

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS PROGRAMA DE  
PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Stefania Tonin**

**ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE  
INCIVILIDADE NO TRABALHO**

**Santa Maria, RS, Brasil  
2018**



**Stefania Tonin**

**ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE  
INCIVILIDADE NO TRABALHO**

Tese apresentada ao Curso de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Doutora em Administração.**

Orientadora: Dr<sup>a</sup>. Vânia Medianeira Flores Costa

Santa Maria, RS  
2018

Tonin, Stefania  
ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE  
INCIVILIDADE NO TRABALHO / Stefania Tonin.- 2018.  
134 p.; 30 cm

Orientadora: Vânia Medianeira Flores Costa  
Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de  
Pós-Graduação em Administração, RS, 2018

1. Incivilidade no Trabalho 2. Adaptação Transcultural  
3. Validação I. Medianeira Flores Costa, Vânia II. Título.

Stefania Tonin

**ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE  
INCIVILIDADE NO TRABALHO**

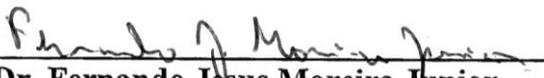
Tese apresentada ao Curso de Doutorado do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Doutora em Administração.**

**Aprovado em 14 de agosto de 2018:**



---

**Dr.<sup>a</sup>. Vânia Medianeira Flores Costa  
(Presidente/Orientadora)**



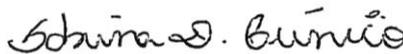
---

**Dr. Fernando Jesus Moreira Junior**



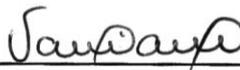
---

**Dr.<sup>a</sup>. Josiane Lieberknecht Wathier Abaid**



---

**Dr.<sup>a</sup>. Sabrina Daiana Cúnico - Vídeoconferência**



---

**Dr.<sup>a</sup>. Vania de Fátima Barros Estivaleta**

**Santa Maria, RS.  
2018**



## AGRADECIMENTOS

Este trabalho reflete uma etapa importante da minha trajetória acadêmica. Durante a sua realização, muitas pessoas foram fundamentais e me auxiliaram na sua construção. É com imenso carinho, afeto e admiração, que procuro expressar o meu sentimento de gratidão a todos que participaram desta jornada e me apoiaram incondicionalmente.

Agradeço primeiramente **a Deus** pela luz, força, inspiração e sabedoria, para a conclusão desta tarefa;

A **minha mãe, Iara Azzolin Tonin**, por sempre me dar seu apoio, amor, carinho, atenção e por fazer de tudo para facilitar a minha vida;

Ao **meu pai, Guerino Antônio Tonin**, por ser meu exemplo de dedicação, seriedade e ética na profissão, pela imensa troca de conhecimentos sobre administração e por me trazer serenidade nos momentos de angústia;

A **minha irmã, Mariana Tonin**, por sempre me apoiar incondicionalmente, ouvir minhas reclamações e ser minha cúmplice, confidente e melhor amiga;

Ao **meu namorado, Lauro Rafael Lima**, por sempre ser paciente e carinhoso nos momentos difíceis, por me ouvir e me dar sempre apoio, por me auxiliar com a correção do português e por compreender os vários momentos de ausência proporcionados pela elaboração da tese;

A **minha orientadora, Vânia Medianeira Flores Costa**, por sua generosidade e flexibilidade ao aceitar que eu realizasse a temática desta tese, por sempre me dar o apoio necessário e estar disposta a me auxiliar, por sua amabilidade no relacionamento com os alunos, por compartilhar novos conhecimentos que me fizeram crescer como acadêmica e como pessoa, por sua competência e dedicação no papel de educadora. Em suma, agradeço por sua preciosa ajuda para a elaboração deste trabalho.

Ao professor **Fernando Jesus Moreira Junior**, por toda paciência, disponibilidade e auxílio nas análises estatísticas;



A **minha amiga, companheira e irmã Vívian Flores Costa**, por estar sempre presente em todos os momentos, por compartilhar dos mesmos anseios, pela cumplicidade, por todo apoio e atenção, por ser calma, generosa, paciente, amável e minha melhor amiga;

A **Sulclean Serviços Integrados** por proporcionar a realização desta pesquisa;

A **secretaria do Programa de Pós-Graduação em Administração**, que gentilmente atendeu a todas as minhas dúvidas e solicitações;

Finalmente, agradeço a todos os trabalhadores da Sulclean que dispuseram de seu tempo para responder o questionário desta pesquisa.

A todas as pessoas que de alguma forma contribuíram com sugestões, conversas informais, discussões teóricas e apoio emocional.

A todos vocês, minha sincera gratidão.



## **EPÍGRAFE**

**“The dog days are over  
The dog days are done  
The horses are coming  
So you better run”  
(Florence And The Machine)**



## RESUMO

### ADAPTAÇÃO E VALIDAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO

Autora: Stefania Tonin

Orientadora: Vânia Medianeira Flores Costa

A incivildade no trabalho é entendida como um comportamento rude e descortês sem intencionalidade clara de dano. Esse comportamento tem se tornado uma ocorrência comum nos locais de trabalho, sendo considerado um tipo de aborrecimento diário ou estressor crônico para os indivíduos (ANDERSON; PEARSON, 1999). Estudos sobre incivildade no trabalho na América do Norte revelam um alto índice de ocorrência deste fenômeno (SCHILPZAND, et al.,2014), no entanto não foram encontrados estudos brasileiros que verifiquem os índices de incivildade no trabalho. Assim, o objetivo deste estudo constituiu em realizar a adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho e sua validação no contexto brasileiro. Para tanto, fez-se uma pesquisa exploratório-descritiva, de caráter qualitativo e quantitativo. No que se refere à estratégia de pesquisa, foi realizada uma *Survey*. Iniciou-se com as etapas de tradução, síntese, retradução, análise do comitê de especialistas e pré-teste da escala de incivildade no trabalho. Na sequência, verificaram-se as propriedades psicométricas da escala. Essa etapa do estudo consistiu na aplicação da pesquisa a 913 trabalhadores de uma organização do setor de serviços terceirizados. Os dados obtidos foram analisados com o apoio do software R Studio, por meio de estatísticas da TCT (Teoria Clássica dos Testes) e da TRI (Teoria da Resposta ao Item). Os principais resultados encontrados permitiram a validação da escala de incivildade no trabalho, demonstrando uma boa discriminação e qualidade dos itens e evidenciando a estabilidade do instrumento. Com relação aos comportamentos incivis sofridos pela amostra pesquisada, os dados obtidos nesta análise indicaram que a média geral de incivildade no trabalho foi de 1,78, o que evidencia uma baixa ocorrência das atitudes avaliadas. Porém, mesmo a ocorrência sendo baixa, é importante que a organização dê atenção aos comportamentos apresentados, já que eles podem abrir espaço para outras formas de incivildade, da mesma forma que podem deixar lacunas para a manifestação de outros tipos de violência no ambiente laboral. Entende-se assim, que o estudo contribuiu para ampliar as considerações acerca da incivildade no trabalho, tratando de uma temática muitas vezes ignorada, mas que se faz presente no cotidiano organizacional. Acredita-se também que a principal contribuição do estudo foi a de realizar a adaptação transcultural e a validação de uma escala pioneira em avaliar os comportamentos incivis no ambiente de trabalho. Da mesma forma que, este instrumento permite um avanço nos estudos realizados no Brasil, que podem utilizar uma escala que proporciona uma avaliação confiável do construto.

**Palavras-chave:** Incivildade no Trabalho; Adaptação Transcultural; Validação.



## ABSTRACT

### ADAPTATION AND CROSS-CULTURAL VALIDATION OF THE WORKPLACE INCIVILITY SCALE

Author: Stefania Tonin

Advisor: Dr<sup>a</sup>. Vânia Medianeira Flores Costa

The workplace incivility is understood as a rough and impolite behavior with no clear intentionality of damage. This behavior has become a common occurrence in the workplace and is considered a type of daily annoyance or chronic stressor for individuals (ANDERSON; PEARSON, 1999). Studies on labor incivility in North America reveal a high rate of occurrence of this phenomenon (SCHILPZAND, et al., 2014); however, weren't found no Brazilian studies that verify the indices of incivility at work. Thus, the objective of this study was to carry out the transcultural adaptation of the workplace incivility scale and its validation in the Brazilian context. For that, an exploratory-descriptive research, of qualitative and quantitative character, was carried out. With regard to the research strategy, a *Survey* was performed. It began with the stages of translation, synthesis, retranslation, analysis of the committee of specialists and pre-test of the workplace incivility scale. The psychometric properties of the scale were then verified. This stage of the study consisted in the application of the survey to 913 employees of an organization at the outsourced services sector. The data obtained were analyzed with the support of the R Studio software, using statistics from CTT (Classical Test Theory) and IRT (Item Response Theory). The main results allowed the validation of the workplace incivility scale, demonstrating a good discrimination and quality of the items and showing the stability of the instrument. Regarding the uncivil behaviors suffered by the sample studied, the data obtained in this analysis indicated that the general average of incivility at work was 1.78, which shows a low occurrence of the attitudes evaluated. However, even if the occurrence is low, it is important that the organization pay attention to the behaviors presented, since they can open space for other forms of incivility, just as they can leave gaps for the manifestation of other types of violence in the work environment. It is understood, therefore, that the study contributed to broaden the considerations about the incivility in the workplace, addressing a theme often ignored, but that is present in the organizational daily. It is also believed that the main contribution of the study was to carry out the cross-cultural adaptation and the validation of a pioneer scale in assessing the uncivil behaviors in the work environment. In the same way, this instrument allows an advance in the studies made in Brazil, that can use a scale that provides a reliable evaluation of the construct.

**Keywords:** Workplace Incivility; Cross-cultural Adaptation; Validation.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Exemplo Gráfico de um item segundo o MRG.....	67
Figura 2 – Etapas da adaptação transcultural.....	72
Figura 3 – Representação do Questionário.....	78
Figura 4 – Resultado análise Fatorial.....	91
Figura 5 – Gráficos CCI dos 12 itens.....	95
Figura 6- CCI do Item 8.....	96
Figura 7- Função de Informação dos Itens (FII).....	97
Figura 8 – Função de Informação do Teste (FIT).....	98
Figura 9- Distribuição de frequência do traço latente.....	99



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Equivalências avaliadas pelo comitê de especialistas.....	54
Quadro 2- Etapas e Tratamento dos dados.....	80
Quadro 3 - Versão Original, traduções e 1ª versão em português da escala de Incivilidade no Trabalho.....	82
Quadro 4 – Avaliação da Versão Original (VO) e da Retradução (R).....	84
Quadro 5- Avaliação da Retradução e Comparação entre as duas versões em Português.....	86
Quadro 6- Interpretação dos Níveis Âncoras.....	101
Quadro 7- Síntese dos Resultados.....	107



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos respondentes: gênero, estado civil, escolaridade e cargo de chefia.....	88
Tabela 2 – Perfil dos respondentes: idade e tempo de empresa.....	89
Tabela 3 - Distribuição de Frequências Relativas dos Itens e Avaliação Média.....	90
Tabela 4- Autovalores dos itens e Percentual da variância explicada.....	92
Tabela 5- Estimativas dos parâmetros dos itens.....	93
Tabela 6- Distribuição de Frequência dos Valores do Traço Latente.....	99
Tabela 7- Categorias âncoras dos Itens e Níveis âncoras.....	100
Tabela 8- Média, Desvio-Padrão e Frequência das variáveis da Incivilidade no Trabalho....	104



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	25
1.1 OBJETIVOS .....	29
<b>1.1.1 Objetivo Geral</b> .....	29
<b>1.1.2 Objetivos Específicos</b> .....	29
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	31
2.1 INCIVILIDADE CONCEITOS .....	31
2.2 CONSEQUÊNCIAS E EFEITOS DA INCIVILIDADE.....	35
2.3 INCIVILIDADE ESCALAS .....	40
2.4 ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA .....	47
<b>2.4.1 Tradução</b> .....	48
<b>2.4.2 Síntese</b> .....	50
<b>2.4.3 Retradução do Instrumento (<i>Back Translation</i>)</b> .....	50
<b>2.4.4 Comitê de especialistas</b> .....	52
<b>2.4.5 Pré-teste</b> .....	55
<b>2.4.6 Verificação das propriedades psicométricas</b> .....	56
2.5 PROCEDIMENTOS ESTATÍSTICOS PARA A VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO .....	59
2.6 ANÁLISE EMPÍRICA DOS ITENS .....	62
<b>2.6.1 Modelo de Resposta Gradual</b> .....	65
<b>3 MÉTODO DE PESQUISA</b> .....	71
3.1 ETAPAS DA ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO (WIS).....	71
3.2 CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA .....	73
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	74
3.4 TÉCNICAS DE COLETA DOS DADOS E UNIDADES DE ANÁLISE.....	75
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	78
<b>4 RESULTADOS</b> .....	81
4.1 TRADUÇÃO E ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO.....	81
4.2 ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO: AVALIAÇÃO DAS PROPRIEDADES PSICOMÉTRICAS .....	88
<b>4.2.1 Análise Descritiva da Amostra</b> .....	88
<b>4.2.2 Análise Fatorial Exploratória e Análise de Confiabilidade</b> .....	91

4.3 VALIDAÇÃO DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO.....	92
<b>4.3.1 Níveis Âncora para Escala de Incivilidade no Trabalho</b> .....	100
4.4 ANÁLISE DESCRITIVA DO CONSTRUTO DE INCIVILIDADE NO TRABALHO .....	103
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	109
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	115
<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA PRÉ-TESTE</b> .....	126
<b>APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS</b> .....	127
<b>APÊNDICE C – GRÁFICOS CCI DOS 12 ITENS</b> .....	128
<b>ANEXO A – ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO CORTINA et al. (2011)</b> .....	134

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho representa um importante papel na vida das pessoas, das organizações e da sociedade. Dewe e Kompier (2008) explicam que a própria natureza do trabalho e o ambiente em que é realizado possuem influência na saúde e qualidade de vida dos trabalhadores. Neste sentido, Cartwright e Cooper (2014) complementam que, ao mesmo tempo em que o trabalho proporciona segurança econômica, status social e desenvolvimento profissional e pessoal, pode causar frustração, conflito, decepção e doenças físicas e transtornos mentais.

As experiências no ambiente laboral vivenciadas pelos trabalhadores são fortemente influenciadas pela percepção da qualidade das relações sociais que ocorrem no trabalho. Desse modo, o presente estudo irá abordar os conceitos relacionados à incivildade no trabalho, considerada uma das dimensões da qualidade das relações interpessoais, já que em sua essência esta se relaciona com comportamentos hostis. A violência, agressão, intimidação, tirania, perseguição e injustiça representam formas relacionadas a maus tratos interpessoais no local de trabalho. Assim, ao longo da última década, a literatura organizacional tem dado cada vez mais atenção a esses comportamentos antissociais (FOLGER; SKARLICKI, 1998; LEATHER, et al. 1999; CORTINA, 2001; LIM, et al., 2008; DAY; LEITER, 2014).

Os estudos concentram-se, principalmente, nas agressões psicológicas em vez de físicas, referindo-se a comportamento que intencionalmente confere danos psicológicos. No entanto, examinam-se também formas mais leves de maus tratos psicológicos em que a intencionalidade é menos aparente. Para Andersson e Pearson (1999), tal comportamento refere-se como incivildade no local de trabalho, o que constitui o foco do presente estudo. Os estudos internacionais, como os de Jayson (2011) e Clay (2013), mencionam que a incivildade no trabalho é um problema crescente na vida das organizações. Há um aumento no interesse em incivildade de modo geral, o que reflete em um rápido aumento da literatura científica, por exemplo: Andersson e Pearson, (1999); Cortina, (2001); Cortina, et al., (2001); Pearson, et al., (2001); Lim e Cortina (2005); Lim, et al., (2008); Cortina et al. (2008); Cortina e Magley (2009); Pearson e Porath (2009); Leiter, et al. (2011); Cortina, et al. (2011) e Giumetti, et al. (2013).

Para Anderson e Pearson (1999), a incivildade no trabalho é entendida como um comportamento rude e descortês sem intencionalidade clara de dano. Esse comportamento tem se tornado uma ocorrência comum nos locais de trabalho, sendo considerado um tipo de

aborrecimento diário ou estressor crônico para os indivíduos. Assim, de acordo com Leiter, et al. (2011) um ambiente de trabalho incivil contribui para um ambiente social perigoso, pois enfraquece a sensação de segurança psicológica do colaborador.

Estudos sobre incivilidade no trabalho na América do Norte revelam um alto índice de ocorrência deste fenômeno. Cortina et al. (2001) relataram em seu estudo que 71% dos funcionários afirmaram ter sido vítimas de incivilidade ao longo de um tempo de cinco anos no trabalho. Forni, et al. (2003) em sua pesquisa descrevem que 36% dos entrevistados relataram ser alvos de incivilidade, e 65% relataram ser testemunhas de incivilidade no trabalho sobre um ano de intervalo de tempo. Porath e Pearson (2010) forneceram estimativas bem altas como relação à incivilidade, de modo que 96% dos funcionários pesquisados experimentaram comportamentos incivis e 99% testemunharam a incivilidade trabalho. Juntos, esses estudos denotam o elevado teor de incivilidade no trabalho experimentado no ambiente laboral americano.

O comportamento de incivilidade no trabalho tem apresentado ligação com várias consequências adversas relacionadas com a organização e com alvo (indivíduo que sofre um comportamento incivil). Estas incluem menor satisfação no trabalho e maior absenteísmo (DONOVAN, et al., 1998; PEARSON; PORAHT, 2005; LIM; CORTINA, 2005; LIM, et al., 2008); redução do comprometimento organizacional (BARLING; PHILLIPS, 1993; BABA et al., 1998; SMITHER, 1998); aumentos nos comportamentos de retaliação e agressão (SKARLICKI; FOLGER, 1997; FOLGER; SKARLICKI, 1998); quedas de desempenho e produtividade (ADAMS, 1988; BABA, et al., 1998; PEARSON et al. 2000; PORATH; EREZ, 2007); redução da criatividade (PEARSON, et al. 2000; PORATH; EREZ, 2007); aumento de comportamentos de retirada organizacional que incluem rotatividade e intenção de mudança (DONOVAN, et al., 1998) e aumento das licenças por doença (CARTWRIGHT; COOPER, 1997; SMITHER, 1998). Além disso, os estudos mostram que a incivilidade também prejudica a saúde física e mental do colaborador, já que se relaciona com o aumento do estresse, da depressão e ansiedade (CORTINA, et al. 2001; CAZA; CORTINA, 2007; LIM et al., 2008) e aumento dos problemas de saúde físicos (LIM; CORTINA, 2005;. LIM, et al., 2008).

Ao revisar a literatura sobre a incivilidade no trabalho, Schilpzand, et al. (2014) observaram que a maioria dos estudos sobre esse fenômeno social negativo provém do continente norte-americano, e chamam atenção para a necessidade de se efetuarem mais estudos sobre a incivilidade no trabalho em outros países. Ao pesquisar os estudos com foco organizacional sobre incivilidade no Brasil na base de dados da Coordenação de

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), encontraram-se apenas dois estudos. O primeiro, de Silva (2012), da área de Letras, no qual a autora analisou o discurso de profissionais brasileiros que são ou foram membros de diferentes organizações, a partir de uma abordagem linguística. O segundo estudo é o de Mendonça (2017), que teve por objetivo compreender a dinâmica das incivildades no âmbito escolar, a partir das óticas de profissionais do ensino da cidade de Montreal, no Canadá. Ou seja, não se encontrou nenhum estudo que verifique os índices de incivildade no trabalho no contexto organizacional.

Acredita-se que a carência de estudos sobre a temática é derivada da falta de um instrumento de avaliação que possibilite a mensuração do nível de incivildade no trabalho no contexto organizacional. Dessa forma, a ausência dessa escala é um dos principais motivadores do presente estudo. Esse fato justifica, portanto, a necessidade de realizar a adaptação e validação da escala de incivildade no trabalho proposta por Cortina, et al. (2011) já que esta escala trata de comportamentos incivis presentes nas organizações. Sendo assim, o problema de pesquisa que norteia o presente estudo é: *A adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho desenvolvida por Cortina, et al. (2011) é válida no contexto brasileiro?*

Outro fato que instiga a problemática da pesquisa é o aumento dos transtornos psicológicos relacionados ao trabalho. De acordo com Santos (2013), dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) mostram que 23 milhões de pessoas no Brasil são afetadas por transtornos mentais. Ainda, segundo a autora, esses transtornos representam a terceira maior causa de afastamento do trabalho no Brasil, que, só no ano de 2011, teve cerca de 211 mil pessoas afastadas devido a transtornos psicológicos. Pesquisas apontam que as empresas estão cada vez mais sendo confrontadas com casos de assédio psicológico, intimidação, assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência. Além disso, as doenças profissionais conferem elevados custos para o empregador, para o empregado e para a sociedade como um todo. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) estima que os acidentes de trabalho e as doenças profissionais resultem numa perda anual de 4% do PIB mundial, ou cerca de dois bilhões e oitocentos milhões de dólares, em custos diretos e indiretos de lesões e doenças (MOTHÉ, 2014).

Diante desta problemática, encontra-se o setor de serviço, foco do presente estudo, que apresenta relevância para a economia brasileira, de modo que, nos últimos anos, a evolução do PIB foi influenciada expressivamente pelo setor. Apesar da atual desaceleração da economia, de 2003 a 2016, a representatividade do setor de serviços passou de 53,3% em 2003 para 60,8% em 2016, conforme dados do IBGE (2017). Entende-se, assim, a

importância desse setor para a economia brasileira e também para a expansão das atividades empresariais.

A complexidade do setor serviço mostra-se na sua função econômica, social e cultural em meio a diferentes atividades de distribuição, consumo, serviços, administração, tributação e de outras atividades similares. Tais aspectos refletem na formação do ambiente de trabalho e na saúde laboral dos colaboradores. Conforme Sherique (2014), as doenças mais frequentes no setor de serviços estão relacionadas aos transtornos mentais, ocasionados pela pressão por cumprir tarefas. Dentre os mais comuns estão ansiedade, síndrome do pânico, estafa, estresse e depressões. Há também os problemas de saúde física relacionados com a ergonomia, tendo em vista o ambiente de trabalho, equipamentos utilizados, mobiliário do escritório e condições ambientais. Para o autor, uma das consequências das doenças profissionais nesses trabalhadores é a extensa jornada de trabalho.

Desse modo, Mothé (2014) observa que há uma desatenção dos gestores com relação a problemas de saúde psicossomáticos que derivam do ambiente de trabalho e que, de forma geral, estão relacionados à vivência de agressões e maus tratos interpessoais, especialmente ao se levar em consideração os custos organizacionais documentados associados à ausência dos colaboradores que estão em afastamento devido a problemas de saúde. Sendo assim, com a possibilidade de identificação de comportamentos incivis no ambiente de trabalho, será possível investir em práticas que minimizem a ocorrência dos mesmos, bem como diminuir comportamentos que causam aflição psicológica e que, como mostram os estudos americanos, estão relacionados com o aumento do estresse, da depressão e da ansiedade vivenciadas pelos colaboradores dentro das organizações.

A adaptação e a validação da escala de incivilidade no trabalho poderão auxiliar gestores e colaboradores a refletirem e compreenderem situações incivis que são vivenciadas no ambiente de trabalho, além de disponibilizar uma medida para a avaliação da incivilidade presente no contexto laboral. Os resultados advindos da aplicação da escala contribuirão para avaliar a frequência e o nível em que a incivilidade ocorre nas organizações. Acredita-se que, também, servirá de base para a elaboração de políticas e práticas organizacionais que incentivem o bom relacionamento no ambiente de trabalho e que minimizem atos incivis.

