

## **O PRECONCEITO LINGUÍSTICO NO PROCESSO DECISÓRIO: UMA ANÁLISE EXPERIMENTAL**

### **Autoria**

Letícia Gomes dos Santos - letig.santos@gmail.com

Ana Claudia da Rosa - ana.claudiarosaa@gmail.com

Prog de Pós-Grad em Admin/Centro de Ciências Sociais Humanas – PPGA/CCSH / UFSM - Universidade Federal de Santa  
Maria

**STEFFANI NIKOLI DAPPER - STEFFANI.DAPPER@FISMA.COM.BR**

Prog de Pós-Grad em Admin/Centro de Ciências Sociais Humanas – PPGA/CCSH / UFSM - Universidade Federal de Santa  
Maria

### **Resumo**

Ao falar com um sotaque estrangeiro ou dialeto local, o interlocutor é alvo de julgamentos instantaneamente, e essa influência no decisor e no processo de decisão foi interesse desta pesquisa. A intenção principal foi responder à pergunta: a decisão de contratação baseada em sotaque de um candidato pode ser caracterizada como preconceito linguístico? O estudo buscou testar tal questionamento por meio de um experimento decisório, avaliando a Violação da Expectativa presente quanto à linguagem utilizada e as Características e Estereótipos atribuídos aos interlocutores apresentados devido aos seus diferentes sotaques. Foi efetuado, dessa forma, um experimento contendo dois sotaques distintos não nativos, o francês e o espanhol, frente ao sotaque português brasileiro, considerado sotaque nativo ou padrão nesta situação. Foram testadas cinco hipóteses de pesquisa e como resultado, foi encontrada violação da expectativa dos decisores como principal fator envolvendo as conclusões alcançadas e já correntes na literatura. Esse resultado indica que sotaque causa surpresa e é fortemente percebido pelos decisores, mostrando-se como fator possivelmente interveniente, ou seja, um viés na decisão.

## O PRECONCEITO LINGUÍSTICO NO PROCESSO DECISÓRIO: UMA ANÁLISE EXPERIMENTAL

Ao falar com um sotaque estrangeiro ou dialeto local, o interlocutor é alvo de julgamentos instantaneamente, e essa influência no decisor e no processo de decisão foi interesse desta pesquisa. A intenção principal foi responder à pergunta: a decisão de contratação baseada em sotaque de um candidato pode ser caracterizada como preconceito linguístico? O estudo buscou testar tal questionamento por meio de um experimento decisório, avaliando a Violação da Expectativa presente quanto à linguagem utilizada e as Características e Estereótipos atribuídos aos interlocutores apresentados devido aos seus diferentes sotaques. Foi efetuado, dessa forma, um experimento contendo dois sotaques distintos não nativos, o francês e o espanhol, frente ao sotaque português brasileiro, considerado sotaque nativo ou padrão nesta situação. Foram testadas cinco hipóteses de pesquisa e como resultado, foi encontrada violação da expectativa dos decisores como principal fator envolvendo as conclusões alcançadas e já correntes na literatura. Esse resultado indica que sotaque causa surpresa e é fortemente percebido pelos decisores, mostrando-se como fator possivelmente interveniente, ou seja, um viés na decisão.

**Palavras-chave:** Processo Decisório. Preconceito Linguístico. Viés. Experimento.

### 1 INTRODUÇÃO

A globalização é acompanhada por uma crescente mobilidade de empresas, funcionários e clientes (MAI; HOFFMANN, 2014). Assim, a ubiquidade das tecnologias de informação, proporcionando comunicação ilimitada, e as facilidades de viagens e trocas entre culturas representam um cotidiano que tende a ser cada vez mais diversificado para indivíduos e corporações nesse cenário.

Dessa forma, é razoável esperar que os sotaques, que podem ser altamente relacionados a percepções de origem étnica, e elas atreladas à preconceitos e discriminação, também possam afetar o comportamento de escolha, devido aos estereótipos provocados nos ouvintes, como afirmam Livingston, Schilpzand e Erez (2017). Não só isso, como também estereótipos, sendo heurísticas de julgamento baseadas em percepções sociais (BODENHAUSEN; SHEPPARD; KRAMER, 1994), fornecem caminhos mais curtos no momento de avaliação, assim, reduzindo a necessidade de processamento de informações interpessoais com maior esforço.

Embora os sotaques possam influenciar os comportamentos de escolha dos ouvintes, invocando avaliações de competência do falante, eles também podem afetar a escolha interferindo no processamento cognitivo da mensagem em si (LIVINGSTON; SCHILPZAND; EREZ, 2017). A base teórica para essa sugestão está na Teoria das Violações da Expectativa (BURGOON, 1978), a qual argumenta que os indivíduos têm expectativas baseadas em normas sobre determinados eventos de comunicação. Quando essas expectativas são violadas, os indivíduos podem se distrair e reagir de forma diferente do que se essas expectativas não fossem violadas (STACKS; BURGOON, 1981).

A partir do exposto, surgiu o interesse deste trabalho de investigar a expectativa e os estereótipos atrelados ao sotaque do interlocutor e como tais fatores se relacionam com o processo decisório. Assim, esta pesquisa teve como

intenção principal responder à pergunta: a decisão de contratação baseada em sotaque de um candidato pode ser caracterizada como preconceito linguístico?

O estudo buscou responder ao questionamento por meio de um experimento decisório, avaliando a Violação da Expectativa presente quanto à linguagem utilizada e as Características e Estereótipos atribuídos aos interlocutores apresentados devido aos seus diferentes sotaques.

Foi escolhido, para tal experimento, a utilização de sotaques estrangeiros com base em estudos anteriores de Araujo, Correa e Wolters (2016), o qual tratou da decisão de contratação de um candidato com sotaque estadunidense, e de Livingston, Schilpzand e Erez (2017), que trouxe, entre seus experimentos, o foco na expectativa do decisor.

Buscou-se agregar, ainda, o conceito central de preconceito, o qual, se caracteriza por uma decisão baseada na racionalidade limitada do decisor, prejudicando o processo. Hosoda, Stone-Romero e Nguyen (2012) comentam que a racionalidade limitada atrelada ao processo decisório pode ser percebida quando se trata de decisões de contratação ou promoção. Sendo a racionalidade limitada pervasiva nas interações a fluência de processamento também pode ter um efeito indireto nas atitudes de linguagem via afeto (DRAGOJEVIC *et al.*, 2017).

Dessa forma, esta pesquisa se justifica devido à relevância da linguagem para o processo decisório em uma tarefa apresentada por um interlocutor e à variedade de fatores que podem ser ligados às variações presentes na linguagem. O sotaque é alvo principal dos questionamentos, pois misturam-se cada vez mais culturas e sotaques em nosso cotidiano, e os estereótipos e as expectativas atreladas a tais características de linguagem proporcionam uma oportunidade significativa nos estudos sobre processo decisório.

Para isso, o objetivo geral foi investigar como a decisão de contratação de um candidato está associada ao preconceito linguístico baseado a teoria de violação da expectativa. Com o intuito de delimitar e alcançar o objetivo geral do estudo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: i) verificar se existe diferença entre as características individuais, por meio das competências atribuídas ao candidato a uma vaga de emprego e o sotaque apresentado ao decisor; ii) avaliar a ocorrência de violação da expectativa do decisor frente a candidatos com diferentes sotaques.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Este espaço é dedicado para a compreensão de diferentes conceitos relevantes para a pesquisa.

### **2.1 PROCESSO DECISÓRIO, HEURÍSTICAS E VIÉSES**

No que diz respeito ao Processo Decisório, sua definição consiste na intenção do decisor de derivar o melhor resultado possível dentre as escolhas a serem feitas, segundo Pérez, Cabrerizo e Herrera-Viedma (2010). Pela perspectiva da administração, Simon (1997) afirma que, organizacionalmente, a ênfase do estudo da área de decisão, muitas vezes, é posta no que está sendo feito, na ação seguinte, porém, o passo anterior desse processo, isto é, as escolhas que predizem a ação e que determinam a ação, é de tão grande importância quanto a ação em si, talvez ainda maior, afirma o autor. Assim, o processo envolvido na tomada de decisões envolve planejamento, consideração de variáveis, fatores que Simon (1997) incentiva a buscar.

Processos administrativos são processos decisórios, de acordo com Pereira, Löbler e Simonetto (2010), pois consistem no isolamento de certos elementos nas decisões, dos membros da organização, no estabelecimento de métodos de rotina para solucionar e determinar esses elementos e na sua comunicação para aqueles que serão afetados.

