre e Fernández (2024) a linguagem da twitch expressa-se por meio de chats simultâneos, essa dinâmica resulta em mensagens curtas, repetitivas e cheias de *emojis* em grandes comunidades, permitindo que os utilizadores compartilhem suas emoções rapidamente, ou seja o chamado “crowdspeak”. Em canais menores as mensagens são mais longas e há menos *emojis*. Por outro lado, em canais menos populares, é comum o uso da segunda pessoa do singular, promovendo uma interação mais íntima, enquanto em canais maiores usam a terceira pessoa do singular para se referir ao *streamer*. Além disso é através das transmissões ao vivo que os *streamers* mostram a sua personalidade, que é fundamental para a sua popularidade. Com as suas personalidades conseguem construir uma comunidade forte, onde os membros procuram partilhar valores em comum e sentirem-se confortáveis ao interagir. Os jovens visualizam o conteúdo na twitch por acharem divertido e se conectarem com os *streamers*, apreciando seu humor e os assuntos que abordam.

Como resultado segundo Agirre e Fernández (2024) para os jovens, a twitch é um espaço de lazer, diversão e conexão com uma comunidade. Existem muitos utilizadores da plataforma que visualizam as transmissões de forma mais passiva, semelhante à maneira de ouvir rádio de fundo, este comportamento é visto como positivo para o senso de comunidade. Os *streamers* são fundamentais para o êxito da twitch, pois eles cativam os jovens que procuram integrar à cultura digital e partilhar vivências. A imagem autêntica e acessível facilita a conexão do público com essas figuras, que atuam como modelos e amigos.

2.3 Desafios das comunidades virtuais na twitch

A rede social twitch é uma plataforma benéfica para a inclusão e construção de comunidades para pessoas vulneráveis de acordo com estudos feitos, mas por outro lado ainda existe um tratamento desigual das jogadoras femininas nos e-sports, revelando que elas frequentemente recebem comentários que as objetificam, enquanto os homens têm interações mais focadas nos videojogos (Agirre & Fernández, 2024). De acordo com Anciones-Anguila

e Checa-Romero (2024) a twitch tem regras para garantir a segurança dos utilizadores e um bom ambiente na plataforma, mas as orientações sobre o que é considerado conteúdo sexual ou impróprio são vagas e contraditórias, especialmente em relação à aparência e ao corpo das pessoas. Isso acaba criando um ambiente discriminatório para mulheres e a comunidade LGBTQI+, que são minoria no espaço. As mulheres enfrentam assédio, críticas sobre as suas habilidades e são muitas vezes vistas como "jogadoras inferiores", com foco excessivo na sua aparência. Já os homens são vistos como mais habilidosos e competitivos, o que torna as mulheres ainda mais invisíveis nesse ambiente.

É importante de salientar que na twitch as *streamers* femininas embora sejam menores, atraem audiências maiores e geram mais receita, possivelmente devido à escassez delas e aos estereótipos de género. No entanto, esse sucesso pode vir acompanhado de assédio de género, resultando em uma maior atividade dos moderadores. É por isso importante a atividade dos moderadores que ajuda a aumentar a participação e os ganhos financeiros das *streamers* femininas, possivelmente como forma de apoio aos assédios que enfrentam, destacando o papel dos moderadores na criação de um ambiente mais seguro para elas (Wolff & Shen., 2024). O conteúdo negativo online, como discurso de ódio, *trolling* e *spam*, afeta negativamente a experiência dos utilizadores e pode causar problemas de saúde mental. Além disso, este tipo de comportamento tende a espalhar-se, tornando essencial que exista um controlo para manter comunidades online saudáveis. O estabelecimento de regras e normas contribui para um ambiente mais respeitoso, e pesquisas indicam que comunicá-las claramente aumenta a adesão e a participação dos utilizadores. Da mesma forma, justificar a remoção de conteúdo pode melhorar a participação no futuro. No entanto, a falta de clareza na moderação pode gerar frustração e afastar membros da comunidade (Cai et al, 2021).

Segundo London (2021), a toxicidade na twitch é um problema bem conhecido, envolvendo assédio, discurso de ódio e *swatting*. A plataforma tem sido criticada por não agir de forma eficaz para combater esses comportamentos. Mesmo quem não é alvo direto da agressão pode sentir-se desconfortável, como demonstrou um utilizador no Reddit ao relatar a quantidade de comentários ofensivos que viu durante um torneio. A twitch é muitas vezes comparada a plataformas como o Reddit e o 4chan devido à sua cultura de discurso agressivo, e há quem resista a reconhecer que a toxicidade é um problema real. Muitas *streamers* sofrem assédio porque alguns espectadores acreditam que devem estar disponíveis para eles. Quando

recusam dar informações pessoais ou não correspondem às expectativas desses utilizadores, acabam por ser atacadas e intimidadas.

3. Abordagem metodológica

Para Quivy & Van Campenhoudt (1998), a metodologia de investigação é entendida como um conjunto de princípios, técnicas e procedimentos que orientam o investigador no processo de recolha, análise e interpretação de dados, de forma a garantir a validade e a credibilidade dos resultados. Quivy e Van Campenhoudt sublinham a importância de uma abordagem rigorosa e sistemática, adaptada ao tipo de estudo que está a ser realizado, e destacam que a escolha da metodologia deve ser guiada pelos objetivos da pesquisa, pela natureza do objeto de estudo e pelas questões de investigação.

A questão central da investigação é: De que modo a rede social twitch influencia ou tem influenciado a formação de comunidades virtuais em Portugal? Esta questão procura entender o efeito da twitch na criação e desenvolvimento de comunidades virtuais no contexto português, explorando diferentes dinâmicas da plataforma e as interações entre os seus utilizadores. Para responder a esta questão, a investigação está orientada por vários objetivos, que guiarão todo o processo de análise:

1. Compreender como os streamers utilizam a plataforma para envolver e construir comunidades.
2. Investigar de que forma a twitch contribui para a socialização e interação entre utilizadores em Portugal.
3. Analisar o papel das comunidades da twitch na promoção de eventos, iniciativas e ações sociais.
4. Identificar os desafios e oportunidades que as comunidades virtuais enfrentam na twitch em Portugal.

O estudo realizado por Rato (2021) revelou-se particularmente relevante para esta investigação, não apenas pela base teórica que fornece sobre a evolução do streaming de videojogos e os fatores motivacionais que influenciam os espectadores, mas também pela

abordagem metodológica adoptada. A utilização de métodos qualitativos para analisar a dinâmica entre streamers e espectadores inspirou a opção por integrar entrevistas semiestruturadas na presente investigação, permitindo uma exploração mais aprofundada das motivações e processos de construção de comunidades virtuais, tema central no estudo da twitch em Portugal.

De forma semelhante, o estudo de Hilvert-Bruce et al. (2018) contribuiu significativamente para a definição do enquadramento metodológico deste trabalho. Ao adoptar uma combinação de questionários com análise estatística, os autores permitiram identificar padrões de envolvimento dos espectadores com os streamers e com as comunidades da plataforma. Esta abordagem mista influenciou directamente a decisão de integrar tanto técnicas qualitativas como quantitativas, com o objetivo de captar as diversas dimensões da participação dos utilizadores na twitch e compreender os mecanismos que promovem a interação e a formação de comunidades virtuais em contexto nacional.

Na presente investigação, cujo tema é “A influência das redes sociais na formação de comunidades virtuais: O caso da twitch em Portugal”, será utilizado o estudo de caso como estratégia metodológica principal. O objetivo é compreender como as dinâmicas sociais, práticas comunicativas e formas de participação emergem e se desenvolvem no seio das comunidades virtuais formadas nesta plataforma de transmissões em direto. O estudo de caso é uma abordagem metodológica que permite analisar em profundidade fenómenos contemporâneos inseridos no seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente definidos (Yin, 2014). Esta metodologia é particularmente adequada para investigações que procuram explorar fenómenos complexos, como as interações sociais mediadas por plataformas digitais.

De acordo com Stake (1995), os estudos de caso podem ser classificados em três tipos principais: **intrínseco**, quando o interesse se centra no próprio caso; **instrumental**, quando o caso é usado como meio para compreender algo mais amplo; e **coletivo** (ou múltiplo), quando se analisam vários casos em simultâneo. No contexto desta investigação, adota-se um **estudo de caso instrumental**, uma vez que o caso da twitch em Portugal é utilizado como meio para explorar, de forma mais ampla, o fenómeno da formação de comunidades virtuais e o papel das redes sociais nesse processo.

Como refere Coutinho (2014), o estudo de caso permite “estudar em profundidade um fenómeno atual inserido no seu contexto real, especialmente quando os limites entre fenómeno e contexto não são claramente evidentes” (p. 143). Esta abordagem metodológica oferece, assim, uma base sólida para uma análise detalhada e contextualizada do objeto de estudo, contribuindo para uma melhor compreensão das dinâmicas socio comunicativas próprias das comunidades virtuais em redes sociais digitais.

A presente investigação adota uma abordagem metodológica mista, combinando técnicas de investigação qualitativas e quantitativas de forma complementar, com o objetivo de proporcionar uma compreensão mais abrangente e aprofundada do fenómeno em estudo. Segundo Creswell e Plano Clark (2018), a metodologia mista é especialmente adequada quando se pretende explorar diferentes dimensões de um fenómeno complexo, permitindo que os dados quantitativos ofereçam uma visão geral e os dados qualitativos aprofundem a interpretação desses resultados. Optou-se por uma abordagem metodológica mista de forma a captar tanto a dimensão subjetiva das experiências dos utilizadores como os padrões de comportamento observáveis na plataforma. Esta abordagem revela-se, assim, particularmente adequada para explorar a complexidade das interações sociais e dinâmicas comunitárias que emergem na twitch, proporcionando uma visão holística e contextualizada do objeto de estudo. A componente qualitativa consiste em entrevistas com dois *streamers* da plataforma, de forma a explorar as suas experiências, motivações e perceções sobre como as comunidades virtuais se desenvolvem e interagem na twitch. Esta abordagem permite obter uma visão mais aprofundada sobre o papel dos *streamers* na construção dessas comunidades. Por outro lado, a componente quantitativa será baseada na aplicação de um questionário a utilizadores da twitch, visando recolher dados sobre o comportamento, frequência de uso e interação dentro da plataforma. A análise desses dados permitirá identificar padrões gerais e traçar um panorama mais amplo sobre a influência da twitch na formação de comunidades virtuais em Portugal. A combinação destas duas abordagens metodológicas fortalece a pesquisa, permitindo uma análise mais completa e abrangente do tema em estudo.

O primeiro método de estudo a ser utilizado será o questionário, aplicado a uma amostra intencional da população portuguesa que utiliza a plataforma twitch. A amostragem intencional, também conhecida como amostragem por conveniência ou por critérios, é uma

técnica de amostragem não probabilística na qual os participantes são selecionados com base em características específicas que os tornam relevantes para o estudo (Carmo & Ferreira, 2008). Esta abordagem é apropriada quando o investigador pretende recolher dados de indivíduos que têm experiência direta com o fenómeno em análise. Neste caso, a utilização da twitch e a participação em comunidades virtuais permite uma análise mais focada e pertinente, ainda que sem a garantia da representatividade estatística da população total.

Dado o objetivo da investigação, que visa compreender as dinâmicas sociais e comunicativas no seio das comunidades da twitch em Portugal, opta-se por esta técnica de amostragem, pois permite selecionar participantes que já têm contacto regular com a plataforma e conhecimento das suas funcionalidades. Como refere Vieira (2008), este tipo de amostra não permite a generalização dos dados para a população em geral, mas é válido para a exploração aprofundada de fenómenos específicos em contextos definidos. A amostra identificada será composta por jovens, jovens adultos e adultos de ambos os sexos, que tenham o hábito de utilizar a twitch como rede social digital. A recolha de dados será realizada através da plataforma Google Forms, permitindo não só a aplicação do questionário, como também a posterior sistematização e análise da informação recolhida. As perguntas são de respostas fechadas pois apresentam diversas vantagens na construção de questionários no âmbito de uma investigação académica, em primeiro lugar, possibilita uma recolha de dados mais objetiva e padronizada, facilitando a sua organização e posterior análise descritiva.

Este tipo de questões promove respostas claras e diretas, reduzindo a ambiguidade e a margem de interpretação subjetiva por parte do investigador. Além disso, o preenchimento torna-se mais rápido para os participantes, o que pode contribuir para um aumento da taxa de resposta e uma menor taxa de abandono. Tal como referem Hill & Hill (2009), a utilização de questões fechadas favorece uma análise estatística mais célere e reduz o risco de enviesamento na codificação das respostas.

Quanto à divulgação, serão utilizadas redes sociais como Discord, twitch e Instagram. Estas redes sociais contém fóruns ou grupos associados relacionados às comunidades da twitch em Portugal, que permite a recolha de dados da amostra intencional mencionada em cima. Neste questionário pretende-se obter informações como: Perfil do utilizador na twitch, o comportamento na plataforma, a formação de comunidades, o efeito cultural e social, a

percepção sobre comunidades virtuais na twitch e os desafios e as oportunidades. Em relação às considerações éticas o questionário vai ser anónimo, nenhuma informação pessoal será recolhida, e as suas respostas serão utilizadas apenas para fins de investigação/análise. Após a recolha dos resultados do questionário, será realizada uma análise descritiva dos dados com o objetivo de compreender de que forma as redes sociais, em particular a plataforma twitch, influenciam a formação de comunidades virtuais em Portugal. Esta análise permitirá identificar padrões de comportamento, níveis de interação e os principais fatores que contribuem para o desenvolvimento e manutenção dessas comunidades online. A análise descritiva permite compreender o comportamento dos dados antes da aplicação de métodos mais complexos, facilitando a identificação de padrões e tendências (Creswell, 2010).

Em suma através deste questionário tenciona-se compreender o comportamento dos utilizadores portugueses na twitch, as suas motivações, as suas experiências de pertencimento e socialização, o efeito da plataforma na vida pessoal como também a percepção sobre a plataforma e o ambiente da comunidade.

A segunda técnica de recolha de dados será a entrevista, mais concretamente a entrevista semiestruturada, uma abordagem qualitativa que visa explorar o tema com maior profundidade e flexibilidade. Este tipo de entrevista caracteriza-se por um guião de questões previamente definidas, mas com abertura para que o entrevistador introduza novas perguntas ao longo da conversa, dependendo das respostas do entrevistado e do rumo natural da interação. Assim, permite-se um maior grau de espontaneidade, promovendo respostas mais ricas, desenvolvidas e contextuais (Castro & Oliveira, 2022).

As entrevistas semiestruturadas revelam-se particularmente adequadas para este estudo, dado que o objetivo é compreender experiências pessoais e subjetivas, bem como captar dinâmicas sociais e culturais associadas à formação de comunidades virtuais na twitch. Este método possibilita aceder ao ponto de vista dos participantes com profundidade, explorando tanto as suas práticas como as suas interpretações da realidade digital (Bogdan & Biklen, 1994).

As entrevistas serão realizadas online na rede social *discord* a dois *streamers* portugueses da twitch que possuam comunidades ativas na plataforma. Esta seleção permite recolher

testemunhos de quem está diretamente envolvido na criação, manutenção e dinamização de comunidades virtuais, proporcionando uma perspetiva prática e situada. Pretende-se com estas entrevistas analisar:

- O processo de criação e gestão de comunidades na twitch;
- As formas de interação e comunicação mais utilizadas (como o chat, subscrições, uso de emotes, etc.);
- O impacto cultural e social da twitch no contexto português;
- Os desafios e oportunidades na dinamização destas comunidades;
- O papel do *streamer* enquanto figura central e influenciadora dentro da comunidade.

A análise do conteúdo das entrevistas permitirá complementar os dados quantitativos obtidos via questionário, oferecendo uma perspetiva mais densa e detalhada sobre o fenómeno em estudo. A articulação entre os dois métodos quantitativo e qualitativo visa alcançar uma compreensão mais completa da influência da twitch na formação de comunidades virtuais em Portugal. Assim, a entrevista semiestruturada justifica-se não só pela sua flexibilidade e profundidade, mas também pela capacidade de acolher a complexidade dos discursos e das vivências dos participantes, características fundamentais para compreender um fenómeno tão multifacetado como o das redes sociais digitais. O guião da entrevista está dividido em sete blocos, o primeiro bloco é o percurso e envolvimento com a twitch, o segundo bloco é a criação e gestão de comunidades, o terceiro bloco é a comunicação e interação, o quarto bloco trata-se da twitch e o contexto português, o quinto bloco são os desafios e oportunidades, o penúltimo bloco é sobre o papel do *streamer* e o último é o encerramento.