Destaca-se que esta é a primeira escala adaptada e validada para avaliar a incivilidade no trabalho, a qual é justificada tanto pela necessidade de maior conhecimento específico sobre comportamentos incivis e suas consequências quanto pela carência de instrumentos apropriados para a mensuração do construto. Além disso, o estudo é relevante do ponto de vista teórico para contribuir no avanço do tema de incivilidade no trabalho, assim como para

proporcionar um estudo de base sobre a temática, que posteriormente poderá ser relacionado com outras medidas de comportamento organizacional e doenças do trabalho.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral

Realizar a adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho e sua validação no contexto brasileiro.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- I. Traduzir a escala de incivildade no trabalho;
- II. Verificar a validade de conteúdo e de face da escala de incivildade no trabalho;
- III. Desenvolver a equivalência cultural da escala de incivildade no trabalho;
- IV. Avaliar as propriedades psicométricas da escala de incivildade no trabalho, em termos de confiabilidade e validade, com base nos modelos da TCT e da TRI.

Partindo-se dos relatos temáticos, justificativa e objetivos do estudo, o trabalho foi estruturado em cinco partes, denominadas capítulos. O primeiro capítulo consiste na introdução, na qual foi apresentada e justificada a temática abordada nesse estudo, bem como o objetivo geral e os objetivos específicos. A fim de dar suporte à análise dos dados, a fundamentação teórica do estudo – que compõe o segundo capítulo – é composta por uma seleção da literatura sobre: conceitos de incivildade, consequências e efeitos da incivildade e as escalas de incivildade. Além disso, são contemplados aspectos de referencial teórico metodológico que abordam a adaptação transcultural de instrumentos de medida, os procedimentos estatísticos para validação da escala e análise empírica dos itens.

O terceiro capítulo refere-se ao método de pesquisa utilizado, contendo as etapas de adaptação transcultural da escala, a caracterização e o delineamento da pesquisa, população e amostra, a técnica de coleta de dados e a unidade de análise, e análise dos dados. No quarto capítulo, são analisados e discutidos os dados obtidos com a pesquisa: (a) tradução da escala de incivildade no trabalho; (b) verificação da validade de conteúdo e de face da escala de incivildade no trabalho; (c) desenvolvimento da equivalência cultural da escala de incivildade no trabalho; (d) avaliação das propriedades psicométricas da escala de

incivilidade no trabalho, em termos de confiabilidade e validade, com base nos modelos da TCT e da TRI. O quinto e último capítulo destina-se às considerações finais e conclusões do estudo, suas limitações e sugestões para trabalhos futuros.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo tem o propósito de apresentar o referencial que fornece suporte teórico para esta pesquisa. Inicialmente, são abordados os conceitos teóricos referentes à incivilidade, em seguida suas consequências e seus efeitos e, por fim, suas escalas.

### 2.1 INCIVILIDADE CONCEITOS

Com base em Manning (1976), a civilidade consiste em um requerimento moral implícito para uma vida social viável, já que nas sociedades possibilitaria a proteção e a manutenção do *self*. Por uma perspectiva de senso comum, conforme explica Lakoff (2006), quando um indivíduo tem atitudes civilizadas, sugere-se que exerce a mínima observância dos costumes convencionais vigentes, o que de modo geral não significa nem polidez nem rudeza. Para o mesmo autor, ser civilizado é agir de acordo com os princípios sociais gerais de comportamento considerados apropriados, evitando conflitos e manifestações de hostilidade no convívio social. No ambiente laboral, Bokeno (2010) comenta que o comportamento civil poder ser entendido como apelo a um código ou conjunto de regras que são conhecidas e respeitadas por todos, indicando uma conduta preferencial, que embasa a intenção profissional e social, que por sua vez implica em proporcionar uma disciplina invisível.

Contudo, os indivíduos não apresentam apenas comportamentos de civilidade, podem ser tanto civilizados ou incivilizados enquanto cidadãos. Para Lakoff (2006), a incivilidade é o rompimento das mínimas expectativas de bom tratamento e a perda de mecanismos de coação que teriam como objetivo manter a paz. Trata-se, assim, da expansão da descortesia pela cultura em larga escala. Cortina (2001) afirma que a incivilidade é uma das formas de comportamento antissocial mais difundidas e manifestadas no contexto profissional. Diante disso, a incivilidade no local de trabalho é entendida como uma forma de mau trato interpessoal, que tem atraído cada vez mais a atenção de pesquisas ao longo da última década.

A incivilidade é definida por Cortina e Magley (2003) como um comportamento que inclui incidentes que podem ser percebidos como uma leve grosseria ou desrespeito geral. Outros autores salientam que a incivilidade tem sido considerada um tipo de aborrecimento interpessoal, muitas vezes diário, e estressor no ambiente de trabalho (LIM; CORTINA; MAGLEY, 2008; PENNY; SPECTOR, 2005).

Andersson e Pearson (1999, p. 457) definem a incivilidade no local de trabalho como:

comportamento desviante de baixa intensidade com a intenção ambígua para prejudicar o alvo, em violação das normas do local de trabalho para o respeito mútuo. Comportamentos incivis são caracteristicamente rudes e descortês, exibindo uma falta de consideração pelos outros.

Os respectivos autores evidenciam três características base para o comportamento incivil: violação das normas de trabalho e do respeito, a intenção ambígua, e a baixa intensidade. A primeira delas se refere às próprias normas de funcionamento de cada organização, que possui políticas e regras de conduta que geram expectativas de comportamentos que são aceitáveis entre os colaboradores. Esta compreensão compartilhada das normas permite uma maior cooperação dentro da organização. No entanto, atos incivis podem prejudicar o ambiente colaborativo e perturbar o bem-estar da organização e de seus colaboradores (ANDERSSON; PEARSON, 1999; LIM; CORTINA; MAGLEY, 2008). Embora no local de trabalho normas oscilem entre organizações e indústrias (PEARSON, et al., 2001; PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2005), uma série de comportamentos, tais como sair de uma fotocopiadora e deixá-la sem papel ou com papel encravado, não conseguir de volta materiais emprestados, ou não responder a um e-mail ou a uma mensagem de voz, são comumente interpretados como incivis (JOHNSON; INDVIK, 2001; MARTIN; HINE, 2005).

Já a segunda característica, a intenção ambígua, relaciona-se com o comportamento de quem pratica o ato de incivilidade: o instigador. Para Andersson e Pearson (1999), o objetivo do instigador nem sempre é claro para o indivíduo que sofre com esse ato. Os comportamentos incivis podem ser intencionais, mas podem também ser devido à ignorância, ao descuido ou a personalidade do instigador. Porém, a ambiguidade causa para a vítima uma grande quantidade de estresse, de modo que esta não perceba sentido na situação, e, conseqüentemente, não saiba como responder ao comportamento.

A terceira característica da incivilidade é a baixa intensidade. Para Lim et al. (2008), comparado com atos agressivos, tais como assédio moral ou sexual, incivilidade é de menor grau de gravidade. Mesmo sendo um comportamento de menor intensidade, este ainda pode levar à agressão e conflitos crescentes. Andersson e Pearson (1999) postularam que a incivilidade representa o início de uma espiral ascendente de eventos organizacionais negativos, eventualmente, escalada para comportamentos coercivos e violentos dos funcionários. Na verdade, quando o indivíduo experimenta eventos constantes de incivilidade, isto leva a uma espiral, de modo que a percepção de uma pessoa sobre a incivilidade sofrida pode ser usada para retaliar com um outro comportamento incivil, que eventualmente

direciona a formas mais agressivas e intensas de maus tratos (PEARSON, et al., 2000). Incivildade, por conseguinte, pode desencadear efeitos adversos, tanto para a vítima quanto para a organização. Assim, as formas relativamente menores de maus tratos interpessoal podem, ao longo do tempo, precipitar conflitos organizacionais.

Para Andersson e Pearson (1999), é adequado fazer a diferenciação entre incivildade e agressão. No que se refere à incivildade, nota-se que no local de trabalho são violações de intensidade leve ou baixa das normas sociais em interações entre os indivíduos no local de trabalho. Ademais, a intenção de dano é ambígua. Martin e Hine (2005) explicam que atos incivis são muitas vezes aqueles que poderiam ocorrer sem malícia, tais como: descontando uma opinião em um colega, excluindo colegas a partir de eventos sociais ou profissionais e falando alto sobre assuntos pessoais em uma área de trabalho compartilhada; ou intencionais, como: interromper alguém quando está no telefone e sendo lento em responder e-mails.

Assim, pode ser difícil para um alvo ou para uma testemunha de um ato incivil determinar com certeza absoluta que o instigador se destina a qualquer dano (ANDERSSON; PEARSON, 1999). Por outro lado, uma intenção e uma expectativa claras de causar dano são componentes críticos de definições atuais de violência psicológica e agressão física, por exemplo, refletido em comportamentos como gritar ou xingar alguém (NEUMAN; BARON, 1997; SCHAT; KELLOWAY, 2005; SCHAT; FRONE; KELLOWAY, 2006).

Desse modo, Neuman e Baron (1997) afirmam que a agressão exige clara intenção de prejudicar fisicamente ou psicologicamente alguém, enquanto que a incivildade de um colega de trabalho pode não exercer a intenção transparente. Segundo Robinson e Bennett (1995), ao contrário de outros comportamentos negativos no ambiente de trabalho, como assédio e agressão, que geralmente envolvem uma intenção de prejudicar um colega, a incivildade envolve comportamentos que são ambigualmente desrespeitoso sem uma clara intenção de dano. Como na incivildade, Andersson e Pearson (1999) destacam que a intenção de prejudicar é ambígua: a ignorância ou descuido pode realmente desencadear o comportamento.

No entanto, quando as intenções e expectativas para prejudicar o alvo ou organização estão presentes, as definições de incivildade se sobrepõem com a agressão psicológica. Porém, a incivildade difere de agressão psicológica quando os comportamentos não têm intencionalidade clara e consciente (ANDERSSON; PEARSON, 1999). Além disso, a incivildade local de trabalho é completamente distinta de agressão física e violência. Refere-se à injustiça ou insensibilidade exibidas na implementação de procedimentos e políticas organizacionais, exemplos de atos incivis incluem – mas não estão limitados a –

condescendência degradante ou detrativas observações, mostrando pouco interesse na opinião de um trabalhador, e ignorando ou excluindo um colega de trabalho (CORTINA, et al., 2001).

Para Cortina (2008), a incivildade é dividida em incivildade geral e incivildade seletiva. A primeira abrange as condutas de baixa intensidade, que não apresentam intenção clara de causar danos, mas que quebram as normas sociais e ofendem os colaboradores. A segunda (a incivildade seletiva) age de modo que diferenças de gênero e raça tornam-se alvo e persistem nas organizações. Conforme a autora, atos discriminatórios não são mais tolerados explicitamente nas empresas, dessa forma, acabam sendo mascarados, mesmo que inconscientemente, por práticas rotineiras de incivildade, que implicam em falsas condutas de aspectos não discriminatórios.

Comportamentos incivis mascarados incluem atitudes como interromper um colega ou colaborador, deixar de convidar para uma integração social ou de incluir em ações de camaradagem profissional, ou ainda, simplesmente ignorar o indivíduo. Em contrapartida, formas mais explícitas de incivildade profissional seriam a propagação de rumores e boatos, a acusação de incompetência, a demonstração de descontrole e explosões de raiva etc. Atribui-se que a incivildade deriva talvez de fatores como a ignorância do ofensor, descuido ou personalidade. Ainda, o poder ou domínio social do ofensor, desprezo por autoridades e normas, desejo por recursos valorizados, valorização da autoapresentação e diferença de valores com relação ao alvo, podem ser aspectos que motivam o comportamento incivil (SILVA, 2012).

Cortina (2008) destaca que outro fator estimulador da incivildade é a internalização de crenças e valores culturais dos indivíduos, que formam uma pesada bagagem social e cultural adquirida em interações de diferentes contextos sociais, mas que os seguem para seus meios de trabalho. Sendo assim, com a intenção de compreender melhor a discriminação no trabalho, é preciso estar atento ao contexto social e organizacional. Segundo a autora, uma vez que a sociedade é permeada por distribuições desiguais de poder combinadas com o preconceito para com as minorias, forma-se uma situação perfeita para a opressão, inclusive no ambiente profissional. Os indivíduos que detêm o poder tendem a preservar seu *status quo* de modo a reforçar sua posição, manter seu acesso a recursos valiosos e aumentar sua autoestima. Além disso, Cortina (2008) acredita que as pessoas encarariam pressões para se adequar às normas do grupo em que trabalham, buscando adaptar seus conhecimentos, emoções e comportamentos para se enquadrar melhor no mundo social do trabalho e, assim, obter a aprovação do outro.

Para a mesma autora, existem explicações de por que, em determinadas circunstâncias, mulheres e negras e/ou pardas pode ser alvo de mais incivilidade do que os homens e brancos. Observa, ainda, que a ambiguidade inerente à conduta descortês (por exemplo, usando um tom condescendente, ignorando ou interrompendo um colega, menosprezando a contribuição de um colega de trabalho) torna possível racionalizar estes comportamentos como imparcial, isto é, atribuí-los a fatores (por exemplo, falta de cuidado instigador ou personalidade) que não têm nada a ver com raça ou gênero.

Entretanto, Andersson e Pearson (1999) e Sievers e Mersky (2006) sugerem que quando o comportamento viola uma norma social, sentimentos de injustiça podem surgir no indivíduo que sofreu incivilidade, desencadeando pensamentos hostis e atribuições negativas no alvo. Dentre outras palavras, o alvo interpreta a violação das normas de comportamento como uma forma de tratamento interpessoal injusta. Sentindo-se tratado injustamente, o alvo passa a experimentar o humor negativo, que por sua vez retribui o comportamento com uma forma mais incivil de tratamento. Além disso, quando incivilidade é frequente, o alvo talvez faça inferências a respeito de por que o agressor agiu de tal maneira (FRANCIS; HOLMVALL; O'BRIEN, 2015). Sendo assim, percebe-se que comportamentos incivis ocasionam diferentes consequências e efeitos para as organizações e os indivíduos. Esses aspectos serão tratados no tópico que segue.

## 2.2 CONSEQUÊNCIAS E EFEITOS DA INCIVILIDADE

A incivilidade no trabalho tende a ser ambígua, mas seus efeitos não são. Embora a literatura sobre incivilidade tenha tardiamente se concentrado a buscar resultados a nível individual, Barling (1996) teorizou como a violência no local de trabalho afeta os funcionários de modo individual. Seu modelo pressupõe que o comportamento violento no local de trabalho leva ao humor negativo, a distração cognitiva e ao medo nos alvos. Estes mecanismos, afetivos e cognitivos, podem afetar adversamente três categorias que impactam no resultado dos colaboradores: psicológica, somática e no funcionamento organizacional. Cabe enfatizar que Lazarus e Folkman (1984), em um trabalho mais geral sobre o estresse cotidiano, já haviam apresentado perspectivas semelhantes sobre danos individuais.

Pessoas visadas, com o comportamento incivil no trabalho, relatam maior estresse relacionado ao trabalho, distração e insatisfação; menor criatividade e cooperação; e maior

sofrimento psíquico. Ao longo do tempo, essas perdem compromisso com suas organizações e elevam as taxas de absenteísmo e rotatividade (PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000; PEARSON, et al., 2001; CORTINA, et al, 2001, 2002; PEARSON; PORATH, 2005; LIM, et al., 2008). Inclusive, os funcionários cuja experiência foi apenas de testemunhar atos de incivildade, como maus-tratos aos colegas, mostram menor satisfação e comprometimento no trabalho e maior *burnout* e intenções de mudança (*turnover*) (LIM, et al., 2008). Cortina (2008, p.57) observa que essas consequências adversas de incivildade

têm implicações financeiras para os empregadores, que devem absorver os custos de distração e descontentamento dos funcionários, acidentes de trabalho, abuso de substâncias, licença médica, o conflito com equipe de trabalho, diminuição da produtividade e volume de negócios.

Incidentes de incivildade no local de trabalho estão presentes no cotidiano organizacional de modo que a maioria dos funcionários relatam ao menos uma experiência. Na verdade, em uma pesquisa realizada por Pearson, et al. (2000), os achados indicam que uma esmagadora maioria dos funcionários têm experimentado mais do que um ato de incivildade em forma de abuso verbal ou não-verbal. Em outro estudo, Cortina, et al. (2001) descobriu que, em média, as mulheres experimentam maiores frequências de incivildade do que os homens. No que diz respeito aos resultados psicossomáticos, a incivildade aumentou significativamente o modelo de sofrimento psicológico. Dessa forma, encontros pessoais com incivildade tornaram mais frequentes sentimentos de angústia psicológica geral dos trabalhadores, como sintomas de depressão e ansiedade.

Os resultados do estudo de Cortina, et al. (2001) também demonstram que a incivildade é bastante prevalente no local de trabalho americano, com mais de dois terços dos funcionários relatando desrespeito, condescendência, exclusão social, e assim por diante. No geral, com as experiências mais frequentes de comportamento insensível, desrespeitoso e descortês no trabalho, os entrevistados estavam menos satisfeitos com vários aspectos organizacionais, como seus cargos, supervisores, colegas, sua remuneração, seus benefícios e suas oportunidades promocionais. Ainda para esses autores, os indivíduos pesquisados pensaram em parar e sair da organização com mais frequência. Além de tais numerosos efeitos relacionados ao trabalho, os entrevistados que sofreram incivildade, seguidamente, também apresentaram maior angústia psicológica.

O alcance dos efeitos negativos parece surpreendente, no entanto são altamente consistentes com os resultados evidenciados por Lazarus e Folkman (1984), de que problemas

diários comuns superam consideravelmente estressores, o que danifica o funcionamento social e de trabalho, aumentando os sintomas psicossomáticos. Esse aspecto, é também corroborado por Perason, et al. (2005), que explicam o alcance e impacto da incivilidade devido às complicações na saúde e no bem-estar dos indivíduos que esta causa, mesmo sendo realizada em um baixo nível diário. Então, para Gilin Oore et al. (2010) a incivilidade envolve qualidades perniciosas que, além de criarem pressão sobre o próprio indivíduo, realmente aumentam a força do relacionamento entre estressores de trabalho e tensão.

As pesquisas indicam que, claramente, a incivilidade no local de trabalho é dispendiosa, tanto para o indivíduo quanto para organização. As pesquisas mostram que um ambiente organizacional com incivilidade resulta em maior estresse no trabalho, distração cognitiva, sofrimento psíquico e menor satisfação e criatividade (PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2005; CORTINA; MAGLEY, 2009). Lim, et al. (2008) também descobriram que no local de trabalho incivilidade afeta negativamente o bem-estar ocupacional e psicológico dos trabalhadores. Experiências de trabalho incivis foram negativamente relacionada com a satisfação com o supervisor e colegas de trabalho, satisfação no trabalho, e saúde física e mental. Em um estudo mais recente com empregados de gestão e alunos de graduação, Miner, Settles, Pratt-Hyatt, e Brady (2012) descobriram que uma maior frequência de incivilidade no local de trabalho foi negativamente relacionada com satisfação no trabalho e positivamente relacionada com estresse no trabalho, depressão e sintomas físicos.

Incivilidade no local de trabalho também está relacionada a resultados que se estendem além da vítima. Ter um ambiente de trabalho desagradável tende a causar no empregado distração e descontentamento, o que resulta um aumento na ausência ou contribui para o aumento de conflitos entre os funcionários. Por sua vez, poderia haver uma diminuição no esforço de trabalho e um declínio na produtividade do trabalho. Em uma discussão sobre os resultados organizacionais, Pearson, et al. (2000) postularam que incivilidade causa retaliação contra a organização (por exemplo, roubando a organização). Além disso, Johnson e Indvik (2001) constataram que quase 80% das vítimas de incivilidade relatam uma diminuição da produtividade do trabalho e mais de 10% das vítimas eventualmente deixaram seus empregos.

Observa-se, assim, que a incivilidade tem implicações negativas para os resultados de trabalho e produtividade, aumentando comportamentos de trabalho contraproducentes, isto é, comportamentos desviantes que se sobrepõem com a incivilidade, mas que são tipicamente caracterizados em intencionalmente prejudiciais e mais graves do que a incivilidade, incluindo atos como: roubo, boicote das mudanças organizacionais e a realização de jogos

políticos antiéticos, os quais são dirigidos para a organização em vez de para os indivíduos (PENNEY; SPECTOR, 2005) o que diminui o esforço e a qualidade do trabalho (PORATH; PEARSON, 2010). Além disso, experiências de a incivildade aumentam a distração no trabalho, devido à preocupação sobre incidentes incivis ou tentando evitar o instigador (PORATH; PEARSON, 2010), o que leva a um desempenho ruim no trabalho.

Dentro de outro estudo, Sliter, Sliter e Jex (2012) constataram que a incivildade de um colega de trabalho era um preditor significativo de absentismo. Os autores explicam os resultados por meio da teoria de conservação de recursos, que sugere que, para lidar com o estresse social gerado pela incivildade no local de trabalho, os funcionários podem sair do emprego ou reduzir seus desempenhos. Suporte adicional para a relação entre incivildade e resultados organizacionais foi encontrado em um estudo realizado por Sakurai e Jex (2012). Numa amostra de 209 estudantes universitários de tempo integral, os autores encontram uma relação negativa entre a incivildade sofrida por um colega de trabalho e o esforço empregado no trabalho.

Em um estudo anterior com estudantes universitários, Caza e Cortina (2007), descobriram que, ao sofrer incivildade, os pesquisados apresentavam elevada aflição psicológica e pobre desempenho e engajamento acadêmico. Esses resultados indicam que incivildade afeta o bem-estar mais amplo de um alvo e que aqueles efeitos vão muito além dos limites do local de trabalho. A investigação tem documentado efeitos nocivos da incivildade sobre os resultados diretamente relacionados com a organização. O que também começa a esclarecer como a incivildade afeta o indivíduo para além do domínio do trabalho, particularmente no domínio da família. Se o efeito da incivildade é dado sobre a saúde física e mental (LIM, et al., 2008), as implicações dessa forma de abuso são suscetíveis de esticar para a vida do alvo fora do trabalho (FERGUSON, 2012).

Uma pesquisa recente de Lim e Lee (2011) também descobriu que sofrer incivildade de um colega de trabalho refere-se ao aumento da depressão, ansiedade e do conflito trabalho-família para o alvo do ato incivil. Esses achados ainda sugerem que a experiência da incivildade afeta a vida do alvo do lado de fora do local de trabalho. Nesta pesquisa, verificou-se que o indivíduo experimenta um transbordamento do estresse e dos maus tratos sofridos no local de trabalho e leva para casa esses transtornos. Ferguson (2012) explica que os efeitos nocivos da incivildade sugerem uma cascata de experiências prováveis a se espalharem para outros aspectos da vida do alvo, especificamente no domínio da família. Em virtude disso, para esse autor, o estresse gerado é suscetível de afetar as interações com parceiros, filhos, pais e amigos.

Neste sentido, as organizações com climas caracterizados por experiências de incivildade no trabalho, além de diminuir a produtividade de seus colaboradores, tendem a afetá-los moralmente, com consequências que vão além do trabalho. Todavia, é válido ressaltar que o foco da maioria dos estudos continua sendo o campo organizacional, visto que as implicações da incivildade para as organizações são numerosas. A incivildade de um supervisor ou colega de trabalho, diminui a satisfação geral de trabalho (CORTINA, et al, 2001; LIM; CORTINA, 2005; LIM, et al, 2008), aumenta o emprego do estresse (LIM ; CORTINA, 2005) e intenções de mudança (LIM, et al., 2008), e a insegurança no trabalho (CORTINA; MAGLEY, 2009).