São vários os aspectos que influenciam e podem desestabilizar o processo de tomada de decisão. Apresentação da informação (ENGIN; VETSCHERA, 2017), qualidade da informação (O'REILLY, 1982), completude dos dados (WEBER, 1987), sobrecarga de informações (MALHOTRA, 1982), vieses do processo decisório (KAHNEMAN; SLOVIC; TVERSKY, 1982), linguagem (LIVINGSTON; SCHILPZAND; EREZ, 2017) são alguns deles. Além disso, as informações disponíveis, e como os tomadores de decisão se relacionam com elas, são de grande importância para o processo e para o equilíbrio.

Já a teoria da decisão descritiva dominante da Economia Comportamental contemporânea tem duas bases principais: a primeira é a teoria que trata dos dois sistemas da tomada de decisão; a segunda é um conjunto de heurísticas e vieses cognitivos (ARNOTT; GAO, 2019), sendo a segunda foco da pesquisa.

As heurísticas possuem uma longa história de estudos em ciências cognitivas, na qual são frequentemente vistas como mais plausíveis do que modelos de informação completa, porque tendem a ignorar dados, tornando o cálculo mais fácil e, assim, podendo ser mais compatível com limitações cognitivas inerentes (PARPART; JONES; LOVE, 2018; SIMON, 1997; TVERSKY; KAHNEMAN, 1974). Essa visão sugere que a heurística deve ter um desempenho inferior aos modelos de informação completa, com a perda de desempenho compensada pelo custo computacional reduzido (PARPART; JONES; LOVE, 2018).

O cérebro usa heurísticas porque elas se aproximam eficientemente de modelos mais otimizados para a tomada de uma decisão (PARPART; JONES; LOVE, 2018). Este caso coincide com a visão da heurística como uma troca de precisão pela eficiência, segundo os autores, referindo-se à compreensão tradicional do conceito.

A ação dessas heurísticas, aquelas gerais e comuns como classificam Arnott e Gao (2019), significa que os tomadores de decisão podem rapidamente e sem esforço chegar a uma decisão. As heurísticas gerais originais de Tversky e Kahneman (1974) são disponibilidade, representatividade, ajuste e ancoragem.

O desenvolvimento mais importante em pesquisa de heurísticas gerais desde Tversky e Kahneman (1974) é a heurística do afeto, conforme Arnott e Gao (2019). Slovic *et al.* (2002) afirmam que o afeto desempenha um papel central nas teorias de processo dual do pensamento, conhecimento e processamento de informações. Em outras palavras, o afeto pode servir como uma sugestão rápida e sem esforço na tomada de decisões (ARNOTT; GAO, 2019).

Os vieses cognitivos são cognições ou comportamentos mentais que prejudicam a qualidade da decisão em um número significativo de decisões para um número significativo de pessoas; eles são inerentes ao raciocínio humano (ARNOTT; GAO, 2019). Segundo Tversky e Kahneman (1974), os vieses são identificados como falhas nas heurísticas gerais.

Um grande número de vieses foi identificado na literatura. Por vezes, os vieses são apresentados com nomes diferentes e ocorre uma possível sobreposição e interação entre vieses (ARNOTT; GAO, 2019). Os autores apresentam, em seu artigo aqui citado, um quadro comparativo das apresentações e diferenças entre autores quanto ao assunto.

## 2.2 EXPECTATIVA SOBRE O COMPORTAMENTO

Relacionamentos interpessoais são usualmente marcados por impressões e momentos de interação entre os indivíduos. A expectativa frente a essas interações sugere que as pessoas possuem padrões esperados de atitudes, crenças e comportamentos de outros, as quais foram aprendidas nas suas experiências anteriores (HUANG; WANG, 2016).

A expectativa sobre o comportamento de outras pessoas é um ponto chave para a percepção do indivíduo, o que é tanto eficiente quanto adaptativo, pois o auxilia a evitar aqueles que se mostram ameaçadores e encoraja a aproximar aqueles que parecem confiáveis (BARTHLOW *et al.*, 2001). Ou seja, as expectativas são presentes e úteis, muitas vezes, norteadoras de momentos de incerteza durante interações com base em padrões reconhecidos.

Tais expectativas são pertencentes, porém, ao indivíduo, não são necessariamente atendidas pelo outro com o qual há a interação. Além disso, comportamentos inconsistentes como as expectativas são comuns e podem causar uma variedade de reações. Por exemplo, comportamento inconsistente com impressões pessoais ou estereótipos muitas vezes são mais lembrados do que o comportamento esperado (BARTHLOW *et al.*, 2001). É possível afirmar, então, que a relação descrita com comportamentos que fogem da expectativa do indivíduo pode interferir em momentos de decisão.

A base teórica para a sugestão da influência da expectativa no processo de escolha em relação à comunicação está na Teoria da Violação da Expectativa, *Expectation Violation Theory* (EVT) (BURGOON, 1978), a qual afirma que os indivíduos têm expectativas baseadas em normas determinantes para eventos de comunicação. A EVT postula que desenvolvemos expectativas sobre como os outros devem se comunicar conosco, o que é chamado de *expectancy* (BURGOON, 1993; RUI; STEFANONE, 2018).

Violação de Expectativas significa, para Burgoon (1978), qualquer desvio reconhecível no comportamento. Nos estudos iniciais sobre a violação da expectativa realizados pelo autor, quando indivíduos eram observados tendo seus espaços físicos invadidos durante os experimentos, foi relatada a aparente necessidade de afiliação e relacionamento entre os indivíduos para que este comportamento fosse aceito, e o desejo de espaço e de distância quando não era identificado relacionamento prévio.

O comportamento de comunicação que viola a expectativa desencadeia a inquietação emocional, o que leva a interpretar e avaliar a violação da expectativa (RUI; STEFANONE, 2018). A EVT postula que a expectativa, referente à antecipação de como os outros se comportam, é fundamental para a comunicação humana (BURGOON, 1993).

Ainda, segundo esse autor, são desenvolvidas expectativas sobre como os outros devem se comunicar de várias fontes, como normas sociais, estereótipos, experiências pessoais e conhecimento próprio quanto a estilos de comunicação de indivíduos.

Burgoon, Jones e Stewart (1975) encontram apoio para a previsão de expectativas diferentes entre os sexos quanto a comunicação. Os autores afirmam que se espera que homens usem linguagem intensa em tentativas de comunicação persuasiva, sendo mais eficazes quando escolheram essa estratégia.

Por outro lado, as mulheres não se mostraram eficazes quando usaram tal linguagem, como afirmam Burgoon, Jones e Stewart (1975), pois violaram expectativas normativas sobre como elas deveriam apresentar argumentos. Além disso, as mulheres deste estudo só foram eficazes usando linguagem de baixa intensidade, enquanto tal estratégia não foi eficaz para fontes masculinas, que foram percebidas como fracas quando discutiam de uma maneira pouco intensa.

Burgoon, Jones e Stewart (1975) ampliou essas descobertas e demonstrou também efeitos baseados na credibilidade da fonte da informação. Fontes com alta credibilidade foram percebidos como mais eficazes quando usaram linguagem altamente intensa, e menos eficaz e de menor credibilidade quando as mensagens eram de baixa intensidade.

Já a Teoria da Expectativa da Linguagem, ou *Language Expectancy Theory* (LET) é uma teoria da influência social que descreve os efeitos das características da linguagem de grupos de indivíduos na mudança de atitude (JENSEN *et al.*, 2013). A LET difere da teoria de confirmação/“desconfirmação” da expectativa descrita anteriormente, segundo os autores, com o foco em tentativas de influência de credibilidade, persuasão e linguagem.

A chave para a LET é a noção de que os indivíduos desenvolvem expectativas culturais e sociológicas sobre comportamentos de linguagem com base nas suas experiências, e essas expectativas afetam a aceitação ou rejeição de mensagens persuasivas por parte dos indivíduos (JENSEN *et al.*, 2013).

A Teoria da Expectativa da Linguagem (LET) é um modelo formalizado sobre estratégias de mensagem (agressão verbal como apelo ao medo, opinião e intensidade da linguagem) e atitude e mudança de comportamento, para Buller *et al.* (2000). Assume-se que a linguagem é um sistema governado por regras e as pessoas desenvolvem expectativas em relação à linguagem ou estratégias de mensagem empregadas por outros em tentativas persuasivas, afirmam os autores. Expectativas são, dessa forma, uma função de normas e preferências culturais e sociológicas decorrentes de valores culturais e padrões sociais ou ideais de comunicação competente (BULLER *et al.*, 2000).

