Título: Discriminação do cliente na avaliação de docentes pelos discentes: um exercício para docentes do ensino profissionalizante.

Sandro Eduardo Monsueto – FACE/UFG
Júlio Orestes da Silva – FACE/UFG
Maria Carolina Gomes Peixoto – CETT/UFG
Alethéia Ferreira da Cruz – FACE/UFG

Resumo: O presente artigo testa a hipótese de existência de discriminação do cliente no processo de avaliação de docentes pelos discente, usando dados de uma rede de ensino profissionalizante. Tomando docentes como vendedores, discentes como clientes e a nota da avaliação de desempenho como preço pelo serviço, as regressões estimadas mostram evidências da presença deste tipo de discriminação, em que docentes pretos e pardos recebem avaliações mais baixas, mesmo após o controle de variáveis observáveis. A discriminação parece mais relevante nas aulas realizadas na modalidade presencial, quando se aumenta a informação sobre a raça do vendedor. Os resultados fornecem novas evidências para a literatura e possuem importantes implicações sobre o nível de produtividade e satisfação dos profissionais.
Palavras-chave: Discriminação do cliente; avaliação; professores.

Abstract: This article tests the hypothesis of customer discrimination in the process of evaluating teachers by students, using data from a vocational education network. Treating teachers as sellers, students as customers, and performance evaluation scores as the price for the service, the estimated regressions provide evidence of the presence of this type of discrimination, where black and brown teachers receive lower evaluations, even after controlling for observable variables. Discrimination appears to be more relevant in traditional face-to-face classes, when more information about the seller's race is available. The results provide new evidence for the literature and have important implications for professionals' productivity and satisfaction levels.
Key-words: Customer Discrimination; evaluating; teachers

Área 13 – Economia do Trabalho
JEL: J70; J71

1. Introdução[1]

O presente artigo tem por objetivo investigar as diferenças na avaliação de desempenho de docentes, quando avaliados pelos discentes, segundo a raça ou cor do trabalhador. Testa-se a hipótese da existência de uma discriminação do cliente no processo de avaliação destes professores e professoras em uma rede de ensino profissionalizante. Apesar de alguns estudos apontarem que a avaliação do docente pelo discente não representa uma boa *proxy* do nível de qualidade do ensino (RADCHENKO, 2020; STOESZ *et al.*, 2022; WANG *et al.*, 2021), este tipo de métrica é utilizado como ferramenta auxiliar em processos de promoção e manutenção do emprego de trabalhadores do ensino e de outras categorias nas quais é possível a realização de avaliações pelos clientes dos serviços prestados (BECKER; WATTS, 1999; MISSUNAGA *et al.*, 2021).

A literatura tem mostrado um aumento pelo interesse neste tipo de avaliação, como mostram Missunaga *et al.* (2021), em que se tem percebido a presença do impacto de fatores não relacionados com a produtividade do trabalhador, tais como gênero, beleza e postura

[1] Trabalho financiado com recursos do convênio 01/2021/SER com a Secretaria de Estado da Retomada e a Universidade Federal de Goiás.

corporal. Paredes, Pino e Díaz (2019), por exemplo, encontram que aspectos de dominância, captadas por características da face dos docentes, possuem impactos distintos na avaliação que alunos fazem de seus professores, segundo o sexo do indivíduo. Mengel, Sauermann e Zölitz (2019) e Jobu Babin *et al.* (2020) observam diferenças significativas segundo gênero e beleza na avaliação de docentes pelos discentes. Contudo, faltam evidências sobre o papel da cor ou da raça do docente sobre estes processos de avaliação.

Na literatura econômica, estes diferenciais podem ser analisados pela perspectiva da discriminação do cliente ou do consumidor, que ocorre quando o cliente paga um preço menor por transacionar com um vendedor que possua características não desejáveis. Evidências do efeito são encontrados principalmente em análises na área de esportes, onde existem estatísticas de produtividade dos jogadores, e na remuneração de trabalhadores por conta própria (AHMED; HAMMARSTEDT, 2020; BAR; ZUSSMAN, 2017; NARDINELLI; SIMON, 1990). Para outras áreas, as bases de dados disponíveis dificultam a identificação correta da interação entre vendedores e consumidores.

Diferente da literatura prévia, o presente artigo utiliza dados da avaliação dos docentes pelos discentes para investigar esta modalidade de discriminação segundo cor ou raça. No exercício proposto, docentes são os vendedores, discentes representam os clientes e a nota da avaliação é o preço pago pelo serviço prestado (RODRÍGUEZ; CAPELLERAS; GARCIA, 2014). A hipótese de discriminação do cliente é testada por meio da análise da diferença de avaliação segundo a cor ou raça do docente. Para tanto, são usados dados da avaliação de docentes que ministraram aulas em uma rede de educação profissional de Goiás ao longo do ano de 2022. Os principais resultados mostram evidências de que docentes pretos e pardos recebem notas de avaliação significativamente mais baixas na maior parte dos modelos estimados, mesmo após o controle de fatores observáveis. Os resultados são compatíveis com a existência de discriminação do cliente na avaliação dos docentes, o que pode ter impactos sobre o nível de produtividade e satisfação dos profissionais.

O restante do artigo está organizado em uma breve revisão da literatura de discriminação do cliente, apresentação e tratamento dos dados, resultados e discussões e considerações finais.