Para Porath e Ereze (2007) a grosseria, uma característica chave da incivildade, diminui a unidade no local de trabalho e leva à ruptura e subsequente diminuição do desempenho. A incivildade também tem um impacto sobre aqueles que simplesmente testemunham o comportamento na medida em que diminui a performance do observador em ambas as tarefas de rotina e criativas já que o afeta também de modo negativo (PORATH; EREZ, 2009). Com relação à incivildade, os pesquisadores normalmente caracterizam a experiência de incivildade como um estressor crônico (LIM; CORTINA; MAGLEY, 2008). Na verdade, Cortina, et al. (2001) descobriram em sua pesquisa que os relatórios atuais de depressão dos empregados e seus sintomas de ansiedade estão relacionados com experiências de incivildade que sofreram nos últimos cinco anos de trabalho. Num estudo anterior, Bolger et al. (1989) já indicavam que os conflitos interpessoais com aqueles que estão fora da família, como com colegas de trabalho, são os estressores crônicos mais angustiantes. Portanto, alvos de incivildade consideram difícil deixar de lado o estresse quando voltam para casa.

Observa-se que, mesmo quando a natureza da incivildade é relativamente suave e não personalizada, seus efeitos estão ligados a uma matriz surpreendente de sintomas de saúde e psicológicos, que incluem: depressão e ansiedade (CORTINA, et al. 2001), ruminação e preocupação (PEARSON , et al. 2000), alterações de humor e sentimentos de vergonha e culpa (YAMADA, 2000), saúde mental e satisfação no trabalho (LIM et al. 2008). É também associada com a diminuição do volume de negócios (PEARSON; PORATH, 2005), problemas de sono (YAMADA, 2000) e menor saúde física no geral (LIM, et al. 2008).

Além disso, para Andersson e Pearson (1999), a incivildade pode ser precursora de efeitos como a agressão no local de trabalho. Outros efeitos ainda incluem dificuldade de concentração, declínio da produtividade e reduzido comportamento de cidadania organizacional (JOHNSON; INDVIK, 2001; PEARSON et al., 2001; ESTES; WANG, 2008),

aumento dos comportamentos de trabalho contraproducente (PENNEY; SPECTOR, 2005), níveis mais baixos de bem-estar psicológico e satisfação de saúde (MARTIN; HINE, 2005), a confiança e compromisso organizacional mais baixos (LIM; TEO, 2009) e o aumento da retirada organizacional, por exemplo, intenções de mudança (LIM, et al., 2008; LIM; TEO, 2009; GIUMETTI, et al., 2012) .

Por conseguinte, pelo exposto, embora a maioria das pesquisas aponte que os colaboradores têm experimentado a incivilidade no ambiente de trabalho, parece ainda que a incivilidade é uma experiência suficientemente infrequente, muitas vezes confundida com a não execução das normas e comportamentos aceitos pelas organizações. Entretanto, quando a incivilidade ocorre, apresenta consequências negativas. Os indivíduos que sofrem de incivilidade, tanto como alvos ou como testemunhas, parecem sofrer uma série de reações negativas a nível comportamental, psicológico, e com resultados somáticos que se estendem além do local de trabalho.

### 2.3 INCIVILIDADE ESCALAS

A primeira escala de incivilidade no trabalho foi apresentada em um estudo desenvolvido por Cortina, et al. (2001). Para os autores, questões como violência, agressão, intimidação, tirania, perseguição e injustiça representam formas de relacionar maus tratos no ambiente laboral. Os pesquisadores organizacionais passaram a dar mais atenção a estes comportamentos considerados antissociais, realizando estudos em duas vertentes: agressões físicas, que carregam uma intenção explícita, e agressões psicológicas, também com intenção de causar dano psicológico na vítima (CORTINA, et al. 2001).

Cortina, et al. (2001) argumentam que estudos realizados por Lazarus e Folkam (1984) já avaliavam os aborrecimentos diários e perturbações na rotina de trabalho como uma ameaça. Quando o indivíduo sofre com frequência esses comportamentos, seu bem-estar psicossomático é prejudicado e seu nível de estresse, elevado. Neste sentido, as teorias sobre violência organizacional, bem como as teorias cognitivas mais gerais sobre o estresse, indicam que mesmo um baixo nível de maus tratos interpessoais no ambiente organizacional danificando o funcionamento psicossomático individual (CORTINA, et al. 2001; PERSON, et al. 2005; GILIN OORE, 2010).

Na época da elaboração da escala, o conceito era considerado muito novo, apresentando pouca pesquisa empírica com características e efeitos da incivilidade no local de

trabalho. Sendo assim, Cortina, et al. (2001) buscaram resolver esta carência na literatura, ao investigar sobre agressão psicológica no local de trabalho, injustiça e intimidação. Construtos que não se sobrepõem completamente com a incivilidade, mas que se relacionam de maneira suficiente para aprofundar os estudos da nova escala. Esses autores descobriram que há inúmeros estudos que documentam índices de comportamentos relacionados à incivilidade no local de trabalho, por exemplo, agressão e injustiça, porém os índices de incivilidade em si são praticamente desconhecidos.

Com o intuito de elaborar uma medida que indicasse o nível de incivilidade no local de trabalho, Cortina et al. (2001) observaram que as teorias de violência no âmbito laboral e as teorias de poder social (BARLING, 1996; MURRELL, 1996; CARLI, 1999) indicam que é necessário levar em conta as vítimas ou alvos das agressões, bem como as demonstrações de poder derivadas de manifestações da incivilidade no local de trabalho. Em suma, as teorias colocam que, consoante as expectativas e normas sociais, a sociedade confere maior poder para certos indivíduos, do mesmo modo que esses têm maior acesso a recursos culturais e financeiros. De outro lado, estão indivíduos carentes de recursos, que apresentam maior risco de ter o poder exercido contra eles, ou seja, no contexto organizacional, são trabalhadores mais vulneráveis a tais abusos (CORTINA, et al. 2001).

As teorias de poder social também foram a base para tratar a incivilidade de uma perspectiva inversa, a do instigador ou praticante do ato incivil. Cortina, et al. (2001) citam, por exemplo, Johnson (1976) que argumenta sobre os homens tenderem a exercer maior poder coercitivo e de recompensa do que as mulheres, normalmente com mais recursos e autoridade social, e Pryor e Whalen (1997), que afirma que, dentro de um contexto organizacional, as pessoas apreciadoras de recursos sociais e organizacionais devem ser mais propensas a abusar do poder.

As pesquisas empíricas sobre diversas formas de maus tratos no local de trabalho (agressão, assédio, injustiça etc.) oferecem uma visão geral do que pode ser considerado comportamento incivil no ambiente de trabalho. No entanto, Cortina, et al. (2001) comentam que vários fatores limitam a utilidades desses estudos anteriores para a compreensão da incivilidade, uma vez que somente parte destes fenômenos se sobrepõe à definição de incivilidade no local de trabalho proposta por Anderson e Pearson (1999).

Cortina, et al. (2001) elaboram a escala de incivilidade no trabalho com o objetivo de examinar as taxas de incidência, os instigadores e o impacto da incivilidade no local de trabalho nos Estados Unidos. Os autores consideram variáveis sociais de poder, violência no

trabalho e aborrecimentos diários. O estudo foi realizado com base no rigor psicométrico e na minimização do viés de resposta.

A Escala de Incivildade no Trabalho (WIS) mede a frequência de experiências e comportamentos desrespeitosos, rudes ou condescendentes que os indivíduos sofrem de superiores ou colegas de trabalho. Essa primeira versão da escala é composta por sete itens com “atos negativos” (desvalorização do trabalho e esforços, comentários insultuosos, exclusão social) mais comuns no local de trabalho, mas em que a intenção de prejudicar o alvo não é facilmente perceptível na maioria dos comportamentos medidos, por exemplo, presta pouca atenção ou não mostrar interesse na opinião de um colaborador. O conteúdo que forma os itens da escala foi gerado a partir da literatura, entrevistas e grupos focais realizados pelos autores com colaboradores de todos os níveis organizacionais da empresa pesquisada. Ainda é válido salientar que a escala não faz a distinção do instigador (colega ou superior) e que as perguntas são sobre situações que podem ter acontecido nos últimos cinco anos de trabalho, de forma que as opções de resposta são de 0-4, variando de *nunca* até *a maior parte do tempo* (CORTINA, et al., 2001).

Os mesmos autores ressaltam que os dados da pesquisa realizada para elaboração da escala foram coletados de 1.180 funcionários públicos de uma organização dos Estados Unidos. Para avaliar a validade do construto incivildade foi medida apenas a percepção das relações de trabalho interpessoais dos colaboradores, com a escala de *Fair Interpersonal Treatment Scale* (PFIT; DONOVAN et al., 1998). Correlações negativas elevadas entre a PFIT e a WIS demonstram a validade da construção da medida de incivildade no trabalho.

Para avaliar os itens que compõem a escala de incivildade, primeiramente foi realizada uma análise fatorial confirmatória nos sete itens. Todos os itens agruparam-se significativamente para formar um modelo de fator único, com cargas fatoriais que variam de 0,58 até 0,84. O erro-padrão foi inferior a 0,03. Para realizar as estatísticas de ajuste, utilizou-se o software para modelagem estatística Linear Relações Estruturais (LISREL), que obteve  $f(14, N = 1.142) = 148,63$ ,  $root\ mean\ square\ residual = 0,032$ , índice de ajuste = 0,96, índice de ajuste ajustado = 0,93, e não normalizado  $fit\ index = 0,95$ , o que indicou que esses itens se ajustaram para o modelo de fator único muito bem. Ademais, apenas oito dos resíduos padronizados excederam um valor absoluto de 3,0. Logo, esses resíduos não apareceram de forma sistemática, novamente indicando que o modelo unidimensional é o adequado para representar os dados (CORTINA, et al, 2001).

Os sete itens incivildade apresentaram um coeficiente alfa de 0,89, o qual demonstrou que a escala é altamente confiável e coesa. Para medir a validade convergente, a escala de

incivilidade no trabalho (WIS) foi correlacionada com a escala de PFIT de Donovan, et al. (1998), pois este último instrumento avalia a percepção de tratamento interpessoal justo ou civil no local de trabalho, a correlação deve ser negativa e alta com experiências pessoais rudes e comportamentos incivis no mesmo ambiente. Cortina, et al. (2001) destacam que a correlação de Pearson de -0.59 confirmou esta hipótese.

As análises da pesquisa realizada por Cortina, et al. (2001) revelaram que 71% (N=808) dos empregadores pesquisados relataram alguma experiência com a incivilidade no local de trabalho nos últimos cinco anos. Observa-se que também as mulheres sofreram em média (M=2,47) maior frequência de incivilidade dos que os homens (M=1,62). Apesar disso, ambos os sexos apresentaram efeitos semelhantes negativos sobre vários aspectos de satisfação no trabalho como: cargos, colegas, supervisores, remuneração, benefícios e oportunidades de carreira. Além disso, os pesquisados pensaram em parar o trabalho ou sair da organização com mais frequência. As experiências de trabalho incivis também foram associadas com maior sofrimento psíquico, porém os índices de saúde física e psicológica foram relativamente pouco afetados.

Dessa maneira, os resultados demonstraram que a incivilidade no trabalho merece atenção, já que reproduziu resultados de achados anteriores de efeitos negativos que ocorrem no ambiente laboral devido ao sofrimento de maus tratos interpessoais. É importante destacar que Cortina (2008) começou a ampliar os estudos sobre a temática, verificando que formas contemporâneas de racismo e sexismo referem-se a tipos sutis de preconceito, realizados até mesmo por pessoas do mesmo nível cultural e social, que não apresentam aparentemente nenhuma intenção discriminatória, aspectos que podem ser considerados como incivis.

Partindo desta linha de pensamento, Cortina (2008) afirma que a incivilidade não é somente geral, e sim seletiva, sendo considerada uma discriminação moderna dentro das organizações. Torna-se necessário compreender como a incivilidade relaciona-se com comportamentos hostis específicos a um grupo. A incivilidade e o assédio de gênero e raça têm muito em comum, afinal são comportamentos ambíguos, que degradam, ofendem ou até intimidam, violando padrões de respeito interpessoal (CORTINA, 2008; CORTINA, et al. 2011). Segundo Cortina (2008), geralmente palavras e atos incivis não fazem qualquer referência explícita ao sexo, a raça ou ainda a qualquer outra dimensão social. Contudo, às vezes a incivilidade pode representar uma manifestação velada de preconceito de gênero e racial, de modo que tal comportamento se misture com ações incivis, direcionadas seletivamente para mulher e diferentes raças.

Ao verificar que a natureza do comportamento discriminatório não é óbvia, e que uma resposta ou ação negativa pode ser atribuída a algo diferente de gênero e de raça, Cortina (2008) coloca que ambas as características se encaixam em muitas manifestações de incivildade no local de trabalho. Os argumentos da autora concentram-se na incivildade seletiva principalmente de gênero e de raça, entretanto ela reconhece que os atos incivis no local de trabalho podem ter base em outras dimensões sociais, tais como idade, orientação sexual, deficiência física ou mental etc.

Sendo assim, um estudo realizado por Cortina, et. al (2011) se propôs a testar a incivildade seletiva, sugerida por Cortina (2008) como uma manifestação velada de sexismo e racismo nas organizações. Para tanto, a Escala de Incivildade no Trabalho (WIS), de Cortina et al. (2001), sofreu algumas alterações. Primeiramente, esta escala foi completada com alguns itens, passando de sete para doze, medindo a conduta descortês, com o intuito de avaliar o domínio do construto mais plenamente. Os itens inseridos avaliam experiências reais de comportamentos específicos (olhares hostis, gritos, piadas etc..) em vez de percepções gerais ou reações imaginadas para cenários hipotéticos. Além disso, a escala revisada questiona os atos incivis sofridos no último ano de trabalho e não mais nos últimos cinco anos. Com relação à escala de resposta, esta manteve-se com cinco pontos, de 0-4, variando de *nunca* até *muitas vezes*, de modo que os respondentes descrevem como experimentaram cada comportamento de um colega de trabalho ou superior. A nova escala apresentou um coeficiente alpha de 0,92, indicando alta confiabilidade, sendo esta a nova versão da escala elaborada por Cortina, et al. (2011), a qual foi adaptada e validada no presente trabalho.

Com o objetivo de testar a escala revisada, Cortina, et al. (2011) pesquisaram em três organizações: o governo, uma agência de aplicação da lei e o exército americano. Em resumo, os autores descobriram que as mulheres e negras e/ou pardas relataram significativamente mais experiências de incivildade no trabalho do que os homens e brancos respectivamente. É interessante notar que os comportamentos avaliados na escala são neutros em termos de conteúdo e relação a ambos os sexos e raças. Esses achados suportam a possibilidade de que alguns comportamentos incivis representam uma discreta forma de discriminação de gênero e raça. No que tange aos resultados da experiência de incivildade sofrida, em todos os estudos, as pessoas que mais enfrentaram grosserias no trabalho, mais pensaram em deixar a organização, indicando assim intenções de mudança. Não foi encontrada nenhuma evidência de incivildade seletiva com base na idade.

No Brasil, Silva (2012) fez uma pesquisa com o objetivo de investigar os significados da civildade e da incivildade no ambiente de trabalho, com base na concepção de

colaboradores de diferentes organizações empresariais, assim como identificar as normas ou suas violações de incivildade no contexto organizacional. Em um primeiro momento, os indivíduos pesquisados apresentaram suas visões do que entendem por civilidade no ambiente de trabalho, a autora ressalta que os entrevistados se mostraram bastante inseguros com relação ao conceito, sendo mais fácil relatar comportamentos que não eram civis.

De um modo geral, Silva (2012) relata que os pesquisados entendem que a civilidade está relacionada com o ato de tratar o outro como a si mesmo. Neste sentido, os entrevistados associaram civilidade com respeito, ética, companheirismo, compreensão, cordialidade, boas relações interpessoais e valores pessoais. A civilidade também é seguir as regras no ambiente de trabalho, as normas de como se portar no ambiente, ou seja, seguir padrões e códigos de conduta para a boa convivência.

Os entrevistados da pesquisa feita por Silva (2012) elencaram o que verificam como manifestações de incivildade no ambiente organizacional. Uma das primeiras indicações é referente ao comportamento de alterar o tom de voz para se dirigir a outra pessoa (falar alto, gritar), o que caracteriza um tipo de violação das normas de civilidade. Nota-se que esse aspecto é posto na nova versão da escala de incivildade no trabalho de Cortina et al. (2011), por se caracterizar como uma ação específica de incivildade. Ainda, outras conceituações de incivildade identificadas no estudo de Silva (2012) foram os xingamentos, o ato de subjugar e humilhar o outro e o assédio moral.

No que tange aos aspectos de xingamentos e humilhação dos indivíduos, estes já se relacionam com as variáveis mapeadas na primeira escala desenvolvida por Cortina, *et al.* (2001). Além disso, é importante destacar que o assédio moral citado e o assédio sexual endossam uma das teorias que os mesmos autores usaram de base para a confecção da escala: a teoria de violência organizacional.

Cortina et al. (2001) utilizaram ainda como base para o desenvolvimento da escala a teoria de poder social. Os aspectos relacionados ao poder também são enfatizados pelos entrevistados do estudo de Silva (2012), sendo, algumas ações dos gestores comparadas com abuso de poder, a partir do momento em que subjuga somente seus inferiores. Assim, as relações de poder podem favorecer ou comprometer a civilidade no ambiente de trabalho. Um dos entrevistados comenta que, “quanto maior o cargo que uma pessoa ocupa em uma empresa, mais poder ela tem e, conseqüentemente, maior é a probabilidade que se verifique um abuso de poder da sua parte” (SILVA, 2012 p. 89). Muitas vezes, este abuso é incentivado pela garantia de proteção que o poder confere a um superior hierárquico, principalmente, pela ausência de temor de possíveis represálias.

Outro aspecto destacado pelos entrevistados é que se espera do indivíduo que assume um cargo de liderança que seja civilizado, uma vez que é papel do gestor influenciar as pessoas e o ambiente em que exerce sua função. Desse modo, os pesquisados explicam que a melhor forma de incentivar um relacionamento civilizado é pelo exemplo da conduta do gestor, que serve de modelo para seus subordinados. Conforme Silva (2012) colaboradores tendem a reproduzir os comportamentos negativos de seus superiores, se não têm como referência um exemplo positivo. A incivilidade da vítima para com os outros colaboradores pode ser um tipo de reação a uma incivilidade anterior, que representa estreita relação com o argumento de Anderson e Pearson (1999) de que a incivilidade no local de trabalho acontece de modo espiral.

Evidencia-se que, no estudo de Silva (2012), o foco do comportamento incivil aparece especificamente com relação aos gestores, não sendo abordada pelos entrevistados a questão com os colegas de trabalho. No entanto, as pesquisas desenvolvidas por Cortina, et al. (2001), Cortina (2008) e Cortina, et al. (2011) afirmam que o comportamento incivil também tende a derivar dos colegas de trabalho, apesar de sua escala não distinguir o ato incivil praticado pelo supervisor e pelo colega.

Pelo exposto, observa-se que há certa similaridade nos conceitos apresentados de incivilidade no trabalho de Silva (2012) com os comportamentos incivis que já vem sendo mapeados por Cortina desde 2001. Salienta-se a escassez de estudos brasileiros, sendo o de Silva (2012) o único encontrado que apresenta certa relação com as organizações, mesmo sendo da área de Letras. Há outro estudo brasileiro que trata do tema de incivilidade realizado por Mendonça (2017), que realizou uma análise qualitativa para compreender a dinâmica das incivildades no âmbito escolar a partir, das óticas de profissionais do ensino da cidade de Montreal, no Canadá. Desse estudo, originou-se o artigo de Mendonça, Siqueira e Santos (2017), que apresenta um ensaio teórico sobre incivilidade, relacionando o tema a perspectivas alternativas multidisciplinares, como discussões baseadas no *dark side* organizacional e construções sociais que podem legitimar desigualdades.

Neste sentido, não é possível generalizar os achados de Silva (2012) e de Mendonça, (2017), mas evidencia-se a necessidade de avançar na temática. Para tanto, destaca-se a importância adaptar e a validar a escala de incivilidade no trabalho para o contexto brasileiro. No próximo tópico do presente trabalho, detalha-se a metodologia que embasou os procedimentos realizados no estudo.

## 2.4 ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA

Este item tem o propósito de apresentar o referencial teórico que forneceu suporte metodológico para a realização deste estudo, ou seja, apresenta a adaptação transcultural de instrumentos de medida, os procedimentos estatísticos para validação da escala e a análise empírica dos itens.

Para modificar uma medida previamente validada em outro idioma, é necessário conhecer e utilizar o processo de adaptação transcultural. Para efetivamente utilizar os instrumentos de coletas de dados, desenvolvidos em outros países, deve-se realizar um rigoroso procedimento de tradução, adaptação e validação para o nosso meio (GUILLEMIN, et al., 1993). Para Beaton, et al. (2000) o termo adaptação transcultural é usado para abranger um processo que examina tanto idioma (tradução) quanto problemas de adaptação cultural, durante o processo de preparar um questionário para uso em outro ambiente.

Alexandre e Guirardello (2002) salientam que existem aspectos complexos na adaptação de um instrumento para outro idioma, já que é necessário levar em consideração as diferenças culturais, o que não permite que se faça apenas uma simples tradução. Guillemin et al. (1993) deixam claro que a adaptação transcultural deve ser diferenciada da comparação intercultural (cross-cultural), visto que muitas vezes há confusões sobre os conceitos. A adaptação é orientada para medição de um fenômeno similar em diferentes culturas, por isso se torna essencial a produção de um instrumento equivalente adaptado para outra cultura. A comparação intercultural refere-se ao estudo comparativo de um fenômeno em distintas culturas, a fim de identificar diferenças atribuíveis a cada uma. Os autores ainda salientam que a comparação intercultural só é possível após o instrumento de medição ser adaptado e equivalente em ambas às culturas. Assim, a adaptação transcultural de uma medida é um pré-requisito para a investigação de diferenças interculturais.

Guillemin (1995) afirma que ao proceder à tradução e adaptação de um instrumento de coleta de dados, é preciso considerar a distinção entre o idioma e a cultura de diferentes países. A adaptação cultural para o uso em um novo país, cultura, e/ou a língua requer o uso de um método único e rigoroso, para que se possa atingir a equivalência entre a versão de origem e a versão de destino do questionário. Neste sentido, Beaton, et al. (2000) explicam que os itens não só devem ser traduzidos linguisticamente, mas também têm de ser adaptados para manter culturalmente a validade de conteúdo do instrumento.

Guillemin, et al. (1993), Guillemin (1995) e Beaton, et al. (2000) propuseram uma variedade de métodos para proceder à tradução e adaptação cultural que, de modo geral são semelhantes. Então, para o presente estudo, optou por seguir a proposta de Beaton, et al. (2000), composta pelas seguintes etapas: tradução, síntese, retradução do instrumento (*back translation*), revisão por um comitê de especialistas, pré-teste e verificação das propriedades psicométricas. A explicação sobre cada uma das etapas é realizada nos próximos tópicos do estudo.

#### **2.4.1 Tradução**

A primeira etapa para realizar a adaptação de um instrumento é a tradução do idioma de origem para o idioma-alvo, ou seja, aquele em que a nova versão será utilizada. Essa é uma fase muito importante e complexa do processo, que demanda uma série de procedimentos, pois se espera como resultado final uma versão do instrumento adequada para o novo contexto, mas que também seja equivalente com a versão original (BORSA, 2012).

Para Hambleton (2005), um dos erros mais graves é realizar a tradução literal dos itens do instrumento, o que na maioria das vezes, resulta em frases incompreensíveis e sem sentido com a fluência da língua-alvo. Tanzer (2005) comenta que, para ser adequada, uma tradução precisa levar em consideração os aspectos culturais e científicos do construto avaliado, bem como as questões linguísticas e idiomáticas do local onde a nova versão do instrumento será aplicada.

Cabe ressaltar que Guillemin et al. (1993) entendem que é necessário produzir mais de uma tradução. As traduções são de maior qualidade quando realizadas por pelo menos dois tradutores independentes, o que permite a detecção de erros e interpretações divergentes de itens ambíguos. Além disso, para os autores a qualidade será ainda maior se a tradução for feita por equipes, em vez de indivíduos isolados, que são mais propensos a apresentar idiossincrasias pessoais.