O primeiro entrevistado é Fábio Batista, de 39 anos, conhecido como “*kerubynph*” na twitch, com cerca de 1 900 seguidores no seu canal. Iniciou a sua atividade em 2021, inicialmente com transmissões dedicadas à fotografia, tendo posteriormente transitado para os videojogos, onde consolidou a sua comunidade. A segunda entrevistada é Alexandra Ribeiro, também de 39 anos, conhecida na plataforma como “*xanajogatudo*”, que apresenta cerca de 3 800 seguidores. Tal como Fábio, começou a fazer transmissões em 2021, mas desde o início manteve os videojogos como o núcleo central do seu conteúdo, reunindo uma comunidade estável em torno dessa temática.

A escolha destes dois *streamers* justifica-se por representarem trajetórias distintas dentro da mesma plataforma: Fábio exemplifica um percurso marcado pela diversificação de conteúdos, passando de nichos alternativos (fotografia) para o *gaming*, enquanto Alexandra representa a fidelidade a um formato tradicional da twitch, centrado nos videojogos. Ao mesmo tempo, ambos possuem comunidades ativas, com dimensões diferentes, o que permite comparar não só os seus percursos e estratégias de crescimento, mas também perceber como cada abordagem influencia a dinâmica comunitária. Esta combinação enriquece a análise, pois oferece uma visão contrastada das formas de criação, manutenção e envolvimento das comunidades virtuais no contexto português.

4. Apresentação e discussão dos resultados

O Capítulo 4 dedica-se à apresentação e análise dos dados recolhidos por meio do questionário aplicado aos utilizadores da twitch em Portugal e das entrevistas realizadas com os *streamers* Fábio Batista e Alexandra Ribeiro. O objetivo desta análise é compreender de que forma a twitch influencia os processos de formação de comunidades virtuais no contexto português.

Este capítulo encontra-se estruturado em duas partes principais. Na primeira apresenta-se a análise dos resultados do questionário. Na segunda discutem-se as entrevistas com os *streamers*, que permitem complementar e aprofundar a compreensão sobre a dinâmica de construção destas comunidades virtuais na twitch em Portugal.

4.1 Questionário

4.1.1 Perfil do utilizador na twitch em Portugal

O questionário foi respondido por 121 utilizadores da twitch em Portugal. Através das suas respostas, procurou-se neste ponto traçar o perfil destes utilizadores, compreendendo melhor os seus hábitos, preferências e características dentro desta popular plataforma de *streaming* ao vivo.

1. Idade
121 respostas

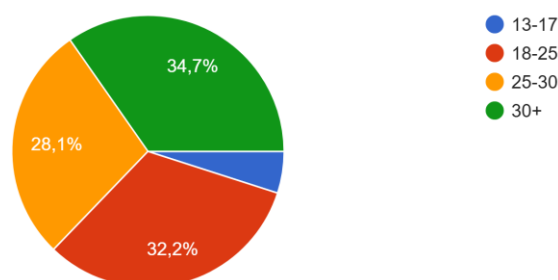


Gráfico 1 - Faixa etária da amostra

Fonte: Elaboração própria

Como se pode observar no gráfico 1 o questionário foi respondido por 121 utilizadores portugueses da twitch, verifica-se que a maioria dos inquiridos pertence à faixa etária dos 30 anos ou mais (34,7%), seguida do grupo entre os 18 e os 25 anos (32,2%). Em terceiro lugar surge a faixa entre os 25 e os 30 anos, com 28,1% das respostas. Por fim, a faixa etária dos 13 aos 17 anos representa apenas 5% do total de participantes. Estes dados evidenciam que a utilização da plataforma, no contexto português considerado neste estudo, abrange diferentes grupos etários, não se restringindo exclusivamente aos utilizadores mais jovens.

No que diz respeito ao sexo, verifica-se que a maioria dos participantes é do sexo masculino (76%), enquanto 20,7% são do sexo feminino e 3,3% selecionaram a opção "Outro / Prefiro não dizer". Esta distribuição revela uma clara predominância masculina entre os utilizadores da twitch que participaram neste estudo, alinhada com as tendências internacionais apontadas por Castro Agirre & Martínez Fernández (2024) e por Wolff & Shen (2024), que indicam uma maior presença masculina na plataforma.

Esta predominância poderá ter implicações diretas nas dinâmicas sociais e comunicacionais observadas nas comunidades virtuais da plataforma, uma vez que, como destacam Anciones-Anguita & Checa-Romero (2024) e Chen & Liao (2022), a prevalência de um determinado sexo pode influenciar as normas de interação, os conteúdos mais populares e os padrões de participação.

Apesar de minoritária, a presença de utilizadores que não se enquadram nas categorias binárias tradicionais contribui para a diversidade de experiências e enriquece o panorama social das plataformas digitais, que funcionam como espaços de apoio e expressão para diferentes identidades, conforme referem Oksanen et al. (2024) e Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018).

Em relação à residência 95% dos inquiridos residem em Portugal, enquanto 5% são portugueses a viver no estrangeiro. Este resultado confirma que a amostra corresponde ao público-alvo definido, dado que todos os participantes são portugueses e utilizadores da plataforma. A predominância de residentes em Portugal assegura a adequação territorial da investigação, permitindo analisar de forma consistente a formação e o desenvolvimento de comunidades virtuais no contexto português. A presença de uma minoria de participantes a residir fora do país não compromete a análise, mas acrescenta uma perspetiva complementar: evidencia que as comunidades portuguesas na twitch também podem incluir membros da diáspora, ampliando assim o alcance social e cultural destas interações virtuais.

4. Qual o seu papel na Twitch?

121 respostas

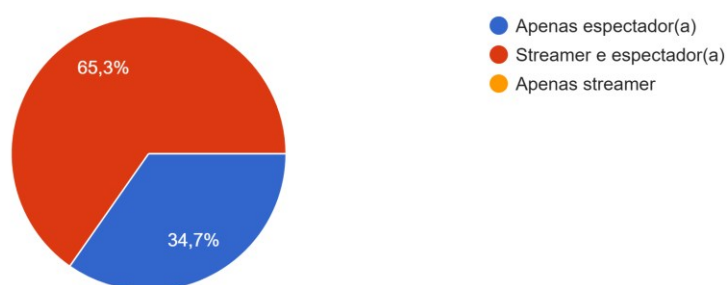


Gráfico 2- Distribuição dos inquiridos segundo o papel desempenhado na twitch

Fonte: Elaboração própria

No gráfico 2 os dados mostram que a maioria dos participantes (65,3%) desempenha simultaneamente os papéis de *streamer* e espectador, enquanto 34,7% se identifica apenas como espectador. Nenhum inquirido referiu ser exclusivamente *streamer*. Estes resultados evidenciam a natureza híbrida da participação na twitch, onde o consumo e a

produção de conteúdos se articulam de forma dinâmica. Esta tendência reflete o papel ativo das audiências nas plataformas de *streaming*, que se assumem como agentes participativos na criação e circulação de conteúdos (Reis, 2020).

Paralelamente, 34,7% dos inquiridos indicam aceder à plataforma apenas como espectadores, o que demonstra que a twitch mantém também uma função tradicional de consumo mediático. Esta dualidade revela a complexidade do ecossistema digital, que permite diferentes níveis de envolvimento. A experiência social proporcionada pela plataforma, combinada com a possibilidade de entretenimento passivo, tem sido apontada como um dos principais fatores para a sua popularidade entre os utilizadores (Speed, Burnett & Robinson, 2023).

5. Há quanto tempo usa a Twitch?

121 respostas

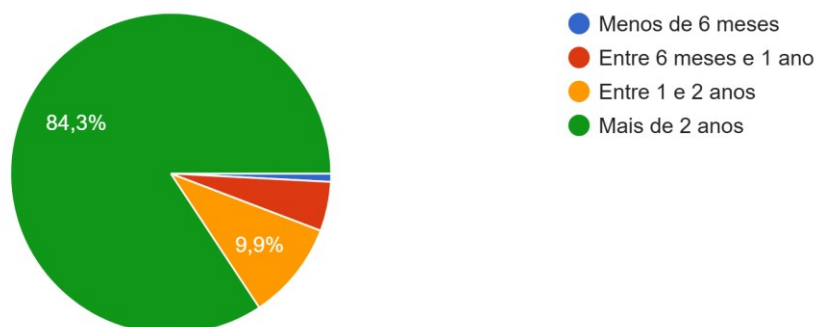


Gráfico 3- Tempo de utilização da plataforma twitch pelos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

A análise da duração de uso mostra que 84,3% dos participantes utiliza a twitch há mais de dois anos, o que sugere um grau elevado de familiaridade com a plataforma. Esta longevidade reforça a fiabilidade dos dados recolhidos, já que os participantes têm um conhecimento consolidado sobre as suas funcionalidades e dinâmicas. Este enraizamento nos hábitos digitais acompanha tendências mais amplas: em 2022, mais de metade da população portuguesa consumia conteúdos audiovisuais em *streaming*, segundo dados do Eurostat (Agência Lusa, 2024).

6. Com que frequência acede à Twitch?

121 respostas

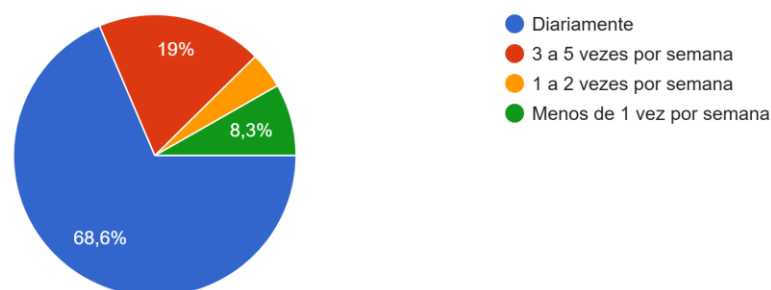


Gráfico 4- Distribuição dos participantes segundo a frequência de acesso à twitch

Fonte: Elaboração própria

Em termos de frequência, 68,6% dos inquiridos acede à twitch diariamente, reforçando o papel central da plataforma no quotidiano digital. Esta elevada assiduidade pode ser explicada pela combinação entre o valor de entretenimento e o envolvimento social que a plataforma proporciona, o que a distingue de outros media digitais.

Por fim, a análise ao número de horas semanais revela uma utilização intensiva por uma parte significativa da amostra: mais de 30% dos participantes indicam passar mais de 21 horas por semana na twitch. Este dado reforça a ideia de que a plataforma deixou de ser apenas um passatempo ocasional, tornando-se um espaço regular de interação e consumo mediático. Estudos apontam que esta dedicação prolongada está fortemente associada à ligação entre *streamers* e audiências, sendo este vínculo um fator decisivo para o acompanhamento frequente (Reis, 2020; Rato, 2021).

No geral, o perfil dos utilizadores portugueses da twitch é marcado por uma predominância de adultos jovens, maioritariamente do sexo masculino e residentes em Portugal. A amostra mostra também uma forte fidelização à plataforma, com utilização regular e de longa duração, e uma participação que combina sobretudo o papel de espectador, embora muitos acumulem igualmente a função de *streamer*. Este retrato inicial permite compreender as características sociodemográficas e de envolvimento da amostra, servindo de base para a análise seguinte, centrada no comportamento dos utilizadores na plataforma.

4.1.2 Comportamento na plataforma

Nesta secção apresentam-se os resultados relativos ao comportamento dos utilizadores portugueses na twitch, procurando caracterizar a forma como interagem com a plataforma, os hábitos de utilização e as práticas associadas ao consumo e participação em transmissões. Estes dados permitem compreender em maior detalhe os padrões de uso e envolvimento dos inquiridos com a rede social no contexto português.

8. Participa ativamente no chat durante as transmissões em direto?

121 respostas

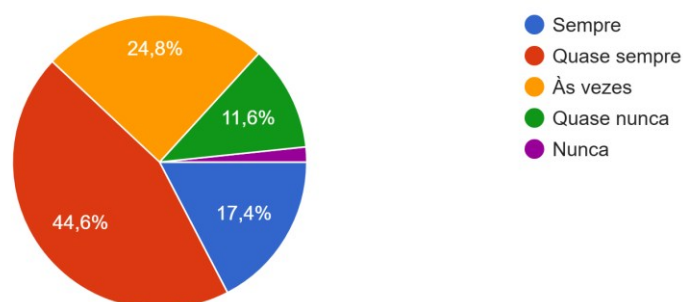


Gráfico 5- Distribuição dos inquiridos segundo a participação no chat da twitch

Fonte: Elaboração própria

O gráfico 5 apresenta os resultados relativos à participação ativa dos utilizadores no chat durante transmissões em direto. Os dados mostram que 44,6% dos inquiridos afirma participar quase sempre, enquanto 24,8% referem fazê-lo às vezes. Uma percentagem de 17,4% declara participar sempre, contrastando com 11,6% que indicam participar quase nunca e apenas 1,7% que afirma nunca interagir no chat.

Estes resultados revelam que a maioria dos utilizadores portugueses da twitch adota uma postura de interação regular, utilizando o chat como ferramenta de comunicação com *streamers* e outros espectadores. A predominância de respostas entre “sempre” e “quase sempre” sugere que o chat desempenha um papel relevante na experiência da transmissão, funcionando como espaço de envolvimento e expressão durante os conteúdos em direto.

A relevância desta prática é confirmada por estudos que apontam a participação no chat como uma das características centrais da plataforma, potenciando a interatividade e a sensação de proximidade entre utilizadores. Hilvert-Bruce et al. (2018) demonstram que a motivação social é um dos principais fatores para o envolvimento do público na plataforma, sendo o chat uma das formas mais visíveis desse envolvimento. Do mesmo modo, Lybrand (2019) destaca que comentar em transmissões ao vivo constitui um mecanismo de construção de ligação com a comunidade de espectadores. Assim, os dados permitem concluir que o chat não é apenas um recurso acessório, mas uma componente fundamental da experiência da twitch, capaz de reforçar a ligação entre utilizadores e de estimular a participação ativa durante as transmissões.

Relativamente aos participantes que seguem *streamers* portugueses na plataforma, os resultados revelam uma clara predominância, com 95,9% a indicar que segue criadores de conteúdo nacionais, contra apenas 4,1% que afirma não o fazer. Estes dados evidenciam a forte ligação dos utilizadores portugueses da twitch com criadores nacionais, sugerindo que existe uma clara valorização de conteúdos produzidos em língua portuguesa e em proximidade cultural. A quase unanimidade de respostas positivas indica que os *streamers* portugueses desempenham um papel central no consumo da plataforma, funcionando como pontos de referência e de identificação para a audiência.

Esta tendência acompanha investigações recentes que analisam a popularidade crescente dos criadores de conteúdo e a capacidade da rede social em transformar *streamers* em figuras mediáticas de grande impacto. Castro Agirre e Martínez Fernández (2024) demonstram como a plataforma evoluiu de um espaço de nicho para se consolidar como meio de comunicação de massas, impulsionado pela visibilidade dos seus principais criadores. De igual modo, Gamir-Ríos, Cano-Orón e García-Casas (2024) sublinham que o crescimento da twitch está fortemente associado ao destaque de perfis de *streamers* que cativam audiências fiéis e regulares. Assim, os resultados permitem concluir que, no contexto português, a plataforma não é apenas consumida de forma globalizada, mas também através de uma forte componente local e nacional, materializada na grande adesão a *streamers* portugueses.

10. Participa em comunidades externas associadas a streamers (ex.: Discord, redes sociais)?

121 respostas

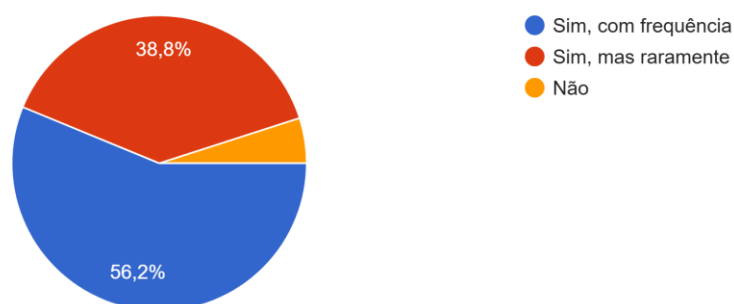


Gráfico 6- Distribuição dos inquiridos segundo a participação em comunidades externas da twitch

Fonte: Elaboração própria

De acordo com os resultados apresentados no Gráfico 6, a maioria dos inquiridos (56,2%) afirma participar com frequência em comunidades externas associadas a *streamers*, como grupos no Discord ou em outras redes sociais. Já 38,8% indicam fazê-lo apenas raramente, enquanto uma minoria residual, correspondente a 5%, refere não participar neste tipo de comunidades. Estes dados mostram que muitos utilizadores portugueses da twitch não se limitam a acompanhar transmissões na própria plataforma, mas estendem a sua participação para espaços digitais complementares. Este comportamento demonstra que o envolvimento com *streamers* ultrapassa a experiência de visionamento em direto, prolongando-se para outros ambientes de socialização e interação online.

Tal como defendem Cai, Guanlao e Wohn (2021), estas comunidades externas funcionam como extensões naturais do ecossistema da rede social, permitindo a continuidade das interações entre utilizadores. Do mesmo modo, Wohn (2019) salienta que a participação em plataformas paralelas fortalece a ligação entre *streamers* e o público, potenciando relações de maior proximidade e durabilidade. Deste modo, os resultados permitem concluir que as comunidades externas constituem um elemento central da experiência digital associada à twitch, reforçando os laços estabelecidos entre criadores de conteúdo e utilizadores portugueses.