2. Revisão da literatura

A literatura econômica identifica três categorias de discriminação no mercado de trabalho (BECKER, 1957): do empregador, do funcionário e do cliente. A primeira tem sido o tipo de discriminação mais analisada pela literatura empírica, dada a maior disponibilidade de dados segmentados segundo raça, gênero ou orientação sexual, condição de migração etc., como por exemplo em Soares (2000), Matos e Machado (2006), Garcia (2017) e Pereira e Pinheiro (2016). Exemplos de análise sobre a discriminação dos funcionários ou colegas de trabalho podem ser vistos em Sasaki (1999) e Ahmed e Hammarstedt (2020). Já a discriminação pelo cliente ou do consumidor ocorre quando o cliente em questão prefere pagar a mais para evitar o desconforto (ou desutilidade) de transacionar com um vendedor que possua características não desejáveis. Se não é possível evitar o contato com o vendedor do grupo não desejado, o consumidor tende a pagar um preço menor pelo produto ou serviço prestado.

Seguindo o modelo proposto em Borjas e Bronars (1989), considere que a população de interesse está dividida em dois grupos raciais: brancos *(b)* e negros *(n)*, com uma proporção θ de negros tanto entre vendedores como entre compradores, sendo $0 < \theta < 0{,}5$. Pela hipótese de discriminação do cliente, embora os compradores negros sejam indiferentes à raça ou etnia do vendedor, consumidores brancos não gostam de ser atendidos por vendedores negros,

resultando em uma desutilidade representada pelo índice de discriminação d, que altera a forma como os consumidores brancos percebem tanto o valor ofertado pelos vendedores negros como também o seu preço de reserva. Definindo (P) como o preço e (R) como o valor máximo que o consumidor está disposto a pagar pelo bem ou serviço, quando se deparam com um vendedor negro, os indivíduos brancos percebem, na verdade, $P/(1-d)$ e $R(1-d)$, respectivamente. Brancos que consomem de brancos e negros que consomem de qualquer grupo mantém os valores reais de P e R.

A implicação mais direta deste modelo é que a renda média dos brancos excede a média dos negros, independentemente do nível de habilidade de vendas dos dois grupos de trabalhadores. A habilidade é definida pela capacidade de extrair uma taxa excedente sobre o preço em cada transação bem-sucedida. Supondo que ambos os grupos de vendedores possuam a mesma proporção de indivíduos com alta habilidade e que as transações bem-sucedidas ocorrem também à mesma taxa, o custo de oportunidade por perder uma venda é maior para os vendedores mais habilidosos. O modelo prevê ainda que, de um lado, um aumento da informação sobre a raça do vendedor reduz o valor que brancos estão dispostos a pagar para negros e que, de outro lado, um aumento na proporção de negros na população tende a reduzir o comportamento discriminador (COMBES *et al.*, 2016; HOLZER; IHLANFELDT, 1998). No contexto da avaliação de docentes (vendedores), o preço pode ser representado pela nota que os discentes (consumidores) dão para seus respectivos professores nas disciplinas cursadas. Um comportamento discriminador implicaria em médias menores para os docentes negros, independente do seu nível de habilidade.

Do ponto de vista empírico, o modelo de Borjas e Bronars (1989) encontra problemas sobretudo no controle do componente de habilidade. Apesar disso, algumas pesquisas têm utilizado dados do segmento de esportes, que possuem informações mais detalhadas sobre a performance dos jogadores, sendo os fãs considerados consumidores de entretenimento, evidenciando o efeito de preferências discriminatórias sobre os salários dos esportistas e preços de artigos esportivos. Kahn e Sherer (1988), por exemplo, mostram que jogadores negros recebem 20% a menos que seus pares brancos de mesma habilidade, pelas estatísticas de desempenho da NBA (*National Basketball Association*). Nardinelli e Simon (1990) comparam os preços de cartões de baseball segundo a raça do jogador, encontrando que os cartões de jogadores de ataque (*hitters*) não brancos têm valores de mercado 10% menores que os cartões dos jogadores brancos de mesma habilidade. Na área de marketing, Moretti et al. (2011) investiam o efeito da cor do personagem de uma propaganda de relógio de pulso sobre a avaliação da peça publicitária por clientes, buscando testar o pressuposto pela teoria da identificação com a cor (MINOR-COOLEY; BRICE, 2007). Contudo, os resultados mostram que a cor exerce pouco impacto sobre a avaliação da propaganda e do produto, mesmo entre respondentes da mesma cor de pele.

No mercado de trabalho mais tradicional, Borjas e Bronars (1989) mostram que a existência de discriminação do consumidor reduz os ganhos do auto-emprego para os membros mais habilidosos do grupo de menor vantagem. Bar e Zussman (2017) examinam a discriminação de consumidores judeus contra trabalhadores árabes em Israel, encontrando uma clara preferência por trabalhadores judeus. Deshpande e Sharma (2015) investigam a discriminação entre donos de pequenos negócios familiares segundo a casta ou grupo tribal a que pertencem. Liu, Liao e Ming (2020) mostram que consumidores podem oferecer preços menores à produtos oferecidos em empreendimentos de minorias demográficas. Ahmed e Hammarstedt (2020) investigam o caso de donos de *food trucks*, mas não encontram evidência de discriminação do cliente contra vendedores com nomes de origem árabe.

