

**QUAL A VOZ E O TIPO DE DISCURSO QUE OS ASSISTENTES DIGITAIS PRECISAM TER PARA INFLUENCIAR MAIS?**

**JOAO VICENTE DUARTE MARTINS**

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO EDUCACIONAL INACIANA PE SABÓIA DE MEDEIROS (FEI)

**JOSÉ MAURO DA COSTA HERNANDEZ**

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

Agradecimento à orgão de fomento:  
Obrigado, Capes e FEI

### QUAL A VOZ E O TIPO DE DISCURSO QUE OS ASSISTENTES DIGITAIS PRECISAM TER PARA INFLUENCIAR MAIS?

#### Introdução

As inteligências artificiais (IAs) estão cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, à medida que houve uma popularização de dispositivos equipados com assistentes digitais capazes de fazerem recomendações e conversarem, por voz, com os usuários. A interação entre humano e máquina já vem sendo estudada desde o século XX, e estudos anteriores sugerem que essa relação está sujeita a alguns fenômenos existentes na relação entre seres humanos, como, por exemplo, os estereótipos de gênero. Esse estudo vai buscar investigar a relação do gênero da IA, o discurso da IA e o gênero do usuário.

#### Problema de Pesquisa e Objetivo

As vozes de IAs do mercado são majoritariamente femininas e com um discurso assertivo e direto (por exemplo: Alexa, Siri e Cortana). Seria, portanto, as vozes femininas mais persuasivas que as vozes masculinas? O tipo de discurso assertivo é melhor do que o discurso chamado "tentativo" (evasivo)? O trabalho vai buscar responder essas perguntas intercalando gênero da IA com discurso da IA na percepção de homens e mulheres.

#### Fundamentação Teórica

É comum existirem expectativas sobre os papéis desempenhados por pessoa de cada grupo na sociedade, dependendo da posição social que ocupa em diferentes situações. A teoria dos papéis sociais faz analogia com o teatro, onde existem atores e um roteiro a ser seguido. Por exemplo, mulheres são retratadas como figuras mais "comunitárias" e homens, mais "agentes". Por conta disso, tanto o comportamento entre gêneros quanto o estereótipo são diferentes entre homens e mulheres. Os computadores, por sua vez, são vistos como atores sociais também.

#### Metodologia

Foi conduzida uma pesquisa por um experimento fatorial 2 (linguagem: assertiva vs. tentativa) x 2 (voz da inteligência artificial: feminina vs. masculina) x 2 (gênero dos participantes: masculino vs. feminino), aleatorizados pela ferramenta online chamada Qualtrics e distribuído pela ferramenta MTurk para 320 pessoas dos EUA, por \$0,60. Os participantes foram induzidos a acreditarem que uma IA estava traçando seu perfil de investimento e ao fim, a IA sugeria, por voz, uma carteira de investimentos para o participante. Após isso, o participante avaliou a IA que ouviu.

#### Análise dos Resultados

Uma MANOVA indicou uma interação tripla entre gênero do usuário, gênero da IA e tipo de discurso da IA para a variável dependente intenção de investir ( $F(1, 304) = 5,33$ ;  $p = 0,022$ ,  $\eta_p^2 = 0,017$ ) e para credibilidade ( $F(1, 304) = 3,25$ ;  $p = 0,072$ ,  $\eta_p^2 = 0,011$ ) mas não para empatia ( $F(1, 304) = 1,703$ ;  $p = 0,193$ ,  $\eta_p^2 = 0,006$ ). Também houve uma interação dupla entre gênero do usuário e gênero da IA para credibilidade ( $F(1,304) = 4,91$ ;  $p = 0,027$ ,  $\eta_p^2 = 0,008$ ) e intenção de investir ( $F(1,304) = 4,56$ ;  $p = 0,033$ ,  $\eta_p^2 = 0,001$ ). O gênero feminino parece ser ponto chave nas avaliações.

#### Conclusão

O gênero feminino, tanto da IA quanto da pessoa que está interagindo, parece ser ponto-chave nas avaliações negativas que ainda hoje ocorre contra às mulheres e contra o discurso tentativo. Isso parece se estender para além das relações humanas, chegando também em IAs, em linha com a teoria de computadores como atores sociais. O discurso tentativo esteve pior nas avaliações em quase todos os cenários em comparação ao discurso assertivo. O agravante se dá quando o discurso tentativo é combinado ao gênero feminino de IA, que sempre fica mais mal avaliada em relação ao tentativo masculino.

#### Referências Bibliográficas

EAGLY, A. H. (1987). Sex differences in social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, NJ: Erlbaum. EAGLY, A. H. Female leadership advantage and disadvantage: Resolving the contradictions,

mar.2007. LAKOFF, Robin. Language and woman's place. *Language in Society*, v. 2, n. 1, p. 45-79,  
1973. NASS, Clifford I.; MOON, Youngme; MORKESS, John. *Computers Are Social Actors: A Review of  
Current. Human values and the design of computer technology*, n. 72, p. 137, 1997