11. Já apoiou algum streamer? Se sim, selecione uma ou mais entre as seguintes modalidades.

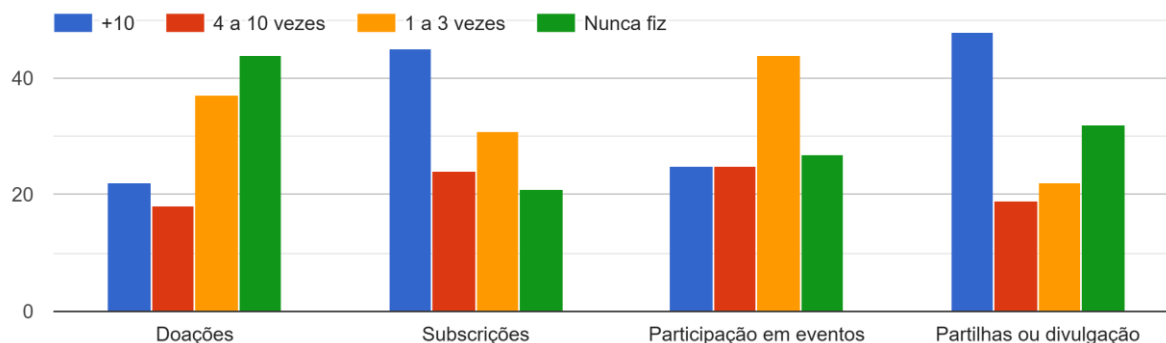


Gráfico 7- Distribuição dos inquiridos segundo as formas de apoio a *streamers*

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às modalidades através das quais os utilizadores portugueses apoiam *streamers* na twitch. Os resultados evidenciam que as formas mais recorrentes de apoio são as partilhas ou divulgação (com maior incidência na categoria “+10 vezes”) e as subscrições. Já no que respeita às doações, observa-se uma tendência distinta: a maioria dos inquiridos indica tê-las realizado poucas vezes (1 a 3) ou nunca. Quanto à participação em eventos, prevalecem igualmente respostas nas categorias de baixa frequência, sendo esta a modalidade menos regular de apoio.

Os dados permitem distinguir três dimensões de apoio:

- Apoio gratuito, através de partilhas e divulgação, amplamente valorizado e utilizado de forma recorrente;
- Apoio financeiro regular, concretizado nas subscrições pagas, que surgem como uma forma de contribuição consistente para os *streamers*;
- Apoio financeiro pontual, associado às doações, menos frequente e geralmente esporádico.

Este resultado vai ao encontro das conclusões de Johnson e Woodcock (2019), que salientam como os *streamers* recorrem à *gamificação* (uso de mecânicas típicas de jogos, como rankings, recompensas ou metas) para estimular subscrições e pequenas contribuições,

tornando o apoio financeiro mais atrativo e integrado na experiência da transmissão. Do mesmo modo, confirma também o que é referido por Hilvert-Bruce et al. (2018) e por Reis (2020), ao demonstrar que o envolvimento da audiência está muitas vezes mais associado à interação social e ao sentimento de pertença do que ao contributo económico direto. Assim, pode concluir-se que o apoio dado pelos utilizadores portugueses combina práticas sociais e simbólicas (como partilhar e divulgar conteúdos) com práticas económicas regulares (subscrições), sendo as formas mais ocasionais, como doações e eventos, menos representativas.

12. Já criou amizades através da Twitch?

121 respostas

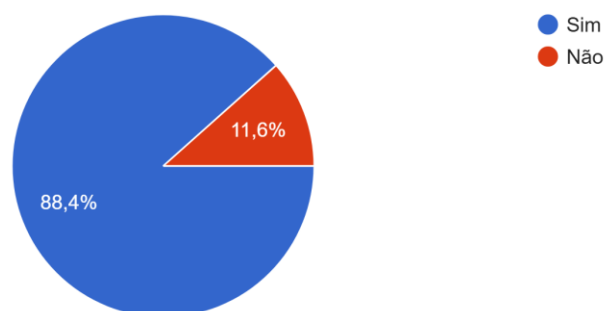


Gráfico 8- Utilizadores portugueses que criaram amizades através da twitch

Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico apresentado em cima, a maioria dos participantes (88,4%) relata ter feito novas amizades por meio da Twitch, enquanto uma parcela menor (11,6%) afirma não ter formado esse tipo de vínculo na plataforma. Este resultado evidencia que a rede social desempenha um papel importante na criação de laços sociais, funcionando não apenas como um espaço de consumo de conteúdos, mas também como um ambiente que favorece o estabelecimento de relações pessoais. O elevado número de respostas positivas demonstra que a interação em transmissões e em espaços associados à plataforma pode evoluir para formas de socialização mais duradouras, traduzindo-se em amizades.

Estes resultados vão ao encontro do que defendem Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018), ao referirem que os jovens utilizam comunidades virtuais como espaços de aprendizagem e participação social, onde a criação de laços interpessoais é central. Também

confirmam o que Hilvert-Bruce et al. (2018) identificaram como uma das principais motivações para o envolvimento na twitch: a dimensão social da interação, que ultrapassa o simples visionamento de transmissões. Assim, pode concluir-se que, no contexto português, a rede social se assume como uma plataforma que não apenas entretém, mas que também facilita a criação de redes de amizade, reforçando a sua relevância social no quotidiano digital dos utilizadores.

13. Concorda com a seguinte definição de comunidade na twitch?

"Uma comunidade na Twitch é um grupo social mediado tecnologicamente, onde os espectadores desenvolvem um sentimento de pertença através da partilha de símbolos (como emotes), normas comportamentais e fronteiras do grupo. Este sentimento é reforçado pelas relações parasociais com os streamers e pelo envolvimento no fandom, contribuindo para a perceção de apoio social." Blight (2016)

121 respostas

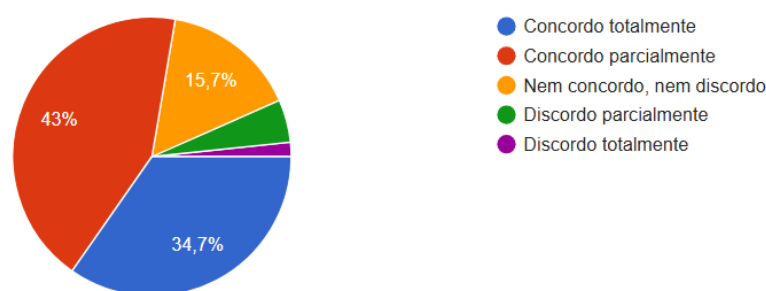


Gráfico 9- Distribuição dos inquiridos segundo a concordância com a definição de comunidade na twitch

Fonte: Elaboração própria

14. Considera-se parte de uma comunidade na Twitch?

121 respostas

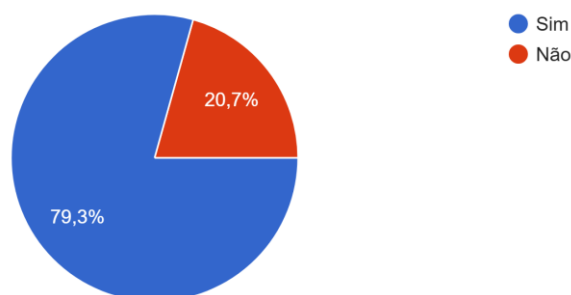


Gráfico 10- Perceção de pertença a comunidades na twitch

Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 9 observa-se que 34,7% dos inquiridos concordam totalmente com a definição de comunidade na twitch proposta por Blight (2016), enquanto 43% manifestam concordância parcial. Apenas 15,7% adotam uma posição neutra (nem concordam, nem discordam), e valores residuais referem discordância parcial (4,1%) ou total (2,5%). Estes resultados indicam que a maioria dos participantes reconhece a twitch como um grupo social mediado tecnologicamente, onde se desenvolvem sentimentos de pertença, normas e símbolos partilhados. A elevada percentagem de concordância (total e parcial) revela a perceção da plataforma como um espaço que ultrapassa o mero consumo de conteúdos, assumindo também uma dimensão comunitária.

Este resultado corrobora a perspetiva de Blight (2016), que destaca o papel das relações parassociais e do *fandom* (grupos organizados de fãs que partilham símbolos, linguagem própria e práticas coletivas) no reforço do sentimento de pertença. De forma semelhante, a visão de Coutinho e Pereira (2011) conceptualiza as comunidades virtuais como espaços de interação sustentados por regras, símbolos e fronteiras partilhadas. A identificação dos utilizadores portugueses com estas definições sugere que a experiência na twitch reflete os elementos estruturantes de uma comunidade virtual. Assim, pode concluir-se que a rede social é percecionada, pela maioria dos inquiridos, como mais do que uma plataforma de transmissão em direto, constituindo um espaço comunitário mediado tecnologicamente que favorece tanto a interação como o sentimento de pertença entre os seus utilizadores.

A identificação com uma comunidade na twitch é referida por 79,3% dos respondentes, o que indica que, para a maioria, a experiência na plataforma ultrapassa o mero consumo de conteúdos, assumindo uma dimensão social e relacional. Apenas 20,7% afirmam não se reconhecer nesse sentido. Este resultado está em linha com as perspetivas de Coutinho & Pereira (2011) sobre comunidades virtuais, que sublinham a importância do sentimento de pertença como fator estruturante, e também com Zhao & Shi (2022), que destacam o papel da *sense of virtual community* na promoção do envolvimento dos utilizadores.

Assim, pode concluir-se que a twitch, no contexto português, é percebida por uma larga maioria não apenas como um espaço de entretenimento, mas sobretudo como um local de integração comunitária.

15. Como classifica a sua experiência com a comunidade na Twitch?

121 respostas

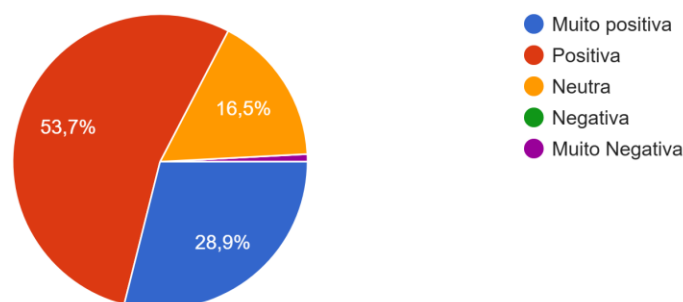


Gráfico 11- Avaliação da experiência com a comunidade na twitch

Fonte: Elaboração própria

Podemos verificar que no gráfico 11 a esmagadora maioria dos participantes avalia a sua experiência com a comunidade na twitch de forma positiva: 53,7% classificam-na como "positiva" e 28,9% como "muito positiva". Em contraste, apenas 16,5% a percebem como "neutra" e menos de 1% reporta experiências negativas. Este resultado confirma a perceção da plataforma como um ambiente social acolhedor, onde prevalecem relações de apoio e interações construtivas, tal como descrito por Hilvert-Bruce et al. (2018) ao analisarem as motivações sociais dos utilizadores. Além disso, reforça a ideia de Oksanen et al. (2024), segundo a qual as comunidades online têm consequências reais na vida dos indivíduos, proporcionando experiências de pertença e satisfação que vão além do digital. Em termos

práticos, os dados sugerem que a twitch, no contexto português, cumpre o papel de espaço de socialização positiva, fortalecendo vínculos e alimentando o sentimento de comunidade entre os utilizadores.

16. Que aspetos valoriza numa experiência na comunidade da twitch?

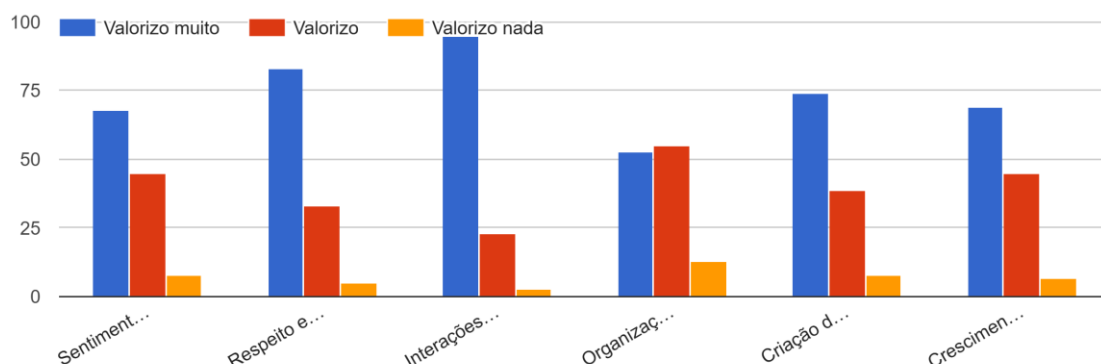


Gráfico 12- Critérios de valorização na experiência comunitária da twitch

Fonte: Elaboração própria

O gráfico em cima mostra que os participantes valorizam de forma significativa diversos aspetos associados à experiência comunitária na twitch, destacando-se:

- Interações positivas e construtivas entre os membros (95 respostas “Valorizo muito”), evidenciando a importância da convivência saudável e do respeito mútuo.
- Respeito e inclusão dentro da comunidade (cerca de 80 respostas “Valorizo muito”), revelando que os utilizadores atribuem grande relevância a ambientes inclusivos, livres de discriminação e marcados pela diversidade.
- Criação de laços e amizades dentro da comunidade também surge como bastante valorizada (aproximadamente 75 respostas “Valorizo muito”), reforçando a noção de que a twitch se constitui como espaço de sociabilidade.
- Sentimento de pertença e apoio entre os membros recolheu igualmente níveis elevados de valorização, ainda que ligeiramente abaixo dos anteriores, o que mostra a procura de integração e reconhecimento dentro do grupo.

- Organização de eventos e atividades teve respostas mais distribuídas, com uma parte dos inquiridos a valorizar muito, mas também uma percentagem considerável a apenas “valorizar”.
- Crescimento pessoal e aprendizagem com o apoio da comunidade foi igualmente apontado como um fator relevante, embora com valores mais equilibrados entre “valorizo muito” e “valorizo”.

De forma global, observa-se que os inquiridos associam a comunidade da twitch não apenas ao entretenimento, mas também a aspetos de interação social, apoio e inclusão, confirmando que a plataforma desempenha um papel ativo na construção de laços sociais significativos. Autores como Coutinho & Pereira (2011) e Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018) destacam precisamente o papel das comunidades virtuais enquanto espaços de aprendizagem e participação social, em linha com os resultados aqui apresentados. Além disso, estudos como o de Hilvert-Bruce et al. (2018) sublinham que a motivação dos utilizadores em plataformas de *streaming* está fortemente ligada ao desejo de socialização e de integração em grupos que partilham interesses comuns, o que se confirma neste caso.

A grande maioria dos inquiridos reconhece a twitch como um espaço facilitador da socialização entre jovens em Portugal. Em termos percentuais, 24,8% afirma “concordar totalmente” e 44,6% “concordar”, somando um total de 69,4% de respostas positivas. Já 24% mantêm uma posição neutra, assinalando “nem concordo, nem discordo”. Apenas uma minoria discorda (4,1%) ou discorda totalmente (2,5%). Estes resultados evidenciam que a twitch desempenha, para a maioria dos utilizadores, um papel relevante na criação de oportunidades de interação social, indo ao encontro do que defendem Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018), ao sublinharem que as comunidades virtuais podem constituir novas formas de participação social, especialmente entre os jovens. Além disso, Chen & Liao (2022) destacam a importância do sentimento de presença social nas plataformas digitais, elemento que pode explicar a perceção positiva da plataforma como promotora de socialização.

Por outro lado, a percentagem de respostas neutras (24%) sugere que, para alguns utilizadores, a experiência na plataforma poderá não se traduzir diretamente em relações de socialização, mas antes em consumo de conteúdos. Isto corrobora estudos como os de Speed, Burnett e Robinson (2023), que salientam que, para parte do público, a twitch pode ser mais valorizada como meio de entretenimento do que como espaço de construção de laços sociais.

Apesar de a maioria clara reconhecer a rede social como um espaço de socialização (69,4%), uma parte menor dos inquiridos (24%) adota uma posição neutra, sugerindo que, para estes utilizadores, a plataforma pode ser percebida mais como espaço de entretenimento do que como lugar de interação social.

A análise dos gráficos em cima evidencia que os utilizadores portugueses da twitch não se limitam a um consumo passivo de conteúdos, mas desenvolvem práticas de interação e pertença que reforçam a dimensão comunitária da plataforma. A participação regular nos chats, o seguimento de *streamers* nacionais e o envolvimento em comunidades externas (como Discord ou redes sociais) revelam uma forte predisposição para a criação de vínculos sociais. Além disso, o apoio a *streamers* através de subscrições, doações ou partilhas, bem como a elevada percentagem de inquiridos que afirma ter criado amigos na twitch, reforçam a perceção da plataforma como um espaço de socialização e cooperação. A concordância significativa com a definição de comunidade proposta por Blight (2016) e a valorização de aspetos como respeito, inclusão e interações positivas confirmam que, para grande parte dos utilizadores, a plataforma funciona como um espaço de construção de comunidades virtuais com laços de confiança e reciprocidade.