Beaton et al. (2000) também sugerem que a tradução seja realizada por pelo menos dois indivíduos com conhecimento do idioma original e do idioma para o qual o instrumento será traduzido. Hambleton (2005) e Gudmundsson (2009) corroboram com essa ideia, e acrescentam que os tradutores contratados devem ser independentes, para que possam adaptar os itens ao novo idioma e garantir a qualidade da tradução. Assim, entende-se que é necessária a presença de pelo menos dois tradutores bilíngues para realizar o processo de

tradução, a fim de diminuir o risco de vieses linguísticos, psicológicos, culturais e de compreensão teórica e prática (CASSEPP-BORGES, et al. , 2010).

Guillemin, et al. (1993) salientam a importância de utilizar o serviço de tradutores qualificados nesta área. Para Hambleton (2005), os tradutores devem ser inteiramente proficientes em ambos os idiomas de interesse, além de estarem familiarizados com as culturas associadas à linguagem dos diferentes grupos. Beaton, et al. (2000) afirmam que os tradutores precisam ser bilíngues, ou seja, fluentes no idioma de origem do instrumento e nativos no idioma-alvo. É possível que os tradutores façam uma melhor adequação cultural ao processo de adaptação, uma vez que estão aptos a alcançar com maior precisão as nuances da linguagem do idioma para qual o instrumento se destina.

Beanton, et al. (2000) recomendam que a primeira etapa de tradução é o a “tradução para frente”, na qual é indicado que duas traduções sejam feitas do idioma de origem para a língua-alvo. Para os autores, o resultado pode ser comparado, a fim de que os tradutores possam refletir e discutir as discrepâncias e aspectos ambíguos com relação ao texto original. Os autores ainda destacam que cada tradutor produz um relatório escrito sobre o trabalho realizado, com comentários para destacar frases difíceis ou que geraram incertezas, seus fundamentos para suas escolhas, o conteúdo do item, opções de respostas e instruções. É necessário que os dois tradutores tenham perfis diferentes.

Para Beanton, et al. (2000), o primeiro tradutor precisa estar ciente dos conceitos que estão sendo examinados no instrumento que será traduzido. Desse modo, as adaptações irão fornecer maior similaridade científica do instrumento, proporcionando, possivelmente, maior fidelidade a partir de uma perspectiva psicométrica. Já o segundo tradutor não deve ter conhecimento e nem ser informado sobre os conceitos que estão sendo traduzidos e, de preferência, não deve ter nenhum antecedente na área pesquisada. Os autores denominam de “tradutor ingênuo” de modo que é mais provável que detecte um significado diferente do original do que o primeiro tradutor. Este tradutor será menos influenciado pelo significado dos itens e oferecerá uma tradução que reflete a língua utilizada pela população, muitas vezes destacando significados ambíguos presentes no instrumento original. Finalizadas as traduções, o processo de adaptação cultural continua com a etapa Síntese, tratada no tópico que segue.

### 2.4.2 Síntese

Depois de finalizado o processo de tradução do instrumento do idioma original para o idioma-alvo, os dois tradutores e uma terceira pessoa envolvida no processo, geralmente o pesquisador, procuram sintetizar os resultados das traduções. Para tanto, é necessário trabalhar com o instrumento original e as versões de cada tradutor (BEATON, et al., 2000). Borsa (2012) explica que, para sintetizar as versões do instrumento, é necessário comparar as diferentes traduções e analisar as suas discrepâncias semânticas, idiomáticas, conceituais, linguísticas e contextuais, com o objetivo de se chegar a uma única versão.

Para Beaton, et al. (2000) ressaltam a importância da primeira etapa (tradução) ser documentada e relatada com cuidado, a fim de facilitar o processo de síntese. Borsa (2012) afirma que é comum que aconteçam duas possíveis complicações durante a síntese. A primeira refere-se à realização de traduções complexas que dificultem o entendimento da população para a qual se destina o instrumento, ou pode acontecer o oposto, traduções muito simplistas que subestimam o conteúdo dos itens. Para essa autora, esses problemas precisam ser resolvidos mediante uma discussão com os tradutores e pesquisadores responsáveis pela adaptação do instrumento, de forma que cada item das diferentes traduções seja avaliado em particular.

Beanton, et al. (2000) explicam que a escolha da versão final do instrumento precisa ser realizada por meio de consenso entre os participantes do processo, não por concessões de um com outro tradutor. Os autores também colocam que, quando houver possibilidade, um observador externo deve ser solicitado para relatar e documentar todo o processo de síntese, principalmente a escolha dos itens que serão utilizados. De acordo com a mesma ideia para Gudmundsson (2009), essa prática fornecerá ao pesquisador uma visão qualitativa sobre todo o processo de síntese. Sendo assim, ao final desta etapa o pesquisador conseguirá uma versão única do instrumento, o que possibilitará a continuação do processo com a etapa de retradução do instrumento (*back translation*) tratada a seguir.

### 2.4.3 Retradução do Instrumento (*Back Translation*)

A partir da síntese obtida, outros dois tradutores que não conhecem a versão original do instrumento, farão nova tradução para o idioma original do mesmo. Para Beaton, et al. (2000) e Sireci, et al. (2006) a retradução é uma espécie de verificação da qualidade do

instrumento, funcionando também como uma etapa de validade, que examina se a versão obtida reflete o mesmo conteúdo da versão original. Borsa (2012) complementa que esse processo permite a modificação de palavras e conceitos que não tenham congruência com a língua-alvo, já que permite identificar os possíveis erros conceituais feitos durante a tradução, sendo útil na medida em que a versão traduzida apresenta expressões ou palavras que no idioma de origem parecem não ter o mesmo significado ou pouca utilidade.

Segundo Beaton, et al. (2000), a retradução precisa ser realizada por dois outros tradutores diferentes daqueles que participaram da primeira tradução. Além disso, os tradutores devem ter como língua-mãe a original do instrumento. Para Guillemin, et al. (1993), este aspecto favorece a qualidade da retradução, pois os tradutores são fluentes no idioma e nas formas coloquiais da língua de origem. Outro ponto salientado por Beaton, et al. (2000) é que de preferência os tradutores não devem ter maiores conhecimentos dos conceitos a serem explorados. Sem o conhecimento da intenção do instrumento original, os tradutores estão livres de preconceitos e expectativas, e suas traduções reversas podem revelar significados inesperados, que podem destacar as imperfeições ou interpretações ambíguas da versão final. Os mesmos autores sugerem que a versão final da retradução seja submetida à avaliação do autor do instrumento.

Hambleton (2005) e Gudmundsson (2009) apresentam algumas preocupações com relação a execução da retradução. Para esses autores, tal procedimento ocorre com ênfase demasiada dos aspectos gramaticais em detrimento dos aspectos contextuais, o que resultará na desconsideração de fatores culturais, idiomáticos e linguísticos que precisam ser considerados durante a adaptação de um instrumento. No entanto, Borsa (2012) comenta que o foco da retradução não necessita ser a obtenção rigorosamente literal de correspondência da versão traduzida com a versão original. Porém, Beaton, et al. (2000) já destacavam que este procedimento é útil na medida em que identifica palavras ou expressões que não ficaram claras no idioma-alvo, procurando descobrir inconsistências ou erros conceituais na versão final, quando comparada à versão original.

De acordo com Borsa (2012), a retradução é uma ferramenta prática utilizada em forma de comunicação, pelo pesquisador que está adaptando o questionário com o autor do instrumento original. Ao ter acesso à versão retraduzida, o autor terá condições de verificar se os itens exibem em essência a mesma ideia conceitual que os itens originais. Diante disso, a autora ainda lembra que a retradução não implica que o item precisa literalmente manter o significado igual ao do original, mas sim apresentar uma equivalência conceitual, o que retoma a importância de se considerar o sentido contextual e cultural dos itens avaliados.

Terminado esse procedimento, passa-se para revisão do comitê de especialistas, descrita no próximo tópico.

#### 2.4.4 Comitê de especialistas

Após realizar a retradução, o pesquisador deve contar com o auxílio de um comitê de *experts* na área específica do instrumento, que avaliará aspectos ainda não contemplados, tais como a estrutura, o *layout*, as instruções do instrumento a abrangência e adequação das expressões contidas nos itens (semântica, idiomática, funcional e conceitual). A composição da comissão é fundamental para a consecução da adaptação transcultural (BORSA, 2012). Guillemin, et al. (1993) explicam que o comitê precisa ser multidisciplinar, composto de indivíduos especialista área. Já para Beaton, et al. (2000), a mínima composição do comitê deve conter, além de profissionais da área pesquisada, profissionais com conhecimento em metodologia e nos idiomas trabalhados, bem como os tradutores que foram envolvidos anteriormente no processo. Assim, é preciso que o comitê de especialistas mantenha contato com os desenvolvedores originais do instrumento.

O papel do comitê de especialista é consolidar todas as versões do questionário para desenvolver o que seria considerada a pré-versão final que será utilizada no teste piloto. Desse modo, o material à disposição do comitê inclui o questionário original, as traduções e as retraduições realizadas, juntamente com relatórios escritos correspondentes de cada etapa (BEATON et al., 2000). Ademais, Guillemin, et al. (1993) apontavam em um estudo anterior, que parte do papel do comitê é rever também a instrução do questionário, tanto quanto rever o escalonamento de respostas de cada questão.

Esses autores também ressaltam que a comissão é responsável por resolver possíveis discrepâncias. Para tanto, ao se decidir por repetir o processo de tradução e de retradução. Modificar o formato das instruções, modificar ou rejeitar itens inadequados e gerar novos itens são funções realizadas pelos especialistas. O comitê assegura que a introdução da ferramenta de pesquisa e as instruções para o preenchimento do questionário são cuidadosamente traduzidas a fim de preservar a replicabilidade do instrumento. O princípio da redundância, isto é, repetir a mesma instrução de uma forma diferente ajudará a reduzir os erros de compreensão. O comitê de especialistas é também suscetível de modificar ou eliminar o que for irrelevante, inadequado e ambíguo entre os itens e gera substitutos para melhor a integração com a cultura alvo (GUILLEMIN, et al., 1993).

O comitê precisa se certificar de que a tradução é compreensível. Guillemin et al. (1993) sugerem que, para uma tradução seja compreendida, o uso da linguagem precisa ser entendido por crianças entre 10 e 12 anos de idade. Ainda, a recomendação dos autores incluem frases curtas com palavras-chave em cada item (o mais simples possível), o uso da voz ativa ao invés da voz passiva, repetir substantivos ao invés de pronomes e dar preferência a termos específicos no lugar de termos gerais. Aconselha-se, também, que se evite o uso de metáforas e coloquialismos, o modo subjuntivo, advérbios e preposições dizendo "onde" e "quando", palavras indicando imprecisão e frases contendo dois diferentes verbos que sugerem ações diferentes.

Beaton et al. (2000) reforçam que o comitê de especialistas precisará tomar decisões críticas, que devem ser relatadas e documentadas. As decisões principais envolvem a equivalência entre a versão original e a versão de destino, realizada em quatro áreas:

- *Equivalência semântica*: é a equivalência no significado das palavras, que pode apresentar problemas com o vocabulário e com a gramática. Refere-se ainda a correta tradução dos itens e conceitos, e está ligada a determinadas perguntas como: “Será que as palavras significam a mesma coisa?”; “Existem dificuldades gramaticais na tradução?”; “Há mais de um significado atribuído a um determinado item?”. Além disso, algumas palavras, por exemplo, "feliz", têm vários significados sutilmente diferentes, dependendo do contexto, desse modo muitas vezes as alterações gramaticais são necessárias na construção de frases. Outro ponto são as línguas que não possuem gerúndio que são mais difíceis de serem adaptadas (GUILLEMIN, et al., 1993; BEATON, et al., 2000).
- *Equivalência idiomática*: coloquialismos, ou expressões idiomáticas, são geralmente de difícil de tradução, assim o comitê de especialistas procura expressões equivalentes no idioma-alvo, ou os itens têm que ser substituídos. É mais provável que a substituição aconteça com expressões que lidam nas dimensões emocional e social (GUILLEMIN, et al., 1993; BEATON, et al., 2000).
- *Equivalência experimental ou cultural*: os itens que compõe os instrumentos de pesquisa tentam capturar experiências cotidianas, no entanto, muitas vezes de uma forma diferente em países e cultura, uma atividade é traduzível, mas pode simplesmente não ser experimentada ou não ocorrer em determinadas culturas. Dessa forma, a equivalência experimental ou cultural é necessária para que se obtenha coerência entre as experiências diárias do país ou cultura de origem do instrumento com aquelas do país ou cultura alvo para qual o instrumento está sendo adaptado.

Itens do questionário podem ser substituídos por outros semelhantes ao que é experimentado na cultura alvo (GUILLEMIN, et al., 1993; BEATON, et al., 2000).

- *Equivalência conceitual*: muitas vezes as palavras têm diferentes significados conceituais em distintas culturas. A equivalência conceitual refere-se à validade do conceito explorado e os acontecimentos vividos por pessoas na cultura alvo. Desse modo, verifica-se se determinadas palavras ou expressões possuem significado conceitual semelhante, ou mesmo se possuem a mesma importância em diferentes culturas, apesar de se equivalerem semanticamente. Para tanto, a comissão examina a versão original e a retradução do instrumento para todas as suas equivalências. O consenso precisa ser alcançado com os itens se, se necessário, os processos de tradução e tradução reversa serão repetidos, a fim de esclarecer como a redação de um item pode funcionar. Por isso, é vantajoso que todos os tradutores que participaram do processo estejam presente na comissão. As instruções e opções de resposta também precisam ser avaliadas quanto a equivalência conceitual. O comitê também se certifica de que o instrumento é compreendido a um nível de leitura de grau 6 (equivalente a uma criança de 10 à 12 anos). O papel do comitê de especialistas é o de consolidar todas as versões do instrumento e definir aquela que será a versão a ser submetida ao pré-teste (GUILLEMIN, et al., 1993; BEATON, et al., 2000).

No Quadro 1 apresenta-se um breve resumo das quatro equivalências que são necessárias para o comitê de especialistas realizar a sua avaliação.

Quadro 1 – Equivalências avaliadas pelo comitê de especialistas

<b>EQUIVALÊNCIA</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
<i>Semântica</i>	Analisa se as palavras apresentam o mesmo significado ou se apresentam mais de um significado, e se há erros gramaticais na tradução.
<i>Idiomática</i>	Analisa se os itens de difícil tradução do instrumento original (coloquialismos e expressões idiomáticas) foram adaptados por uma expressão equivalente, que não tenha mudado o significado cultural do item e que seja entendida pela cultura alvo.
<i>Experimental ou Cultural</i>	Avaliar se os itens do instrumento original são coerentes com as experiências cotidianas da nova cultura, ou se é necessário realizar a substituição por algum item equivalente.
<i>Conceitual</i>	Avalia se um determinado termo ou expressão é válido conceitualmente, de modo a analisar o mesmo aspecto em diferentes culturas.

Fonte: adaptado Beaton, et al. (2000).

Pelo exposto, observa-se que a avaliação do comitê de especialista é uma etapa importante para verificar se os termos ou expressões que são generalizados para diferentes culturas e contextos, e se as expressões estão adequadas para o público a qual o instrumento se destina. Borsa (2012) explica que aspectos da diagramação do instrumento também precisam ser analisados, como clareza, adequação do tipo e do tamanho da fonte utilizada e a disposição das informações no instrumento.

Sendo assim, a tradução, a síntese, a retradução e a avaliação do comitê são as primeiras etapas do processo de adaptação de um instrumento para uma nova cultura. Depois de concluídas estas etapas, o pesquisador obtém a primeira versão do instrumento, a qual possibilita dar início a próxima etapa que é o pré-teste, abordado a seguir.

#### **2.4.5 Pré-teste**

De posse da versão finalizada pelo comitê de especialistas, deverá ser realizado um pré-teste com o instrumento. De acordo com Guillemín, et al. (1993), no pré-teste, uma amostra da população responde o questionário, a fim de verificar se há erros e desvios na tradução. Beaton, et al. (2000) colocam que o instrumento necessita ser aplicado com cerca de 30 a 40 sujeitos que fazem parte da população-alvo a ser pesquisada. Cada indivíduo responde ao questionário e é entrevistado para sondar sobre o que entende de cada item do questionário e da resposta escolhida. Essa técnica permite verificar a validade de face, ou seja, a confirmação de que as perguntas são aceitáveis sem despertar relutância ou hesitação. Se a versão final não alcançar um nível satisfatório de equivalência, revisão posterior pode ser realizada pela comissão.

Para Guillemín, et al. (1993), a entrevista é necessária já que a resposta a um item pode parecer adequada, mas não ser consistentemente compreendida. Dessa maneira, é indicado que, após cada resposta do questionário, o indivíduo seja encorajado a elucidar o seu entendimento sobre o item, o que garante que a versão final tenha um significado equivalente à versão de origem. Conforme Beaton, et al. (2000) enfatizam, durante o pré-teste a distribuição das respostas é examinada para verificar itens que apresentam uma alta proporção, bem como a proporção de não-respostas. Indica-se que a concordância dos respondentes seja igual ou superior a 80%.

É importante considerar que, embora esta etapa forneça alguns aspectos úteis de como os indivíduos interpretam os itens do questionário, ela não aborda a construção de padrões de validade, confiabilidade ou de resposta ao item que também são críticos para o sucesso de

adaptação cultural. O processo descrito proporciona alguma medida da qualidade na validade de conteúdo. Contudo, testes adicionais para testar as propriedades psicométricas são altamente recomendados e discutidos no próximo tópico.

#### **2.4.6 Verificação das propriedades psicométricas**

As etapas do processo de adaptação acima descritas têm por objetivo produzir instrumentos que sejam equivalentes em diferentes culturas. Os primeiros passos são para alcançar uma equivalência conceitual e idiomática para uma nova cultura. Porém, apesar dos métodos qualitativos serem indispensáveis garantir a adequação do processo de adaptação nenhuma informação é fornecida sobre as propriedades psicométricas do novo instrumento (BORSA, 2012). Depois do processo de adaptação transcultural, Beaton et al. (2000), assim como outros autores, Guillemin, et al. (1993), Guillemin (1995), Sperber (2004) também indicam a necessidade de avaliar as propriedades psicométricas do instrumento, no intuito de averiguar se as características do instrumento original foram conservadas.

Neste sentido, as propriedades psicométricas visam mensurar e quantificar os atributos do instrumento. Pasquali (1999; 2003) comenta que a psicometria representa a técnica que mede os processos mentais, sobretudo na área da Psicologia e da Educação. Esta técnica tem como base o método quantitativo, que tem como característica fundamental o fato de representar a natureza do conhecimento com maior precisão. Para Erthal (2003), a psicometria é um conjunto de procedimentos que servem para quantificar fenômenos psicológicos com o intuito de que métodos científicos sejam utilizados no estudo do comportamento humano. Essa autora lembra que as manifestações do comportamento humano são mutáveis ao longo do tempo, por isso é importante apresentar as circunstâncias em que o comportamento ocorre, já que está se medindo algo em constante transformação.

Menzes (2006) aponta que, apesar do imperativo de uma maior busca pelo grau de objetividade, é importante salientar que é praticamente impossível chegar à totalidade dos fenômenos psicológicos. É preciso que o pesquisador minimize os erros, na medida em que utiliza instrumentos padronizados, interpreta-os com cautela e descreve com precisão o comportamento estudado, como forma de obter o grau de discriminação desejado e a menor ambiguidade possível.

Conforme Urbina (2007), os passos exigidos para um processo de validação de um instrumento psicológico, como a escala de incivilidade no trabalho, são inúmeros, de modo

que não há concordância sobre quais e quantas evidências de validade o instrumento deve possuir para ser considerado válido. Borsa (2012) entende que para elevar a confiabilidade da medida, é melhor que várias evidências do instrumento sejam fornecidas.

A validade de um instrumento demonstra se o que está sendo medido é o que se deseja mensurar, de modo que um instrumento é considerado válido quando mede aquilo que supostamente deve medir (PASQUALI, 2001). Para Fayers e Machin (2000, p.45), a “validação de instrumentos é o processo que determina se há base para acreditar-se que um instrumento mede aquilo que tem a intenção de medir e que é útil para a intenção a que se propõe”. A validade é basicamente a realização de uma análise feita após compilar todas as informações (teórica, conceitual, interna e externa) e não apenas por meio dos coeficientes obtidos. Desse modo, Menezes (2006) explica que a validade é um processo ou uma etapa na construção de testes.

Existem algumas técnicas para demonstrar a validade dos instrumentos, sendo elas validade: aparente ou de face, de conteúdo, de critério e de construto. Primeiramente, de acordo com Streiner e Norman (1995), a validade aparente ou de face aponta se o instrumento avalia os requisitos desejados. Para Dini (2000, p. 32), “a validade de face verifica se o instrumento aparenta estar medindo aquilo para o qual foi projetado”. Sendo assim, Menezes (2006) reforça que aparentemente o instrumento está medindo o construto de forma apropriada, e não necessariamente ao teste que está medindo diretamente o construto.

Para Fayers e Machin (2000), a validade de face pode ser considerada um aspecto da validade de conteúdo. Menezes (2006) avalia que a validade aparente diz respeito a linguagem e a forma como o conteúdo dos itens está sendo apresentada. Enquanto Dini (2000, p.32) explica que a validade de conteúdo “diz respeito à relevância de cada item do instrumento para a medição do tema abordado”. Neste sentido, a validade de conteúdo consiste em avaliar se o instrumento reúne todos os conteúdos ou propriedades relevantes (STREINER E NORMAN, 1995).

Fayers e Machin comentam que a validade de conteúdo examina se o conteúdo do instrumento, com o intuito de verificar se, em termos do número e amplitude das questões, representa seguramente o que será medido. Segundo Gandek e Ware (1998), essa validade avalia o alcance que uma escala representa no universo dos conceitos ou domínios e, assim, se a medida oferece uma amostra apropriada de conteúdo para o construto. Nesse sentido, considera-se também a inclusão de todas as dimensões do construto que o instrumento pretende medir. Ressalta-se que não há métodos objetivos que garantam a adequação da extensão do conteúdo, contudo a validade de conteúdo envolve o exame crítico da estrutura

básica do instrumento, uma revisão dos procedimentos utilizados para desenvolvê-lo e também a sua aplicabilidade para a questão de pesquisa (FAYERS; MACHIN, 2000; ERTHAL, 2003).

Assim sendo, não há análises realizadas estatisticamente, baseiam-se na literatura, na opinião de sujeitos da população alvo e no julgamento de especialistas na área do conceito. Então, a validade de conteúdo e a validade de face são realizadas por meio do julgamento do comitê de especialistas durante o processo de adaptação e tradução descrito anteriormente, quando atribuem, igualmente, ao instrumento equivalência semântica, idiomática, cultural e conceitual (ERTHAL, 2003; POLIT, et al., 2004; WEISSHEIMER, 2007).

Outra técnica de validade abordada é a de critério. Essa validade apresenta uma abordagem pragmática, na qual o pesquisador busca estabelecer uma relação entre os escores do instrumento e um critério externo, geralmente utiliza-se outra escala de medida considerada padrão (POLIT, et al., 2004). Os testes utilizados, segundo Guillemín (1995), analisam se os escores apresentam relações sistemáticas relacionadas a um ou mais critérios de resultados, usando medidas de dados independentes do instrumento em questão, para verificar se a qualidade do método de medida é equivalente a outra observação que mensurou corretamente o mesmo fenômeno. Para Polit et al. (2004), ao comparar o instrumento testado com uma escala externa, realiza-se uma validade de critério preditiva, verifica-se a capacidade do instrumento de distinguir o comportamento das pessoas sobre algum critério futuro, já a validade de critério concorrente se refere à capacidade do instrumento para diferenciar as pessoas que apresentam distintos comportamentos na sua situação atual sobre algum critério.