Especificamente para o mercado de trabalho de docentes, as principais análises sobre a presença de efeitos não relacionados com a produtividade se concentram nas características físicas e aspectos de beleza e gênero. Paredes, Pino e Díaz (2019) analisam a avaliação de docentes de uma universidade chilena em função de características do rosto que indicam dominância. Os resultados mostram que as mulheres são afetadas negativamente por exibirem traços relacionados com a dominância, enquanto a avaliação dos homens é positivamente impactada. Mengel, Sauermann e Zölitz (2019) encontram evidências de preconceito de gênero nas avaliações de ensino entre docentes universitários, em que as mulheres recebem notas médias mais baixas. Jobu Babin et al. (2020) estudam o efeito da atratividade dos docentes sobre suas notas de avaliação, identificando um prêmio positivo da beleza para as mulheres, mas não para os homens, principalmente em aulas na modalidade presencial, sugerindo a presença de discriminação. Rodríguez, Capelleras e Gimenez Garcia (2014) analisam o que determina a avaliação que os alunos realizam de seus professores com um conjunto de hipóteses, tratando os alunos como clientes, professores como funcionários, e o curso como um serviço. Identificam que a experiência, a atitude e o comportamento dos professores é um dos elementos que influenciam nos resultados, além de características relacionadas ao perfil do aluno e do curso.

Contudo, chama a atenção que, mesmo controlando fatores de alunos e professores por sexo e idade, as pesquisas mencionadas não incluem a cor ou raça dos docentes na análise do processo de avaliação. Pode-se destacar o trabalho de Shauki et al. (2009) que, ao considerar gênero, idade, etnia, e tempo de permanência no país na avaliação docente, identificam que estes são fatores estatisticamente significativos para avaliar o docente. Entretanto, essas características são dos próprios discentes e não dos docentes. Desta forma, o presente trabalho avança em relação à literatura prévia investigando a presença de discriminação do cliente no mercado de trabalho docente ao analisar se fatores não observáveis exercem influência na avaliação destes trabalhadores por seus respectivos clientes, ou seja, os discentes. Para tanto, são realizados alguns exercícios econométricos para dados da avaliação docente em uma rede de ensino profissionalizante, como detalhado nas próximas seções.

3. Metodologia

Os dados utilizados são provenientes dos registros administrativos de uma rede pública de ensino profissionalizante em Goiás, composta por 17 escolas localizadas ao longo do estado[2]. A rede oferta cursos gratuitos de qualificação e capacitação sob a coordenação, desde o segundo semestre de 2021, do Centro de Educação, Trabalho e Tecnologia da Universidade Federal de Goiás (CETT/UFG) por meio de convênio firmado com o Governo do Estado de Goiás. O CETT/UFG tem como parte de suas atribuições a coordenação pedagógica, definição dos cursos ofertados e gestão da contratação de profissionais para o ensino e outras atividades. Cabe também à instituição a realização de avaliações periódicas sobre o nível de satisfação e demais percepções dos agentes envolvidos no processo de ensino (discentes, docentes e equipe de apoio administrativo).

Como parte do processo de avaliação, para cada componente curricular ofertado é disponibilizado, na última semana de aulas, um questionário para que os discentes matriculados possam fazer a avaliação das atividades e do docente responsável. Os discentes respondem, de forma online e anônima, a um conjunto de 11 questões, listadas no Quadro 1, com afirmações

[2] Os dados foram cedidos dentro do âmbito da atuação da Coordenação de Avaliação Externa e Institucional do CETT/UFG, pelo Convênio Nº01/2021/SER e com parecer favorável do Comitê de Ética e Pesquisa da UFG n. 6.013.727.

sobre as expectativas da disciplina, materiais e desempenho do docente, cada uma com cinco opções de respostas (discordo plenamente, discordo parcialmente, não concordo e nem discordo, concordo parcialmente e concordo plenamente). São considerados os dados de componentes ofertados ao longo do ano de 2022, lecionados por apenas um docente e com um mínimo de 5 respostas no questionário de avaliação, resultando em um total de 1.049 observações.

Quadro 1 – questões da pesquisa de satisfação

Dimensão	**Questão**
Expectativas	O conteúdo do componente cursado atendeu às minhas expectativas?
Conteúdo	O conteúdo do componente possibilitou uma conexão entre teoria e prática?
Emprego	Cursar esse componente vai te ajudar a conseguir uma oportunidade de trabalho ou melhorar sua qualificação?
Material	O material e os recursos didáticos utilizados no componente foram adequados?
Assiduidade	O(A) docente compareceu às aulas programadas de forma pontual e usou o tempo de forma adequada?
Ética docente	O(A) docente agiu de forma cortês e ética com a turma?
Metodologia	O(A) docente utilizou metodologias adequadas para expor o conteúdo do curso?
Incentivo	O(A) docente incentivou o raciocínio crítico, com exemplos aplicados à prática profissional?
Domínio	O(A) docente mostrou domínio e apresentou com clareza os conteúdos abordados?
Coerência	O(A) docente utilizou critérios de avaliação coerentes com o proposto na disciplina?
Retorno	Você faria outro curso com este professor ou esta professora?

Fonte: CETT/UFG.