Por fim, destaca-se a perceção de que a rede social facilita a socialização entre os jovens portugueses, confirmando o seu papel não apenas como plataforma de entretenimento, mas também como meio de integração social e cultural. Estes elementos, em conjunto, demonstram que o comportamento dos utilizadores portugueses na twitch se articula diretamente com a formação e consolidação de comunidades virtuais, indo ao encontro da questão central desta investigação.

4.1.3 Eventos e impacto social

Nesta parte da investigação apresentam-se os resultados e as análises relacionados com a participação dos utilizadores em eventos solidários e iniciativas de impacto social promovidas por *streamers* portugueses. A análise incide sobre três dimensões principais: a frequência de participação, os tipos de causas apoiadas e as iniciativas consideradas mais interessantes pelos inquiridos. Estes dados permitem compreender de que forma a twitch, para além do entretenimento, constitui também um espaço de mobilização social e envolvimento comunitário.

18. Já participou ou assistiu a algum evento solidário ou iniciativa promovida por streamers portugueses?

121 respostas

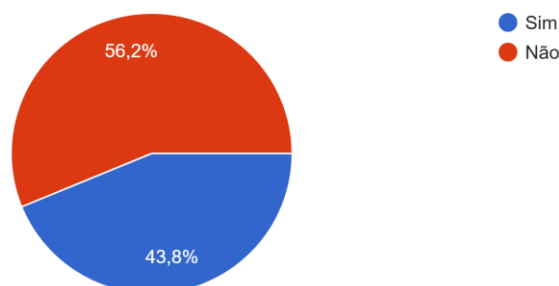


Gráfico 13- Participação em iniciativas solidárias organizadas por *streamers* portugueses

Fonte: Elaboração própria

19. Se respondeu que sim, quais?

53 respostas

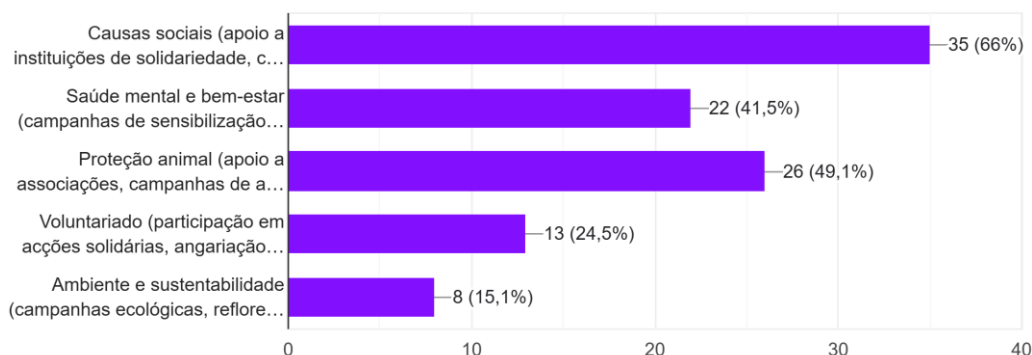


Gráfico 14- Tipos de causas sociais e iniciativas apoiadas pelos utilizadores da twitch em Portugal

Fonte: Elaboração própria

Verifica-se que 43,8% dos inquiridos afirma já ter participado ou assistido a algum evento solidário ou iniciativa promovida por streamers portugueses, enquanto 56,2% indicaram não ter tido essa experiência. Estes resultados mostram que, embora uma parte significativa dos utilizadores nunca tenha participado em eventos desta natureza, tal situação pode dever-se à ausência de oportunidade ou contacto com este tipo de iniciativas do que necessariamente à falta de interesse. Por outro lado, o facto de quase metade da amostra já se

ter envolvido em atividades solidárias demonstra que a twitch tem potencial para funcionar como meio de mobilização coletiva em torno de causas sociais. Esta dimensão participativa está em consonância com o que refere Rheingold (2000), ao destacar o potencial das comunidades virtuais para gerar formas de ação coletiva e solidariedade, mesmo em ambientes digitais.

No que respeita às causas sociais apoiadas através da twitch, observa-se que, entre os participantes que afirmaram ter participado em eventos ou iniciativas promovidas por streamers (n=53), a maioria destacou o apoio a instituições de solidariedade e campanhas de angariação de fundos (66%). Em segundo lugar, surgem as iniciativas ligadas à proteção animal (49,1%) e à saúde mental e bem-estar (41,5%), áreas que têm vindo a ganhar maior atenção no espaço digital. Já o voluntariado em ações solidárias (24,5%) e o ambiente e a sustentabilidade (15,1%) apresentam valores mais reduzidos, ainda que relevantes no contexto geral.

Estes resultados evidenciam que os utilizadores portugueses da plataforma tendem a envolver-se sobretudo em iniciativas que têm impacto social direto e visível, como o apoio a instituições ou a proteção de grupos vulneráveis, causas que apelam à empatia imediata da comunidade. Por outro lado, áreas como a sustentabilidade apresentam uma adesão menor, possivelmente por se tratar de causas cujo impacto é menos imediato e mais difícil de percecionar no curto prazo. Tal está em linha com o que defendem Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018), ao salientarem que as comunidades virtuais podem constituir novos espaços de participação social para os jovens, bem como com Oksanen et al. (2024), que destacam o impacto real das comunidades online na vida dos indivíduos e na sociedade.

20. Que tipos de iniciativas considera mais interessantes?

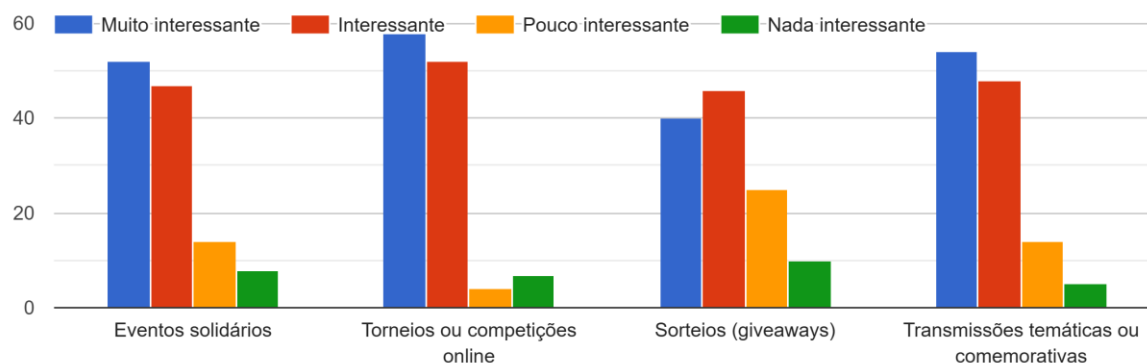


Gráfico 15- Tipos de iniciativas mais valorizadas pelos utilizadores da twitch em Portugal

Fonte: Elaboração própria

O gráfico 15 revela que os inquiridos atribuem elevado interesse a diferentes tipos de iniciativas promovidas por *streamers*. Entre elas, destacam-se os torneios ou competições online, que recolhem a maior percentagem de respostas em “muito interessante”, seguidos de perto pelas transmissões temáticas ou comemorativas e pelos eventos solidários. Já os sorteios (giveaways) apresentam níveis relevantes de interesse, mas com uma distribuição mais equilibrada entre respostas positivas e neutras, registando também valores mais elevados em “pouco interessante” e “nada interessante” em comparação com as restantes categorias.

Estes resultados sugerem que os utilizadores portugueses da twitch valorizam sobretudo iniciativas que combinam entretenimento, interação e sentido comunitário, como competições e eventos solidários, mas também atribuem importância às transmissões temáticas, que reforçam a identidade cultural da comunidade. Os sorteios, embora despertem interesse em parte dos utilizadores, parecem ter sobretudo um efeito momentâneo, funcionando como forma de animar e atrair público de forma imediata, mas sem gerar o mesmo impacto duradouro ou sentido de envolvimento comunitário que se observa nos eventos solidários ou nas transmissões temáticas.

Este padrão confirma a análise de Hilvert-Bruce et al. (2018), que identificaram o entretenimento e a socialização como principais fatores de motivação na twitch, mas também dialoga com Johnson e Woodcock (2019), que sublinham o papel das iniciativas promovidas por *streamers* na *gamificação* e no envolvimento da audiência. Assim, os dados apontam para uma valorização de práticas que equilibram o lúdico com o social, reforçando o potencial da plataforma como espaço de construção de comunidades participativas em Portugal.

Os resultados relativos a esta secção mostram que a rede social em Portugal não se limita ao papel de plataforma de entretenimento, funcionando igualmente como espaço de mobilização social e de envolvimento comunitário. Embora a maioria dos utilizadores ainda não tenha participado em iniciativas solidárias, quase metade da amostra revelou já ter estado envolvida neste tipo de eventos, o que evidencia abertura e interesse da comunidade para ações com impacto coletivo. As causas sociais, a proteção animal e a saúde mental surgem como as áreas mais valorizadas, confirmando a preferência dos utilizadores por iniciativas de impacto direto e emocionalmente próximas.

Além disso, verificou-se que os inquiridos atribuem elevado interesse a atividades que combinam interação, entretenimento e solidariedade, como competições online, transmissões temáticas e eventos solidários, em detrimento de iniciativas como os sorteios, que são percecionados como estratégias mais pontuais de dinamização. Estes resultados reforçam a ideia de que a twitch em Portugal pode assumir um papel relevante na promoção de ações solidárias e de envolvimento comunitário, mostrando que a plataforma não é apenas um espaço lúdico, mas também pode contribuir para causas sociais de forma concreta.

4.1.4 Perceções, desafios e oportunidades

Nesta secção apresentam-se os resultados relacionados com as perceções que os utilizadores portugueses têm sobre o ambiente das comunidades da twitch, os principais desafios enfrentados e as oportunidades de crescimento da plataforma em Portugal. O objetivo é compreender como os inquiridos avaliam a qualidade da experiência na plataforma, quais os obstáculos que identificam no desenvolvimento das comunidades virtuais e que potenciais futuros reconhecem à plataforma no contexto nacional.

21. Como classifica o ambiente geral das comunidades da Twitch em Portugal?

121 respostas

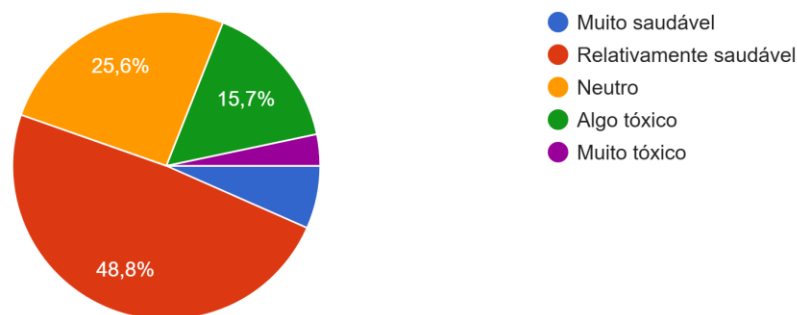


Gráfico 16- Perceção do ambiente geral das comunidades da twitch em Portugal

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à classificação do ambiente geral das comunidades da twitch em Portugal a maioria dos inquiridos considera o ambiente geral das comunidades como relativamente saudável (48,8%), enquanto apenas 6,6% o classificam como muito saudável. Uma parte significativa mantém uma posição neutra (25,6%), e 15,7% avaliam o ambiente como algo tóxico, sendo que apenas 3,3% o percecionam como muito tóxico.

Estes resultados sugerem que, no contexto português, as comunidades da twitch são avaliadas de forma predominantemente positiva, ainda que acompanhadas de avaliações mais neutras ou críticas. A soma das respostas “relativamente saudável” e “muito saudável” indica que mais de metade dos participantes reconhece um ambiente globalmente favorável. Contudo, o peso das respostas neutras e a presença de uma percentagem significativa de utilizadores que identifica toxicidade revelam que ainda existem desafios relacionados com práticas de convivência e moderação dentro da plataforma.

Esta perspetiva vai de encontro às reflexões de Hilvert-Bruce et al. (2018), que destacam que o envolvimento dos utilizadores na plataforma está fortemente associado à procura de interações sociais positivas, mas também de London (2021), que evidenciou problemas de agressividade e comportamentos tóxicos no *chat* da plataforma. Assim, a

realidade portuguesa reflete este equilíbrio: um espaço que tende a ser saudável e propício à socialização, mas que não está totalmente imune a fenómenos de toxicidade.

22. Quais considera serem os principais desafios enfrentados pelas comunidades na Twitch em Portugal? (selecione até 3 opções)

121 respostas

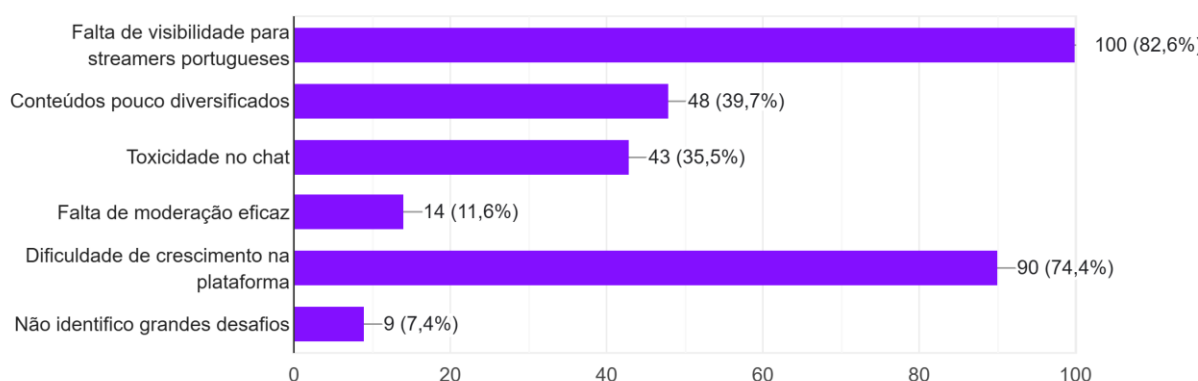


Gráfico 17- Principais desafios enfrentados pelas comunidades da twitch em Portugal

Fonte: Elaboração própria

O gráfico 17 mostra que os maiores desafios identificados pelas comunidades portuguesas na twitch são a falta de visibilidade para *streamers* nacionais (82,6%) e a dificuldade de crescimento na plataforma (74,4%). Estes dois fatores concentram a perceção de grande parte dos inquiridos, revelando as barreiras estruturais que limitam a expansão da rede social no contexto português. Além disso, 39,7% apontam a pouca diversidade de conteúdos como um obstáculo, enquanto 35,5% destacam a toxicidade no chat. A falta de moderação eficaz foi assinalada por 11,6% dos participantes e 7,4% afirma não identificar grandes desafios.

Estes resultados sugerem que os utilizadores reconhecem sobretudo constrangimentos relacionados com visibilidade e crescimento, mais do que com problemas internos de convivência ou moderação. A relevância atribuída à falta de diversidade de conteúdos e à toxicidade indica, no entanto, que também existem aspetos qualitativos a melhorar na experiência comunitária.

Tais percepções confirmam as observações de Castro Aguirre & Martínez Fernández (2024), que sublinham a importância da visibilidade e do papel das figuras mediáticas para a consolidação da twitch, bem como de Gamir-Ríos et al. (2024), que destacam a necessidade de diversificação dos conteúdos para sustentar o crescimento da plataforma. Ao mesmo tempo, a menção à toxicidade e à moderação liga-se às conclusões de London (2021), que evidenciou a presença de comportamentos agressivos no chat e os desafios da sua gestão. Assim, os dados apontam para a presença simultânea de desafios externos, ligados ao crescimento e à projeção da twitch em Portugal, e desafios internos, relacionados com as interações dentro das comunidades.