Weissheimer (2007) aborda que, como pré-requisito para a avaliação da validade de critério, necessita-se da disponibilidade de uma escala válida e confiável, para que as medidas entre os instrumentos possam ser comparadas. Para o presente estudo, não foi encontrado outro instrumento que pudesse ser uma medida padrão (validada e confiável) para comparar com a escala de incivilidade no trabalho. Assim, sugere-se que um estudo futuro verifique a validade de critério preditiva.

Por fim, a validade de construto segundo Gandek e Ware (1998, p.953) é “um processo no qual a validade é avaliada em termos da extensão na qual a medida correlaciona-se com as variáveis de uma maneira consistente com a teoria”. Pasquali (2001) ressalta que os conceitos ou construtos só podem ser investigados cientificamente se forem passíveis de representação comportamental adequada, senão serão conceitos metafísicos. Para Guillemín (1995), com a validade de construto é possível mensurar corretamente o construto subjacente e seus atributos.

Dessa forma, como afirma Freitas (2012), a validade de construto é considerada a principal ferramenta para validar os instrumentos de medida, já que possibilita verificar se as medidas escolhidas realmente descrevem o construto em si. Internamente, a validade de construto é avaliada utilizando a técnica de análise fatorial e de consistência interna, que serão aprofundadas a seguir. Externamente, a validade de construto é medida por meio da validade convergente, explicada anteriormente. Quando não há essa correlação, chama-se de validade divergente (PASQUALI, 2003; WEISSHEIMER, 2007).

Para Nunes e Primi (2009), a validade de ser compreendida de forma unitária, não somente distinguindo diferentes tipos de validade, mas sim tratar das evidências das mesmas, referindo-se ao conteúdo, ao processo de resposta, a estrutura interna e as consequências dos testes realizados. Desse modo, para ser considerada séria, a validade precisa integrar várias formas de evidência, tanto de dados empíricos quanto da teoria. Para testar a validade é necessária a realização de alguns procedimentos estatísticos como a análise fatorial e a consistência interna, abordados a seguir. Há algumas formas de fazer este teste é utilizando-se da análise fatorial e a consistência interna dos itens que serão tratadas a seguir.

## 2.5 PROCEDIMENTOS ESTATÍSTICOS PARA A VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO

Um dos primeiros passos para a validação de um instrumento é a análise da estrutura fatorial dos itens, com o objetivo de avaliar a dimensionalidade do construto. Os instrumentos precisam apresentar uma estrutura relativamente organizada porque, em tese, são elaborados para mensurar um determinado construto. Ainda, como uma das etapas estatísticas da validação, é necessário verificar a discriminação dos itens e a confiabilidade da escala pela avaliação de sua consistência interna (BORSA, 2012; FREITAS, 2012).

Porém, antes de iniciar a aplicação das técnicas estatísticas citadas, Menezes (2006) comenta que é necessário fazer uma análise exploratória dos dados. Essa análise serve para confirmar a distribuição normal dos dados, uma vez que o fato de se obter dados muito enviesados dificulta o ajuste adequado ao modelo fatorial que será utilizado para mensurar empiricamente a dimensionalidade do construto. Para esse autor, a análise exploratória da distribuição dos dados é necessária para se obter um banco de dados “limpo”, ou seja, sem os *outliers*, conhecidos como os casos mais distantes da função de normalidade. Os *outliers* influenciam significativamente os resultados gerais da amostra de padronização, representando sujeitos que estão entre -2 ou +2 de desvios-padrão em relação à média.

Além disso, os itens do instrumento necessitam ser submetidos a um teste de normalidade. Dentre os testes disponíveis os mais conhecidos, são os de *Kolmogorov-Smirnov*, utilizado para distribuições contínuas com número de casos igual ou superior a 50 casos, e o teste de *Shapiro-Wilk*, empregado para amostras com menos de 50 casos e distribuições descontínuas de probabilidade. Desse modo, a análise exploratória dos dados busca trazer simetria, por meio da eliminação de alguns casos. Como resultado, espera-se um coeficiente de assimetria modular inferior a 0,15 e uma curtose mesocúrtico com coeficiente percentílico de curtose igual a 0,263, o que assegura uma distribuição normal ou próxima do normal (MENEZES, 2006).

Realizada a análise exploratória dos dados, passa-se, então, para a verificação da legitimidade da representação dos construtos que é realizada por meio da análise fatorial (AF). Pasquali (2001, 2003) explica que a análise fatorial procura identificar nos dados os construtos previamente selecionados para o instrumento, bem como averiguar a dimensionalidade dos mesmos, o que irá determinar quantas dimensões (fatores) o instrumento está medindo. Para Freitas (2012), a análise fatorial tem como suposição que uma série de itens, as variáveis observáveis, pode ser explicada por um número menor de dimensões ou fatores, denominados variáveis hipotéticas.

Neste sentido, Pasquali (2001, 2003) afirma que a análise fatorial tem a intenção de descobrir se a escala representa de forma legítima o construto medido integrando, assim, a validade de construto do instrumento. Menezes (2006) ainda acrescenta que esta técnica estatística é que permite examinar quais itens fazem parte de cada fator e qual a variância explicada pelos fatores. Pasquali (1999, p. 61) considera que a análise fatorial “produz para cada item, a carga fatorial (saturação) deste no fator, e essa carga fatorial indica a covariância entre o fator e o item”. Quanto maior e mais próxima de 100% for a covariância, maior é a validade do item representando, assim, o grau de covariância existente entre o item e seu fator. No que tange às cargas fatoriais, estas podem variar de -1,00 a +1,00, sendo similares aos índices de correlação. Caso a carga fatorial seja zero, significa que não há nenhuma relação entre o item e o fator, o que demonstra uma representação comportamental equivocada do fator (PALQUALI, 1999, 2001, 2003). O autor ainda ressalta que é preciso ficar atento, pois nem sempre a análise fatorial é compatível com a realidade dos fatos, já que admite as respostas dos sujeitos que são determinadas por uma relação linear dos itens com traços latentes.

Como técnicas da análise fatorial, têm-se as análises fatoriais exploratórias (AFE) e as análises fatoriais confirmatórias (AFC), que devem ser utilizadas de acordo com a estrutura

mais plausível para a amostra, com o intuito de auxiliar o pesquisador. A AFE é mais flexível, pois é projetada para deixar os dados falarem por si mesmos, visto que, a priori, não se conhece o número de fatores, desse modo à estrutura de dados formada sugere o modelo fatorial mais provável. Já a AFC revela as relações entre um conjunto de variáveis observáveis e uma ou mais variáveis latentes ou fatores (FREITAS, 2007; BORSA 2012).

Além das análises fatoriais, é necessário avaliar também a confiabilidade dos instrumentos, para garantir a sua validade. Polit et al. (2004) explicam a interdependência da validade com a confiabilidade, pois quando um instrumento não é confiável, possivelmente não será válido. Já para Pasquali (2001, 2003), a confiabilidade também pode ser entendida como fidedignidade ou precisão, que representa que o mesmo teste deve medir os mesmos indivíduos em situações diferentes produzindo resultados semelhante, ou seja, sem erros.

De acordo com Polit et al. (2004), a confiabilidade refere-se à consistência interna da escala, de como os itens se agrupam e medem o mesmo fator, a fim de garantir a qualidade do instrumento. Nesse sentido, a confiabilidade relaciona-se com a coerência com que o instrumento mede determinado atributo, sendo que sua variabilidade representa até que ponto uma medida oferece resultados consistentes. Pasquali (1999) salienta que quanto menor o erro produzido pelo instrumento, maior a confiabilidade. Complementando, Lo-Biondo e Haber (2001) e Polit, et al. (2004) argumentam que a confiabilidade pode ser verificada por sua estabilidade, consistência interna e equivalência.

A estabilidade de uma medida refere-se a quanto os mesmos resultados são obtidos em aplicações repetidas do instrumento, com os mesmos sujeitos em ocasiões isoladas. Dessa forma, avalia-se a estabilidade por meio de teste e reteste, de forma paralela ou alternada para analisar a reprodutibilidade do instrumento (POLIT, et al. 2004; WEISSHEIMER, 2007). De acordo com Freitas (2012), esses testes apresentam alguns problemas, principalmente no que se refere ao tempo entre as aplicações, quando o intervalo de tempo entre uma e outra aplicação é maior, também serão maiores as chances de interação entre os fatores.

No que tange à consistência interna, esta se refere a quanto seus itens estão medindo o mesmo conceito. A consistência interna é geralmente determinada com uma única aplicação do instrumento, por meio do coeficiente de *alfa de cronbach*, comumente utilizado em escala do tipo Likert (POLIT, et al., 2004; WEISSHEIMER, 2007; FREITAS, 2012). Segundo Pasquali (2003), o coeficiente alfa reflete o grau de covariância dos itens entre si, servindo de indicador da consistência interna do próprio teste e baseia-se no número de itens de uma escala e na semelhança de cada um, que é definida como a média de todas as correlações entre os itens da escala. Assim, sua pontuação varia de 0 a 1, sendo 0 total ausência de consistência

interna dos itens, e 1, indicando 100% de consistência interna, quanto maior for o valor do coeficiente alpha, mais precisa será a medida (PASQUALI, 2003). Para Hair et al., (2009) valores acima de 0,80 são considerados significativos, enquanto valores abaixo de 0,70 demonstram coeficientes frágeis.

Por fim, a equivalência é utilizada quando dois pesquisadores diferentes estão usando um instrumento para medir o mesmo fenômeno, ou seja, o instrumento é considerado equivalente quando dois ou mais pesquisadores apresentam uma alta porcentagem de concordância de um comportamento observado. Procura-se manter as medidas dos mesmos traços nos mesmos sujeitos, de maneira que instrumentos observacionais necessariamente verificam a equivalência como forma de assegurar a confiabilidade (POLIT, et al., 2004; WEISSHEIMER, 2007; FREITAS, 2012).

Pelo exposto, observa-se que a confiabilidade e a validade de um instrumento estão intimamente relacionadas com a perspectiva de qualidade do mesmo. As possíveis alterações que ocorram durante a validação precisam ser verificadas com base nos aspectos quantitativos e qualitativos, com a intenção de compreender as possíveis razões que levaram à alteração na estrutura fatorial do instrumento, uma vez que, no processo de adaptação cultural, espera-se que se encontre uma estrutura semelhante à proposta original (BORSA, 2012).

Portanto, indica-se que a versão final do instrumento traduzido e adaptado apresente tanto as características de cada item, como as correlações do item com a escala e a consistência interna, além das características de confiabilidade e de validade dos resultados obtidos. A versão adaptada deve apresentar performance semelhante à original (BEATON et al., 2000). Para tanto, torna-se necessário também a análise empírica dos itens, que é elucidada a seguir.

## 2.6 ANÁLISE EMPÍRICA DOS ITENS

A análise empírica ou estatística dos itens tem o objetivo de verificar características que devem possuir, a fim de se apresentarem legítimos de acordo com o construto que se propõe medir. Dessa forma, a psicometria é composta por dois modelos teóricos, a Teoria Clássica dos Testes (TCT) e a Teoria da Resposta ao Item (TRI), também conhecida como Psicometria moderna. A aplicação de ambos modelos teóricos da psicometria, visam assegurar a validade e a confiabilidade da medida construída (PASQUALI, 2003).

A TCT atenta para realização de testes de qualidade e a interpretação da resposta final, que explique a soma das respostas dadas aos itens, expressas no escore total (PASQUALI 2003; FREITAS 2012). A TCT também conhecida como teoria clássica ou tradicional, parte do princípio de que cada resposta ao item possui uma base comportamental, já que cada item representa um comportamento de resposta dentro do construto (FREITAS, 2012). Pasquali (2003) explica que a principal preocupação da TCT é com o erro contido na soma das respostas dadas ao item, para tanto, a teoria clássica busca criar estratégias estatísticas para analisar a magnitude do erro associada aos itens. Esse autor, também atenta para o aspecto de que cada escore representa uma magnitude e a habilidade dos sujeitos diferenciarem palavras semelhantes contidas no instrumento. Assim, essa operação empírica está suscetível a erros que podem ser decorrentes de defeitos do próprio teste, estereótipos e vieses dos indivíduos, e fatores históricos e ambientais aleatórios. A dificuldade do item na TCT é definida em termos de percentagens de acertos, quanto mais próximo de 100% a taxa de acertos, mais fácil é o item.

No caso da TRI, Pasquali (2003) e Freitas (2012) explicam que essa teoria também entende que o item é uma manifestação comportamental de um construto, contudo esse construto é considerado um traço latente ou *theta*, traços estes que são características intrínsecas dos indivíduos que não podem ser medidas diretamente. A TRI preocupa-se exclusivamente com os itens, qual a probabilidade e quais os fatores que afetam a probabilidade de cada item ser aceito ou rejeitado individualmente. Assim, o enfoque da TRI não é o erro, mas sim a relação de causa-efeito, sendo o traço latente a causa e a resposta do sujeito o efeito, de modo que os estímulos para que esta relação ocorra são os itens do teste medido.

Menezes (2006) comenta que mesmo que a TCT e a TRI apresentem diferentes finalidades e importância, ambas possuem a mesma função, que é realizar análise dos itens. Dessa forma, essas análises têm o objetivo de avaliar os parâmetros estatísticos e psicométricos que definirão no caso da TCT a qualidade do teste como um todo, e no caso da TRI a qualidade dos itens específicos.

Para verificar a qualidade dos itens, Pasquali (2003) atenta para o fato de que a TRI é composta por vários modelos matemáticos. Esses modelos teorizam sobre as estruturas latentes, por isso a teoria é conhecida como teoria do traço latente ou teoria da curva característica do item, pelo fato de cada item produzir uma ogiva característica. Esta curva demonstra a probabilidade de um item ser respondido como papel do traço latente do sujeito, representada por uma reta de regressão não-linear. Moreira Junior et al. (2015) explicam que

os traços latentes são habilidades do indivíduo que não podem ser observadas diretamente, por exemplo, nível de satisfação ou grau de depressão. Desse modo, os resultados são expressos mediante uma equação matemática que relaciona as respostas obtidas de um sujeito com o nível do seu traço latente. Tradicionalmente, os parâmetros principais utilizados nesta análise são a dificuldade, a discriminação e a resposta aleatória (PASQUALI, 2003; FREITAS, 2012).

O parâmetro da dificuldade do item refere-se à intensidade do traço latente que o indivíduo precisa apresentar para poder acertar o item. Quanto maior for à exigência de amplitude do traço latente para acertar o item, mais difícil é esse item. Dessa forma, a dificuldade é definida em termos do traço latente, sendo diretamente proporcional ao nível da habilidade do sujeito. Quanto maior a dificuldade do item, maior aptidão o indivíduo que responde ao teste deverá apresentar. No que concerne à discriminação, esta verifica o poder de um teste discriminar níveis diferentes de aptidões do sujeito, conseqüentemente, os itens devem ser capazes de distinguir indivíduos com altos e baixos escores no teste (PASQUALI, 1999, 2003). Por fim, com base em Pasquali (2003) e Freitas (2012), a resposta aleatória é o parâmetro que afere a resposta correta dada ao item por acaso ou por “chute”. Esta avaliação baseia-se no fato que supostamente o indivíduo não tenha capacidade de responder determinado item, já que possui traço latente (*theta*) baixo, mas mesmo assim, acerta o item. Logo, o indivíduo pode ter tido sorte ou pode ter “chutado” a resposta.

Duas suposições em relação às características que o conjunto de itens de um teste precisa apresentar são necessárias para que haja veracidade nos modelos de estimação dos parâmetros da TRI: a unidimensionalidade e a independência local. A unidimensionalidade é uma proposição teórica segundo a qual toda a complexidade inerente ao ato de resolução de um problema ou capacidade responsável pelo cumprimento de um conjunto de tarefas (itens) deve ter como causa uma única estrutura latente (traço latente subjacente). Porém, o comportamento humano também pode ser multideterminado ou multimotivado, de modo que mais de um traço latente pode participar na execução de qualquer tarefa. No entanto, para atender a este postulado da TRI, somente uma aptidão dominante é necessária (PASQUALI, 2003; ANDRIOLA 2009; FREITAS 2012).

No que tange à independência local dos itens, Andriola (2009, p. 327) afirma que essa “baseia-se na ideia de que a resposta a um item qualquer não afeta as respostas posteriores fornecidas aos demais itens de um grupo maior.” Desse modo, ao manter traços latentes que afetam o teste constantes, as respostas dos sujeitos a quaisquer dos itens são estatisticamente independentes. Isso significa que as respostas devem ser realizadas de acordo com o traço

latente predominante, e não em função da memória ou outros traços (PASQUALI, 2003; FREITAS 2012).

Conforme a necessidade de resolver problemas com diferentes números de dimensões do traço latente e da natureza dos itens, com duas ou mais categorias, foram desenvolvidos diversos modelos da TRI. Dentre os modelos da teoria da resposta ao item, destacam-se os modelos logísticos utilizados para itens dicotômicos e o modelo de resposta gradual (MRG) desenvolvido por Samejima (1969), para itens politômicos (múltipla escolha) e que será utilizado no presente estudo.

Os modelos logísticos para calcular o escore TRI em itens dicotômicos, diferenciam-se com relação à quantidade de parâmetros e o tipo de resposta dada ao item. Logo, o modelo logístico de um parâmetro, conhecido por modelo de Rasch, avalia somente a dificuldade do item, já que supõe que os itens apresentam o mesmo nível de discriminação e que não há respostas dadas ao acaso; o modelo logístico de dois parâmetros de Birnbaum que verifica a dificuldade e a discriminação dos itens, assumindo que não haja respostas dadas ao acaso e o modelo de três parâmetros de Lord, no qual são avaliados os três parâmetros de um item (PASQUALI, 1999; 2003).

Já o modelo de resposta gradual (MRG) proposto por Samejima (1969) é adequado para casos unidimensionais que tenham itens com mais de duas categorias de respostas ordenadas, ou seja, itens politômicos, como as de uma escala Likert. Neste estudo, os itens do instrumento apresentam-se em uma escala gradual com cinco categorias de respostas, de modo que o MRG foi utilizado e mais aprofundado no tópico que segue.

### **2.6.1 Modelo de Resposta Gradual**

No que tange ao modelo de resposta gradual (MRG), utilizado em itens politômicos, as categorias de resposta de um item podem ser ordenadas entre si. Este ordenamento possibilita a obtenção de maiores informações sobre a resposta realizada pelo indivíduo, ao invés de somente analisar se o item foi respondido de forma correta ou incorreta (ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000).

Quanto aos parâmetros do modelo são estimados dois tipos, o de dificuldade e o de discriminação. O parâmetro de dificuldade (“ $b_i, k$ ”) representa a probabilidade de um indivíduo selecionar uma determinada categoria de resposta ou escolher a categoria mais alta ordenada. Já o parâmetro de discriminação (“ $a_i$ ”) determina a qualidade do item, ou seja,

quanto um item discrimina entre os respondentes de diversos níveis do traço latente (MOREIRA JUNIOR et al., 2015).

Na hipótese de que os escores das categorias de um item  $i$  são arrumados em ordem do menor para o maior e denotados por  $k=0;1;\dots; m_i$ , em que  $m_i+1$  é o número de categorias do  $i$ -ésimo item. A probabilidade de um indivíduo  $j$  (respondente) escolher uma particular categoria de resposta ou outra mais alta do item  $i$  pode ser dada por uma extensão do Modelo Logístico Unidimensional de Dois Parâmetros (ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000; SOUZA et al., 2013; MOREIRA JUNIOR et al., 2015), conforme a Equação 1:

$$P_{i,k}^+(\theta_j) = \frac{1}{1 + e^{-a_i(\theta_j - b_{i,k})}}$$

Na qual:

- $\theta_j$  é a habilidade do respondente (traço latente do  $j$ -ésimo indivíduo), que, nesse caso, representa incivilidade;
- $P_{i,k}(\theta_j)$  é a probabilidade de o respondente com habilidade  $\theta$  escolher a categoria  $k$ , denominada função característica de operação (SAMEJIMA, 2008);
- $P_{i,k} + (\theta_j)$  é a probabilidade de o indivíduo selecionar uma categoria maior ou igual a  $k$ , em função de sua habilidade  $\theta_j$ .

Em que:

- $i = 1, 2, \dots, I$  ( $I$  é a quantidade de itens no teste);
- $j = 1, 2, \dots, n$  ( $n$  é o número total de respondentes);
- $k = 0, 1, \dots, m_i$  ( $m_i$  é o número de categorias menos 1 do  $i$ -ésimo item);
- $b_{i,k}$  é o parâmetro de dificuldade da  $k$ -ésima categoria do item  $i$ ;
- $a_i$  é o parâmetro de discriminação do item  $i$ .

Andrade, Tavares e Valle (2000) elucidam que, para uma categoria particular de resposta, a discriminação depende do parâmetro de inclinação comum a todas as categorias do item e da distância das categorias de dificuldade. Para os autores, deve-se dispor o nível de dificuldade das categorias de um determinado item, conforme a classificação de seus escores. Assim, deve-se ter:

$$b_{i,1} \leq b_{i,2} \leq \dots \leq b_{i,m_i} .$$

Desse modo, a possibilidade de um indivíduo  $j$  receber um escore  $k$  no item  $i$ , configura-se nas funções características de operação para cada categoria do MRG (ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000; SOUZA et al., 2013; MOREIRA JUNIOR et al., 2015), representada pela Equação 2:

$$P_{i,k}(\theta_j) = P_{i,k}^+(\theta_j) - P_{i,k+1}^+(\theta_j) = \frac{1}{1 + e^{-a_i(\theta_j - b_{i,k})}} - \frac{1}{1 + e^{-a_i(\theta_j - b_{i,k+1})}}$$

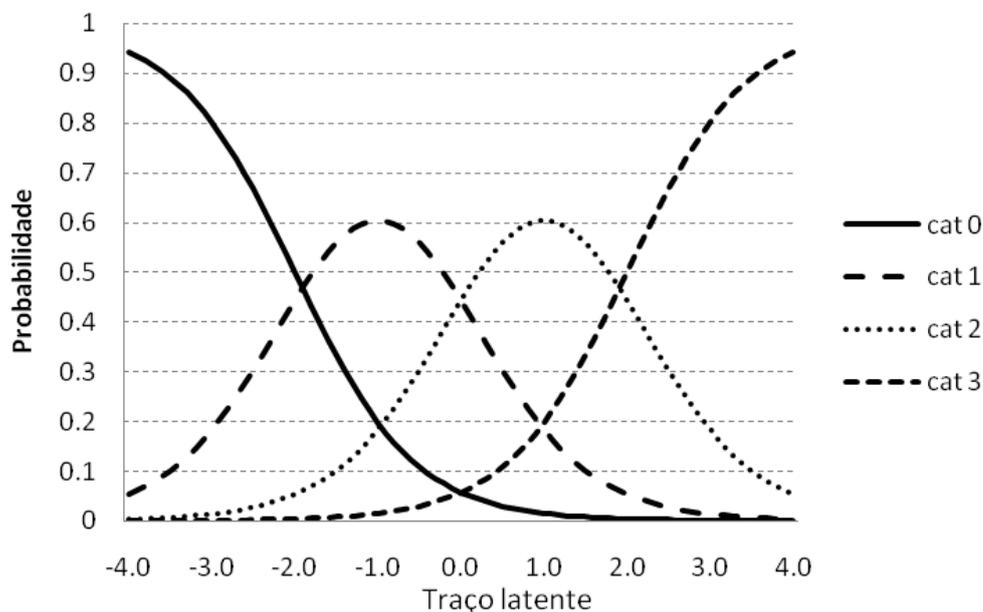
De modo que:

$$P_{i,0}^+(\theta_j) = 1;$$

$$P_{i,m_i+1}^+(\theta_j) = 0.$$

Moreira Junior et al. (2015) elucidam a necessidade de estimação de um item com  $(m_i+1)$  categorias,  $m_i$  valores de dificuldade, para além de seu parâmetro de inclinação. Nesse sentido, o número de parâmetros a ser determinado para cada item, será estabelecido pelo número de categorias de resposta. Na Figura 1, tem-se a representação gráfica de um item com parâmetros estimados pelo MRG, denominado Curva Característica do Item (CCI). Para um item com 4 categorias de resposta medindo, hipoteticamente, proficiência em matemática, com os seguintes parâmetros:  $a = 1,0$ ,  $b_1 = -2,0$ ,  $b_2 = 0$  e  $b_3 = 2,0$  (BORTOLOTTI, 2010):

Figura 1- Exemplo Gráfico de um item segundo o MRG



Fonte: Bortolli (2010, p.110).