Para a obtenção da avaliação de cada docente, são combinadas as respostas de avaliação das dimensões de assiduidade, ética docente, metodologia, incentivo, domínio, coerência e retorno, por captarem aspectos relacionados diretamente ao desempenho do profissional responsável por ministrar o conteúdo curricular. A nota do docente é obtida de duas formas. Primeiro, usando a média da porcentagem de respostas "concordo parcialmente" e "concordo plenamente" em cada dimensão avaliada, denominada de nível de concordância. A segunda média é obtida usando apenas a proporção de respostas "concordo plenamente", denominada de concordância plena.

Para analisar o diferencial nas notas recebidas pelos docentes na avaliação, segundo a cor ou raça, é estimado o seguinte modelo de regressão:

$$\ln(nota) = f(X, cor) + e \qquad (1)$$

em que *cor* é uma dummy de valor 1 para docentes que se declaram como pretos ou pardos e de valor zero para todos os demais; X é um vetor de variáveis de controle para captar outras características dos docentes, da turma e do curso ofertado; e representa o termo de erro aleatório. Por simplicidade, os modelos são estimados por mínimos quadrados ordinários. O Quadro 2 apresenta a definição das variáveis de controle usadas nos modelos e os resultados são discutidos na próxima seção.

Quadro 2 – variáveis de controle

Variável	Descrição
Sexo do docente	Dummy de valor 1 para docentes homens e zero em caso contrário.
Idade	Idade do docente.
Experiência	Dummy de valor 1 para docentes com 5 anos ou mais de experiência na área.
Pós-graduação	Dummy de valor 1 para docentes com pós-graduação e valor zero em caso contrário.
Alunos pretos e pardos	Proporção de discentes pretos e pardos matriculados no componente.
Idade dos alunos	Média de idade dos alunos matriculados no componente.
Turno	Conjunto de dummies para o turno de oferta do componente (Integral ou matutino; Noturno; Vespertino).
Qualificação	Dummy para identificar turmas de qualificação e com valor zero para turmas de capacitação.
Eixo temático	Conjunto de dummies para identificar o eixo de formação do curso (Ambiente e saúde; Gestão e negócios; Produção cultural e design; Outros).
Tamanho	Quantidade de alunos matriculados no componente.
Presencial	Dummy de valor 1 para turmas ofertadas na modalidade presencial e de valor zero para as turmas online.

Fonte: Elaboração própria.

4. Resultados

Considerando o total da amostra, os docentes receberam notas médias de 98,70% e 94,30% pelos critérios de concordância geral e concordância plena respectivamente, evidenciando o que parece ser uma tendência dos alunos em avaliar de forma positiva seus professores. Essa avaliação se repete para os dois grupos de cor investigados, como mostram os painéis do Gráfico 1 que, tanto para avaliação pela concordância geral como pela plena, apresentam valores concentrados no canto direito da distribuição. Contudo, ocorre uma ligeira sobrerrepresentação de docentes pretos e pardos na parte inferior da distribuição, indicando notas mais baixas para este grupo, principalmente quando se considera a avaliação pela concordância plena.

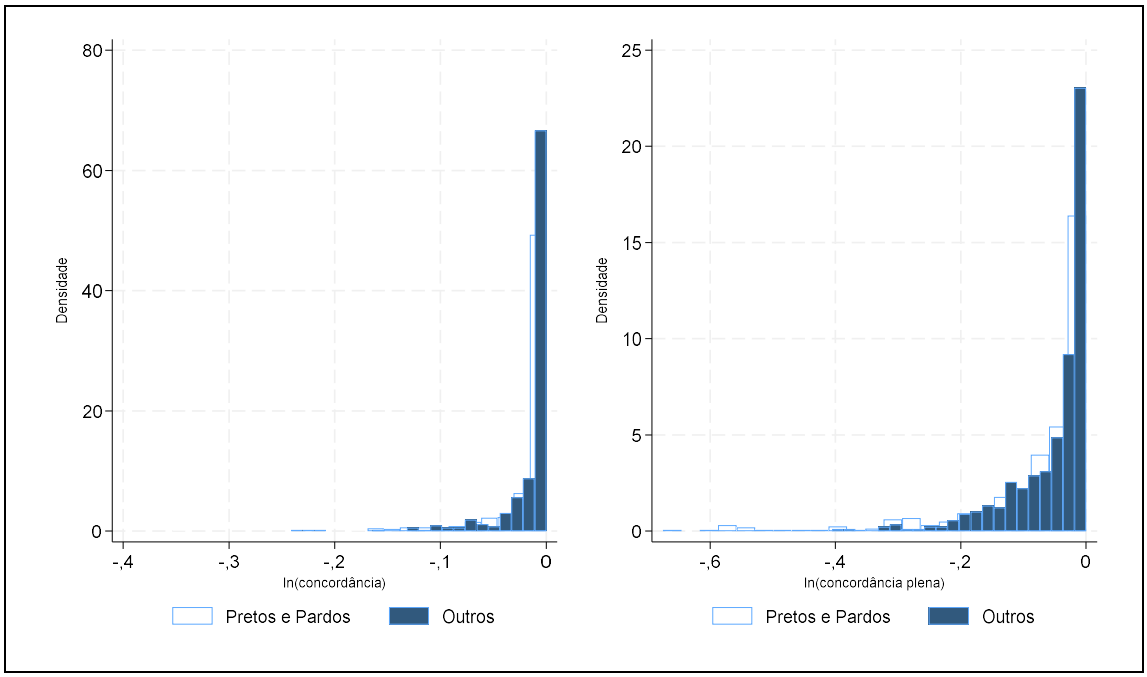

Gráfico 1 – Distribuição das notas de avaliação segundo a cor ou raça do docente

Fonte: resultados da pesquisa.