### 2.3 A LINGUAGEM E O SOTAQUE NA FORMAÇÃO DE PERCEPÇÕES

Todas as manifestações da vida do espírito no ser humano podem ser entendidas como uma forma de linguagem, e esse entendimento mostra, como se fosse um verdadeiro método, para novos questionamentos (BENJAMIN, 2018). A arte, a discussão, a literatura e a fotografia são entendidas e lidas por aqueles que as procuram, são maneiras de comunicar.

Assim, é importante falar da sociolinguística, desta participação do indivíduo em uma sociedade por meio da linguagem. Bagno (2015) afirma que é preciso analisar a realidade sociolinguística atual sob três focos: (1) a norma-padrão, isto é o modelo idealizado de língua “certa” descrito e prescrito pela tradição gramatical normativa - e que de fato não corresponde a nenhuma variedade falada autêntica-; (2) o conjunto da variedades prestigiadas, faladas pelos cidadãos de maior poder aquisitivo, de maior nível escolar e de maior prestígio sociocultural; e (3) o conjunto das variedades estigmatizadas, faladas pela imensa maioria da população, seja nas zonas rurais, seja nas periferias seja nas zonas degradadas das cidades, onde vivem os brasileiros mais pobres.

Dessa forma, participar da sociedade por meio da linguagem pode demonstrar muito mais do que a comunicação do indivíduo. As diversas formas de

linguagem demonstram a realidade cultural na qual ela se insere, e a atribuição de valores para estas variedades significa limitação. O substantivo “língua” é sempre coletivo, porque serve como rótulo unificador para uma multidão de coisas variadas, variáveis e variantes (BAGNO, 2015).

As primeiras percepções formadas ao encontrar outros podem ser baseadas em características visuais como: sexo, idade, raça, origem étnica e aparência física (GILL, 1994). Além da percepção de características físicas, a linguagem também influencia as percepções de outros, afirma o autor, e é notada rapidamente durante as interações interpessoais.

Tal percepção da fala é um processo notavelmente complexo, envolvendo a codificação gramatical e semântica de um fluxo de informações auditivas (SLOOS *et al.*, 2019). Uma das características observadas rapidamente é o **sotaque** do interlocutor, o qual tem o termo com origem própria do português e tem etimologia desconhecida, afirma Bagno (2015), sendo equivalente ao que em outras línguas se designa por acento (*accent* em inglês e francês; *acento* em espanhol; *acento* em italiano; *Aksent* em alemão), termo técnico também empregado em português.

Nesse sentido, os sotaques são um dos primeiros elementos de fala observados pelos ouvintes e podem despertar fortes reações ou respostas avaliativas negativas (NEJJARI *et al.*, 2019). Tais reações podem resultar em um impacto significativo nas atitudes em relação também a compreensibilidade percebida de um falante.

As percepções de sotaques estão sujeitas a muitas circunstâncias, comentam ainda Fuse, Navichkova e Alloggio (2018), mas geralmente são categorizados de duas maneiras: regional ou estrangeiro. O sotaque regional, ou dialeto, apresenta características da fala de um sujeito em uma localidade determinada, afirmam os autores, e o estrangeiro ou não-nativo, significa a presença de características da língua mãe do sujeito no seu segundo idioma.

Ainda, segundo Morales, Scott e Yorkston (2012, p. 1), “o sotaque padrão, por definição, é conectado historicamente com os níveis mais altos de status socioeconômico”, assim sugerindo relações históricas e sociais, as quais fazem parte da percepção formada pelo ouvinte involuntariamente.

Já o preconceito linguístico se baseia na crença de que só existe uma única língua portuguesa digna desse nome e que essa seria a língua ensinada nas escolas, explicada nas gramáticas e catalogadas nos dicionários (BAGNO, 2015). É possível considerar esta afirmação para as outras línguas e entendimento delas, compreendendo esse modo de preconceito como aquele que identifica o que difere na linguagem do outro, do estrangeiro, do interiorano, e o considera incorreto. Estereótipos são heurísticas, ou atalhos, de julgamento baseadas em percepções sociais (BODENHAUSEN; SHEPPARD; KRAMER, 1994).

Hosoda, Stone-Romero e Nguyen (2012) comentam que a racionalidade limitada atrelada ao processo decisório pode ser percebida quando se trata de decisões de contratação ou promoção. Sendo a racionalidade limitada pervasiva nas interações a fluência de processamento também pode ter um efeito indireto nas atitudes de linguagem via afeto (DRAGOJEVIC *et al.*, 2017). Assim, mais fatores adicionam-se ao processo decisório, adicionando complexidade e ativando aspectos subjetivos e objetivos ao mesmo tempo.

Dessa forma, o preconceito linguístico, como retratado, vem a adicionar ao processo de decisão já relacionado aos limites da racionalidade. Os estereótipos formados por meio de interações ao longo da vida do indivíduo permeiam as interações, atribuindo vieses desconhecidos e despercebidos a decisões cotidianas.

### 3 MÉTODO

Com a intenção de alcançar os objetivos determinados, foi realizada uma pesquisa de natureza explicativa, por meio de um experimento (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). A pesquisa explicativa, de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013), visa explicar por que um fenômeno ocorre, as condições que ele se manifesta ou, ainda, por que duas ou mais variáveis estão correlacionadas. Assim, a relação de causalidade é o principal interesse desta pesquisa.

Então, para buscar a causalidade por meio da pesquisa explicativa, o método experimental é sugerido pela literatura por alcançar um número significativo de características necessárias para tal comprovação (HAIR JR. *et al.*, 2005). Malhotra (2006) afirma que um estudo experimental é um conjunto de processos experimentais que especificam: as unidades do teste e como elas devem ser divididas entre menores amostras homogêneas, quais variáveis independentes e tratamentos devem ser manipulados, que variáveis dependentes devem ser medidas e como devem ser controladas as variáveis estranhas

As variáveis independentes, afirmam Sampieri, Collado e Lucio (2013), são aquelas que são manipuladas pelo pesquisador e cujos efeitos são medidos e comparados. Já as variáveis dependentes são aquelas que medem o efeito das variáveis independentes sobre as unidades de teste. As variáveis estranhas são todas as variáveis diferentes das variáveis independentes que afetam as respostas das unidades de teste.

Um experimento é um plano causal em que o pesquisador controla uma “causa” potencial (HAIR JR. *et al.*, 2005), aquilo que se intenciona testar e observa as mudanças e efeitos deste controle. São características do desenho experimental: controle, manipulação e randomização.

Com a intenção de efetuar tal controle ao longo desta pesquisa, o ambiente definido foi o de uma plataforma online; já os participantes, a tarefa e a participação da pesquisadora na aplicação do instrumento foram previamente decididos de forma a minimizar variações externas. Kohavi *et al.* (2009), afirma que o ambiente online proporciona oportunidades sem precedentes de avaliação rápida de ideias utilizando-se experimentos controlados. Nesse sentido, o ambiente online permitiu a apresentação idêntica para todos os participantes, possibilitando coerência entre os grupos e estabilidade da demonstração dos áudios.

Realizou-se, então, nesta pesquisa uma tarefa experimental com questionário online, para o qual foi buscada uma plataforma que acomodasse de maneira clara o principal condutor e variável da tarefa, o áudio disponibilizado. Após escolhida a plataforma *Question Pro*, foram testados diferentes layouts de questionários, e formas de apresentação, além do tempo de resposta e clareza das questões.

A tarefa presente neste estudo foi a de tomada de decisão quanto a contratação, a partir de um áudio de apresentação do candidato ao cargo, contando com duas alternativas de decisão, contratar ou não contratar e um subsequente questionário. O áudio em questão apresentou um candidato a ser contratado para um cargo de Gestor Financeiro, e a tarefa completa está descrita a seguir.