Observa-se na Figura 1 que, no exemplo de Bortolli (2010), indivíduos que possuem valor de traço latente, ou seja, proficiência inferior a  $-2,0$ , têm maior chance de responder à categoria 0 (cat0), já indivíduos com proficiência entre  $-2,0$  e  $0$  têm maior probabilidade de responder a categoria 1 (cat1), enquanto indivíduos com proficiência entre  $0$  e  $2,0$  têm maior

possibilidade de responder a categoria 2 (cat2), por fim, indivíduos com proficiência acima de 2,0 têm maior chance de responder a categoria 3 (cat3).

No que tange à análise do parâmetro de discriminação no MRG, é necessário estimar o quanto de discriminação que um item fornece. Para isso, utiliza-se a função de informação do item (FII), em que  $P_{ik}'(\theta)$  é a primeira derivada da curva de resposta da categoria avaliada em um nível particular do traço latente (MOREIRA JUNIOR, et al., 2015), conforme exposto na Equação 3:

$$I_i(\theta) = \sum_{x=1}^{k_i} \frac{P_{ik}'(\theta)^2}{P_{ik}(\theta)}$$

Assim, quanto maior for a discriminação de um item, maior será a informação que este proporciona ao teste. Dessa forma, a soma das funções de informações fornecidas por cada um dos itens que compõe o teste, resulta na função ou curva de informação total do teste (FIT). Esta curva é utilizada para medir a performance dos itens, ou seja, o quão bem um conjunto de itens está avaliando o traço latente (MAFRA, 2011; MOREIRA JUNIOR et al., 2015).

Uma das etapas mais importante da MRG consiste na estimação dos parâmetros. Existem vários métodos de estimação, sendo que os mais empregados são o Método da Máxima Verossimilhança e Métodos Bayesianos. Para Azevedo (2003), quando é desconhecido o desempenho dos respondentes, indica-se a utilização do método da Máxima Verossimilhança Marginal (MVM) para estimar o parâmetro dos itens. Atualmente, existem vários softwares estatísticos para realizar esse processo, como o Software R Studio, utilizado neste trabalho para estimar os parâmetros do modelo por meio da MVM.

Para Moreira Junior et al. (2015), precisa-se conhecer a escala na qual os parâmetros dos itens foram determinados, para poder analisar os seus valores. A formação da escala é realizada definindo-se níveis âncora e identificando itens âncoras. Andrade, Tavares e Valle (2000, p. 110) definem níveis âncora como “pontos selecionados pelo analista na escala de habilidade para serem interpretados pedagogicamente”. Logo, esses autores destacam que os itens âncoras são aqueles definidos para cada um dos níveis âncoras estabelecidos.

Um item só é considerado âncora se três critérios forem atendidos. Ao considerar dois níveis âncoras consecutivos X e Y com  $X < Y$ , um item é âncora para um nível Y, se satisfizer (BEATON; ALLEN, 1992; ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000; MOREIRA JUNIOR et al., 2015):

$$a) P(U = 1 | q = Y) \geq 0,65$$

- b)  $P(U = 1 | q = X) < 0,50$ ; e  
 c)  $P(U = 1 | q = Y) - P(U = 1 | q = X) \geq 0,30$ .

Com relação ao primeiro critério, um item classifica-se como âncora se apresentar probabilidade de alcançar um grau alto de desempenho, de pelo menos 65%, ou seja, é necessário que seja respondido positivamente por no mínimo 65% dos indivíduos com este nível do traço latente. Para o segundo critério, necessita apresentar probabilidade de no máximo 50%, de modo que seja respondido por uma proporção menor do que 50% dos respondentes de um nível de traço latente imediatamente inferior a X. Simultaneamente aos dois critérios expostos, para um item ser caracterizado como âncora no nível Y, a diferença entre a proporção de respondentes com níveis de desempenho X e Y deve ser igual ou maior que 30% (BEATON; ALLEN, 1992; ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000; MAFRA, 2011; MOREIRA JUNIOR et al., 2015).

Conforme Mafra (2011), estas condições são válidas para os modelos dicotômicos (Modelos Logísticos) da TRI, no entanto, a autora coloca que podem ser adaptadas à modelos politômicos, nos quais verifica-se se uma categoria do item é âncora e não se um item é âncora. Moreira Junior et al. (2015) elucidam que este é um processo de dicotomização das K categorias dos itens, para modelos politômicos, de modo que possibilita verificar se se k-1 categorias são âncoras ou não. Porém, de acordo com a aplicação de Mafra (2011), não é possível conferir se a categoria mais baixa da escala é âncora.

Pelo exposto percebe-se a importância da utilização dos métodos psicométricos baseados na teoria clássica, como análise fatorial e a confiabilidade, bem como os métodos de teoria de resposta ao item, modelos para itens dicotômicos como os de Rasch, Birnbaum e Lord e os modelos para itens politômicos, como o MRG, para fornecer as estimativas de validade e confiabilidade necessárias para adaptação transcultural da escala de incivilidade no trabalho. Assim, o presente capítulo visou elucidar importantes reflexões sobre o conjunto teórico que sustenta a problemática e os objetivos do estudo.



### 3 MÉTODO DE PESQUISA

O presente capítulo visa a apresentar os processos metodológicos que conduziram o desenvolvimento da pesquisa, a fim de alcançar os objetivos propostos. Para Marconi e Lakatos (2009), é por meio de uma metodologia científica que se constrói o caminho para conhecer a realidade ou para desvendar verdades parciais. O método representa o conjunto de ações sistemáticas e racionais que propicia o alcance do objetivo, delineando o caminho a ser percorrido, encontrando falhas e contribuindo nas tomadas de decisões do pesquisador.

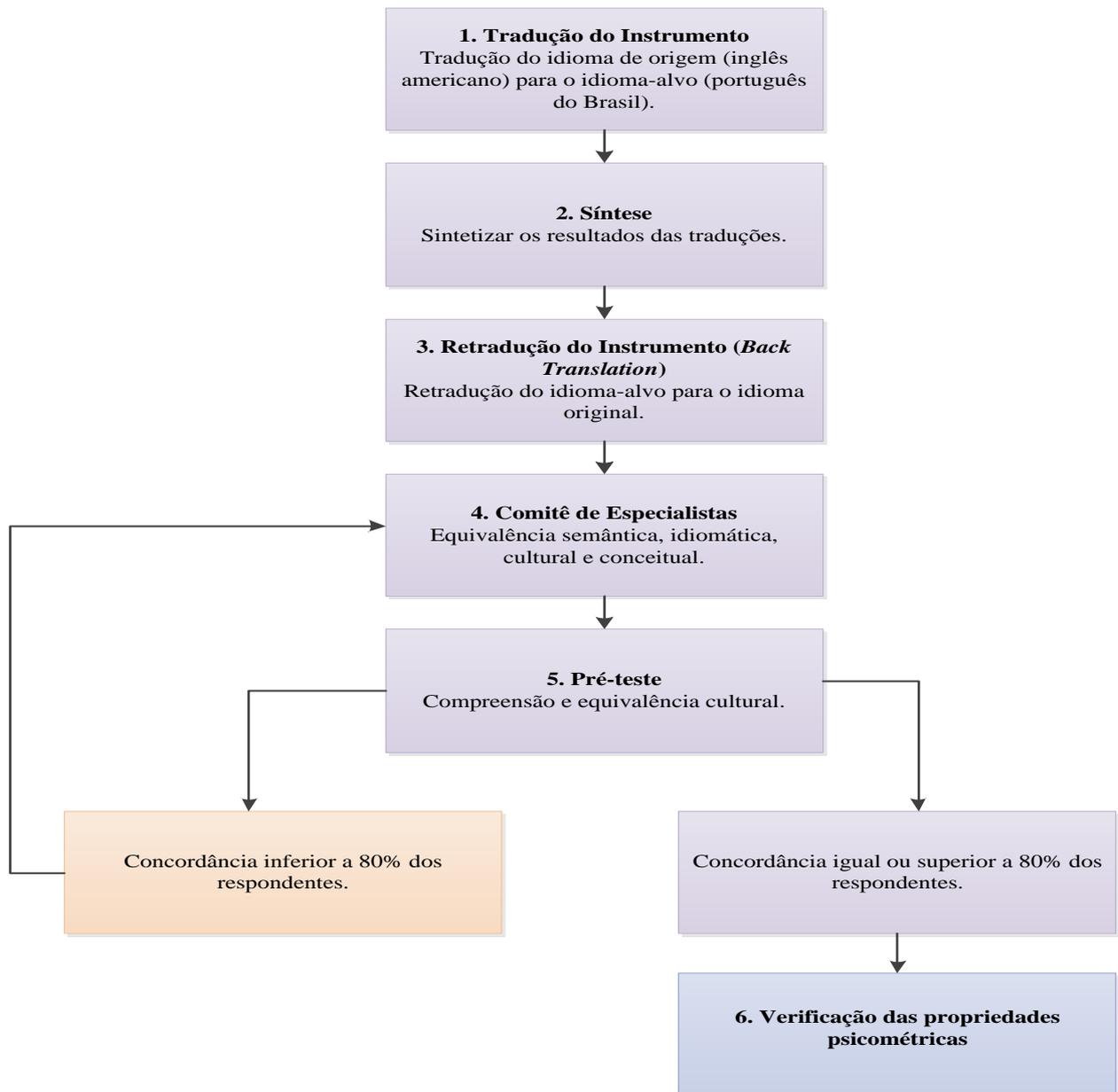
Assim, primeiramente, apresentam-se as etapas de adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho; após, a caracterização e delineamento da pesquisa; na sequência, apresenta-se a população e amostra; em seguida, apresentam-se as técnicas de coletas de dados e as unidades de análise; por fim, a análise dos dados.

#### 3.1 ETAPAS DA ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO (WIS)

O presente estudo tem como objetivo geral realizar a adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho e sua validação no contexto brasileiro. Para realizar a tradução e adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho do inglês para o português, foi utilizado o protocolo sugerido por Beaton, et al. (2000), explicitado anteriormente, composto por 6 etapas: tradução, síntese, retradução do instrumento (*back translation*), revisão por um comitê de especialistas, pré-teste e verificação das propriedades psicométricas.

Na Figura 2, apresenta-se uma síntese das etapas que compõe o processo de adaptação transcultural e de validação da escala. A forma de aplicação das cinco primeiras etapas do protocolo é aprofundada no tópico de técnicas de coleta dos dados e unidade de análise. A última etapa, que se constitui na verificação das propriedades psicométricas do instrumento, foi realizada por meio da validação estatística dos dados. Para tanto, os aspectos estatísticos do estão são melhor explicitados no tópico de técnicas de coleta dos dados e unidade de análise e no tópico de análise dos dados.

Figura 2 – Etapas da adaptação transcultural



Fonte: Adaptado Beaton, *et al.* (2000).

Apresentadas as etapas da adaptação transcultural, passa-se para o tópico de caracterização e delineamento da pesquisa.

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA

Com a finalidade de atender aos objetivos propostos e responder ao questionamento do estudo, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva, de caráter qualitativo e quantitativo. A pesquisa define-se exploratória, no que tange a realização de um estudo preliminar, que tem como finalidade melhor adequar o instrumento de medida à realidade que se pretende conhecer. Dessa forma, o estudo exploratório tem o intuito de conhecer as variáveis tais como se apresentam, seus significados e o contexto onde se inserem (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995). De acordo com Gil (2007), este tipo de pesquisa objetiva proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Entende-se que o presente estudo apresenta como característica exploratória o fato de que no Brasil não há uma escala que meça a incivilidade no trabalho.

A pesquisa também se caracteriza como descritiva, na medida em que pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Para Malhotra (2006), os estudos descritivos têm por objetivo identificar os atributos relevantes do objeto de análise e descrever as características de certo grupo. Sampieri, Collado e Lucio (2006) explicam que esses estudos medem, avaliam ou coletam dados sobre diversos aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno a ser pesquisado. Ainda, para Gil (2007), tais estudos descrevem características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto à abordagem, Deslauriers (1991) comenta que a pesquisa é qualitativa na medida em que busca produzir novas informações e aprofundá-las, preocupando-se com a compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. Minayo (2007) afirma que a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser somente reduzidos à operacionalização de variáveis. Assim, entende-se que as etapas de tradução, síntese, retradução do instrumento (*back translation*) e a revisão por um comitê de especialistas, que foram realizadas no processo de adaptação transcultural, têm caráter qualitativo.

A presente pesquisa também se classifica como sendo quantitativa, uma vez que Chiazoti (2003) mensura variáveis predeterminadas, com o objetivo de verificar sua influência sobre outras variáveis. Segundo Malhotra (2006), a pesquisa quantitativa, ainda tem a função de quantificar os dados e generalizar os resultados da amostra para a população alvo. O autor ressalta a importância de a amostra ser constituída por um grande número de

casos representativos para a posterior análise dos dados por meio de técnicas estatísticas. Para Fonseca (2002), com a utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa é possível recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

O pré-teste e a verificação das propriedades psicométricas da escala são consideradas etapas quantitativas. Para atender esta última etapa, no que se refere à estratégia de pesquisa, foi realizada uma *Survey*. Segundo Creswell (2003), a *Survey* é considerada o estudo de um campo específico, com a intenção de promover uma descrição quantitativa ou numérica de dados que pertencem a uma amostra de elementos, a qual é desenhada por uma população adequadamente definida. Para tal, usualmente, se faz uso de questionário. Baker (2001) explica que a *Survey* permite descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, bem como ajudar a entender comportamentos.

Saccol e Freitas (2010) distinguem a *Survey* dos outros tipos de pesquisa, como por exemplo, o estudo de caso e a experimentação. Os autores ressaltam que essa pesquisa permite compreender a análise de um fenômeno nos mais variados cenários naturais. Além disso, de acordo com Sampieri, et al. (2006) a *Survey* pode ser considerada conforme o número de momentos no tempo na qual há a coleta de dados: longitudinal, acontece em períodos ou pontos específicos, buscando analisar a evolução ou mudanças; e *cross-sectional* (corte transversal), que ocorre em um determinado momento, a fim de descrever e analisar o estado de uma ou diversas variáveis e não permite uma análise através do tempo. Sendo assim, a presente pesquisa foi do tipo *Survey cross-sectional*, pois se realizou a adaptação transcultural e a validação do instrumento de Incivilidade no Trabalho em um determinado período de tempo.

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

De acordo com Malhotra (2006), a população é um agregado, ou soma, de todos os elementos que compartilham algum conjunto de características comuns. Para Sampieri et al. (2006), a população ou universo possui enfoque na pesquisa quantitativa e representa o conjunto de casos segundo determinadas particularidades.

Seguindo este entendimento, a população-alvo deste estudo foi composta por trabalhadores do setor de serviços terceirizados. Optou-se pela escolha do setor de serviços devido à posição de destaque que assume atualmente na sociedade e na economia brasileira. Essa posição é observada na contribuição para queda da taxa de informalidade, no aumento do número de ocupações e no crescimento dos salários dos empregados nesse setor (SILVA;

FILHO; KOMATSU, 2016). Dessa maneira, para compreender como estas repercussões podem vir a afetar o ambiente laboral, principalmente as questões de incivilidade no trabalho, considerou-se a aplicação no setor de serviços mais adequada.

Para tanto, utilizou-se a amostragem probabilística aleatória. De acordo com Lopes et al. (2008) e Hair et al. (2009), essa técnica caracteriza-se por selecionar a amostra em um processo aleatório e não tendencioso. Diante disso, o presente estudo foi realizado em uma empresa do setor de serviços terceirizados, privada, localizada na cidade de Santa Maria no estado do Rio Grande do Sul, composta por 3647 colaboradores.

Com a impossibilidade de realizar um censo no qual todos os membros da população-alvo de 3647 colaboradores fossem incluídos, no período de aplicação desta pesquisa, realizou-se um cálculo amostral com um nível de confiança de 95%, e erro de 5%:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 3647}{(0,05)^2 \cdot (3647-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 348$$

Conforme o cálculo apresentado seriam necessários 348 respondentes. Entretanto, para realização do Modelo de Resposta Gradual (MRG) indica-se que a amostra deve ser composta por pelo menos 500 casos, já que um volume menor de casos pode gerar estimativas pouco precisas (REISE; YU, 1990; RENOM; DOVAL 1999; MOREIRA JUNIOR, 2011).

Desse modo, no período de fevereiro a abril de 2018, foram aplicados 1500 questionários obtendo-se o retorno de 60,8% dos instrumentos, ou seja, a amostra final foi de 913 respondentes.

### 3.4 TÉCNICAS DE COLETA DOS DADOS E UNIDADES DE ANÁLISE

A coleta de dados do estudo foi feita por meio da realização das etapas de adaptação transcultural sugeridas por Beaton, et al. (2000). Primeiramente, fez-se o contato com dois tradutores profissionais para que fosse feita a tradução do idioma original (inglês) para o idioma-alvo (português). Os profissionais contratados eram bilíngues, ou seja, fluentes no idioma de origem do instrumento e nativos no idioma-alvo, com o objetivo de garantir a qualidade da tradução e uma melhor adequação cultural. Conforme sugerido por Beanton, et al. (2000), um dos tradutores foi informado dos objetivos do estudo e dos conceitos que estão sendo examinados no instrumento que seria traduzido. Já o segundo tradutor foi o “tradutor ingênuo” não tendo conhecimento e nem informação dos conceitos que seriam trabalhados.

Depois de finalizada a tradução, continuou-se a coleta dos dados por meio da etapa de síntese. Nesta etapa, os dois tradutores e a pesquisadora do estudo, trabalharam com o instrumento original e as versões de cada tradutor, com o objetivo de sintetizar os resultados das traduções. Ressalta-se que a versão final do instrumento nesta fase foi realizada por consenso e não por concessão de algum dos participantes, do mesmo modo em que se documentaram as dificuldades e resoluções encontradas, por meio de um relatório escrito, conforme as recomendações de Beaton et al. (2000).

A partir da síntese obtida, passou-se para a etapa de retradução do instrumento, na qual se contactou um tradutor que não conhecia a versão original do instrumento, que não tinha maiores conhecimento dos conceitos explorados e que não participou da primeira etapa de tradução. O tradutor fez a tradução do instrumento obtido na etapa de síntese (português) para o idioma original do mesmo (inglês). O tradutor que participou desta etapa tem como língua-mãe o idioma de origem do questionário (inglês nativo), gerando assim uma segunda versão do instrumento em inglês. Beaton et al. (2000) indicam que a retradução seja feita por dois profissionais. No entanto, para este estudo, optou-se em fazer este procedimento por um único tradutor, do mesmo modo como foram executados nos estudos desenvolvidos por Ghisi et al. (2012) e Andrade (2017).

Como forma de obter um instrumento mais consistente, passou-se para a etapa de apreciação do comitê de especialistas. Segundo Beaton et al. (2000), é atribuição do comitê fazer a adequação semântica, idiomática, funcional e conceitual, das expressões contidas nos itens do instrumento, do mesmo modo que avalia a estrutura, o *layout* e a escala de resposta do mesmo. Para tanto, a formação do comitê precisa ser multidisciplinar, assim participaram quatro pesquisadores bilíngues, incluindo um dos tradutores do estudo, especialistas na área de Administração e Língua Portuguesa, com conhecimento em metodologia. O papel do comitê de especialista foi o de consolidar todas as versões do questionário para desenvolver a versão do questionário utilizada no pré-teste.

Finalizado o trabalho do comitê de especialistas, o próximo passo foi realizar o pré-teste do instrumento. O questionário foi aplicado com 40 indivíduos da população-alvo, para verificar se haviam problemas, desvios na tradução ou difícil compreensão do instrumento e optou-se por acrescentar em cada um das 12 perguntas a alternativa “não entendi”, conforme sugestão de Andrade (2017). Autores como Guillemain, et al. (1993) e Beaton et al. (2000) recomendam a realização de uma entrevista, após a aplicação do questionário, com cada respondente do pré-teste para verificar a compreensão de cada item e da resposta escolhida.

Neste estudo optou-se por utilizar a entrevista, conforme o Apêndice A, somente para os respondentes que marcassem a opção “não entendi”.

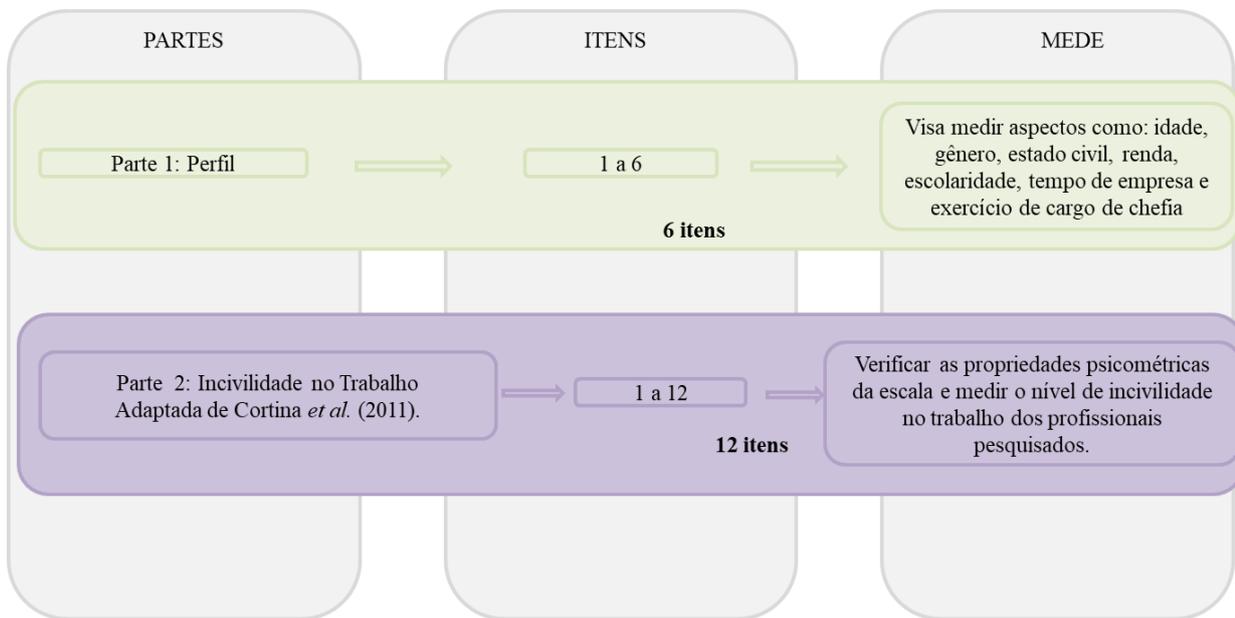
Durante a realização do pré-teste, não aconteceram dificuldades de compreensão das questões e dos termos utilizados pela totalidade dos respondentes (100%). Nenhum respondente marcou a opção “não entendi”, não havendo necessidade de realização das entrevistas. Guillemín et al. (1993) indicam que para esta etapa a concordância dos respondentes deve ser igual ou superior a 80%, como a concordância encontrada foi superior ao limite estabelecido, não foi necessária uma nova avaliação do instrumento pelo comitê. Por fim, de posse da versão final do instrumento, este foi submetido à verificação de suas propriedades psicométricas, aplicado a uma amostra de indivíduos da população-alvo, que no caso são trabalhadores de uma empresa de serviços terceirizados.