De acordo com os dados da Tabela 1, a diferença nas notas dos docentes pretos e pardos e aqueles declarados como de outras raças é inferior a 0,30 pontos percentuais, e maior quando se avalia pela perspectiva da concordância plena (1,7 pontos). Esses diferenciais são observados em todas as dimensões utilizadas para compor a avaliação média, sendo que as diferenças são sempre maiores na avaliação de concordância plena. Isso parece indicar uma tendência de avaliar positivamente o trabalho do docente, mas com rigor maior para os pretos e pardos no momento de decidir o nível de concordância, se parcial ou plena. Os diferenciais são mais perceptíveis nas dimensões que indicam o que os alunos pensam sobre o domínio que o docente tem do conteúdo abordado e se o discente estaria disposto a cursar uma nova disciplina com este professor ou professora.

Tabela 1 – Notas médias segundo dimensão avaliada e raça do docente

	Nível de Concordância		Nível de Concordância Plena	
Dimensão	Pretos e Pardos	Outros	Pretos e Pardos	Outros
Assiduidade	98,85	98,96	93,33	95,28
Ética docente	99,22	98,76	94,83	96,11
Metodologia	98,89	98,82	93,32	94,66
Incentivo	97,94	98,40	92,05	93,50
Domínio	98,26	99,16	93,08	95,10
Coerência	98,46	98,89	93,68	95,28
Retorno	98,44	98,89	94,34	96,63
Nota Média	**98,58**	**98,84**	**93,50**	**95,22**

Fonte: resultados da pesquisa.

A Tabela 2 exibe os coeficientes de regressão estimados conforme a Equação 1 para analisar o comportamento dos diferenciais de avaliação com a presença de variáveis de controle, considerando a amostra de disciplinas como um todo e apenas aquelas ofertadas de forma presencial para os dois níveis de avaliação utilizados. A modalidade de cursos online foi estabelecida na rede como resposta à pandemia da Covid-19, com aulas ofertadas de forma síncrona em horários pré-definidos. Contudo, continua sendo ofertada mesmo com a retomada das atividades presenciais, com as duas modalidades coexistindo ao longo do período considerado na amostra. Os coeficientes maiores nos modelos para disciplinas ofertadas de forma presencial, tanto para a dummy que delimita a cor dos docentes, como para a maior parte dos fatores de controle significativos, pode indicar um maior nível de atenção do discente quando está frente a frente com o docente responsável ou quando tem que se deslocar até o local de aula. Com relação ao efeito das variáveis de controle, se destacam os sinais opostos da idade e da dummy de docentes com pós-graduação. O efeito direto negativo da idade, contrário ao esperado na literatura (FLEGL; ANDRADE ROSAS, 2019), pode ser resultado de uma melhor identificação dos alunos com docentes mais jovens e com idade mais próxima à sua. Ao mesmo tempo, a qualificação parece conceder maior capacidade do docente em transmitir seus conhecimentos em sala de aula, aumentando sua nota de avaliação, principalmente entre aqueles atuantes em cursos presenciais.

Tabela 2 – Coeficientes estimados

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Nível de concordância		Nível de concordância plena	
	Total	Presencial	Total	Presencial
Pretos/Pardos	**-0.0035*** **	**-0.0060** **	**-0.0219* **	**-0.0266* **
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Sexo do docente	0.0024	0.0017	-0.0086	-0.0043
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Idade do docente	-0.0003**	-0.0004*	-0.0006**	-0.0012*
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
Experiência na área	0.0011	0.0010	0.0077*	0.0099*
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
Pós-graduação	0.0068*	0.0113*	0.0230*	0.0418*
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Alunos pretos e pardos	0.0063	0.0081	0.0178	0.0207
	(0.01)	(0.01)	(0.02)	(0.02)
Idade média da turma	0.0009*	0.0010*	0.0035*	0.0037*
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
Integral ou matutino (referência)				
Noturno	-0.0028	-0.0015	-0.0197*	-0.0163**
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Vespertino	-0.0045	-0.0070	-0.0057	-0.0095
	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)
Qualificação	0.0011	-0.0031	-0.0147**	-0.0235*
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Ambiente e saúde	0.0022	0.0024	0.0202*	0.0231*
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Gestão e negócios	-0.0001	-0.0047	0.0168**	0.0014
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Produção cultural e design	0.0009	-0.0018	-0.0124	-0.0239***
	(0.00)	(0.00)	(0.01)	(0.01)
Outras áreas				
Tamanho da turma	0.0001	-0.0001	-0.0003	-0.0011
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
Online	0.0067*		0.0232*	
	(0.00)		(0.01)	
Constante	-0.0433*	-0.0356*	-0.1754*	-0.1521*
	(0.01)	(0.01)	(0.03)	(0.03)
R^2 Ajustado	0.0307	0.0437	0.1066	0.1401
Número de obs.	1049	761	1049	761
F	3.71	3.07	6.27	6.82
Prob>F	0.00	0.00	0.00	0.00