O Experimento realizado buscou responder a suposição de H1 a H5 quanto ao possível resultado da decisão de escolha entre duas opções de contratação quando a apresentação do candidato é feita por um interlocutor com sotaque nativo ou não-nativo. Também buscou testar a expectativa dos sujeitos quanto ao modo de apresentação – sotaque, e as características e estereótipos ligados ao sotaque. As

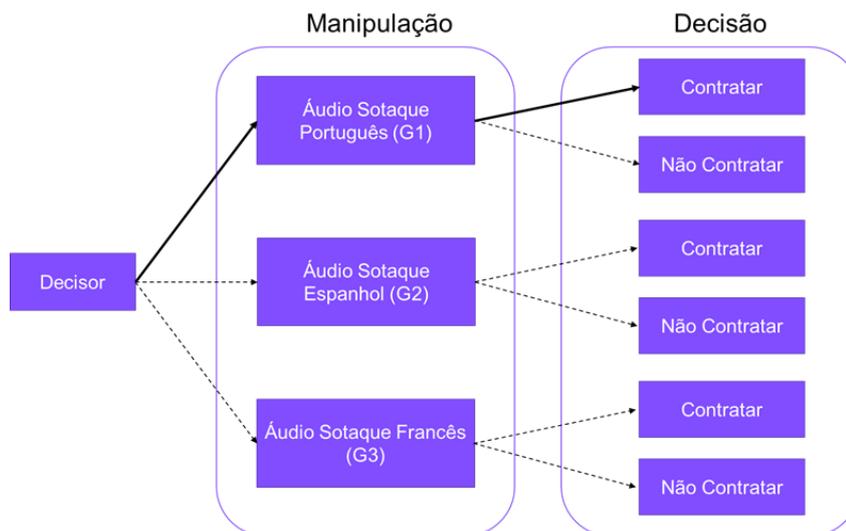
decisões para a tarefa foram realizadas com base na literatura de apoio deste estudo, principalmente Hosoda, Stone-Romero e Nguyen (2012), Araujo, Correa e Wolters (2016) e Livingston, Schilpzand e Erez (2017).

A amostra alcançada foi de 123 indivíduos. Desses, 42 foram submetidos à tarefa de áudio com sotaque espanhol, 40 submetidos à tarefa de áudio com sotaque francês e 41 submetidos à tarefa de áudio com sotaque português brasileiro. A caracterização da amostra consta na Análise e Discussão dos Resultados.

A manipulação, por sua vez, significa que a variável causal é alterada em diferentes níveis e condições (HAIR JR. *et al.*, 2005), e a variação da manipulação ocasiona o chamado tratamento experimental. Sampieri, Collado e Lucio (2013) comentam que o nível mínimo de manipulação no desenho experimental é o de presença - ausência da variável independente. Assim, pelo menos dois grupos compõem o procedimento, o grupo experimental, aquele que receberá o tratamento experimental (a variável independente), e o grupo de controle, no qual a variável independente está ausente neste tipo de experimento.

A Figura 1 apresenta os grupos componentes da pesquisa e a manipulação da tarefa, com os possíveis caminhos que o decisor, sujeito da pesquisa, poderia vir a tomar tendo aceitado participar da coleta de dados. Os sujeitos foram alocados de forma aleatória entre os Grupos Experimentais ou de Controle, os quais estão demonstrados na Figura 1 como: G1, G2 e G3.

Figura 1 - Manipulação e tarefa de decisão



Fonte: Autores (2021).

Essa demonstração visual apresenta um dos possíveis caminhos tomados pelo sujeito de pesquisa após a sua condução para um dos Grupos, no caso o Grupo 1, o grupo de controle, e uma possível decisão, contratar.

O sujeito desta pesquisa é um indivíduo que tenha conhecimento prévio sobre administração de empresas, em níveis entre o básico e o avançado. Os participantes da pesquisa foram convidados a participar e serão garantidos da segurança de seus dados e sua identidade.

A tarefa realizada foi então a simulação da contratação de um candidato à vaga de Gestor Financeiro por meio da realização de um quase-experimento,

efetuado em grupos diferentes, sem repetição da pesquisa com os sujeitos, devido à probabilidade de viés dos participantes após o primeiro contato com o procedimento, também denominado como experimento sem reposição amostral. As fases experimentais da pesquisa são apresentadas no decorrer do texto, e sua formulação descrita em detalhes na seção.

A tarefa buscou testar as medidas frente à escolha de contratação, a qual envolve o direcionamento da decisão para a pessoa possivelmente contratada e a atribuição de expectativas diretamente para o interlocutor. Dessa forma, os indivíduos foram convidados a se imaginarem como profissionais responsáveis pela contratação de um novo funcionário para a Empresa X. Foi apresentado o áudio de um candidato que tem pré-requisitos adequados para a vaga disponível, também descrita, e a decisão coube aos sujeitos: contratar ou não o candidato.

Para tal, foram criados três (3) diferentes questionários experimentais, denominados para fins de controle somente como 2E (sotaque espanhol), 3F (sotaque francês) e 1P (grupo de controle-português brasileiro). Os três questionários podem ser considerados idênticos, apresentando os mesmos textos e questões, contando com diferenças apenas no áudio do candidato.

O grupo de controle proposto GP, foi, então, o grupo de sujeitos apresentados ao áudio do candidato com sotaque brasileiro. Já os grupos experimentais propostos, GE e GF, foram os grupos de sujeitos apresentados aos áudios de candidatos com sotaques francês e espanhol.

Os sujeitos experimentais fizeram parte de apenas um dos grupos descritos, pois, após apresentados à tarefa e às questões referentes ao experimento, poderiam incorrer em decisões influenciadas por tais informações. A verificação da manipulação foi feita por meio de uma pergunta adicionada ao questionário, sugerida por Araujo, Correa e Wolters (2016). Nenhum dos respondentes discordou completamente da questão de verificação.

A validação da tarefa deste estudo foi realizada por meio de um pré-teste com sujeitos experimentais, o qual buscou refinar a tarefa, as instruções dos pesquisadores para os sujeitos e, ainda, averiguar possíveis aspectos inusitados do processo que necessitassem de ajustes.

Com base no que foi apresentado até o momento, as hipóteses do estudo são:

- a) H1: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque canadense francês no idioma português em termos de cumprimento dos requisitos do cargo (H1a), probabilidade de recebimento de promoção (H1b) e probabilidade de contratação (H1c);
- b) H2: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque canadense francês no idioma português em termos de competências atribuídas ao candidato (H2a);
- c) H3: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque espanhol no idioma português em termos de cumprimento dos requisitos do cargo (H3a), probabilidade de recebimento de promoção (H3b) e probabilidade de contratação (H3c);

- d) H4: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque espanhol no idioma português em termos de competências atribuídas ao candidato (H4a);
- e) H5: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque perceptível violará a expectativa do decisor.

A coleta de dados foi realizada ao longo do experimento por meio da disponibilização do instrumento aos participantes via e-mail, mensagens de texto no aplicativo Whatsapp e redes sociais.

A pesquisa experimental, de acordo com Hair Jr. *et al.* (2005), busca averiguar a relação causal significativa entre uma mudança ocorrida entre dois eventos. Buscando constatar tal mudança, foram utilizados testes estatísticos das diferenças entre Grupos Experimentais, aqueles que sofrem a alteração da variável independente, e Grupo de Controle, aquele que não sofre alteração.

A normalidade da amostra foi testada por meio do teste de Shapiro Wilk. Tendo em vista os resultados, os quais apontaram a não-normalidade, foi utilizada a estatística não-paramétrica para testar as diferenças entre os grupos. Os testes quantitativos nesta pesquisa, devido à não-normalidade da amostra, são aqueles condizentes com a estatística não-paramétrica.

O Grupo de Controle, nessa pesquisa, foi aquele no qual o candidato à vaga de emprego não apresentou sotaque, e os Grupos Experimentais apresentaram candidatos com sotaques espanhol e francês. Os testes de hipóteses realizados foram teste U Mann-Whitney e Kruskal-Wallis.

A hipótese nula testada no experimento em questão se refere à não diferença entre os grupos, assim as hipóteses nula e alternativa podem ser descritas como:

- a) H0: Não há diferença significativa entre o Grupo de Controle e os Grupos Experimentais;
- b) H1: Há diferença significativa entre o Grupo de Controle e os Grupos Experimentais.

O teste U Mann-Whitney, para Nachar *et al.* (2008), pode ser usado para responder a perguntas do pesquisador sobre a diferença entre seus grupos, com a vantagem de possivelmente ser usado para pequenas amostras. Já o teste Kruskal-Wallis é considerado uma extensão do teste U Mann-Whitney, afirma Zwicker (2017), e busca comparar três ou mais populações.

O teste estatístico Qui-quadrado, de acordo com Fávero e Belfiore (2017), mede a discrepância entre uma tabela de contingência observada e uma tabela de contingência esperada, partindo da hipótese inicial da não ocorrência da associação das variáveis em questão.

Foi, então, realizado o teste com a intenção de averiguar as hipóteses atribuídas às variáveis Decisão de contratação e sotaque do candidato apresentado:

- a) H0: não há associação entre a decisão de contratação do candidato e o sotaque do candidato;
- b) H1: há associação entre a decisão de contratação do candidato e o sotaque do candidato.