Em um primeiro momento, contatou-se um dos gestores da empresa para autorização e aplicação da pesquisa. Em seguida, foram entregues a um dos supervisores responsáveis, envelopes contendo os questionários a serem distribuídos para os colaboradores, os quais eram preenchidos e devolvidos nos respectivos envelopes, para garantir o anonimato e a confidencialidade. Os envelopes foram recolhidos durante os meses de fevereiro, março e abril, de 15 em 15 dias, obtendo-se um retorno de 913 questionários.

O questionário aplicado nesta etapa (Apêndice B) foi composto primeiramente pela identificação do perfil dos respondentes (parte 1) composta pelas seguintes questões: idade, gênero, estado civil, renda, escolaridade, tempo de empresa e exercício de cargo de chefia. Conforme explicitado na Figura 3.

A parte 2 do questionário é composta pela versão adaptada da escala de Cortina et al. (2011) de incivilidade no trabalho. Esta escala objetiva medir as propriedades psicométricas do instrumento com o objetivo de fazer a sua validação, bem como medir o nível de incivilidade no trabalho dos profissionais pesquisados. A escala de resposta do instrumento original (Anexo A) é do tipo Likert de cinco pontos (0- variando de nunca até 4- muitas vezes,). Contudo, para fins desta pesquisa, após as primeiras 5 etapas de validação elucidadas, os cinco pontos da escala formataram-se da seguinte maneira: 1- Nunca; 2- Quase Nunca; 3- Às Vezes; 4- Quase Sempre e 5- Sempre, conforme o Apêndice B.

Figura 3 – Representação do Questionário



Apresentadas as técnicas de coleta de dados e a unidade de análise do estudo, o próximo tópico aborda com os dados foram analisados.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste estudo, a análise dos dados foi realizada de acordo com as etapas de adaptação transcultural. Primeiramente, na etapa de síntese, ocorreu uma reunião com os tradutores com o objetivo de verificar as traduções feitas da língua original para a língua alvo e, por consenso, sintetizá-las. Em seguida, na etapa de retradução do instrumento, de posse da tradução reversa, a pesquisadora analisou se o instrumento apresentava em essência a mesma ideia conceitual. No entanto, é válido ressaltar que o instrumento não precisa literalmente manter o significado igual ao do original, visto que necessita adaptar-se ao sentido contextual e cultural.

Na sequência, em conjunto com o comitê de especialistas, fez-se uma reunião na qual se analisou o questionário original, as traduções e a retradução realizadas, juntamente com relatórios escritos correspondentes de cada etapa. O papel deste comitê foi de verificar a validade de conteúdo e de face do instrumento, na medida em que atribuem, igualmente, a equivalência semântica, idiomática, cultural e conceitual. Dessa forma, desenvolveu-se uma versão do questionário que foi utilizada no pré-teste. Após o pré-teste, analisou-se a

distribuição das respostas obtidas, examinando os itens que apresentam uma alta proporção, do mesmo modo que a proporção de não-resposta. Beaton, et al. (2000) afirmam que nesta etapa a concordância dos respondentes deve ser igual ou superior a 80%, neste estudo a concordância foi de 100%.

Dando continuidade, fez-se a análise dos resultados obtidos com a aplicação final do instrumento, a fim de verificar suas propriedades psicométricas e de validá-lo estatisticamente. Num primeiro momento, a análise dos itens foi feita com as técnicas da Teoria Clássica dos Testes (TCT), a fim de verificar a dimensionalidade da escala e a legitimidade da representação do construto.

A primeira técnica utilizada foi a análise fatorial baseada na matriz das correlações policóricas, para verificar a suposição de unidimensionalidade da escala, conforme pressuposto para realização posterior da Teoria de Resposta ao Item (TRI) (LÉON, 2011; TIMMERMAN; LORENZO-SEVA, 2011). Em seguida, examinou-se a consistência interna da escala, a partir do cálculo do coeficiente alpha de cronbach, considerando o valor de 0,70 como o mínimo satisfatório para uma boa consistência interna (HAIR, et al., 2009).

Para avaliar os 12 itens da escala, estimar o valor do traço latente e consolidar a validação da escala de medida, continuou-se a análise dos dados por meio das técnicas do Modelo de Resposta Gradual (MGR) da TRI. Desse modo, o tratamento dos dados foi feito utilizando-se um software específico para a estimação dos parâmetros dos itens e do traço latente, o R Studio (MOREIRA JUNIOR et al., 2015).

Assim, realizou-se o processo de calibração dos dados, no qual foram estimados os parâmetros de discriminação “ $a_i$ ” de cada item, os da localização “ $b_i, k$ ” de cada categoria e de cada item, e os traços latentes dos respondentes (nível de incivilidade de cada respondente). Como base nos parâmetros, estimaram-se as curvas características dos itens (CCI), a função de informação dos itens (FII) e função de informação do teste (FIT). Após estes procedimentos, estabeleceram-se as categorias âncoras dos itens e os níveis âncoras, com base nas condições mencionadas na seção 2.6.1 (MOREIRA JUNIOR et al., 2015).

Por fim, realizaram-se as estatísticas descritivas com o intuito de obter os escores da escala de incivilidade no trabalho, bem como para descrever as características dos respondentes. Assim, foram calculadas as medidas de tendência central (frequência simples, frequência relativa, média e mediana) e a medida de dispersão dos dados (desvio-padrão).

Em resumo, no Quadro 2, apresentam-se as etapas da coleta e análise dos dados, bem como seus respectivos objetivos.

Quadro 2- Etapas e Tratamento dos dados

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Etapas</b>	<b>Análise dos Dados</b>
I. Traduzir a escala de incivilidade no trabalho.	1. Tradução; 2. Síntese 3. Retradução.	- Reunião com os tradutores e pesquisador;
II. Verificar a validade de conteúdo e de face da escala de incivilidade no trabalho.	4. Comitê de Especialistas.	- Reunião com o comitê para verificar a validade de conteúdo e de face (equivalência semântica, idiomática, cultural e conceitual).
III. Desenvolver a equivalência cultural da escala de incivilidade no trabalho.	5. Pré-teste.	- Análise da concordância dos respondentes.
IV. Avaliar as propriedades psicométricas da escala de incivilidade no trabalho, em termos de confiabilidade e validade, com base nos modelos da TCT e da TRI.	6. Verificação das propriedades psicométricas: Escala adaptada de Incivilidade no Trabalho.	- Análise fatorial; - Análise de confiabilidade; - Modelo de Resposta Gradual; - Estatísticas Descritivas.

Com as etapas detalhadas no Quadro 2 foi possível obter os resultados que viabilizaram a adaptação transcultural e a validação da escala de incivilidade no trabalho para o contexto brasileiro. Esses resultados são aprofundados na sequência, no capítulo de resultados.

## 4 RESULTADOS

Neste capítulo, detalham-se os resultados do estudo, visando a atingir os objetivos e responder ao problema de pesquisa proposto. Na primeira parte, apresentam-se e discutem-se as etapas de tradução e adaptação transcultural da escala de Incivildade no Trabalho. Na segunda parte, apresenta-se a verificação das propriedades psicométricas da escala de Incivildade no Trabalho. Para tanto, foram realizados testes estatísticos que compõe a Teoria Clássica dos Testes (TCT) e testes que pertencem a Teoria de Resposta ao Item (TRI).

De acordo com a TCT, inicialmente se aborda a análise descritiva da amostra, com uma breve contextualização do perfil dos participantes da pesquisa, a distribuição de frequências relativas dos itens e avaliação média, a análise fatorial do construto e o índice de confiabilidade. Na sequência, de acordo com a TRI, utilizam-se os testes do Modelo de Resposta Gradual (MRG) por meio da estimação dos parâmetros, das curvas características dos itens (CII), da função de informação dos itens (FII), da função de informação do teste (FIT) e da estimação da escala de medida por meio dos níveis âncoras, para realizar a validade da escala de Incivildade no Trabalho.

### 4.1 TRADUÇÃO E ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO

Em um primeiro momento, a escala de incivildade no trabalho foi traduzida do inglês para o português por uma profissional da área de Administração e outra profissional da área de Ciências Sociais que também atua como tradutora. Ambas profissionais são bilíngues e as traduções ocorreram com o conhecimento de uma das tradutoras sobre os objetivos da pesquisa, com o desconhecimento sobre a pesquisa por parte da outra profissional (tradutor cego) e de forma independente, conforme as indicações de Beaton et al. (2000). Para os autores a tradução de modo independente permite a comparação de cada tradução para verificar as possíveis divergências que podem ser discutidas entre os tradutores e o pesquisador durante a fase de síntese.

A pesquisadora e as duas profissionais reuniram-se para avaliação das traduções e comparação com o instrumento original. Durante a discussão sobre as divergências entre as versões, foram considerados as condições socioeconômicas e o nível de escolaridade da população respondente, bem como o sentido que o instrumento original estava mensurando e o uso coloquial da língua portuguesa empregada no ambiente de trabalho a ser pesquisado.

Assim, chegou-se a um consenso com obtenção da síntese dos resultados de uma versão na língua portuguesa. No Quadro 3, apresentam-se os itens e as alternativas de resposta da versão original, das traduções realizadas e a síntese realizada por meio da primeira versão em português.

Quadro 3 - Versão Original, traduções e 1ª versão em português da escala de Incivilidade no Trabalho

(continua)

<b>Incivilidade no Trabalho</b>			
<b>Questões do Instrumento</b>			
<b>Versão Original</b>	<b>Tradução 1</b>	<b>Tradução 2</b>	<b>1ª Versão em Português</b>
1. Paid little attention to your statements or showed little interest in your opinions.	1. Não deu muita atenção aos seus posicionamentos ou não demonstrou muito interesse na sua opinião.	1. Prestou pouca atenção ao que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	1. Prestou pouca atenção aos seus posicionamentos ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.
2. Doubted your judgment on a matter over which you had responsibility.	2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	2. Duvidou do seu julgamento em um tópico sobre o qual você tinha responsabilidade.	2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto sobre o qual você tinha responsabilidade.
3. Gave you hostile looks, stares, or sneers.	3. Lhe deu olhares hostis, desrespeitosos ou ficou encarando.	3. Dirigiu olhares hostis a você ou zombou de você.	3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.
4. Addressed you in unprofessional terms, either publicly or privately.	4. Abordou você em termos não profissionais, seja em público ou no privado.	4. Te abordou em termos não profissionais, pública ou privadamente.	4. Abordou você em termos não profissionais, seja em público ou no privado.
5. Interrupted or “spoke over” you.	5. Lhe interrompeu ou falou sem deixar você falar.	5. Te interrompeu ou falou ao mesmo tempo.	5. Lhe interrompeu ou falou ao mesmo tempo.
6. Rated you lower than you deserved on evaluation.	6. Em uma avaliação, avaliou você com uma nota mais baixa que você merecia.	6. Te deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.	6. Lhe deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.
7. Yelled, shouted, or swore at you.	7. Gritou com você ou praguejou.	7. Falou em voz alta, gritou ou te insultou.	7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.
8. Made insulting or disrespectful remarks about you.	8. Fez observações insultuosas ou desrespeitosas sobre você.	8. Dirigiu a você insultos ou palavras desrespeitosas.	8. Fez observações insultuosas ou desrespeitosas sobre você.
9. Ignored you or failed to speak to you (e.g., gave you “the silent treatment”).	9. Ignorou você ou não falou com você (ex: lhe deu o tratamento do silêncio).	9. Te ignorou ou fingiu não falar com você. (por exemplo, te deu o “tratamento silencioso”).	9. Ignorou você ou não falou com você (por exemplo: lhe deu “o tratamento silencioso”).
10. Accused you of incompetence.	10. Acusou você de incompetente.	10. Te acusou de ser incompetente.	10. Acusou você de incompetente.
11. Targeted you with anger outbursts or “tempter tantrums”.	11. Lhe alvejou com tratamento de raiva.	11. Te fez alvo de explosões de raiva ou de temperamento.	11. Fez você alvo de explosões de raiva ou temperamentais.
12. Made jokes at your expense.	12. Fez piadas às suas custas.	12. Fez brincadeiras às suas custas.	12. Fez piadas às suas custas.

(conclusão)

Alternativas de resposta do Instrumento			
Versão Original	Tradução 1	Tradução 2	1ª Versão em Português
Never; Once or Twice; Sometimes; Often; Many Times.	Nunca; Uma ou Duas Vezes; <b>Algumas vezes;</b> <b>Geralmente,</b> Muitas Vezes.	Nunca; Uma ou Duas Vezes; <b>Às Vezes,</b> <b>Frequentemente;</b> Muitas Vezes.	Nunca; Quase Nunca; Às Vezes; Quase Sempre; Sempre.

Fonte: dados da pesquisa com base em Andrade (2017).

Conforme descrito no Quadro 3, as discrepâncias das traduções estão sinalizadas em vermelho. Ao analisar as questões do instrumento, nota-se de modo geral que, apesar de algumas diferenças na tradução, o sentido das frases apresenta semelhança. Durante a reunião de síntese, levou-se em consideração às nuances culturais e a equivalência com a versão original, de acordo com o indicado por Borsa (2012). As duas tradutoras e a pesquisadora optaram por utilizar o verbo na terceira pessoa do singular, tendo em vista que “você” é pronome pessoal de tratamento de uso comum. Com a finalidade de deixar a comunicação mais precisa, também se evitou o uso do “não” em sentenças com sentido negativo.

Nesta etapa, realizaram-se algumas pequenas mudanças relacionadas à troca de palavras e expressões idiomáticas de uso mais comum da população, por exemplo: na questão 1, para expressão “statements” optou-se por “posicionamentos” ao invés de “afirmações”; na questão 3, a expressão “stares” foi traduzida para “ficou encarando” não para “olhar fixamente” e na questão 5, para expressão “spoke over” preferiu-se por “falou ao mesmo tempo” ao invés de “falou acima”. Entende-se que, apesar de alguns dos termos utilizados estarem corretos para a tradução literal, seguiram-se as recomendações de Beaton et al. (2000); Hambleton (2005); Tanzer (2005); Gudmundosson (2009) e Epstein, Santo e Guillemín (2015) de priorizar as equivalências semântica, idiomática, experiencial e conceitual. Utilizaram-se os mesmos padrões para as alternativas de resposta do instrumento, optando-se por termos da escala que fossem de fácil compreensão para os respondentes atribuírem uma nota.

A partir da síntese obtida, a primeira versão em português foi retraduzida por uma professora de inglês, natural dos Estados Unidos, que tem por língua-mãe o inglês, residente no Brasil e que desconhecia os objetivos do estudo e a versão original (VO), gerando a retradução (R) ou segunda versão em inglês do instrumento. Como explicam Guillemín et al. (1993) e Beaton et al. (2000), a retradução colabora como uma etapa de validade que verifica a qualidade do instrumento. Para Borsa (2012), o foco da retradução não precisa ser a

obtenção literal de correspondência com a versão original, mas que este processo permite identificar possíveis alterações de palavras ou expressões que não apresentam coerência com o idioma-alvo. Andrade (2017, p.102) complementa que, quando bem conduzida, esta etapa pode indicar “problemas nas traduções, resultando em uma discussão mais aprofundada e conseqüentemente a melhor adaptação transcultural”. Ao finalizar as etapas de tradução, síntese e retradução, atingiu-se o primeiro objetivo específico do estudo, de *traduzir a escala de incivildade no trabalho*. Passou-se, assim, para etapa seguinte, realizada pelo comitê de especialista.

Nesta etapa, o comitê – formado pela pesquisadora e por mais quatro pesquisadores bilíngües, incluindo um dos tradutores do estudo, especialistas na área de Administração e Língua Portuguesa, com conhecimento em metodologia – analisou a versão original, a primeira versão em português e a retradução do instrumento. O objetivo, neste ponto, foi realizar a adequação semântica, idiomática, funcional e conceitual, da mesma forma em que se analisou a estrutura, o layout, as instruções e as alternativas de resposta.

Cabe salientar que Beaton et al. (2000) atribuem esta etapa à validade de conteúdo, que permite examinar se o conteúdo do instrumento mede o que se propõe a medir. Assim, é papel do comitê garantir uma tradução compreensível para preservar a replicabilidade do instrumento. Para Epstein, Santo e Guillemín (2015) é fundamental o exame crítico das traduções por parte dos especialistas, bem como da aplicabilidade de cada questão. Esses autores evidenciam também a importância de que as decisões sobre alterações de qualquer discrepância do instrumento sejam tomadas por meio de consenso.

Para tanto, na primeira parte da análise, o comitê realizou a comparação entre a Versão Original (VO) e a Retradução (R) do instrumento, comparando aspectos similares ( $\approx$ ), diferentes ( $\neq$ ) e iguais ( $=$ ), apresentados no Quadro 4.

Quadro 4 – Avaliação da Versão Original (VO) e da Retradução (R)

(continua)

<b>Incivildade no Trabalho</b>		
<b>Versão Original</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Retradução</b>
1. Paid little attention to your statements or showed little interest in your opinions.	R $\approx$ VO	1.Paid little attention to your position or showed little interest in your opinion.
2.Doubted your judgment on a matter over which you had responsibility.	R $\approx$ VO	2.Doubted your judgment on a matter you were responsible for.
3.Gave you hostile looks, stares, or sneers.	R $\neq$ VO	3.Looked at you with hostility, stared at you or mocked you.
4.Addressed you in unprofessional terms, either publicly or privately.	R $\approx$ VO	4.Addressed you in an unprofessional manner, either in public or in private.
5. Interrupted or “spoke over” you.	R $\approx$ VO	5.Interrupted or talked over you.

(conclusão)

6. Rated you lower than you deserved on evaluation.	R≠VO	6.Gave you a lower grade than you deserved in an evaluation.
7.Yelled, shouted, or swore at you.	R≠VO	7.Talked loudly, shouted or insulted you.
8. Made insulting or disrespectful remarks about you.	R≈VO	8.Made insulting or disrespectful comments about you.
9.Ignored you or failed to speak to you (e.g., gave you “the silent treatment”).	R≈VO	9.Ignored you or did not speak to you (e.g. – gave you “the silent treatment”).
10.Accused you of incompetence.	R≈VO	10.Called you incompetent.
11.Targeted you with anger outbursts or “tempter tantrums”.	R≠VO	11.Made you the object of their anger or moods.
12.Made jokes at your expense.	R=VO	12.Made jokes at your expense.
<b>Alternativas de resposta do Instrumento</b>		
<b>Versão Original</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Retradução</b>
Never; Once or Twice; Sometimes; Often; Many Times.	R≈VO	Never; Almost Never; Sometimes; Almost Always; Always.

Fonte: dados da pesquisa com base em Andrade (2017).

Observa-se, no Quadro 4, que o comitê identificou que a maior parte das expressões na retradução apresentaram similaridade com a versão original (8), algumas demonstram diferenças (4) e apenas uma apresenta igualdade. Com base nesta comparação, o comitê analisou também a primeira versão em português, cujas divergências foram debatidas e por meio de consenso, foram feitas as modificações necessárias para gerar a segunda versão em português do questionário.

No Quadro 5, retoma-se a avaliação realizada pelos membros do comitê entre os itens da retradução e a versão original. Apresenta-se também a segunda versão em português, bem como um resumo comparativo entre as traduções da primeira versão em português e segunda versão em português. Considerando a versão original e a retradução da escala de Incivilidade no Trabalho, o comitê analisou as questões, sendo necessários alguns ajustes da primeira para a segunda versão do instrumento em português. Nas questões 1, 2, 4, 5, 8, 9 e 10, apesar da similaridade encontrada entre a retradução e a versão original, percebeu-se a necessidade de realizar pequenas alterações. Para a questão 1 a expressão “prestou pouca atenção aos seus posicionamentos” foi substituída por “prestou pouca atenção a algo que você disse”, isso se deu em função da palavra “posicionamento” implicar um comentário crítico acerca de determinado assunto. Então, o comitê entendeu que, no contexto, “statements” se referia a qualquer frase proferida e não apenas a avaliativas.

Na questão 2, foi alterada a expressão “sobre um assunto sobre o qual você tinha responsabilidade” para “sobre um assunto que era de sua responsabilidade”, para facilitar o entendimento do público respondente. Para a questão 5, a expressão “Lhe interrompeu” foi trocada por “Interrompeu você”, isso se deve ao fato de que para ficar gramaticalmente correto, deveria ser usado “interrompeu-lhe”, com a ênclise. Todavia, o comitê acordou que a

norma culta poderia dificultar a compreensão dos respondentes, optando por modificar a expressão. Na questão 8, trocou-se a expressão “observações” para “comentários” que é de maior uso comum e, na questão 9, optou-se por suprimir o exemplo na versão final, com o objetivo de deixar as questões padronizadas. Por fim, na questão 10, alterou-se a expressão “acusou” para “chamou”, já que a primeira poderia ter uma função jurídica, entendendo-se que “chamou” é mais genérico.

Quadro 5- Avaliação da Retradução e Comparação entre as duas versões em Português

<b>Incivildade no Trabalho</b>			
<b>Avaliação</b>	<b>2ª Versão em Português</b>	<b>Comparação Traduções</b>	<b>1ª Versão em Português</b>
R≈VO	1. Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	2ªVP≠1ªVP	1. Prestou pouca atenção aos seus posicionamentos ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.
R≈VO	2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	2ªVP≠1ªVP	2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto sobre o qual você tinha responsabilidade.
R≠VO	3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.	2ªVP=1ªVP	3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.
R≈VO	4. Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.	2ªVP≠1ªVP	4. Abordou você em termos não profissionais, seja em público ou no privado.
R≈VO	5. Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.	2ªVP≠1ªVP	5. Lhe interrompeu ou falou ao mesmo tempo.
R≠VO	6. Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.	2ªVP≠1ªVP	6. Lhe deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.
R≠VO	7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.	2ªVP=1ªVP	7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.
R≈VO	8. Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.	2ªVP≠1ªVP	8. Fez observações insultuosas ou desrespeitosas sobre você.
R≈VO	9. Ignorou você ou não falou com você.	2ªVP≠1ªVP	9. Ignorou você ou não falou com você (por exemplo: lhe deu “o tratamento silencioso”).
R≈VO	10. Chamou você de incompetente.	2ªVP≠1ªVP	10. Acusou você de incompetente.
R≠VO	11. Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.	2ªVP≠1ªVP	11. Fez você alvo de explosões de raiva ou temperamentais.
R=VO	12. Fez piadas às suas custas.	2ªVP=1ªVP	12. Fez piadas às suas custas.
<b>Alternativas de resposta do Instrumento</b>			
<b>Avaliação</b>	<b>2ª Versão em Português</b>	<b>Comparação Traduções</b>	<b>1ª Versão em Português</b>
R≈VO	nunca, quase nunca, às vezes, quase sempre, sempre	2ªVP=1ªVP	nunca, quase nunca, às vezes, quase sempre, sempre

Fonte: dados da pesquisa com base em Andrade (2017).

Cabe destacar, quanto aos resultados contidos no Quadro 5, que procedimentos semelhantes foram adotados por Andrade (2017), ao traduzir e adaptar um questionário sobre Comportamentos de Cidadania Organizacional para Trabalhadores do Conhecimento para seu uso no Brasil. Assim, mesmo com a similaridade entre a retradução e a versão original, a autora optou por alterar alguns termos considerados insatisfatórios para a compreensão dos respondentes.

As questões 3, 6, 7 e 11 apresentaram diferenças entre a retradução da escala de Incivildade no Trabalho e a versão original. No que tange às questões 3 e 7, apesar desta diferença, o comitê manteve a segunda versão em português igual a primeira. Na questão 6, da mesma forma que na questão 5, optou-se por substituir “Lhe deu uma nota” para “Deu uma nota”, com o objetivo de facilitar o entendimento dos respondentes. A questão 11 foi modificada de “Fez você alvo de explosões de raiva ou temperamentais” para “Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento”. A mudança ocorreu devido à ambiguidade apresentada na primeira frase, “fez você alvo” apresenta dois sentidos, o de “descontar em você uma frustração” e o de “culpar você por uma frustração”, desse modo o comitê entendeu que o sentido utilizado deveria ser o de descontar. Com base na análise realizada pelo comitê, foi possível atender ao segundo objetivo específico do estudo, de *verificar a validade de conteúdo e de face da escala de incivildade no trabalho*. Sendo assim, finalizada esta etapa, o comitê constituiu a segunda versão do instrumento em português que foi utilizada para realização do pré-teste.