Fonte: resultados da pesquisa. Erros padrão entre parênteses. *** p<0.10, ** p<0.05, * p<0.01

Sobre o efeito da cor do docente nas avaliações recebidas, as dummies são significativas com sinal negativo em todos os modelos estimados, apesar dos baixos valores obtidos. Isso indica a presença de diferenças de avaliação segundo a cor ou raça do docente, sendo que pretos e pardos tendem a receber notas inferiores, principalmente quando considerado o quesito de concordância plena. Tomando os discentes como consumidores diretos do serviço prestado pelo docente em sala de aula, os resultados parecem confirmar a hipótese de discriminação do cliente de Becker (1957). Os coeficientes de raça ou cor dos docentes são maiores nos modelos que consideram apenas componentes com aulas ofertadas de modo presencial, o que pode indicar que as atividades online tentem a protegê-los de avaliações segmentadas por cor ou raça, dando suporte à hipótese adicional de que a discriminação é maior quando os clientes têm contato mais direto com o trabalhador – Borjas e Bronars (1989).

A análise dos diferenciais segundo cor ou raça pode ser mais bem explorada por meio da decomposição de Oaxaca e Ranson (1994), tradicionalmente usada em equações de rendimento. O método decompõe a diferença entre dois grupos em uma parcela motivada pela posse de fatores produtivos, ou seja, nas variáveis explicativas, e outra parte não captada pelos atributos observáveis, geralmente utilizada como *proxy* de discriminação. Os resultados da decomposição são exibidos na Tabela 3, usando a estrutura de avaliação dos docentes brancos como pesos de referência (JANN, 2008), também segmentando segundo o nível de concordância e destacando as aulas ofertadas presencialmente.

Tabela 3 – Decomposição do diferencial de avaliação segundo cor ou raça do docente

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Nível de concordância		Nível de concordância plena	
	Total	Presencial	Total	Presencial
Explicado	-0,0019**	-0,0008	-0,0026	-0,0006
Não Explicado	0,0046**	0,0066**	0,0243*	0,0295*

Fonte: resultados da pesquisa. *** p<0.10, ** p<0.05, * p<0.01

Os resultados da decomposição evidenciam a presença de um componente não explicado significativo na diferença de avaliação de docentes pretos e pardos em relação aos demais, reforçando a hipótese de discriminação do cliente entre os alunos dos cursos profissionalizantes analisados. A parcela relacionada com a discriminação é maior quando se considera a avaliação por meio da concordância plena, onde o componente observado perde inclusive significância. Além disso, o componente de discriminação é também maior para as atividades realizadas de forma presencial, dando mais reforço para a hipótese de que a proximidade com o vendedor tende a aumentar o coeficiente de discriminação e reduzir o preço médio do serviço. Combes et al. (2016), por exemplo, encontram que a discriminação do consumidor é mais severa para ocupações de maior contato entre clientes e vendedores no mercado de trabalho francês, enquanto Holzer e Ihlanfeldt (1998) concluem que negros possuem menor chance de serem contratados para vagas de maior contato direto com o cliente.

Ainda segundo o modelo proposto em Borjas e Bronars (1989), o efeito da discriminação tende a ser menor quando a proporção de clientes negros na população de interesse é maior, uma vez que aumenta o custo e o tempo de procura por um vendedor branco. Para o caso da avaliação de desempenho dos docentes, a Tabela 4 mostra o resultado da decomposição considerando a proporção de alunos pretos e pardos em cada turma e parecem confirmar a hipótese apenas para o caso da avaliação média das aulas em atividade presencial, apesar do componente de discriminação seguir significativo nos demais recortes realizados. Para a amostra como um todo, os resultados apontam para uma direção contrária à hipótese. Uma possível explicação pode ser o papel exercido pelas atividades online, que dificultam ao discente se identificar ou não como sendo da mesma raça ou cor de seus colegas de turma e do docente. Além disso, é preciso considerar que não existe a possibilidade de trocar de vendedor (docente) antes do final da disciplina. Neste caso, o custo de procura por outro docente da raça desejável seria o abandono da disciplina e, em consequência, do curso de qualificação ou capacitação.

Tabela 4 – Decomposição do diferencial de avaliação segundo proporção de alunos pretos e pardos na turma

	(1)	(2)	(3)	(4)
	Nível de concordância		Nível de concordância plena	
	Até 50% de alunos pretos e pardos	Mais de 50% de alunos pretos e pardos	Até 50% de alunos pretos e pardos	Mais de 50% de alunos pretos e pardos
Total:				
Explicado	-0,0017	-0,0008	-0,0025	-0,0011
Não Explicado	0,0035	0,0057***	0,0234*	0,0250*
Presencial:				
Explicado	-0,0003	0,0001	0,0016	-0,0019
Não Explicado	0,0063***	0,0060	0,0292*	0,0299*

Fonte: resultados da pesquisa. *** p<0.10, ** p<0.05, * p<0.01

De forma geral, sendo os alunos os clientes ou usuários finais do serviço prestado pelos docentes, os resultados parecem indicar a presença de discriminação do consumidor no momento da avaliação de desempenho dos trabalhadores. Estas evidências, além de contribuírem com a literatura empírica acrescentando um novo recorte de análise da presença de discriminação, possuem implicações para as políticas de contratação e remuneração, apontando para a não recomendação do uso deste tipo de avaliação como métrica principal de administração dos contratos de trabalho. A rede de ensino analisada não possui uma política que vincule a remuneração do docente aos resultados obtidos na pesquisa de satisfação, o que pode significar um certo nível de proteção aos seus respectivos salários. Contudo, o convênio assinado com o governo local para o gerenciamento das escolas prevê a vinculação do repasse de recursos financeiros aos resultados da avaliação geral dos agentes, sendo a pesquisa de satisfação um de seus componentes (SER, 2021). Resultados abaixo do esperado nestes quesitos devem ser analisados, portanto, com cautela para não incentivar, por exemplo, a não renovação de contratos de docentes pretos e pardos baseados unicamente nos resultados da pesquisa de satisfação.