23. Quais são, na sua opinião, os principais benefícios da Twitch? (selecione até 3 opções):

121 respostas

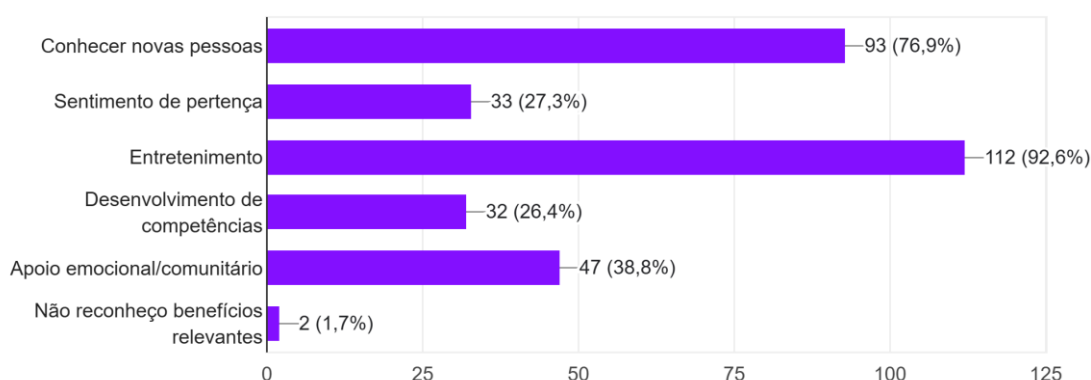


Gráfico 18- Principais benefícios da twitch identificados pelos utilizadores em Portugal

Fonte: Elaboração própria

Entre os benefícios associados à utilização da twitch, o mais referido pelos inquiridos é o entretenimento (92,6%), seguido de conhecer novas pessoas (76,9%) e do apoio emocional/comunitário (38,8%). Em menor escala, surgem o sentimento de pertença (27,3%) e o desenvolvimento de competências (26,4%). Apenas uma minoria residual (1,7%) afirma não reconhecer benefícios relevantes na utilização da twitch.

Os dados evidenciam que a plataforma é percecionada sobretudo como uma plataforma de lazer e socialização, mas que também desempenha funções sociais e psicológicas, ainda que em menor grau. O facto de muitos utilizadores associarem a twitch ao

apoio emocional e ao sentido de pertença demonstra que a experiência vai além do entretenimento individual, funcionando como espaço de integração comunitária.

Estas conclusões dialogam diretamente com Hilvert-Bruce et al. (2018), que identificaram o entretenimento e a socialização como motivações centrais para o uso da rede social, e com Zhao & Shi (2022), que evidenciam o papel do sentimento de comunidade no aumento do envolvimento dos utilizadores. Do mesmo modo, reforçam as observações de Oksanen et al. (2024) sobre as consequências sociais positivas de comunidades online, confirmando que a twitch em Portugal não é apenas um meio de consumo de conteúdos, mas também um espaço de interação social e de apoio coletivo.

24. Considera que a Twitch tem potencial para crescer em Portugal?

121 respostas

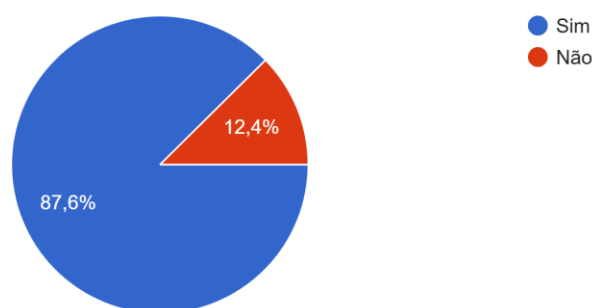


Gráfico 19- Potencial de crescimento da twitch em Portugal

Fonte: Elaboração própria

O gráfico 19 revela que a grande maioria dos inquiridos (**87,6%**) acredita que a twitch tem potencial para crescer em Portugal, enquanto apenas **12,4%** manifestam uma visão contrária. Podemos verificar através destes dados que existe uma perceção amplamente otimista em relação ao futuro da plataforma no contexto português. A confiança no crescimento da twitch pode estar associada não só à tendência global de popularização do *streaming*, mas também ao reconhecimento do papel da rede social enquanto espaço de entretenimento e socialização, conforme já apontado em gráficos anteriores.

Esta visão positiva vai ao encontro das análises de Gamir-Ríos et al. (2024), que descrevem a plataforma como uma plataforma em expansão e com capacidade de se afirmar como meio de comunicação de massas. Do mesmo modo, reforça os argumentos de Castro Aguirre & Martínez Fernández (2024), que destacam a crescente relevância da twitch na transformação do panorama mediático digital. Assim, a percepção dos utilizadores portugueses confirma que, apesar dos desafios identificados, existe um forte consenso quanto ao potencial da plataforma para consolidar a sua presença e influência no país

Entre os aspetos considerados mais importantes para o crescimento da Twitch em Portugal, destacam-se o maior apoio e visibilidade para novos *streamers* (79,2%) e a expansão de parcerias com marcas portuguesas (69,8%). Também se destacam a promoção da twitch como plataforma de entretenimento generalista (62,3%) e o aumento do número de *streamers* portugueses (53,8%). Já a expansão do público jovem e adulto (53,8%) e a promoção de eventos e iniciativas comunitárias (43,4%) aparecem em posições menos centrais, mas ainda relevantes. Através destes resultados podemos verificar que os utilizadores acreditam que a plataforma só vai crescer em Portugal se houver mais valorização e apoio aos criadores de conteúdo nacionais, especialmente os novos *streamers*, e se a plataforma conseguir atrair marcas e parceiros locais. Ou seja, o crescimento não depende apenas de aumentar o número de utilizadores ou *streamers*, mas também de tornar a rede social mais profissional e reconhecida no mercado português. Além disso, muitos participantes consideram importante que a plataforma se afirme como um espaço de entretenimento para além dos jogos, o que reforça a ideia de diversificação de conteúdos e públicos.

Esta visão está de acordo com o que defendem Castro Aguirre & Martínez Fernández (2024), que destacam a importância dos *streamers* mais populares na transformação da twitch em fenómeno de massas. Também confirma o que referem Johnson & Woodcock (2019) sobre a relevância da monetização e das parcerias para garantir a sustentabilidade dos criadores de conteúdo. Por outro lado, a ideia de tornar a rede social uma plataforma de entretenimento mais diversificada aproxima-se do que apontam Gamir-Ríos et al. (2024), que descrevem a nova fase da twitch como marcada pela expansão de públicos e pela diversificação de conteúdos. Assim, os dados revelam que os utilizadores portugueses veem o futuro da rede social dependente de um reforço da visibilidade local, do apoio institucional e

da diversificação de conteúdos, fatores considerados essenciais para consolidar o crescimento sustentável da plataforma no país.

De forma geral, os resultados desta secção revelam que os utilizadores portugueses da twitch mantêm uma visão globalmente positiva sobre o ambiente das comunidades na plataforma, ainda que com a consciência de que a toxicidade e a falta de moderação eficaz continuam a ser desafios presentes. Os principais obstáculos identificados prendem-se sobretudo com questões externas, como a dificuldade de crescimento e a reduzida visibilidade para *streamers* nacionais, ao passo que os benefícios mais valorizados estão associados ao entretenimento, à socialização e, em menor escala, ao apoio emocional e comunitário.

Ao mesmo tempo, os dados mostram que existe um forte consenso quanto ao potencial de crescimento da twitch em Portugal, sobretudo através do reforço da visibilidade local, do apoio institucional e da diversificação de conteúdos. Esta visão otimista, confirmada pela maioria dos inquiridos, sugere que a plataforma tem margem para consolidar a sua presença no contexto português, desde que consiga superar as barreiras estruturais e potenciar as oportunidades identificadas pelos próprios utilizadores.

4.2 Entrevista com Fábio Batista e Alexandra Ribeiro

Neste ponto vai ser apresentado e analisado o conteúdo das entrevistas realizadas a Fábio “kerubynph” e Alexandra “xanajogatudo”, que oferecem perspetivas distintas sobre a criação e dinamização de comunidades virtuais na twitch em Portugal. A análise encontra-se organizada em blocos temáticos correspondentes ao guião previamente definido, abrangendo o percurso dos *streamers*, a gestão das comunidades, as formas de interação, o contexto português da plataforma, os desafios e oportunidades, bem como o papel do *streamer* enquanto figura central.

A abordagem adotada será de carácter comparativo, colocando lado a lado os discursos dos dois entrevistados, de modo a identificar convergências, diferenças e especificidades nas suas experiências. Para além disso, as análises serão articuladas com a revisão da literatura, permitindo avaliar em que medida os testemunhos recolhidos confirmam, complementam ou divergem das conclusões apresentadas por outros autores.

Desta forma, inicia-se a análise com o percurso e envolvimento com a twitch, que permite compreender como cada *streamer* começou a sua trajetória na plataforma e de que modo esse percurso influenciou a formação das suas comunidades.

4.2.1 Percurso e envolvimento com a twitch

Tanto Fábio (*kerubynph*) como Alexandra (*xanajogatudo*) iniciaram a sua atividade como *streamers* em 2021, embora por motivações distintas. Fábio começou através da fotografia, procurando partilhar técnicas, aprender com outros utilizadores e alargar contactos profissionais ligados ao seu trabalho *freelance*. Já Alexandra iniciou-se nos videojogos, motivada pelo encorajamento do marido e pela perceção de que existia pouca oferta de conteúdos em português dentro da área que gostava, encarando a twitch como um espaço de experimentação e lazer, ainda que com receios iniciais ligados à exposição

Nas duas experiências, destaca-se a dimensão relacional como motivação central. Para Fábio, tratou-se da possibilidade de criar redes de interesse em torno da fotografia e, mais tarde, dos videojogos. Para Alexandra, a criação de laços de amizade e o feedback positivo da comunidade que se foi formando constituem a principal razão para continuar. Esta importância atribuída ao vínculo social confirma o que Hilvert-Bruce et al. (2018) sublinham sobre a centralidade da interação e do sentido de pertença na twitch como fatores de motivação e permanência dos utilizadores.

Relativamente à definição de comunidade, ambos coincidem na ideia de grupo de pessoas unidas por interesses comuns, mas acrescentam nuances. Fábio entende a comunidade como um reflexo da identidade do próprio *streamer*, sublinhando que a continuidade depende do grau de identificação dos membros com quem transmite. Já Alexandra enfatiza a dimensão de apoio e amizade, destacando que a comunidade se mantém ativa mesmo fora das transmissões, nomeadamente no Discord, evidenciando o carácter prolongado das relações digitais. Esta perceção aproxima-se do que Zhao e Shi (2022) defendem ao analisar o impacto do sentido de comunidade virtual na continuidade do envolvimento dos utilizadores.

Por fim, na caracterização atual das suas comunidades, verifica-se que ambas passaram por transformações ao longo do tempo. No caso de Fábio, a transição de fotografia

para videojogos alterou significativamente o perfil dos membros, tornando a comunidade mais diversificada. No caso de Alexandra, a continuidade nos videojogos resultou numa base estável de seguidores, alguns presentes desde o início, o que reforça a perceção de durabilidade e fidelização. Estas diferenças ilustram, por um lado, a capacidade adaptativa da twitch para acolher diferentes percursos (Cai et al., 2021) e, por outro, a possibilidade de consolidar comunidades duradouras quando existe consistência na oferta de conteúdos (Le et al., 2021). Apesar de trajetórias distintas, ambos os entrevistados confirmam a rede social como um espaço onde a interação social e a criação de laços são elementos fundamentais para o envolvimento, indo ao encontro da literatura que descreve a plataforma como mais do que um local de consumo de conteúdos, mas também como um espaço de construção comunitária.

4.2.2 Criação e gestão de comunidades

Neste ponto no que diz respeito ao processo de construção das comunidades, tanto Fábio como Alexandra sublinham a importância de se envolverem em outros canais da twitch. Fábio começou já com um pequeno grupo de apoio formado por conhecidos e foi alargando a sua rede através de visitas frequentes a outros canais e de colaborações, como os *podcasts* que organizava com *streamers* diferentes. Alexandra segue uma linha semelhante, mas dá ainda mais destaque à necessidade de cuidar da comunidade já existente, reforçando a proximidade com os seguidores através de interações no Discord e da atenção a situações pessoais. Estas práticas confirmam o que a literatura tem apontado: as comunidades digitais na twitch são sustentadas não só pela atração de novos membros, mas também pelo investimento contínuo nas relações já criadas (Wohn, 2019).

Quanto à manutenção da comunidade, ambos recorrem a mecanismos de dinamização, ainda que de formas distintas. Fábio aposta em atividades lúdicas, como desafios, apostas, sistemas de pontos e *giveaways*, que estimulam a interação no chat e criam momentos de diversão partilhada. Já Alexandra associa a dinamização a uma lógica de reciprocidade, convertendo parte dos ganhos obtidos através da parceria com a *Instant Gaming* em sorteios mensais para os seus seguidores. Em ambos os casos, nota-se a aplicação de estratégias de *gamificação*, ou seja, o uso de elementos típicos dos jogos como recompensas, desafios ou prémios em contextos de interação digital, de forma a aumentar a motivação e o envolvimento dos participantes (Chilro, 2023).

No que toca à identidade comunitária, surgem diferenças claras. Fábio descreve a sua comunidade como reflexo da sua própria identidade, utilizando o humor em torno dos “bifinhos” como marca distintiva. Alexandra, pelo contrário, entende que a sua comunidade não é única nesse sentido, pois muitos membros participam em várias comunidades ao mesmo tempo e mantêm comportamentos semelhantes em todas elas. Esta diferença ilustra duas formas possíveis de viver a identidade na plataforma: mais personalizada e simbólica, no caso de Fábio (Johnson & Woodcock, 2019), e mais transversal e aberta, no caso de Alexandra (Coutinho & Pereira, 2011).

Apesar destas diferenças, os dois *streamers* coincidem na valorização da proximidade e da interação como base da gestão comunitária, demonstrando que a twitch funciona como um espaço em que a criação de laços é tão importante quanto os próprios conteúdos transmitidos.

4.2.3 Comunicação e interação

As respostas dos dois entrevistados neste ponto mostram diferentes estratégias de incentivo à participação no chat. O Fábio (kerubynph) adota uma postura mais controlada, evitando piadas internas que possam ser mal interpretadas e apostando antes em mecanismos como votações, desafios e o uso de *emotes* com sons. Já a Alexandra (xanajogatudo) valoriza sobretudo o contacto direto com o público, colocando o chat no centro da transmissão. Recorre frequentemente a piadas internas, comandos e pontos do canal, além de perguntas simples que mantêm a conversa fluida. Estas práticas refletem o que Lybrand (2019) defende sobre a relevância dos comentários e da interação no chat para reforçar o envolvimento da audiência.

Na criação de um ambiente acolhedor, observa-se uma diferença de estilos. O Fábio dá maior destaque à imposição de regras de respeito, garantindo que a comunidade se mantenha como um espaço seguro, em linha com a ideia de Wohn (2019), que destaca a importância da moderação e da definição de limites claros para o bom funcionamento das comunidades online. Já a Alexandra valoriza o interesse genuíno pelos membros, procurando sempre acolher novos participantes e não estabelecendo diferenças entre quem contribui financeiramente e quem apenas marca presença. Esta visão aproxima-se daquilo que Hilvert-

Bruce et al. (2018) apontam como motivações sociais centrais para o envolvimento na rede social: a procura de apoio, reconhecimento e sentimento de pertença.

No que toca ao contacto fora da twitch, tanto Fábio como Alexandra reconhecem o Discord como a principal plataforma de continuidade da comunidade, funcionando como espaço para conversas informais, desabafos e organização de atividades. O Instagram surge em ambos os casos de forma complementar, sobretudo para partilhas rápidas e divulgação de *streams*. Esta multiplicidade de canais confirma o que Coutinho e Pereira (2011) descrevem sobre a forma como as comunidades virtuais não se esgotam num único espaço, mas se expandem e fortalecem através de diferentes ambientes digitais.

Em suma, embora com estilos distintos, os dois *streamers* demonstram que a comunicação constante e a criação de laços interpessoais são centrais para a vitalidade das comunidades na twitch, funcionando tanto através de regras e moderação como de proximidade e acolhimento.

4.2.4 twitch e o contexto português

O panorama da twitch em Portugal, tal como descrito por Fábio e Alexandra, revela percepções críticas, mas complementares acerca da evolução da plataforma. Ambos reconhecem transformações significativas nos últimos anos, ainda que com ênfases distintas.

No caso do Fábio, destaca-se a percepção de um declínio na presença do público português após a pandemia, enquanto aponta para a emergência de novos formatos como os *reacts* e transmissões mais centradas na interação e companhia digital do que apenas nos videojogos. Já a Alexandra reconhece a maior concorrência entre *streamers*, consequência natural do aumento da oferta, mas foca-se sobretudo na questão da rivalidade e da falta de união entre criadores de conteúdo portugueses. A sua perspetiva introduz uma dimensão relacional e ética: enquanto alguns optam por conteúdo “fácil” ou pela crítica aos outros, ela valoriza a cooperação e defende uma lógica de crescimento coletivo.

No que diz respeito à influência da cultura portuguesa, ambos convergem em reconhecer a sua presença nas comunidades. O Fábio sublinha a hospitalidade e a prontidão

em adaptar a comunicação para acolher estrangeiros, além do uso de expressões típicas e de humor “mais escuro”. Já a Alexandra amplia este olhar, evidenciando o peso das referências culturais nacionais (tradições, gastronomia, cinema) nas conversas, o que mostra como as comunidades digitais não estão desligadas da realidade social e cultural do país. Este ponto vai ao encontro de Jenkins (2006), quando refere que as comunidades online são espaços de convergência cultural, onde o digital e o local se entrelaçam.