A correlação, por sua vez, tem a intenção de testar se existe relação entre as variáveis quantitativas estudadas, além dos graus dessa correlação (FÁVERO; BELFIORE, 2017). Foi utilizada a correlação de Spearman (Rs), a qual apresenta o p-valor do teste para a análise de rejeição da hipótese nula, em caso de  $p\text{-valor} < 0,10$ .

As hipóteses testadas quanto à correlação foram:

- a) H0: não há relação entre as variáveis de teste;
- b) H1: há correlação entre as variáveis de teste.

A correlação pode ser compreendida, com base no *p-valor* resultante do teste, como associação positiva, quando maior que zero, e negativa, quando menor que zero. Além disso, a associação pode ser considerada entre fraca e forte, de acordo com a oscilação de valores entre 0 e 1.

Os testes propostos são apresentados, de forma resumida, na Tabela 1.

Tabela 1 - Resumo das análises

Análises	Hipóteses
Teste U Mann-Whitney	H1, H2, H3, H4
Teste Kruskal-Wallis	H5
Correlação de Spearman	H1, H2, H3, H4

Fonte: Autores (2021).

Na sequência são apresentadas as análises e discussões dos resultados.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

### 4.1.1 Realização da tarefa

Ao enviar a tarefa decisória aos sujeitos, as seguintes mensagens com links de acesso à tarefa, com e sem apresentação da pesquisadora de acordo com o grau de proximidade dos destinatários e com variações adequadas ao local de envio, foram adicionadas ao e-mail ou mensagem de texto. Foi estimado que uma versão destas mensagens foi enviada para mais de 500 indivíduos divididos entre os três grupos de pesquisa, tanto pela pesquisadora, quanto pelos professores e pós-graduandos da área de gestão e secretarias de cursos de graduação e pós-graduação da região sul do país. A tarefa de pesquisa foi concluída por um total de 123 indivíduos de forma completa.

Todos os respondentes são brasileiros, o que pode ser comprovado utilizando a plataforma de aplicação da pesquisa, empregando dados de identificação coletados automaticamente, os quais mantêm a localização (país) do respondente armazenada. No Grupo de Controle 1, foram completos 41 questionários, iniciados 78, com uma taxa de realização de 52,56%. O Grupo Experimental 2 teve 42 questionários completos, com 86 iniciados, e uma taxa de realização de 48,84%. Já o Grupo Experimental 3 teve 40 questionários finalizados, dos 67 iniciados, uma taxa de realização de 59,7%.

A escolha de uma plataforma que se adequasse de forma satisfatória tanto a dispositivos móveis quanto a computadores se mostrou acertada na medida que praticamente metade das respostas foi enviada via dispositivos móveis.

### 4.1.2 Perfil dos participantes e caracterização amostral

Os dados aqui descritos apresentam o total de respondentes da pesquisa, assim como as características encontradas em cada um dos grupos componentes do experimento: Grupo de Controle (GP), Grupo Experimental E (GE) e Grupo

Experimental F (GF). Esses participaram da pesquisa entre abril e junho de 2020, respondendo à tarefa decisória e ao questionário de forma online.

Devido ao caráter de independência e não repetição dos indivíduos componentes da amostra, os dados de perfil são apresentados tanto conjuntamente, quanto separadamente nos Grupos de Controle e Experimentais. A Tabela 2 apresenta as variáveis e categorias buscadas junto aos respondentes.

Tabela 2 - Análise descritiva das variáveis do perfil

Variáveis	Categorias	Português		Espanhol		Francês	
		N	%	N	%	N	%
Sexo	Feminino	18	28,13	18	42,86	14	35,00
	Masculino	23	71,88	24	57,14	26	65,00
Idade	Entre 18 e 20 anos	0	0	3	7,14	2	5,00
	Entre 21 e 25 anos	10	16,00	11	26,19	3	7,50
	Entre 26 e 35 anos	22	52,80	17	40,48	16	40,00
	Entre 36 e 45 anos	7	22,40	10	23,81	10	25,00
	Entre 46 e 55 anos	1	4,00	0	0	6	15,00
	Mais de 55 anos	1	4,80	1	2,38	3	7,50
Qual é a sua Cor ou Raça/Etnia (de acordo com classificação do IBGE)?	Branca	37	80,43	32	76,19	34	85,00
	Parda	3	13,04	1	2,38	0	0
	Preta	1	6,52	7	16,67	3	7,50
	Raça/Indígena	0	0	0	0	0	0
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Qual é a sua Cor ou Raça/Etnia (de acordo com classificação do IBGE)?	Amarela/Asiática	0	0	0	0	0	0
	Prefiro não declarar	0	0	2	4,76	3	7,50
22. Qual é a sua situação empregatícia atual?	Não resposta	4	9,76	5	11,90	2	5,13
	Estágio	0	0	0	0	0	0
	Estágio não remunerado	9	21,95	8	19,05	6	15,38
	Estudante	23	56,10	24	57,14	25	64,10
	Funcionário contratado	3	7,32	1	2,38	2	5,13
	Desempregado	2	4,88	4	9,52	4	10,26

Fonte: Autores (2021).

Observa-se que a distribuição entre os grupos segue a distribuição da amostra total no caso dos sexos dos respondentes, pois nos três grupos, a predominância é de indivíduos do sexo masculino.

Da mesma forma, a distribuição de idade entre os grupos corresponde com a averiguada junto à amostra de pesquisa, estando na maioria entre 26 e 35 anos, nos três grupos. Dois dos Grupos, o Grupo de Controle (GP) e o Grupo Experimental com sotaque espanhol (GE), apresentam um número maior de indivíduos entre 20 e 25 anos, do que o terceiro grupo, o Grupo Experimental com sotaque francês (GF).

Quanto à Cor ou Raça/Etnia entre os grupos, há a amostra total, já que a grande maioria dos respondentes se identifica como branca. Nenhum dos respondentes desta pesquisa se identificou como indígena ou asiático, e a maioria dos respondentes de outra Raça/Etnia que não a predominante, a branca, pardos está localizada no grupo 2, com 7 indivíduos.

#### 4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DO EXPERIMENTO

Nesta subseção, são apresentadas as análises e os resultados alcançados pela coleta de dados, de forma descritiva, ressaltando as diferenças e semelhanças entre os grupos. Para isso, os dados referentes aos três grupos componentes da

pesquisa foram exportados da plataforma *Question Pro* em formato Excel para o aplicativo Microsoft Excel para tratamento inicial.

Após esse passo inicial, os dados foram tratados, de forma a excluir questionários respondidos de forma incompleta, e a pesquisadora buscou se familiarizar com os três bancos de dados e com as informações disponibilizadas pela plataforma. Foi então utilizado o software SPSS para maiores análises.

As técnicas de análises de dados utilizadas foram as descritivas inicialmente, com a intenção de demonstrar as características centrais da amostra e dos grupos de pesquisa. Posteriormente, foram realizadas análises quanto ao sexo dos participantes, idade, cor ou raça/etnia e situação empregatícia.

Após tais definições, foram realizadas as análises descritivas ligadas aos constructos do questionário posterior à tarefa decisória, e ainda quanto à própria tarefa. Em seguida, foram verificadas as hipóteses por meio dos testes necessários. A escala que compõe todos os constructos que são parte da análise descritiva realizada nesta seção e que integram esse questionário é uma escala Likert de 7 pontos. Ela foi apresentada com diferentes descritores textuais, os quais foram apresentados juntamente de cada constructo.

Os resultados foram apresentados considerando a escala de mensuração entre 1 e 7, objetivamente: discordância ou intensidade baixa, entre 1 e 3; neutralidade, 4; e concordância ou intensidade alta, entre 5 e 7.

De acordo com Fávero e Belfiore (2017), os testes Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk e Shapiro-Francia são os mais utilizados para averiguar normalidade univariada. Ao realizar isso, juntamente ao software SPSS os testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk para a amostra desta pesquisa, foi encontrada a não normalidade dos dados. Dessa forma, os testes determinados para serem desenvolvidos foram os da estatística não-paramétrica.

## 4.2 ANÁLISE DA DECISÃO DE CONTRATAÇÃO

A questão 1 do questionário online, disponibilizado aos sujeitos da pesquisa, é também a questão que implica na tarefa decisória, foco deste estudo. Após a disponibilização do áudio e da descrição da tarefa, o sujeito experimental foi convidado a tomar uma decisão relacionada a contratar ou não o candidato que formulou sua apresentação via áudio.