Adicionalmente, avaliações relacionadas com fatores não produtivos, como cor, raça ou gênero, podem ter efeitos sobre a motivação dos prestadores de serviço e, em consequência, sobre a disposição em investir em treinamento e qualificação pessoal ou mesmo em assumir outras responsabilidades na instituição. Segundo a modelagem de Borjas e Bronars (1989), o custo de oportunidade pela perda de vendas bem-sucedidas tende a ser maior entre vendedores mais habilidosos, o que por indicar que docentes pretos e pardos de maior habilidade podem se sentir mais penalizados e, portanto, com menores incentivos a permanecer no trabalho, implicando em perda de capital humano mais qualificado na instituição de ensino. Para análises futuras, com uma base de dados de maior dimensão, os exercícios realizados podem ser complementados com o uso de regressões que captem melhor a posição relativa do docente na distribuição, como métodos de regressões quantílicas, o que pode contribuir para testar esta última hipótese.

5. Considerações finais

O trabalho teve como objetivo analisar a presença de discriminação do cliente no processo de avaliação do docente pelos discentes. Foram testadas algumas das hipóteses do modelo proposto por Borjas e Bronars (1989) sobre dados da avaliação de desempenho de docentes de uma rede de ensino profissionalizante. Os resultados são consistentes com a hipótese de discriminação do cliente por razões de cor ou raça, evidenciando que docentes pretos e pardos recebem notas de avaliação inferiores que seus pares de outras raças, mesmo

após o controle de favores observáveis. A presença de efeitos não observáveis, relacionados com a discriminação, é significativa principalmente nas aulas realizadas na modalidade presencial, o que parece indicar que o maior contato com os docentes aumenta a informação sobre a raça do vendedor, elevando o custo de transacionar com docentes de raça não desejável. Com relação à hipótese de redução da discriminação com o aumento da proporção de compradores pretos e pardos, os dados fornecem resultados ainda contraditórios. Os resultados, portanto, fornecem novas evidências sobre o fenômeno de discriminação do cliente.

As implicações dos resultados para a tomada de decisão política é a não recomendação do uso das métricas de avaliação do cliente como parte do processo de renovação de contratos ou promoções salariais, ao menos não de forma isolada. A presença de fatores não observáveis e não relacionados com a produtividade do trabalhador podem gerar resultados que amplifiquem a desigualdade salarial e que prejudiquem a contratação de profissionais de grupos demográficos específicos. Além disso, se for válida a hipótese de que a perda de transações bem-sucedidas possui um impacto maior em vendedores de maior habilidade, a discriminação pode ocasionar a perda de capital humano mais produtivo dos grupos discriminados. Se recomenda a realização de novos estudos para explorar de forma mais apropriada esta última hipótese.

Referências bibliográficas

AHMED, A.; HAMMARSTEDT, M. Customer discrimination in the fast food market: a web-based experiment on a Swedish university campus. *Migration Letters*, v. 17, n. 6, p. 813–824, 2020.

BAR, R.; ZUSSMAN, A. Customer discrimination: Evidence from Israel. *Journal of Labor Economics*, v. 35, n. 4, p. 1031–1059, 1 out. 2017.

BECKER, G. S. *The economics of discrimination*. Chicago: The University of Chicago Press, 1957.

BECKER, W. E.; WATTS, M. How Departments of Economics Evaluate Teaching. *American Economic Review*, v. 89, n. 2, p. 344–349, 1999. Acesso em: 10 jul. 2023.

BORJAS, G. J.; BRONARS, S. G. Consumer discrimination and Self-Employment. *Journal of Political Economy*, v. 97, n. 3, p. 581–605, 22 jun. 1989. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/261617>. Acesso em: 25 dez. 2020.

COMBES, P. P. *et al.* Customer discrimination and employment outcomes: Theory and evidence from the french labor market. *Journal of Labor Economics*, v. 34, n. 1, p. 107–160, 21 dez. 2016.

DESHPANDE, A.; SHARMA, S. *Disadvantage and Discrimination in Self-Employment: Caste Gaps In Earnings In Indian Small Businesses*. WIDER Working Paper., nº 2015/067. Helsinki: [s.n.], 2015.

FLEGL, M.; ANDRADE ROSAS, L. A. Do professor's age and gender matter or do students give higher value to professors' experience? *Quality Assurance in Education*, v. 27, n. 4, p. 511–532, 20 set. 2019. Acesso em: 10 jul. 2023.

GARCIA, J. G. *Orientação sexual e discriminação: um exemplo no mercado de trabalho Paulistano*. 2017. Fundação Getúlio Vargas, 2017.