Em relação às colaborações, os dois entrevistados reconhecem o seu valor para dar visibilidade e aproximar comunidades. O Fábio sublinha o lado prático destas parcerias, já que ajudam no crescimento e permitem a circulação de públicos através de *streams* conjuntas ou *podcasts*. Já a Alexandra destaca mais o lado positivo da experiência em si, a partilha de ideias e o contacto com novas pessoas, mas reconhece que estas colaborações nem sempre trazem muito crescimento em termos de novos seguidores e que a diferença de horários entre *streamers* torna difícil organizar mais iniciativas deste tipo. Além disso, mostra-se mais cautelosa em relação às *multi-streams*, por considerar que podem dividir as comunidades, e por isso prefere participar nos canais de outros *streamers*, reforçando laços sem dispersar o público.

De forma geral, este bloco mostra como, apesar das diferenças de perspetiva, tanto o Fábio como a Alexandra reconhecem que a twitch em Portugal é marcada por desafios de crescimento, rivalidade entre criadores e limitações estruturais, mas também por uma forte apropriação cultural e potencial colaborativo. Tal reforça as conclusões de autores como Castells (2002), que salientam que as comunidades digitais, embora globais, são inevitavelmente moldadas por dinâmicas culturais e sociais locais.

4.2.5 Desafios e oportunidades

No que toca às dificuldades, tanto o Fábio como a Alexandra apontam os eventos como um dos maiores desafios. Para o Fábio, o desgaste surge sobretudo com as críticas e reclamações sobre a organização, enquanto a Alexandra sublinha a parte mais prática, como conciliar horários e escolher jogos acessíveis a todos. Em comum, ambos mostram preocupação em manter um ambiente equilibrado e em evitar que os conflitos se prolonguem,

o que vai ao encontro do que Coutinho & Pereira (2011) destacam sobre a importância da moderação e da criação de espaços digitais seguros.

Quando surgem comportamentos tóxicos, as abordagens divergem. O Fábio aposta no diálogo, procurando dar respostas que levem à reflexão e recorrendo pouco ao banimento, enquanto a Alexandra prefere uma intervenção rápida: pede respeito, ignora ou apaga mensagens ofensivas e, quando necessário, aplica o banimento, apoiada pelos moderadores. Esta diferença de estratégias confirma que, como defendem Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018), a gestão de comunidades online depende da forma como cada criador de conteúdo interpreta o seu papel de facilitador e guardião das interações digitais.

Já quanto ao crescimento profissional na twitch em Portugal, as opiniões aproximam-se. Ambos consideram que é algo bastante difícil: o Fábio refere a escassez de público para sustentar um *streamer* a tempo inteiro, excetuando casos muito específicos, enquanto a Alexandra destaca que apenas uma minoria sobretudo quem começou cedo consegue viver da plataforma. Esta perceção dialoga com o que Vieira (2008) aponta sobre os limites estruturais do mercado digital português, que reduzem as possibilidades de profissionalização em áreas emergentes.

Em síntese, este bloco mostra que, embora apresentem estilos distintos na forma de lidar com desafios e conflitos, o Fábio e a Alexandra partilham uma visão semelhante sobre os limites da twitch em Portugal. Ambos reconhecem a relevância da plataforma para a criação de comunidades e para a partilha de experiências, mas manifestam reservas quanto à sua viabilidade como carreira estável no contexto nacional.

4.2.6 O Papel do *streamer*

Nas entrevistas, tanto o Fábio como a Alexandra destacam-se por verem o seu papel sobretudo como amigos das suas comunidades. Mais do que criadores de conteúdos ou líderes formais, valorizam a proximidade e o convívio, criando um espaço onde os membros se sentem bem-vindos e acompanhados. Esta perceção está em linha com o que Coutinho &

Pereira (2011) sublinham sobre a importância do sentimento de pertença para a consolidação das comunidades digitais.

Quando se fala em influência social, surgem diferenças. O Fábio não acredita ter grande impacto direto nas escolhas dos seus seguidores, destacando antes o exemplo que dá ao incentivar o respeito e a definição de limites dentro do grupo. Já a Alexandra reconhece que influencia bastante a sua comunidade, sobretudo na descoberta de novos jogos, referindo casos concretos em que os seus seguidores experimentaram títulos por recomendação sua. Este contraste confirma a ideia de Rivera-Vargas & Miño-Puigcercós (2018), de que a influência dos criadores de conteúdo pode assumir formas distintas, oscilando entre a inspiração pelo exemplo e a orientação prática das escolhas culturais e digitais.

Em relação à pressão de estar presente, ambos a sentem, mas de forma distinta. O Fábio associa-a à necessidade de manter a regularidade para não perder público e encara esse fator como um desafio a melhorar constantemente o seu conteúdo. A Alexandra, por sua vez, opta por definir um ritmo equilibrado de duas *streams* por semana e cumpri-lo de forma consistente, assegurando a confiança da comunidade sem se sobrecarregar. Esta diferença de gestão confirma, como refere Vieira (2008), que a sustentabilidade em ambientes digitais depende da capacidade de equilibrar exigências externas com estratégias pessoais de adaptação.

No geral, tanto o Fábio como a Alexandra veem-se mais como amigos do que como líderes formais, valorizando a proximidade e o apoio mútuo. Embora lidem de forma diferente com a pressão da regularidade, ambos partilham a mesma preocupação em manter as suas comunidades como espaços de confiança, respeito e bem-estar.

4.2.7 Encerramento

No momento de encerrar as entrevistas, tanto o Fábio como a Alexandra deixaram conselhos valiosos para quem deseja começar a criar uma comunidade na twitch em Portugal. Apesar de terem percursos diferentes, as suas recomendações convergem em pontos essenciais. O Fábio destaca sobretudo a importância do respeito, da paciência e da persistência: criar comunidade não é imediato e implica gerir expectativas, saber ouvir e

equilibrar os desejos dos membros com a visão pessoal do *streamer*. Já Alexandra enfatiza a autenticidade como pilar central. Para ela, ser genuíno e jogar o que realmente se gosta é o que garante a motivação a longo prazo e a ligação verdadeira com a comunidade, evitando cair na pressão de seguir apenas conteúdos da moda.

Ambos, portanto, sublinham que o crescimento na plataforma não deve ser visto como algo rápido ou garantido. Mais do que números, o foco deve estar na construção de um espaço onde as pessoas se sintam bem e no prazer que o próprio *streamer* retira da experiência. Quanto à última questão, nenhum dos entrevistados sentiu necessidade de acrescentar novos pontos, o que sugere que os principais temas ligados à criação e gestão de comunidades na twitch foram devidamente explorados ao longo das entrevistas.

De forma geral, as entrevistas com o Fábio (kerubynph) e a Alexandra (xanajogatudo) mostram que, apesar das diferenças nos percursos e estratégias, ambos partilham uma visão próxima sobre o papel da twitch em Portugal. Os dois reforçam a importância da proximidade, da autenticidade e do respeito na construção de comunidades, mais do que o foco em números ou em crescimento rápido. Se por um lado o Fábio recorre a iniciativas criativas para dinamizar o seu público, a Alexandra aposta sobretudo na regularidade e no cuidado com as pessoas. Ambos confirmam, no entanto, que a plataforma tem limites claros no contexto português, sobretudo no que toca à profissionalização.

No final, fica a ideia de que a rede social é, acima de tudo, um espaço de partilha, amizade e convívio, com grande valor social e cultural, ainda que com poucas perspetivas enquanto carreira profissional em Portugal. Este balanço serve de base para a conclusão, onde será retomada a questão central da investigação de que modo a twitch influencia a formação de comunidades virtuais em Portugal articulando os resultados do inquérito e da análise das entrevistas, de forma a responder aos objetivos definidos.

5. Conclusão

A questão de partida deste estudo foi: “De que modo a rede social twitch influencia a formação de comunidades virtuais em Portugal?”. Para lhe dar resposta, definiram-se como objetivos compreender como os *streamers* utilizam a plataforma para envolver e construir comunidades, investigar de que forma a twitch contribui para a socialização e interação entre utilizadores, analisar o papel das comunidades na promoção de eventos e iniciativas sociais, bem como identificar os desafios e oportunidades enfrentados no contexto português.

Os resultados obtidos através do questionário revelaram que a plataforma desempenha um papel central na criação de laços de pertença e interação entre utilizadores. O sentimento de comunidade, a partilha de interesses e a constante atividade no chat foram apontados como fatores decisivos para a coesão dos grupos. Este envolvimento não se limita ao espaço da plataforma, estendendo-se a redes complementares, como o discord, que reforçam a proximidade e o contacto diário.

As entrevistas com *streamers* portugueses vieram confirmar e aprofundar estes dados. Tal como os inquiridos indicaram nos questionários, também os *streamers* reconheceram que a autenticidade, a consistência e a proximidade são essenciais para fidelizar membros e criar ambientes seguros e acolhedores. Enquanto o questionário destacou o papel da interação e do humor como mecanismos de união, as entrevistas mostraram a importância da gestão ativa das relações através de estratégias como sorteios, jogos *multiplayer* ou simples conversas que transformam o entretenimento em convivência. Assim, os dois métodos convergem na ideia de que a força das comunidades na twitch assenta mais nas relações interpessoais do que no conteúdo transmitido.

No plano social, observou-se que eventos e colaborações entre *streamers* ajudam a aproximar diferentes comunidades, mas o seu impacto permanece limitado. Estes momentos de encontro funcionam sobretudo como expressões pontuais de união e não como práticas regulares de mobilização coletiva, embora evidenciem o potencial da twitch enquanto espaço de partilha cultural, solidariedade e apoio mútuo.

Entre os principais desafios, destacam-se a dificuldade em manter regularidade nas *streams*, a gestão de comportamentos tóxicos e as limitações do mercado português, que dificultam a profissionalização. Tanto os inquéritos como as entrevistas reforçam uma perceção de ceticismo quanto à possibilidade de viver exclusivamente da twitch em Portugal, sublinhando a necessidade de complementaridade com outras plataformas e fontes de rendimento.

Em síntese, este estudo confirma que a twitch tem uma influência significativa na formação de comunidades virtuais em Portugal, funcionando como um espaço privilegiado de socialização digital e construção de identidades coletivas. A plataforma ultrapassa o simples entretenimento, promovendo relações de amizade, pertença e apoio que se estendem além do espaço virtual. No entanto, a sustentabilidade destas comunidades depende fortemente da autenticidade das interações e da gestão próxima entre *streamer* e público, mais do que de estratégias rápidas de crescimento.

Como qualquer investigação, este estudo apresenta limitações: o número reduzido de entrevistas e a amostra restrita do questionário não permitem generalizações amplas. Ainda assim, os resultados oferecem pistas relevantes sobre o contexto português. Futuras investigações poderão comparar diferentes países, géneros de conteúdo ou perfis de *streamers*, bem como explorar a relação entre twitch e outras redes sociais, de modo a compreender melhor a evolução destas comunidades no panorama global.

Assim, a twitch revela-se não apenas uma plataforma de entretenimento, mas um verdadeiro espaço de encontro, partilha e pertença, onde se moldam novas formas de comunidade no Portugal digital.

Bibliografia

- Agência Lusa.** (2024, 15 de abril). Mais de metade dos portugueses viu conteúdos audiovisuais em "streaming" em 2022, revela Eurostat. *Observador*. <https://observador.pt/2024/04/15/mais-de-metade-dos-portugueses-viu-conteudos-audiovisuais-em-streaming-em-2022-revela-eurostat/>
- Anciones-Anguítá, K., & Checa-Romero, M.** (2024). Sexualized culture on livestreaming platforms: A content analysis of twitch.tv. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11, 257. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02724-z>
- Blight, M.** (2016). *Relationships to video game streamers: Examining gratifications, parasocial relationships, fandom, and community affiliation online* (Tese de doutoramento). University of Wisconsin-Milwaukee. <https://dc.uwm.edu/etd/1255>
- Bogdan, R., & Biklen, S.** (1994). *Investigação qualitativa em educação: Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.
- Cai, J., Guanlao, C., & Wohn, D.** (2021). Understanding rules in live streaming micro communities on twitch. *Proceedings of ACM International Conference on Interactive Media Experiences*. <https://doi.org/10.1145/3452918.3465491>
- Carmo, H., & Ferreira, M.** (2008). *Metodologia da investigação: Guia para autoaprendizagem* (4.^a ed.). Universidade Aberta
- Castro Agirre, I., & Martínez Fernández, G.** (2024). From gamer niche to mainstream media: twitch's most popular media figures and content. *Communication & Society*, 37(2), 179-196. <https://doi.org/10.15581/003.37.2.179-196>
- Castro, E. De, & Oliveira, U.** (2022). A entrevista semiestruturada na pesquisa qualitativa-interpretativa: Um guia de análise processual. *Entre Textos*, 22(3), 25-45. <https://doi.org/10.5433/1519-5392.2022v22n3p25-45>
- Chen, J., & Liao, J.** (2022). Antecedents of viewers' live streaming watching: A perspective of social presence theory. *Frontiers in Psychology*, 13, 839629. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.839629>
- Chilro, M.** (2023). *Compreender a gamificação na plataforma twitch.tv: Aplicação da teoria de usos e gratificações* [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto]. Repositório do U-Porto. <https://hdl.handle.net/10216/155378>
- Coutinho, C. P.** (2014). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática* [Livro digital]. Almedina. ISBN 978-972-40-5610-4

- Coutinho, E., & Pereira, C.** (2011). Comunidades virtuais: Sistematizando conceitos. 1982-6109. <https://hdl.handle.net/1822/15714>
- Creswell, J. W.** (2010). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L.** (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Domenech-Esquerdo, S., Segarra-Saavedra, J., & Hidalgo-Mari, T.** (2024). International scientific research on twitch.tv: Systematic review of academic and scientific output on the livestreaming platform. *Visual Review. International Visual Culture Review*, 16(3), 167–183. <https://doi.org/10.62161/revvisual.v16.5237>
- Gamir-Ríos, J., Cano-Orón, L., & García-Casas, D.** (2024). twitch's second phase of development: Analyzing streamer profiles and content trends that boost its evolution into a mass media. *Games and Culture*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/15554120241257030>
- González-Anta, B., Pérez de la Fuente, I., Zornoza, A., & Orengo, V.** (2023). Building sustainable virtual communities of practice: A study of the antecedents of intention to continue participating. *Sustainability*, 15(21), 15657. <https://doi.org/10.3390/su152115657>
- Hill, M. M., & Hill, A.** (2009). *Investigação por questionário* (2.^a ed.). Edições Sílabo.
- Hilvert-Bruce, Z., Neill, J. T., Sjöblom, M., & Hamari, J.** (2018). Social motivations of live-streaming viewer engagement on twitch. *Computers in Human Behavior*, 84, 58–67. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.02.013>
- Johnson, M. R., & Woodcock, J.** (2019). "And today's top donator is": How live streamers on twitch.tv monetize and gamify their broadcasts. *Social Media + Society*, 5(4). <https://doi.org/10.1177/2056305119881694>
- Kokinda, E., & Rodeghero, P.** (2023). Streaming software development: Accountability, community, and learning. *Journal of Systems and Software*, 199, 111630.
- Le, H., Wu, J., Yu, L., & Lynn, M.** (2021). A study on channel popularity in twitch. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2111.05939>
- Lybrand, E.** (2019). *Community in the crowd: Motivations for commenting on twitch.tv live streams* (Tese de doutoramento). Clemson University. https://tigerprints.clemson.edu/all_theses/3073

- London, T. M.** (2021). *Moderation as resistance: A study of aggression and response on twitch.tv* (Graduate Research Theses & Dissertations No. 7372). Huskie Commons. <https://huskiecommons.lib.niu.edu/allgraduate-thesesdissertations/7372>
- Oksanen, A., Celuch, M., Oksa, R., & Savolainen, L.** (2024). Online communities come with real-world consequences for individuals and societies. *Communications Psychology*, 2, 71. <https://doi.org/10.1038/s44271-024-00112-6>
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L.** (1998). Manual de investigação em ciências sociais (2ª ed.). Gradiva
- Speed, A., Burnett, A., & Robinson, T.** (2023). Beyond the game: Understanding why people enjoy viewing twitch. *Entertainment Computing*, 45. <https://doi.org/10.1016/j.entcom.2022.100545>
- Rato, J. P. C. da C. A.** (2021). *What makes you watch it when you can play it? The evolution of gaming streaming and the motivational factors concerning viewership* [Dissertação de mestrado, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE. <http://hdl.handle.net/10071/24974>
- Reed, D.** (2024). Turning heads and making conversation on twitch. *Discourse, Context & Media*, 60, 100802. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2024.100802>
- Reis, J. C.** (2020). *Live streamers: Uma análise do papel das audiências face ao conteúdo gaming no YouTube e twitch* [Dissertação de mestrado, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório ISCTE. <http://hdl.handle.net/10071/21253>
- Rivera-Vargas, P., & Miño-Puigcercós, R.** (2018). Los jóvenes y las comunidades virtuales. Nuevas maneras de aprendizaje y de participación social en la sociedad digital. *Páginas De Educación*, 11(1), 67–82. <https://doi.org/10.22235/pe.v11i1.1554>
- Stake, R. E.** (1995). *The art of case study research*. Sage Publications.
- Uttarapong, J., LaMastra, N., Gandhi, R., Lee, Y., Yuan, C., & Wohn, D.** (2022). twitch users' motivations and practices during community mental health discussions. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 6(GROUP), Article 5. <https://doi.org/10.1145/3492824>
- Vieira, M.** (2008). *Amostragem*. Universidade de Aveiro. <http://hdl.handle.net/10773/2909>
- Vieira, R.** (2008). *Metodologia científica para estudantes universitários*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Wohn, D.** (2019). Volunteer moderators in twitch micro communities: How they get involved, the roles they play, and the emotional labor they experience. In *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '19)*, 1–13. Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300390>

- Wolff, G., & Shen, C.** (2024). Audience size, moderator activity, gender, and content diversity: Exploring user participation and financial commitment on twitch.tv. *New Media & Society*, 26(2), 859–881. <https://doi.org/10.1177/14614448211069996>
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Sage Publications. <https://doi.org/10.3138/CJPE.30.1.108>
- Zhang, Y.** (2018). *A study on the impact of virtual community characteristic on the willingness of Chinese gamers to participate in value co-creation* [Tese de doutoramento, Uppsala Universitet]. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:169988722>
- Zhao, H., & Shi, Q.** (2022). Accessing the impact mechanism of sense of virtual community on user engagement. *Frontiers in Psychology*, 13, 907606. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.907606>

Anexos

Anexo 1 – Questionário

A influência das redes sociais na formação de comunidades virtuais. O caso da twitch em Portugal.