A questão foi posta como hipotética dentro da apresentação inicial da pesquisa, na qual o respondente se considerou o gestor da Empresa X, e a pergunta foi: "Você contrataria este funcionário?". Levando em consideração a amostra total de pesquisa, a maioria dos respondentes, 67 ou 54,5%, respondeu que não contrataria o funcionário, como é possível observar na Tabela 3, a seguir.

Tabela 32 - Total referente à decisão de contratação total

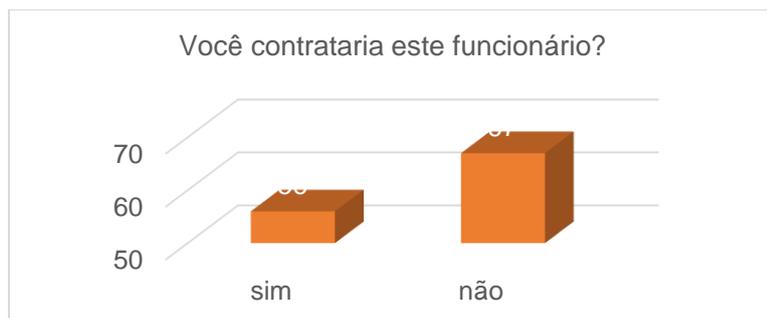
<b>Você contrataria este funcionário?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sim</b>	56	45,5
<b>Não</b>	67	54,5
<b>Total</b>	123	100

Fonte: Autores (2021).

O Gráfico 1 demonstra visualmente essa decisão, a qual não pode ser considerada da grande maioria, pois a divisão ocorre de forma próxima, porém ainda demonstra uma tendência dentro a amostra.

Referente aos três grupos nos quais os indivíduos foram alocados, e assim expostos a diferentes sotaques do interlocutor, as decisões demonstraram distinções importantes para fins de pesquisa.

Gráfico 1 - Decisão da amostra quanto a contratação



Fonte: Da autora (2021).

O Grupo de Controle, GP, o qual recebeu o áudio com sotaque brasileiro para um candidato que se apresentou em português, ou seja, um candidato sem sotaque para os sujeitos experimentais, na maioria contrataria o candidato. Nesse grupo de controle, como pode ser averiguado na Tabela 4, 24 dos sujeitos experimentais, ou 58,5%, contratariam este candidato, versus 17 dos quais não o contratariam.

Tabela 43 - GP Contratação

1. Você contrataria este funcionário?	N	%
Sim	24	58,5
Não	17	41,5
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

Fonte: Autores (2021).

O Grupo Experimental 2, ou GE, o qual recebeu o áudio de um candidato com sotaque espanhol, por sua vez, na sua maioria não contrataria o candidato. Como mostra a Tabela 5, 23 dos sujeitos experimentais, ou 54,8%, não contrataria este candidato.

Tabela 5 - GE Contratação

1. Você contrataria este funcionário?	N	%
Sim	19	45,2
Não	23	54,8
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fonte: Autores (2021).

Já o Grupo Experimental 3, GF, aquele que recebeu o áudio do candidato com sotaque francês buscando ponderar a sua contratação, na sua maioria não contrataria o candidato. Nesse grupo, 27 dos indivíduos, ou 67,5%, quando questionados se contrataria o candidato, negaram a afirmação, o que pode ser identificado na Tabela 6.

Tabela 6 - GF Contratação

1. Você contrataria este funcionário?	N	%
Sim	13	32,5
Não	27	67,5
Total	40	100

Fonte: Da autora (2021).

A discrepância entre os grupos experimentais e o grupo de controle sugerem um resultado importante para a pesquisa. A maioria dos sujeitos experimentais alocados nos grupos experimentais, GE e GF, os quais sofreram a influência de um sotaque estrangeiro, decidiram não contratar o candidato à vaga de emprego. Este resultado indica uma abordagem diferenciada daqueles que ouviram algum tipo de sotaque no candidato, e esta pressuposição foi testada por meio da medida Qui-quadrado.

O teste estatístico Qui-quadrado foi, então, realizado buscando averiguar as hipóteses atribuídas ao teste, referente às variáveis Decisão de contratação e sotaque do candidato apresentado:

- H0: não há associação entre a decisão de contratação do candidato e o sotaque do candidato;
- H1: há associação entre a decisão de contratação do candidato e o sotaque do candidato.

O teste para a amostra dessa pesquisa consta na Tabela 7.

Tabela 7 - Testes de Qui-quadrado

Qui-quadrado	Valor	df	Sig
Qui-quadrado de Pearson	5,537 <sup>a</sup>	2	0,063
Razão de verossimilhança	5,603	2	0,061
N de Casos Válidos	123	-	-

Legenda: a = 0 células (0,0%) esperam contagem menor do que 5. A contagem mínima esperada é 18,21.

Fonte: Autores (2021).

Ao analisar o resultado do teste Qui-quadrado, é possível determinar que não há associação significativa entre as variáveis testadas, a decisão de contratação e o sotaque dos candidatos apresentados para cada grupo. Essa conclusão vai contra à análise descritiva dos dados, demonstrando que, apesar da observável tendência maior de contratação do candidato sem sotaque nos grupos experimentais, a associação não se comprova de forma significativa, pois  $p\text{-valor} > 0,05$ .

Assim, aceita-se a hipótese nula no caso do teste do Qui-quadrado, e não se pode afirmar que a decisão experimental possui associação ao sotaque dos candidatos apresentados seja comprovada.

### 4.3 ANÁLISE QUANTITATIVA DO EXPERIMENTO

A seguir, são descritas as análises estatísticas realizadas para concretizar os testes de hipóteses e análises relacionadas. Foram realizadas as análises nos testes U Mann-Whitney, Kruskal Wallis, Correlação de Spearman.

A análise de dados utilizou-se de estatísticas não paramétricas, pois os dados não demonstraram normalidade.

#### 4.4.1 Teste de hipóteses

Nessa seção, são apresentados os resultados das hipóteses testadas ao longo da pesquisa desenvolvida.

H1: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque canadense francês no idioma português em termos de cumprimento dos requisitos do cargo (H1a), probabilidade de recebimento de promoção (H1b) e probabilidade de contratação (H1c).

Quanto a H1a, hipótese que afirma que há diferença entre os grupos GP e GF referente ao **cumprimento dos requisitos do cargo**, em benefício do candidato com sotaque brasileiro no idioma português não houve diferença significativa entre os grupos. Também foi averiguada diferença significativa somente frente a questão 3- “Eu acredito que ele é adequado para o cargo” entre os grupos, sendo que o Grupo 1, sotaque português, obteve a maior média. Ou seja, os decisores acreditam que o candidato com sotaque português é mais adequado para o cargo apresentado. Assim, a hipótese H1a pode ser considerada parcialmente rejeitada.

Já para H1b, hipótese que afirma a diferença entre os grupos GP e GF referente à **probabilidade de recebimento de promoção**. Não foi constatada diferença significativa entre os grupos, podendo ser considerada rejeitada.

Ainda, para H1c hipótese que afirma a diferença entre os grupos GP e GF referente à **probabilidade de contratação**, foi encontrada relação significativa inversa e fraca. Em outras palavras, entre os grupos de falantes com sotaque português e sotaque francês, quanto mais foi identificado o sotaque estrangeiro, menor foi a probabilidade de contratação do candidato.

Ocorreu também diferença no fator probabilidade de contratação entre os grupos, questão “2. Eu contrataria este funcionário para a vaga disponível” sendo que o Grupo 1, sotaque português, obteve a maior média, ou seja, os decisores acreditam que o candidato com sotaque português possui maior probabilidade de contratação para o cargo apresentado. Assim, a hipótese H1c pode ser considerada parcialmente rejeitada.

H2: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque canadense francês no idioma português em termos de competências atribuídas ao candidato (H2a).

Quanto a H2, hipótese que afirma a diferença entre os grupos GP e GF referente a **competência atribuída ao candidato**, em benefício do candidato com sotaque brasileiro, não ocorreu diferença entre os grupos nos testes iniciais.

A partir disso, foi realizada a correlação de Spearman, a qual demonstrou que há correlação inversa quanto à confiança do respondente e o sotaque apresentado,

ou seja, os respondentes com sotaque português foram identificados como mais confiantes, enquanto os respondentes com sotaque francês foram vistos como menos confiantes. Ainda, foi realizado o Teste de Mann-Whitney, o qual possibilitou averiguar diferença significativa entre os grupos quanto à Confiança, com a maior média é do Grupo 1P, sotaque português. A hipótese H2 pode ser considerada parcialmente rejeitada.