HOLZER, H. J.; IHLANFELDT, K. R. Customer Discrimination and Employment Outcomes for Minority Workers. *The Quarterly Journal of Economics*, v. 113, n. 3, p. 835–867, 1 ago. 1998.

JANN, B. The Blinder–Oaxaca Decomposition for Linear Regression Models. *https://doi.org/10.1177/1536867X0800800401*, v. 8, n. 4, p. 453–479, 1 dez. 2008. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1536867X0800800401>. Acesso em: 8 jul. 2023.

JOBU BABIN, J. *et al.* Beauty Premiums Among Academics. *Economics of Education Review*, v. 78, p. 102019, 1 out. 2020. Acesso em: 10 jul. 2023.

KAHN, L. M.; SHERER, P. D. Racial Differences in Professional Basketball Players' Compensation. *Journal of Labor Economics*, v. 6, n. 1, p. 40–61, 21 jan. 1988.

LIU, F.; LIAO, X.; MING, C. Prejudice, Does It Exist or Not? Consumer Price Discrimination in Minority Entrepreneurship. *Frontiers in Psychology*, v. 11, p. 1–12, 20 out. 2020.

MATOS, R. S.; MACHADO, A. F. Diferencial de rendimento por cor e sexo no Brasil (1987-2001). *Revista Econômica*, v. 8, n. 1, p. 5–27, 2006.

MENGEL, F.; SAUERMANN, J.; ZÖLITZ, U. Gender Bias in Teaching Evaluations. *Journal of the European Economic Association*, v. 17, n. 2, p. 535–566, 1 abr. 2019. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1093/jeea/jvx057>. Acesso em: 10 jul. 2023.

MINOR-COOLEY, D.; BRICE, J. Please Check the Appropriate Box: The Problems with Ethnic Identification and Its Potential in Cross-Cultural Marketing. *Academy of Marketing Science Review*, v. 2007, n. 9, 2007.

MISSUNAGA, D. H. *et al.* Avaliação de docentes em instituições de ensino superior: tendências, contribuições e oportunidades de investigação. *Contabilometria*, v. 8, n. 1, p. 55–71, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.fucamp.edu.br/index.php/contabilometria/article/view/2134>. Acesso em: 11 jul. 2023.

MORETTI, S. L. DO A. *et al.* Cor ou escolaridade de personagens de propaganda? Preferências entre universitários. *Revista de Administração de Empresas*, v. 51, n. 5, p. 498–510, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/S8D5wTt3sCPKJjwfJcCCtrh/?lang=pt>. Acesso em: 11 jul. 2023.

NARDINELLI, C.; SIMON, C. Customer Racial Discrimination in the Market for Memorabilia: The Case of Baseball. *The Quarterly Journal of Economics*, v. 105, n. 3, p. 575, 1 ago. 1990.

OAXACA, R.; RANSOM, M. R. On discrimination and the decomposition of wage differentials. *Journal of Econometrics*, v. 61, p. 5–21, 1994.

PAREDES HAZ, V.; PINO EMHART, F.; DÍAZ, D. *Does facial structure explain differences in students evaluations of teaching? the role of perceived dominance*. *Serie Documentos de Trabajo*, nº 483. [S.l.]: Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios, 2019. Disponível em: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168496>. Acesso em: 18 jun. 2019.

PEREIRA, A. C. R.; PINHEIRO, S. S. Fatores associados a chance de estar no mercado de trabalho: brasileiros com e sem deficiência no ano de 2010. 2016, Foz do Iguaçu: ABEP, 2016.

RADCHENKO, N. Student evaluations of teaching: unidimensionality, subjectivity, and biases. *https://doi.org/10.1080/09645292.2020.1814997*, v. 28, n. 6, p. 549–566, 1 nov. 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09645292.2020.1814997>. Acesso em: 10 jul. 2023.

RODRÍGUEZ, A. M.; CAPELLERAS, J. L.; GIMENEZ GARCIA, V. M. Teaching performance: determinants of the student assessment. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, v. 27, n. 3, p. 402–418, 3 nov. 2014. Acesso em: 11 jul. 2023.

SASAKI, M. An equilibrium search model with coworker discrimination. *Journal of Labor Economics*, v. 17, n. 2, p. 377–407, 18 jul. 1999.

SER - SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA. *CONVÊNIO Nº 01/2021 - SER*. . Goiânia: [s.n.]. , 2021

SHAUKI, E. *et al.* Do learner's gender and ethnicity really matter for academic performance evaluation. *Journal of International Education in Business*, v. 2, n. 2, p. 28–51, 1 dez. 2009. Acesso em: 11 jul. 2023.

SOARES, S. S. D. *Perfil da discriminação no mercado de trabalho: homens negros, mulheres brancas e mulheres negras*. *Texto para Discussão*, Texto para Discussão., nº 769. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2000.

STOESZ, B. M. *et al.* Bias in Student Ratings of Instruction: A Systematic Review of Research from 2012 to 2021. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, n. 201, p. 39–62, 2022. Acesso em: 10 jul. 2023.

WANG, J. *et al.* Debiasing Evaluations That Are Biased by Evaluations. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, v. 35, n. 11, p. 10120–10128, 18 maio 2021. Disponível em: <https://ojs.aaai.org/index.php/AAAI/article/view/17214>. Acesso em: 10 jul. 2023.