- Este questionário é anónimo e confidencial, e insere-se numa investigação académica na Universidade Católica Portuguesa sobre a plataforma twitch e o seu efeito na formação de comunidades virtuais em Portugal. A participação é voluntária.
- Nenhuma informação pessoal será recolhida, e os dados obtidos serão utilizados exclusivamente para fins científicos. Ao prosseguir, está a consentir participar neste estudo.

Se tiver alguma dúvida pode contactar-me através de: mcsdamd@hotmail.com

- Obrigado/a pela sua colaboração
Diana Silva

Perfil do Utilizador

1. Idade *

- ☐ 13-17
- ☐ 18-25
- ☐ 25-30
- ☐ 30+

2. Sexo *

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Outro / Prefiro não dizer

3. Reside atualmente em Portugal? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

4. Qual o seu papel na Twitch? *

- ☐ Apenas espectador(a)
- ☐ Streamer e espectador(a)
- ☐ Apenas streamer

5. Há quanto tempo usa a Twitch? *

- ☐ Menos de 6 meses
- ☐ Entre 6 meses e 1 ano
- ☐ Entre 1 e 2 anos
- ☐ Mais de 2 anos

6. Com que frequência acede à Twitch? *

- ☐ Diariamente
- ☐ 3 a 5 vezes por semana
- ☐ 1 a 2 vezes por semana
- ☐ Menos de 1 vez por semana

7. Quantas horas está por semana na twitch? *

- ☐ Menos de 7 horas
- ☐ 7 a 21 horas
- ☐ 21 a 35 horas
- ☐ Mais de 35 horas

Comportamento na Plataforma

8. Participa ativamente no chat durante as transmissões em direto? *

- ☐ Sempre
- ☐ Quase sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Quase nunca
- ☐ Nunca

11. Já apoiou algum *streamer*? Se sim, selecione uma ou mais entre as seguintes modalidades. *

	+10	4 a 10 vezes	1 a 3 vezes	Nunca fiz
Doações	☐	☐	☐	☐
Subscrições	☐	☐	☐	☐
Participação em eventos	☐	☐	☐	☐
Partilhas ou divulgação	☐	☐	☐	☐

12. Já criou amizades através da Twitch? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

13. Concorda com a seguinte definição de comunidade na twitch? *

"Uma comunidade na Twitch é um grupo social mediado tecnologicamente, onde os espectadores desenvolvem um sentimento de pertença através da partilha de símbolos (como emotes), normas comportamentais e fronteiras do grupo. Este sentimento é reforçado pelas relações parasociais com os streamers e pelo envolvimento no fandom, contribuindo para a perceção de apoio social." Blight (2016)

- ☐ Concordo totalmente
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Nem concordo, nem discordo
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Discordo totalmente

14. Considera-se parte de uma comunidade na Twitch? *

☐ Sim

☐ Não

15. Como classifica a sua experiência com a comunidade na Twitch? *

☐ Muito positiva

☐ Positiva

☐ Neutra

☐ Negativa

☐ Muito Negativa

16. Que aspetos valoriza numa experiência na comunidade da twitch? *

	Valorizo muito	Valorizo	Valorizo nada
Sentimento de pertença e apoio entre os membros	☐	☐	☐
Respeito e inclusão dentro da comunidade	☐	☐	☐
Interações positivas e construtivas entre os membros	☐	☐	☐
Organização de eventos e atividades para envolver a comunidade	☐	☐	☐
Criação de laços e amizades dentro da comunidade	☐	☐	☐
Crescimento pessoal e aprendizagem com o apoio da comunidade	☐	☐	☐

17. Considera que a twitch facilita a socialização entre jovens em Portugal? *

- ☐ Concordo totalmente
- ☐ Concordo
- ☐ Nem concordo nem discordo
- ☐ Discordo
- ☐ Discordo totalmente

Eventos e Impacto Social

18. Já participou ou assistiu a algum evento solidário ou iniciativa promovida por streamers portugueses? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

19. Se respondeu que sim, quais?

- ☐ Causas sociais (apoio a instituições de solidariedade, combate à pobreza, apoio a vítimas de catástrofes, entre outros)
- ☐ Saúde mental e bem-estar (campanhas de sensibilização ou partilha de experiências)
- ☐ Proteção animal (apoio a associações, campanhas de adoção, recolha de alimentos para animais, etc.)
- ☐ Voluntariado (participação em acções solidárias, angariação de bens, apoio direto à comunidade, etc.)
- ☐ Ambiente e sustentabilidade (campanhas ecológicas, reflorestação, limpezas de praias ou florestas, entre outros)

20. Que tipos de iniciativas considera mais interessantes? *

	Muito interessante	Interessante	Pouco interessante	Nada interessante
Eventos solidários	☐	☐	☐	☐
Torneios ou competições online	☐	☐	☐	☐
Sorteios (giveaways)	☐	☐	☐	☐
Transmissões temáticas ou comemorativas	☐	☐	☐	☐

Perceções, Desafios e Oportunidades

21. Como classifica o ambiente geral das comunidades da Twitch em Portugal? *

- ☐ Muito saudável
- ☐ Relativamente saudável
- ☐ Neutro
- ☐ Algo tóxico
- ☐ Muito tóxico

22. Quais considera serem os principais desafios enfrentados pelas comunidades na Twitch em Portugal? (selecione até 3 opções) *

- ☐ Falta de visibilidade para streamers portugueses
- ☐ Conteúdos pouco diversificados
- ☐ Toxicidade no chat
- ☐ Falta de moderação eficaz
- ☐ Dificuldade de crescimento na plataforma
- ☐ Não identifico grandes desafios

23. Quais são, na sua opinião, os principais benefícios da Twitch? (selecione até 3 opções): *

- ☐ Conhecer novas pessoas
- ☐ Sentimento de pertença
- ☐ Entretenimento
- ☐ Desenvolvimento de competências
- ☐ Apoio emocional/comunitário
- ☐ Não reconheço benefícios relevantes

24. Considera que a Twitch tem potencial para crescer em Portugal? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

25. Se respondeu que sim, em que aspetos é que acha que pode crescer?

- ☐ Aumento do número de streamers portugueses
- ☐ Maior apoio e visibilidade para novos streamers
- ☐ Promoção de eventos e iniciativas comunitárias
- ☐ Expansão de parcerias com marcas portuguesas
- ☐ Promoção da twitch como plataforma de entretenimento geral
- ☐ Expansão do público jovem e adulto

Anexo 2 – Guião entrevista

Bloco 1 – Percurso e Envolvimento com a twitch

1. Como e quando começaste o teu percurso como streamer na twitch?
2. O que te motivou a criar o teu canal e investir nesta plataforma?
3. O que é para ti uma comunidade na twitch?
4. Como descreves, atualmente, a tua comunidade? Há quanto tempo está ativa?

Bloco 2 – Criação e Gestão de Comunidades

5. Como começou e evoluiu o processo de construção da tua comunidade?
6. Que tipo de conteúdos, rotinas ou iniciativas costumás usar para manter a comunidade ativa e interessada?
7. Sentes que a tua comunidade tem uma identidade própria? Que características ou hábitos a tornam única?

Bloco 3 – Comunicação e Interação

8. Durante as tuas streams, como costumás incentivar a participação no chat? Usas perguntas, comandos, emotes, piadas internas...?
9. Que atitudes ou formas de comunicação achas que mais ajudam a criar um ambiente acolhedor, onde as pessoas se sintam realmente ligadas à comunidade?
10. Fora da twitch, que plataformas usas para manter contacto com a comunidade? Como é a vossa dinâmica nessas redes sociais?

Bloco 4 – twitch e o Contexto Português

11. Como vês a evolução da twitch em Portugal nos últimos anos?
12. Notas alguma influência da cultura portuguesa na forma como a tua comunidade se comporta ou interage? Por exemplo: o tipo de humor, expressões que usam, temas de conversa ou até o modo como se apoiam uns aos outros?
13. Já fizeste colaborações ou participaste em eventos com outros streamers portugueses? Isso teve algum efeito na tua comunidade como no crescimento, envolvimento ou dinâmica?

Bloco 5 – Desafios e Oportunidades

14. Quais são as dificuldades ou problemas que sentes quando tens de gerir a tua comunidade? Por exemplo, lidar com conflitos no chat, manter o interesse das pessoas, ou organizar eventos.
15. Como costumavas lidar com comportamentos tóxicos ou situações complicadas no chat?
16. Consideras que a twitch oferece uma oportunidade real de crescimento profissional em Portugal?

Bloco 6 – O Papel do *Streamer*

17. Como defines o teu papel dentro da comunidade: criador, moderador, líder, amigo...?
18. Sentes que tens alguma influência social sobre quem faz parte da tua comunidade?
19. Como geras a pressão de teres de estar constantemente presente e ativo na plataforma twitch?

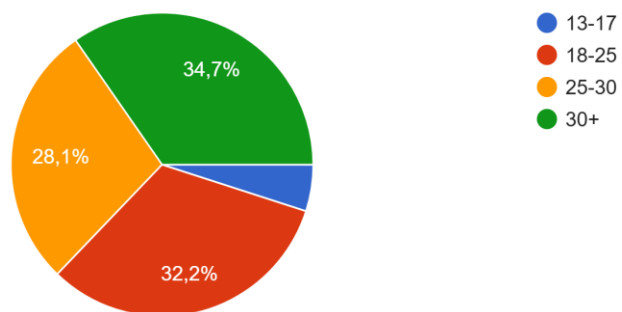
Encerramento

20. Que conselhos darias a alguém que queira começar a criar uma comunidade na twitch em Portugal?
21. Há algum aspeto que aches importante e que ainda não tenha sido abordado?

Anexo 3 – Respostas do questionário

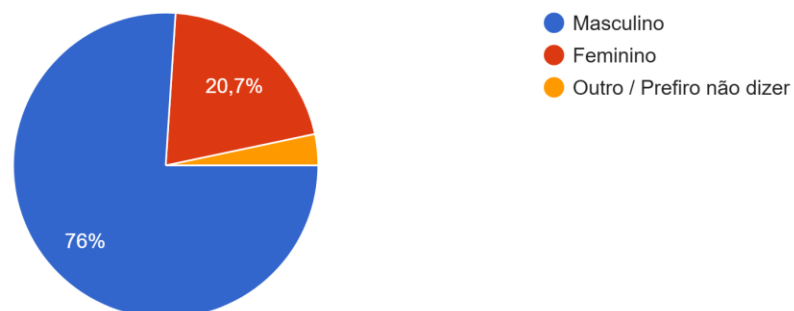
1. Idade

121 respostas



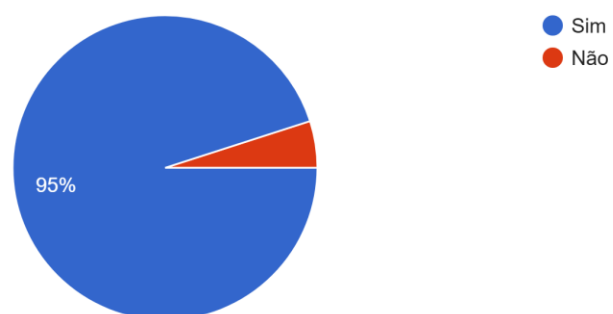
2. Sexo

121 respostas



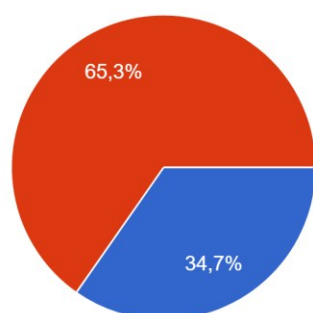
3. Reside atualmente em Portugal?

121 respostas



4. Qual o seu papel na Twitch?

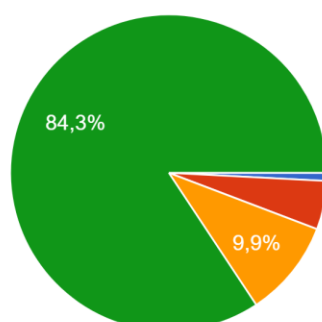
121 respostas



- Apenas espectador(a)
- Streamer e espectador(a)
- Apenas streamer

5. Há quanto tempo usa a Twitch?

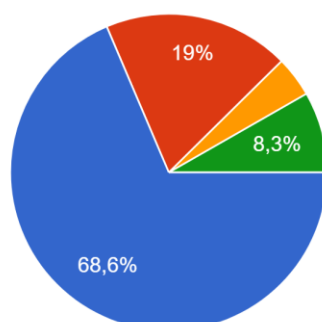
121 respostas



- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses e 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Mais de 2 anos

6. Com que frequência acede à Twitch?

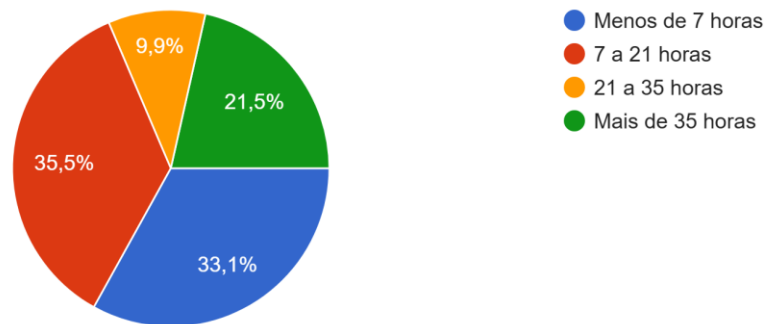
121 respostas



- Diariamente
- 3 a 5 vezes por semana
- 1 a 2 vezes por semana
- Menos de 1 vez por semana

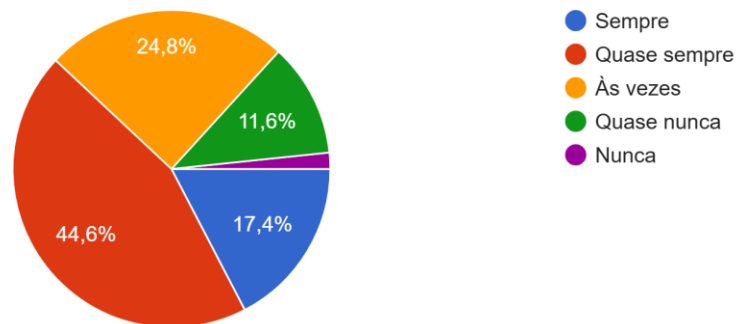
7. Quantas horas está por semana na twitch?

121 respostas



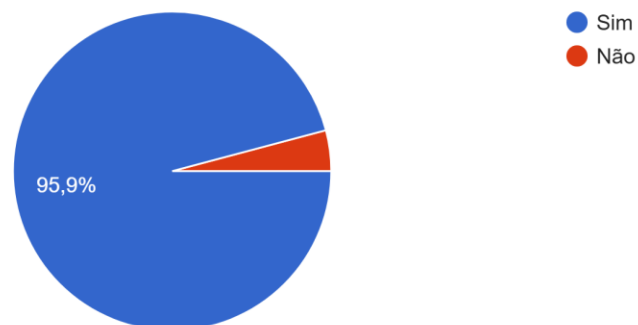
8. Participa ativamente no chat durante as transmissões em direto?