H3: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque espanhol no idioma português em termos de cumprimento dos requisitos do cargo (H3a), probabilidade de recebimento de promoção (H3b) e probabilidade de contratação (H3c).

Quanto à H3a, hipótese que afirma que há diferença entre os grupos GP e GE referente ao **cumprimento dos requisitos do cargo**, em benefício do candidato com sotaque brasileiro no idioma português, não foi significativa a diferença entre os grupos. Assim, a Hipótese H3a pode ser considerada rejeitada.

Já para H3b, para a hipótese que afirma a diferença entre os grupos GP e GE referente à **probabilidade de recebimento de promoção** não foi averiguada diferença significativa entre os grupos, também sendo considerada rejeitada.

Em relação à H3c hipótese que afirma a diferença entre os grupos GP e GE referente à **probabilidade de contratação**, não foi averiguada diferença significativa entre os grupos, sendo considerada rejeitada.

H4: Um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português será mais bem avaliado para uma vaga de Gestor Financeiro em comparação a um candidato com um sotaque espanhol no idioma português em termos de competências atribuídas ao candidato (H4a).

Quanto a H4, hipótese que afirma a diferença entre os grupos GP e GE referente a **competência atribuída ao candidato**, em benefício do candidato com sotaque brasileiro não apresentam diferença significativa entre os grupos.

Não houve diferença entre as competências atribuídas aos diferentes candidatos, assim, a hipótese pode ser considerada rejeitada.

H5: Em comparação a um candidato a uma vaga de trabalho com um sotaque brasileiro no idioma português, um candidato com um sotaque perceptível violará a expectativa do decisor.

No entanto, houve diferença significativa entre os grupos de controle e experimentais, em relação a maioria das questões referentes ao fator. Especificamente, foi testada a diferença entre os três grupos, e quando averiguada a diferença, foi testada a diferença entre as duplas de grupos especificamente, demonstrando que houve a significativa diferença entre a maioria das variáveis. Assim, a hipótese pode ser parcialmente rejeitada.

Na procura de compreender a diferença entre os grupos específicos de pesquisa, foram realizados os testes subsequentes, comparando GP, GE e GF diante das questões relacionadas à expectativa do decisor que demonstraram diferenças entre os grupos. Os resultados significativos são aqueles assinalados na Tabela 8.

Tabela 4 - Teste entre os grupos

Grupos	Sig Ajustado					
	Q 10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15

GP - GE	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,162
GP - GF	0,000	0,001	0,000	0,000	0,008	0,006

Nota: \* $p < 0,05$  Kruskal Wallis.

Fonte: Autores (2021).

A Tabela 9, a seguir, apresenta um resumo dos resultados encontrados a partir dos testes e análises dedicados às hipóteses dessa pesquisa.

Tabela 9 - Resumo dos resultados dos testes de hipótese

Hipótese	Resumo do resultado
H1a	Parcialmente rejeitada
H1b	Rejeitada
H1c	Parcialmente rejeitada
H2	Parcialmente rejeitada
H3a	Rejeitada
H3b	Rejeitada
H3c	Rejeitada
H4	Rejeitada
H5	Parcialmente rejeitada

Fonte: Autores (2021).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou verificar a relação entre o sotaque do candidato e a avaliação do decisor no experimento proposto com relação ao preconceito linguístico.

A pesquisa se empenhou em avaliar a ocorrência de violação da expectativa do decisor frente a candidatos com diferentes sotaques: foi possível afirmar que, frente a maioria das questões averiguadas nesse fator, foi possível citar a violação da expectativa quando o sotaque do candidato foi apresentado como diferente do esperado, ou padrão. Além de relacionar o resultado da decisão de contratação às variáveis propostas: o que foi demonstrado pela busca das correlações entre as variáveis.

Apesar de não ter sido encontrada grande diferença nas decisões de contratação entre os grupos, foi encontrada violação da expectativa nesta pesquisa. Esse resultado indica que sotaque causa surpresa e é fortemente percebido pelos decisores, mostrando-se como fator possivelmente interveniente, ou seja, um viés na decisão.

Dentre as possíveis conclusões do estudo é importante citar um dos pontos teóricos mais destacados na discussão, o do preconceito linguístico e como ele se apresenta nos resultados encontrados. Apesar das dificuldades encontradas quanto à comprovação estatística dentre as variáveis utilizadas, a expectativa, relacionada com os conhecimentos prévios do decisor, vieses ou pré-conceitos, foi a que demonstrou significativamente a diferença entre os grupos de controle e experimentais.

Assim, destaca-se a diferença entre os grupos quando a variável expectativa incorreu em violação. Como já demonstra Bartholow *et al.* (2001), comportamento inconsistente com impressões pessoais ou estereótipos muitas vezes são mais lembrados do que o comportamento esperado. Além de mais lembrados, pode-se

ponderar que a expectativa do próprio sujeito possa ser de mais fácil acesso ou forte impacto em um experimento online, no qual há ainda maior distanciamento entre sujeito experimental, pesquisador e recursos oferecidos, como áudio do candidato a ser escolhido.

Burgoon (1978), autor que traz a base teórica do conceito de expectativa relacionada à comunicação, assume que as violações das expectativas podem influenciar os resultados das interações diretamente. O comportamento de comunicação, que viola a expectativa, desencadeia a inquietação emocional, o que leva a interpretar e avaliar a violação da expectativa (RUI; STEFANONE, 2018).

Assim, para a pesquisa realizada, o sotaque estrangeiro, essa alteração na linguagem, foi testada como variável interveniente e pode estar, então, relacionada à violação da expectativa, causando interferência suficiente para ser significativa ao decisor como um viés no processo. Tal indicação se relaciona ao argumento do preconceito linguístico, pautando representativamente o estranhamento da linguagem às alterações no processo de decisão.

Tal conclusão se mostra importante frente a um momento de interações diversas e pautas voltadas para a inclusão, pois ressalta que as ações individuais ou organizacionais devem lidar com mais do que simples mudanças burocráticas em processos seletivos, por exemplo, mas também tratar da cultura, da discussão do preconceito, das experiências daqueles considerados minorias e do percurso pós-contratação e integração real de um candidato.

Enfim, o estudo buscou contribuir com a pesquisa nas áreas de Processo Decisório, especificamente produzindo um experimento de decisão, além de adicionar aos estudos atuais sobre o sotaque como uma variável interveniente do processo. Ao realizar essa pesquisa, contribuições teóricas se apresentaram na replicação de testes já realizados, e na união de duas importantes bases teóricas, referentes à expectativa e à adequação do candidato e características atribuídas.

Para a prática, a contribuição do estudo é direcionada aos profissionais tomadores de decisões organizacionais, pois a relação de suas próprias expectativas com os objetivos reais da empresa é critério importante na contratação e manutenção de tais profissionais. Os autores Araujo, Correa e Wolters (2016) corroboram com tal perspectiva, ao comentar sobre a necessidade de neutralidade na conduta de profissionais selecionadores, almejando mitigar a tendência de vieses pessoais.

Essa conclusão é exacerbada no momento atual, no qual ainda encontramos a pandemia de COVID-19 sendo um importante fator influenciador ambiental, aumentando exponencialmente o trabalho remoto, as entrevistas via reuniões remotas e o distanciamento social.

Além disso, o estudo possui como possíveis limitações: o tamanho da amostra, a coleta online e a interpretação do áudio realizada por diferentes indivíduos. O tamanho da amostra e a coleta online se relacionam diretamente com o momento de coleta dos dados, o qual ocorreu no primeiro semestre de 2020, período reconhecido pelo início da pandemia de COVID-19 e subsequente fechamento de locais de trabalho, centros comerciais e serviços não-essenciais.

Em relação à interpretação dos dados realizada por três diferentes indivíduos, manteve-se o sexo masculino como característica unificadora na escolha dos intérpretes, porém, devido à grande diferença dos idiomas, a escolha de buscar indivíduos nativos foi realizada em detrimento da coesão entre intérpretes.

Ainda, como limitação comum aos estudos quase-experimentais realizados com indivíduos, a intenção de manipulação de apenas uma variável foi averiguada

por meio de teste, porém outras variáveis podem ter incorrido em intervenção, principalmente devido à coleta online. A plataforma escolhida traz vantagens na visualização e certifica que o áudio disponibilizado foi ouvido pelos respondentes, mas não pode captar com qual qualidade, por qual duração ou com qual nível de atenção o áudio foi ouvido pelos sujeitos experimentais.