121 respostas



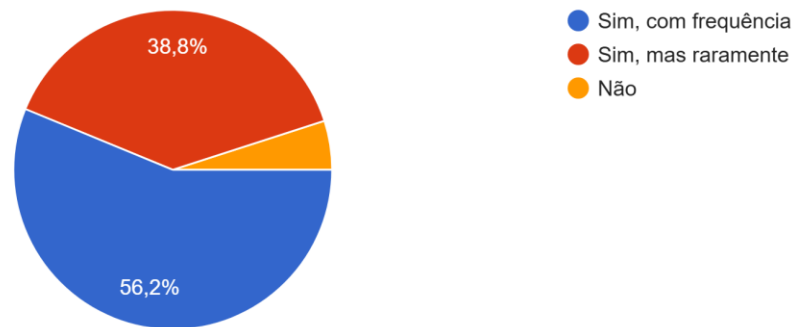
9. Segue streamers portugueses?

121 respostas

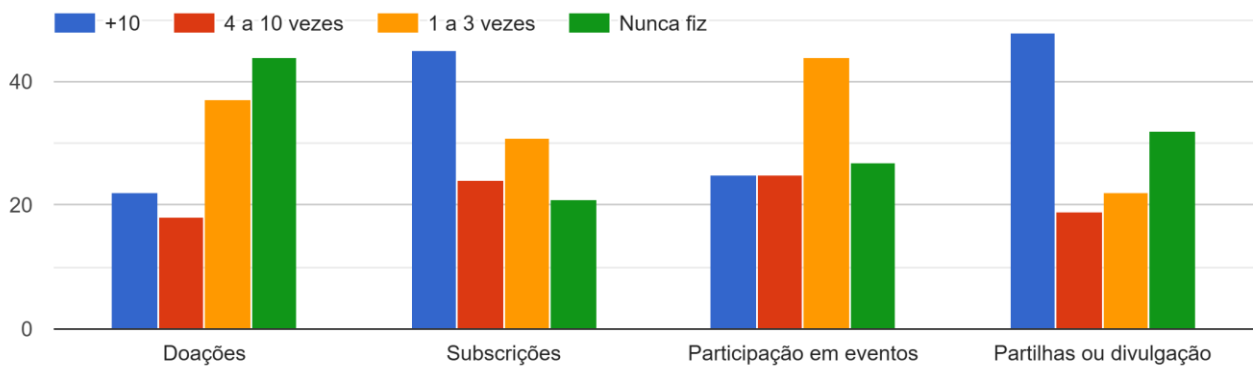


10. Participa em comunidades externas associadas a streamers (ex.: Discord, redes sociais)?

121 respostas

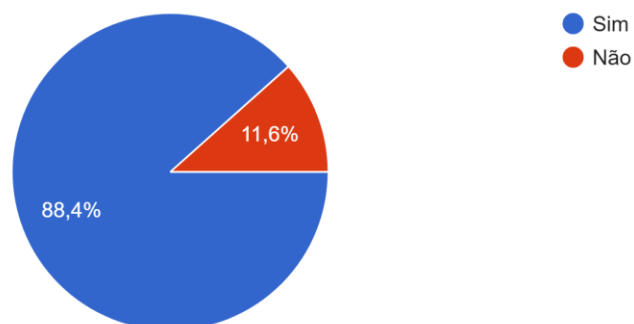


11. Já apoiou algum streamer? Se sim, selecione uma ou mais entre as seguintes modalidades.



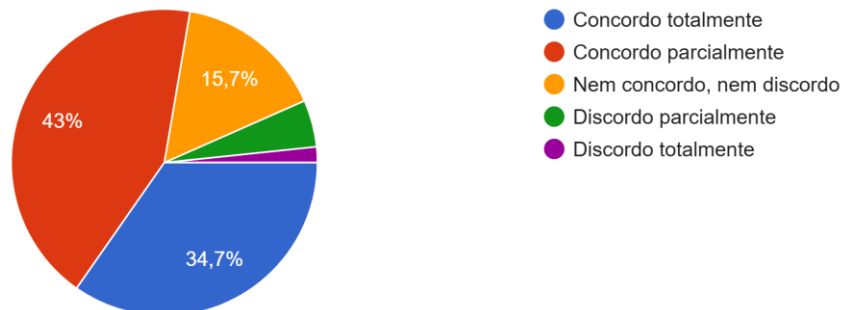
12. Já criou amizades através da Twitch?

121 respostas



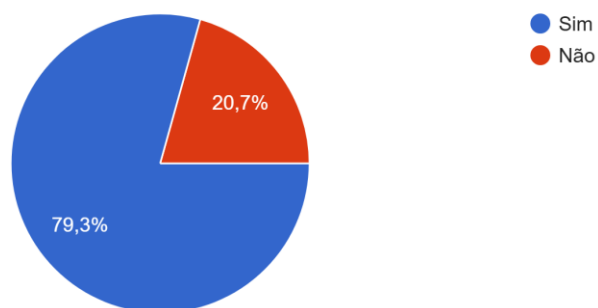
13. Concorda com a seguinte definição de comunidade na twitch? "Uma comunidade na Twitch é um grupo social mediado tecnologicamente, onde os ...ara a percepção de apoio social." Blight (2016)

121 respostas



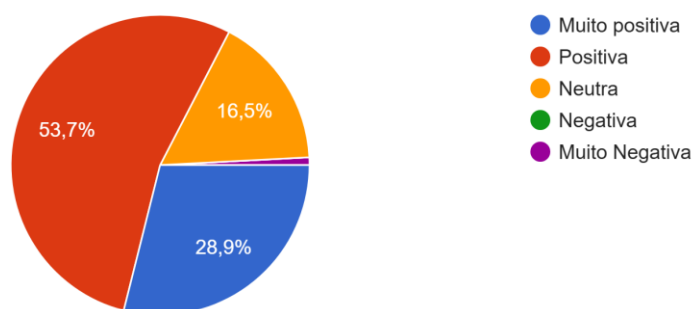
14. Considera-se parte de uma comunidade na Twitch?

121 respostas

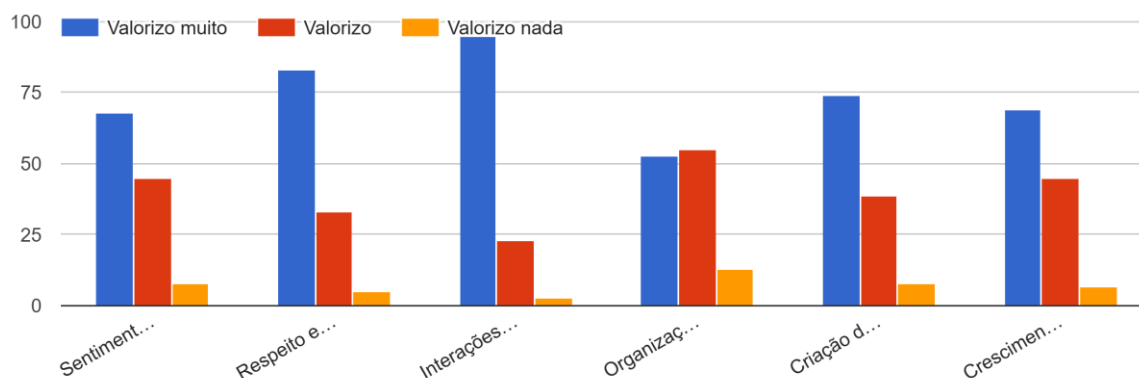


15. Como classifica a sua experiência com a comunidade na Twitch?

121 respostas

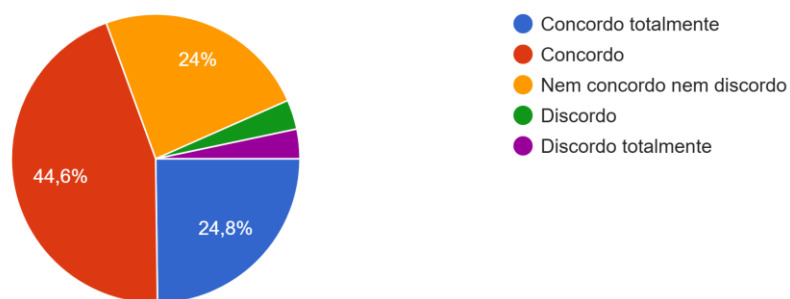


16. Que aspetos valoriza numa experiência na comunidade da twitch?



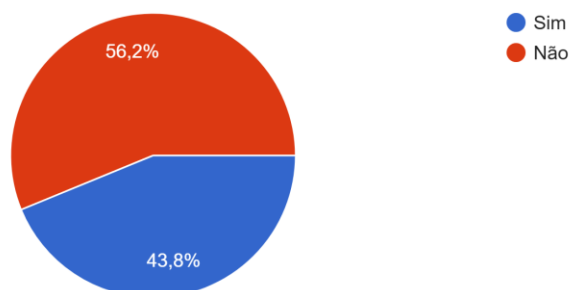
17. Considera que a twitch facilita a socialização entre jovens em Portugal?

121 respostas



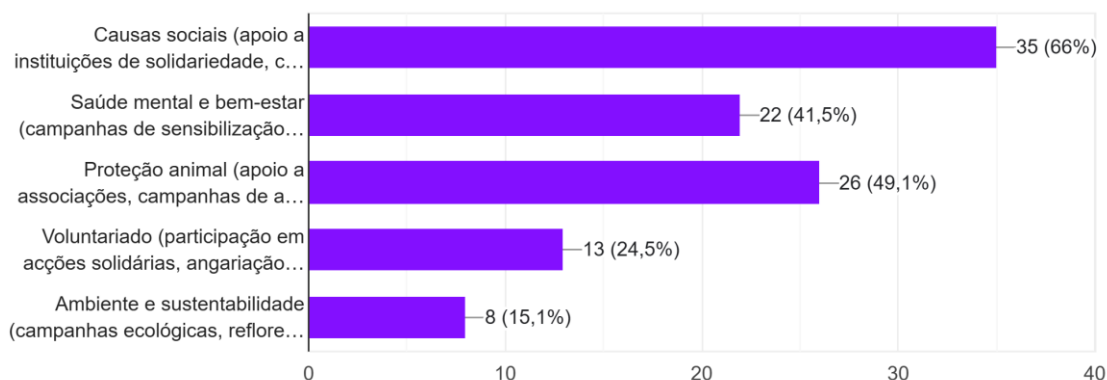
18. Já participou ou assistiu a algum evento solidário ou iniciativa promovida por streamers portugueses?

121 respostas

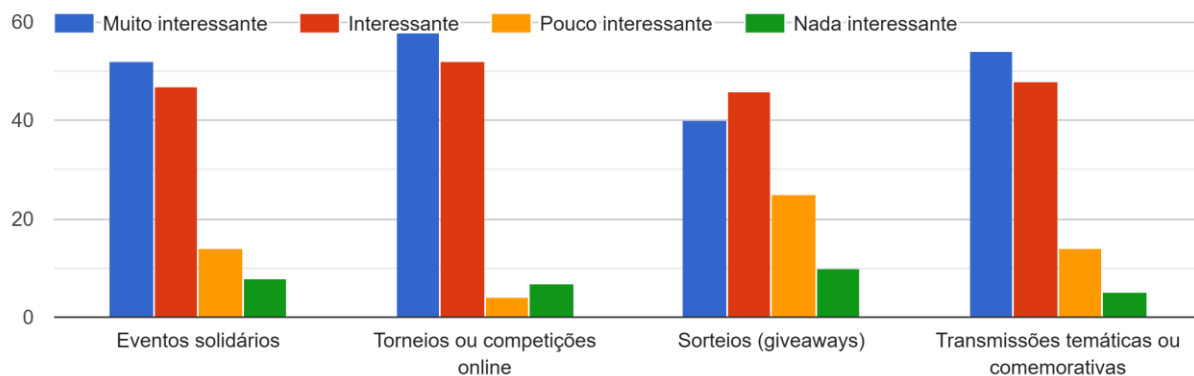


19. Se respondeu que sim, quais?

53 respostas

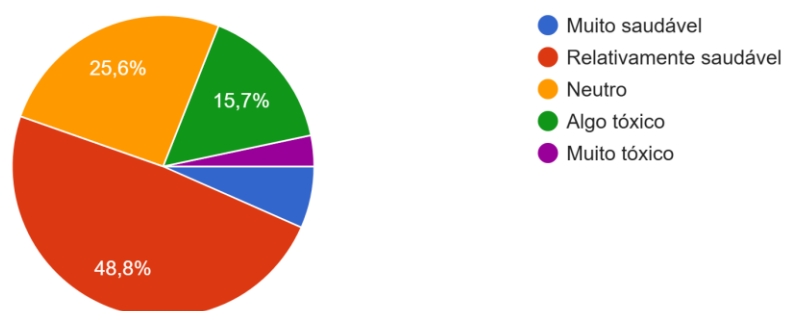


20. Que tipos de iniciativas considera mais interessantes?



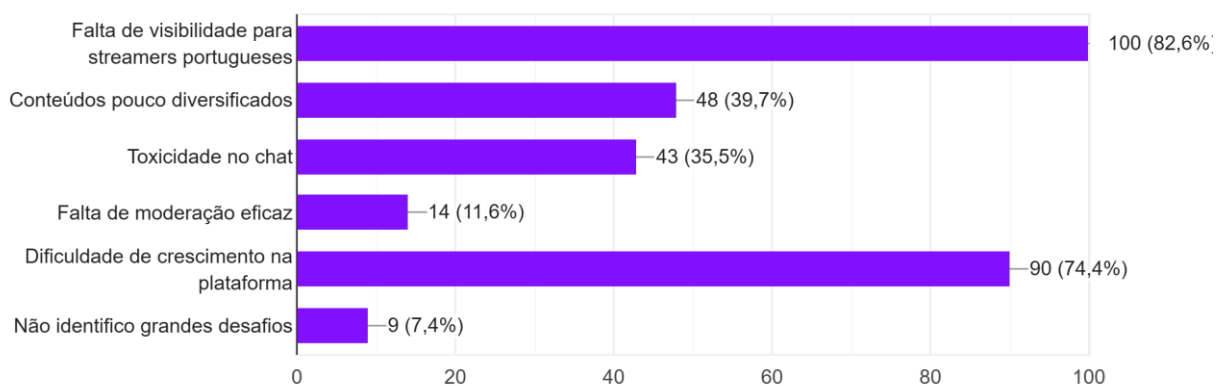
21. Como classifica o ambiente geral das comunidades da Twitch em Portugal?

121 respostas



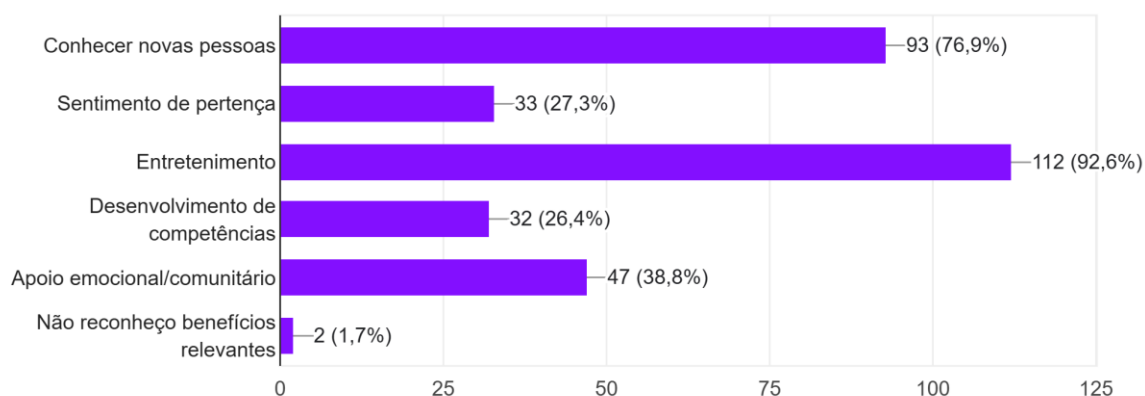
22. Quais considera serem os principais desafios enfrentados pelas comunidades na Twitch em Portugal? (selecione até 3 opções)

121 respostas



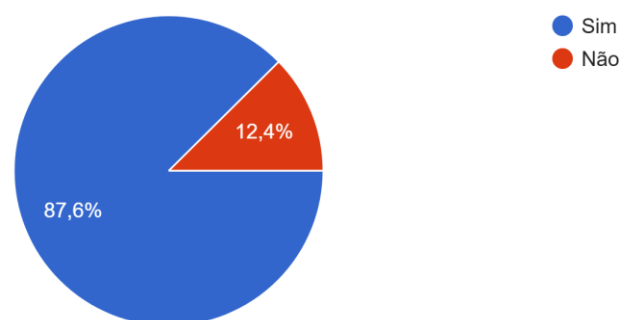
23. Quais são, na sua opinião, os principais benefícios da Twitch? (selecione até 3 opções):

121 respostas



24. Considera que a Twitch tem potencial para crescer em Portugal?

121 respostas



25. Se respondeu que sim, em que aspetos é que acha que pode crescer?

106 respostas