Para trabalhos futuros, sugere-se um novo estudo realizado de forma presencial, buscando aprimorar a experiência dos indivíduos com o áudio experimental, além de um número maior de respondentes em cada grupo. Manipulação de variáveis concomitantes também são sugeridas por estudos como Araujo, Correa e Wolters (2016) e Hosoda, Stone-Romero e Nguyen (2012).

## REFERÊNCIAS

- ARAUJO, B. F. B.; CORREA, F.; WOLTERS, M. O sotaque estadunidense representa uma vantagem em decisões de emprego no Brasil? **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 20, n. 6, p. 693-714, nov./dez. 2016.
- ARNOTT, D.; GAO, S. Behavioral economics for decision support systems researchers. **Decision Support Systems**, [S. l.], v. 122, jul. 2019.
- BAGNO, M. **Preconceito linguístico**. 56. ed. rev. e ampl. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.
- BARTHOLOW, B. D. *et al.* A psychophysiological examination of cognitive processing of and affective responses to social expectancy violations. **Psychological Science**, [S. l.], v. 12, n. 3, p. 197-204, 2001.
- BENJAMIN, W. **Linguagem, tradução, literatura: filosofia, teoria e crítica**. São Paulo: Autêntica, 2018.
- BOBADILLA-SUAREZ, S.; LOVE, B. C. Fast or frugal, but not both: Decision heuristics under time pressure. **Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition**, [S. l.], v. 44, n. 1, p. 24-33, jan. 2018.
- BODENHAUSEN, G. V.; SHEPPARD, L. A.; KRAMER, G. P. Negative affect and social judgment: The differential impact of anger and sadness. **European Journal of Social Psychology**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 45-62, 1994.
- BULLER, D. B. *et al.* Using language intensity to increase the success of a family intervention to protect children from ultraviolet radiation: predictions from language expectancy theory. **Preventive Medicine**, [S. l.], v. 30, n. 2, p. 103-113, 2000.
- BURGOON, J. K. A communication model of personal space violations: explication and an initial test. **Human Communication Research**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 129-142, 1978.
- BURGOON, J. K. Interpersonal expectations, expectancy violations, and emotional communication. **Journal of Language and Social Psychology**, [S. l.], v. 12, n. 1-2, p. 30-48, 1993.
- BURGOON, M.; JONES, S. B.; STEWART, D. Toward a message-centered theory of persuasion: three empirical investigations of language intensity. **Human Communication Research**, [S. l.], v. 1, n. 3, p. 240-256, 1975.
- DRAGOJEVIC, M. *et al.* The fluency principle: Why foreign accent strength negatively biases language attitudes. **Communication monographs**, [S. l.], v. 84, n. 3, p. 385-405, 2017.
- ENGIN, A.; VETSCHERA, R. Information representation in decision making: the impact of cognitive style and depletion effects. **Decision Support Systems**, [S. l.], v. 103, p. 94-103, 2017.

- FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. **Manual de análise de dados: estatística e modelagem multivariada com Excel®, SPSS® e Stata®**. São Paulo: Elsevier Brasil, 2017.
- FUSE, A.; NAVICHKOVA, Y.; ALLOGGIO, K. Perception of intelligibility and qualities of non-native accented speakers. **Journal of Communication Disorders**, [S. l.], v. 71, p. 37-51, 2018.
- GILL, M. M. Accent and stereotypes: their effect on perceptions of teachers and lecture comprehension. **Journal of Applied Communication Research**, [S. l.], v. 22, n. 4, p. 348-361, 1994.
- HAIR JR., J. F. *et al.* **Fundamentos de método de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HOSODA, M.; STONE-ROMERO, E. The effects of foreign accents on employment-related decisions. **Journal of Managerial Psychology**, [S. l.], v. 25, n. 2, p. 113-132, 2010.
- HOSODA, M.; STONE-ROMERO, E. F.; NGUYEN, L. T. The effect of Hispanic accents on employment decisions. **Journal of Managerial Psychology**, [S. l.], v. 27, n. 4, p. 347-364, 2012.
- HUANG, L.; WANG, D. What a surprise: initial connection with coworkers on Facebook and expectancy violations. *In: ACM CONFERENCE ON COMPUTER SUPPORTED COOPERATIVE WORK AND SOCIAL COMPUTING COMPANION*, 19., 2016, San Francisco. **Proceedings** [...]. San Francisco: ACM, 2016. p. 293-296.
- JENSEN, M. L. *et al.* Credibility of anonymous online product reviews: a language expectancy perspective. **Journal of Management Information Systems**, [S. l.], v. 30, n. 1, p. 293-324, 2013.
- KAHNEMAN, D.; FREDERICK, S. Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment. *In: GILOVICH, T.; GRIFFIN, D.; KAHNEMAN, D.* (Eds.). **Heuristics and biases: the psychology of intuitive judgment**. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. p. 49-81.
- KAHNEMAN, D.; SLOVIC, P.; TVERSKY, A. **Judgment under uncertainty: heuristics and biases**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
- KOHAVI, R. *et al.* Controlled experiments on the web: survey and practical guide. **Data Mining and Knowledge Discovery**, [S. l.], v. 18, n. 1, p. 140-181, 2009.
- LIVINGSTON, B. A.; SCHILPZAND, P.; EREZ, A. Not what you expected to hear: accented messages and their effect on choice. **Journal of Management**, [S. l.], v. 43, n. 3, p. 804-833, 2017.
- MAI, R.; HOFFMANN, S. Accents in business communication: an integrative model and propositions for future research. **Journal of Consumer Psychology**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 137-158, 2014.
- MALHOTRA, N. K. Information load and consumer decision making. **Journal of Consumer Research**, [S. l.], v. 8, n. 4, p. 419-430, 1982.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MORALES, A. C.; SCOTT, M. L.; YORKSTON, E. A. The role of accent standardness in message preference and recall. **Journal of Advertising**, [S. l.], v. 41, n. 1, p. 33-46, 2012.
- NACHAR, N. *et al.* The mann-whitney u: a test for assessing whether two independent samples come from the same distribution. **Tutorials in Quantitative Methods for Psychology**, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 13-20, 2008.

- NEJJARI, W. *et al.* Refinement of the matched-guise technique for the study of the effect of non-native accents compared to native accents. **Lingua**, [S. l.], v. 219, p. 90-105, feb. 2019.
- O'REILLY, C. A. Variations in decision makers' use of information sources: the impact of quality and accessibility of information. **The Academy of Management Journal**, [S. l.], v. 25, n. 4, p. 756-771, dec. 1982.
- PARPART, P.; JONES, M.; LOVE, B. C. Heuristics as Bayesian inference under extreme priors. **Cognitive Psychology**, [S. l.], v. 102, p. 127-144, 2018.
- PEREIRA, B. A. D.; LÖBLER, M. L.; SIMONETTO, E. O. Análise dos modelos de tomada de decisão sob o enfoque cognitivo. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 3, n. 2, p. 260-268, maio/ago. 2010.
- PÉREZ, I. J.; CABRERIZO, F. J.; HERRERA-VIEDMA, E. A mobile decision support system for dynamic group decision-making problems. **IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics-Part A: Systems and Humans**, [S. l.], v. 40, n. 6, p. 1244-1256, 2010.
- RUI, J. R.; STEFANONE, M. A. That tagging was annoying: an extension of expectancy violation theory to impression management on social network sites. **Computers in Human Behavior**, [S. l.], v. 80, p. 49-58, 2018.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2013.
- SIMON, H. A. **Administrative behavior: a study of decision making processes in administrative organizations**. 4. ed. New York: The Free Press, 1997.
- SLOOS, M. *et al.* Accent-induced bias in linguistic transcriptions. **Language Sciences**, [S. l.], v. 76, nov. 2019.
- SLOVIC, P. *et al.* Rational actors or rational fools: Implications of the affect heuristic for behavioral economics. **The Journal of Socio-Economics**, [S. l.], v. 31, n. 4, p. 329-342, 2002.
- STACKS, D. W.; BURGOON, J. K. The role of nonverbal behaviors as distractors in resistance to persuasion in interpersonal contexts. **Communication Studies**, [S. l.], v. 32, n. 2, p. 61-73, 1981.
- TVERSKY, A.; KAHNEMAN, D. Judgment under uncertainty: heuristics and biases. **Science**, [S. l.], v. 185, n. 4157, p. 1124-1131, 1974.
- WEBER, M. Decision making with incomplete information. **European Journal of Operational Research**, [S. l.], v. 28, n. 1, p. 44-57, jan. 1987.
- ZWICKER, A. A. M. **Influência dos argumentos ecológicos no consumo de tecnologia da informação**. 2017. 209 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.