Para a realização do pré-teste, aplicou-se o questionário com 40 indivíduos integrantes da população-alvo. Os respondentes possuíam entre 22 e 61 anos, sendo a maioria do sexo feminino, solteiros e com ensino médio completo. O questionário foi respondido por estes indivíduos, sem a intervenção do pesquisador. Nesta etapa, não foram verificadas dificuldades de compreensão das questões elaboradas, ou dos termos utilizados pela totalidade dos respondentes (100%). De acordo com as recomendações de Beaton, et al. (2000), se nesta etapa a concordância dos respondentes for igual ou superior a 80%, não é necessário verificar novamente o instrumento com o comitê de especialistas. Assim, após a realização do pré-teste foi gerada a versão final do instrumento. A partir do resultado do pré-teste, foi possível *desenvolver a equivalência cultural da escala de incivildade no trabalho*, terceiro objetivo específico do estudo. Por fim, de posse da versão final do instrumento, este foi submetido à verificação de suas propriedades psicométricas. Os aspectos desta etapa serão tratados no próximo tópico.

## 4.2 ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO: AVALIAÇÃO DAS PROPRIEDADES PSICOMÉTRICAS

No presente tópico, analisam-se as propriedades psicométricas da escala de incivildade no trabalho. Primeiramente, fez-se a análise de acordo com os testes da TCT e, na sequência, apresentam-se os procedimentos executados com base nos testes estatísticos da TRI.

### 4.2.1 Análise Descritiva da Amostra

Nesta pesquisa participaram um total de 913 colaboradores de uma empresa do setor de serviços terceirizados. Na Tabela 1, apresentam-se alguns dados do perfil dos participantes.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes: gênero, estado civil, escolaridade e cargo de chefia

Variáveis	Respondentes	Frequência	%
<b>Gênero</b>	Feminino	590	<b>65,6</b>
	Masculino	310	34,4
<b>Estado Civil</b>	Casado (a) ou em União Estável	481	<b>54,6</b>
	Solteiro (a)	293	33,3
	Separado (a)/Divorciado(a)	83	9,4
	Viúvo (a)	24	2,7
<b>Escolaridade</b>	Ensino Fund. (1º Grau) Incompleto	181	20,2
	Ensino Fund. (1º Grau) Completo	148	16,5
	Ensino Médio (2º Grau) Incompleto	132	14,7
	Ensino Médio (2º Grau) Completo	263	<b>29,4</b>
	Curso técnico	57	6,4
	Ensino Superior Incompleto	65	7,3
	Ensino Superior Completo	39	4,4
	Pós-graduação	10	1,1
<b>Exerce cargo de chefia?</b>	Não	871	<b>97,3</b>
	Sim	24	2,7

Fonte: dados da pesquisa

Observa-se, primeiramente, na Tabela 1, a predominância do gênero feminino de 65,6% em relação ao masculino de 34,4%. Esse dado está de acordo com o constatado por Gemma, Fuentes-Rojas e Soares (2016) de que a majoritariamente o trabalho no setor de serviços é realizado por mulheres. No estudo realizado pelos autores, no setor de serviços

terceirizados, 95,45% eram do sexo feminino. Esta maioria também é encontrada em outros estudos como o de Gemma Rojas e Soares (2016) e de Freitas e Coutinho (2016).

Quanto ao estado civil, há predominância da amostra é composta por casados (as) ou em união estável 54,6% e solteiros (as) 33,3%. No que tange à escolaridade dos respondentes a maioria possui Ensino Médio Completo (29,4%) seguido pelo Ensino Fundamental Incompleto (20,2%). Apesar da baixa escolaridade, nota-se que esta é coerente com os dados apresentados pelo setor. Dados semelhantes foram obtidos por Andreta e Campos (2015), no quais os trabalhadores do setor de serviços terceirizados apresentam em sua maioria Ensino Médio Completo (46%) e Ensino Fundamental Incompleto (16%).

Com relação ao exercício de cargo de chefia, a maioria dos respondentes não possui nenhum cargo de comando (97,3%). Além das questões apresentadas, os colaboradores também foram questionados, por meio de perguntas abertas, sobre a idade e o tempo de empresa, conforme é apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Perfil dos respondentes: idade e tempo de empresa

Variáveis	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
<b>Idade</b>	18	70	37,59	10,753
<b>Tempo de Empresa</b>	0,02	23	4,22	3,664

Fonte: dados da pesquisa.

Nota-se, na Tabela 2, que a idade média dos respondentes é de 37 anos, sendo que o respondente mais novo possui 18 anos e o mais velho 70 anos. A variedade de idades é evidenciada pelo alto desvio padrão apresentado (10,753) o que mostra a alta disparidade das repostas. Quanto ao tempo de empresa, a média é de 4 anos de trabalho, variando entre colaboradores que apenas trabalham há 7 dias na empresa e os que trabalham há 23 anos.

Em resumo, a caracterização geral do perfil demográfico dos participantes é predominantemente de mulheres, casadas ou em união estável, com ensino médio completo, sem exercer cargo de chefia, com idade média de 37 anos e tempo médio de 4 anos de empresa.

Na sequência, após a descrição do perfil dos respondentes, apresenta-se, na Tabela 3, a análise do percentual de respostas válidas dos 12 itens da escala de Incivilidade no Trabalho, bem como dos valores médios de incivilidade apresentados, os quais variam de 1 a 5, sendo dessa forma classificados: quanto mais próximo de 1, menor é o grau de incivilidade sofrida no ambiente de trabalho; e, quanto mais próximo de 5, maior é o grau de incivilidade sofrida no ambiente de trabalho.

Verificam-se, na Tabela 3, os itens que podem indicar comportamentos incivis ou não no ambiente de trabalho dos pesquisados. Contudo, de acordo com Moreira Junior et al. (2015), esse tipo de análise descritiva não é capaz de informar a qualidade dos itens e dos seus resultados. Nota-se, por exemplo, que o item 10 (chamou você de incompetente) é o que apresenta a menor média 1,56, de modo que 70,93% dos respondentes afirmam que este comportamento “nunca” aconteceu. Porém, para os autores, não há indicadores que medem se esse item é bom para analisar a incivilidade no trabalho.

Tabela 3 - Distribuição de Frequências Relativas dos Itens e Avaliação Média

Itens/Questões	1- Nunca	2- Quase Nunca	3- Às vezes	4-Quase Sempre	5- Sempre	Média
1. Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	<b>34,15%</b>	16,52%	32,37%	8,76%	8,20%	2,4
2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	<b>43,77%</b>	20,31%	23,12%	8,08%	4,71%	2,09
3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.	<b>55,95%</b>	15,40%	17,55%	6,23%	4,87%	1,88
4. Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.	<b>56,11%</b>	18,10%	14,14%	6%	5,66%	1,86
5. Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.	<b>41,90%</b>	21,86%	23,56%	8,15%	4,53%	2,11
6. Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.	<b>52,69%</b>	18,90%	17,53%	6,19%	4,70%	1,91
7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.	<b>62,60%</b>	16,05%	10,85%	6,44%	4,07%	1,73
8. Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.	<b>61,36%</b>	15%	14,66%	4,43%	4,55%	1,75
9. Ignorou você ou não falou com você.	<b>57,51%</b>	16,48%	15,25%	5,61%	5,16%	1,84
10. Chamou você de incompetente.	<b>70,93%</b>	13,13%	7,86%	4,49%	3,59%	1,56
11. Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.	<b>62,17%</b>	13,95%	13,28%	6,36%	4,24%	1,76
12. Fez piadas às suas custas.	<b>65,36%</b>	12,67%	10,65%	5,27%	6,05%	1,73

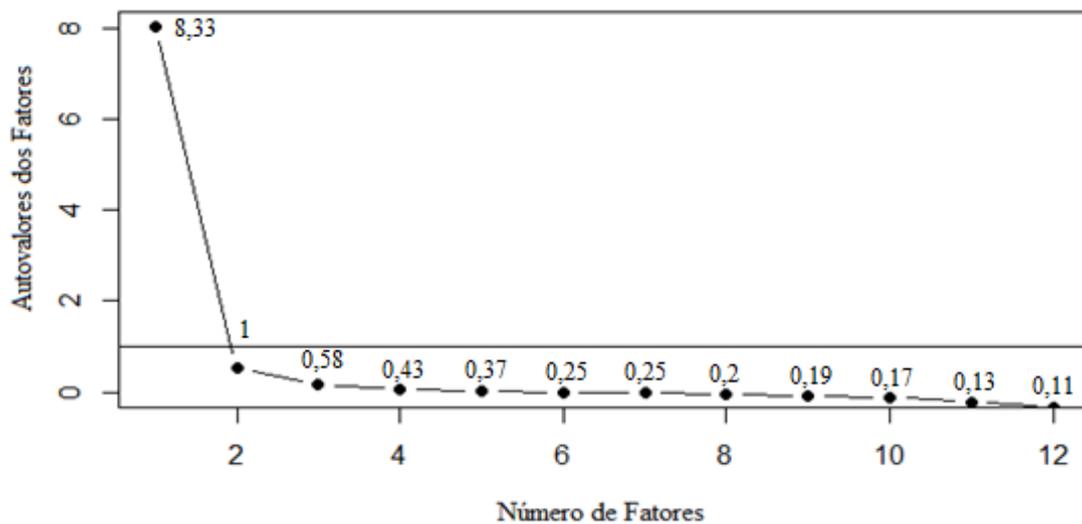
Fonte: dados da pesquisa

De modo geral, todas as médias encontradas foram baixas, indicando pouco comportamento incivil no ambiente laboral pesquisado. Entretanto, ainda não é possível afirmar se os itens utilizados são bons indicadores para avaliar a incivilidade. Para tanto, esta análise deve ser realizada por meio da TRI, que permite verificar se as questões utilizadas na pesquisa são indicadores satisfatórios para analisar a incivilidade (MOREIRA JUNIOR, et al., 2015), porém, antes desta análise, fizeram-se as análises fatorial e de confiabilidade dos dados, tratadas no tópico a seguir.

#### 4.2.2 Análise Fatorial Exploratória e Análise de Confiabilidade

Para atender a um dos postulados da TRI, que é a unidimensionalidade, ou seja, a escala representada por seus itens deve apresentar um único traço latente (PASQUALI, 2003; ANDRIOLA 2009; FREITAS 2012), realizou-se a análise fatorial exploratória. Análise Fatorial foi feita com base na matriz das correlações policóricas, para verificar a suposição de unidimensionalidade dos dados. A correlação policórica estima a relação entre variáveis politômicas (múltipla escolha), sendo uma medida de associação bivariada utilizada quando as variáveis são ordinais com três ou mais categorias de resposta (LÉON, 2011). As variáveis do presente estudo utilizam uma escala Likert com cinco categorias. Na Figura 4, apresenta-se o resultado da análise fatorial obtida pelo Software R Studio.

Figura 4 – Resultado análise Fatorial



Fonte: elaborado pela autora.

Observa-se, na Figura 4, que um dos componentes dos itens se destaca com relação aos demais, com um autovalor de 8,33. A suposição de unidimensionalidade foi verificada de acordo com o critério de Reckase (1979). Para o autor, os resultados podem indicar a unidimensionalidade quando o primeiro fator corresponde pelo menos a 20% da variância total. Para uma melhor compreensão da Figura 3, os dados dos autovalores dos itens e o percentual da variância explicada de cada um estão representados na Tabela 4.

Tabela 4- Autovalores dos itens e Percentual da variância explicada

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Autovalores</b>	8,33	1	0,58	0,43	0,37	0,25	0,25	0,2	0,19	0,17	0,13	0,11
<b>% Variância Explicada</b>	69%	8%	5%	4%	3%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%

Fonte: dados da pesquisa

Nota-se, na Tabela 4, que o componente principal explica 69% da variância total dos dados, o que indica que se tem um fator dominante, conforme o critério de Reckase (1979). Além disso, Moreira Junior et al. (2015) corroboram ao afirmarem que a existência de um componente que se sobressai com relação aos demais indica a predominância de um traço latente. Para Andrade, Tavares e Vale (2000), isso não significa que necessariamente o construto seja unidimensional, mas o encontro de um fator dominante permite que a análise com modelos unidimensionais da TRI seja realizada. No caso do estudo, este fator dominante é o traço latente que está sendo medido, denominado de incivilidade no trabalho.

Na sequência, examinou-se a consistência interna da escala, por meio do cálculo do coeficiente *Alpha de Cronbach*. Para Hair et al. (2009) este coeficiente pode apresentar valores que variam de 0 a 1, de modo que valores superiores a 0,7 indicam confiabilidade para uma boa consistência interna. Para o presente estudo, o valor encontrado do *Alpha de Cronbach* foi de 0,9, o que representa uma satisfatória confiabilidade dos itens da escala de Incivilidade no Trabalho. Ressalta-se que o valor do *alpha* encontrado no estudo foi bem próximo do *Alpha de Cronbach* da escala original de Cortina et al. (2011), que é de 0,92.

Com base nos resultados obtidos por meio da Análise Fatorial Exploratória e do *Alpha de Cronbach*, utilizam-se os testes do MRG da TRI, apresentados na sequência.

#### 4.3 VALIDAÇÃO DA ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO

A partir da verificação da suposição de unidimensionalidade da escala, utilizou-se o MRG da TRI. Para realizar a estimação dos parâmetros dos itens e do traço latente, os dados foram analisados por meio do Software R Studio. Moreira Junior et al. (2015) afirmam que durante o processo de calibração dos dados, são estimados os parâmetros de discriminação “ai” de cada item, os da localização “bi,k” de cada categoria e de cada item, e os traços latentes dos respondentes (nível de incivilidade de cada respondente).

Para o estudo com dados politômicos (múltipla escolha), é indicado que o parâmetro de discriminação “a” seja superior a 0,7 (MAFRA, 2011). Assim, observa-se, na Tabela 5, que todos os itens do presente do estudo apresentam discriminação satisfatória, que variam de 2,12 a 3,91, não sendo necessária a eliminação de nenhuma questão da escala. Ressalta-se, ainda, que o teste propicia boa capacidade de os respondentes escolherem uma categoria de resposta em função do nível de incivilidade.

Nota-se, na Tabela 5, que o parâmetro de dificuldade  $b_{i,k}$  representa os pontos de inflexão da curva nas categorias. Assim, o primeiro parâmetro  $b_{i,k}$ , no caso  $b_1$ , mostra o ponto de inflexão da curva da primeira categoria (nunca), já o último parâmetro  $b_{i,k}$ , que é o  $b_4$ , indica este ponto de inflexão na última categoria (sempre). Existem também os  $b_{i,k}$  intermediários que referem-se aos pontos médios dos picos entre duas categorias adjacentes (EMBRETSON; REISE, 2000; MOREIRA JUNIOR et al., 2015). Para este estudo, há dois  $b_{i,k}$  intermediários: no caso, o  $b_2$ , cujo valor é a média entre os pontos de picos entre as categorias 2 (quase nunca) e 3 (às vezes), e o  $b_3$ , cujo valor é a média entre os pontos de picos entre as categorias 3 (às vezes) e 4 (quase sempre). Já a média dos valores dos  $b_{i,k}$  indica qual a posição do item na escala criada e, neste estudo, indica também o nível médio (b médio) de incivilidade do item.

Tabela 5- Estimativas dos parâmetros dos itens

Item	a	b1	b2	b3	b4	b médio
1	2,35	-0,34	0,51	1,63	2,07	0,96
2	2,12	-0,10	0,55	2,15	2,83	1,36
3	3,06	0,26	0,78	1,65	2,11	1,20
4	3,13	0,17	0,68	1,25	1,65	0,94
5	2,90	-0,09	0,49	1,54	2,15	1,02
6	2,37	0,21	0,87	1,72	2,26	1,27
7	3,61	0,20	0,62	1,10	1,56	0,87
8	3,91	0,24	0,66	1,24	1,55	0,92
9	3,39	0,19	0,64	1,25	1,63	0,93
10	3,19	0,44	0,89	1,33	1,76	1,10
11	3,75	0,23	0,60	1,16	1,62	0,90
12	3,63	0,31	0,69	1,16	1,48	0,91

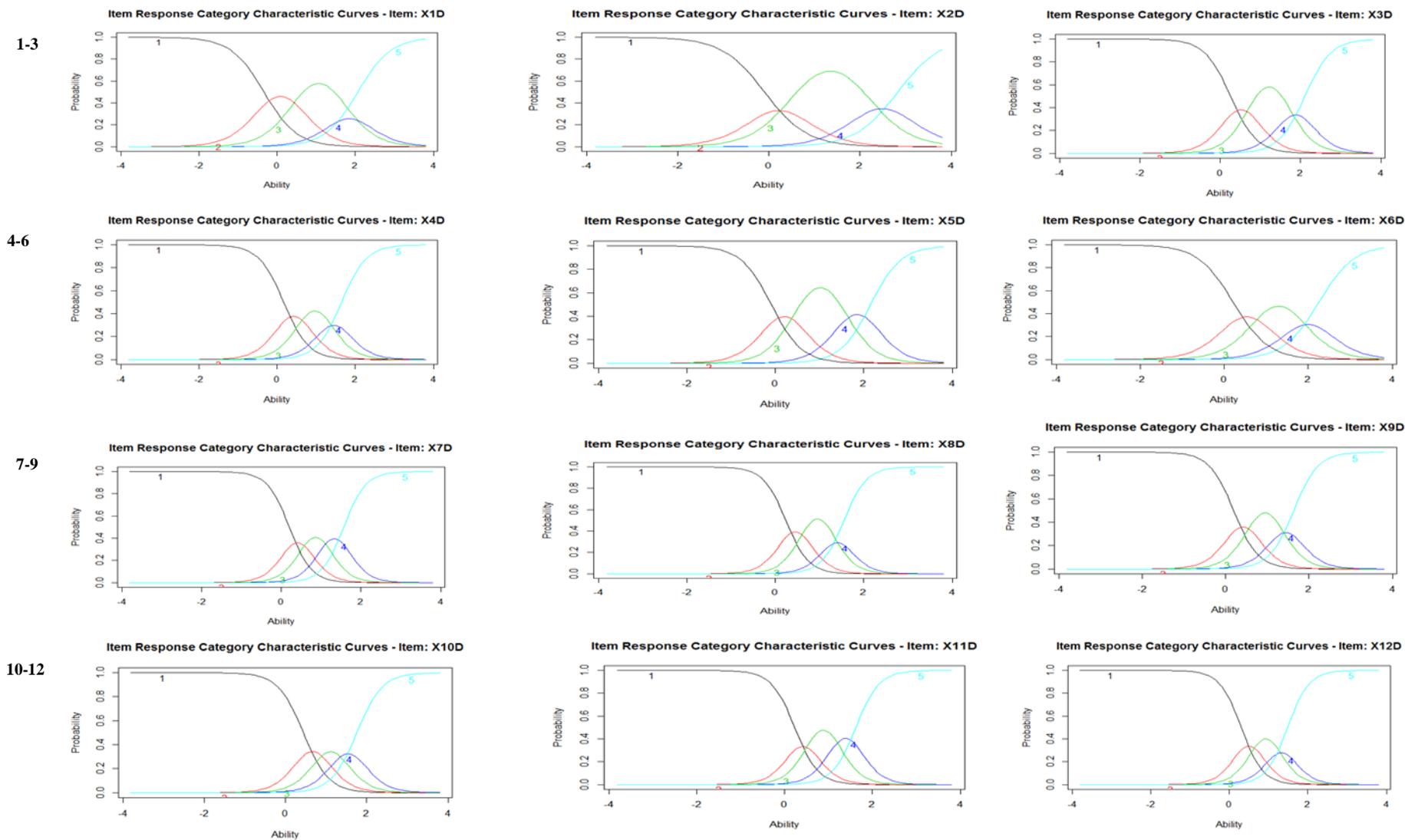
Fonte: elaborado pela autora.

Por exemplo, o item 2 (duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade) possui o maior valor de b médio (1,36) enquanto que o item 7 (falou em voz alta, gritou ou insultou você) possui o menor valor de b médio (0,87), sendo que a média geral foi 1,03. Isso indica que os itens estão posicionados entre os valores 0,87 e 1,36 na escala, ou seja, como todos os valores médios dos  $b_{i,k}$  dos itens são positivos, indica-se que,

para todos os itens, os comportamentos de incivilidade são avaliados mais como “nunca” do que como “sempre”.

Observa-se, na Tabela 5, com base na análise do parâmetro  $a$ , que os itens que mais discriminam são os itens 8 e 11, com valor de  $a$  de 3,91 e 3,75, respectivamente. Esses itens, também são os que possuem as curvas características dos itens (CCI) mais acentuadas. Apresentam-se, na Figura 5, os gráficos com as CCI do estudo, que podem ser melhor visualizados no Apêndice C.

Figura 5 – Gráficos CCI dos 12 itens



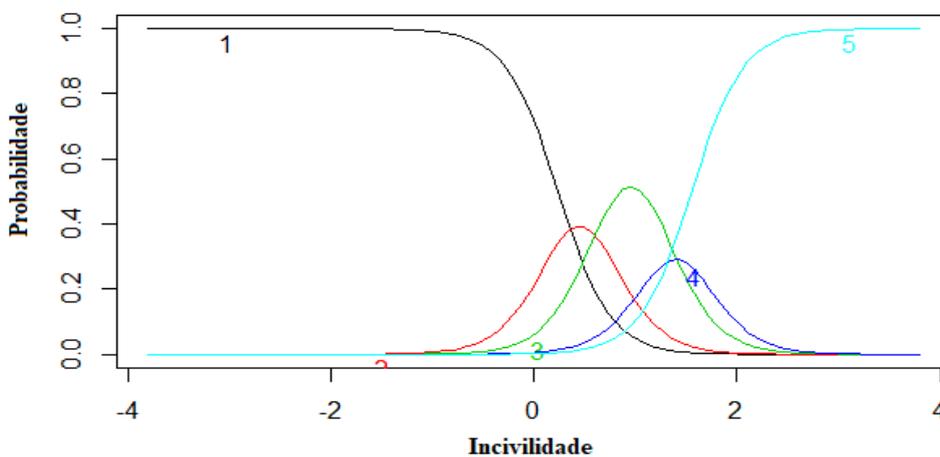
Fonte: elaborado pela autora.

Nos gráficos expostos na Figura 5, referente às curvas características dos itens, o eixo x representa a incivildade, e o eixo y representa a probabilidade de atingir determinada categoria. Verifica-se, com isso, que os itens que possuem parâmetros de discriminação mais baixos apresentam a curva características do item mais achatada, por exemplo, o item 2. Já aqueles com parâmetros de discriminação mais altos, apresentam a curva de inclinação mais acentuada, como no caso do item 8.

Conforme a Figura 5, visualiza-se que, aproximadamente, para a maioria dos itens (1, 3, 4, 6, 8, 9, 10 e 12), a categoria 4 (quase sempre) apresenta probabilidade de ser atingida em uma faixa pequena, de modo que a sua curva não apresenta um ponto mais alto que as curvaturas das demais categorias. Dessa forma, é possível dizer que a categoria 4 não traz maiores informações para os itens citados.

Moreira Junior et al. (2015) salientam que quanto maior for grau de discriminação de um item, maior será a sua qualidade. Desse modo, para uma interpretação mais detalhada da CCI, a Figura 6 apresenta a CCI do item 8, que foi o atingiu o maior grau de discriminação.

Figura 6- CCI do Item 8



Fonte: elaborado pela autora.

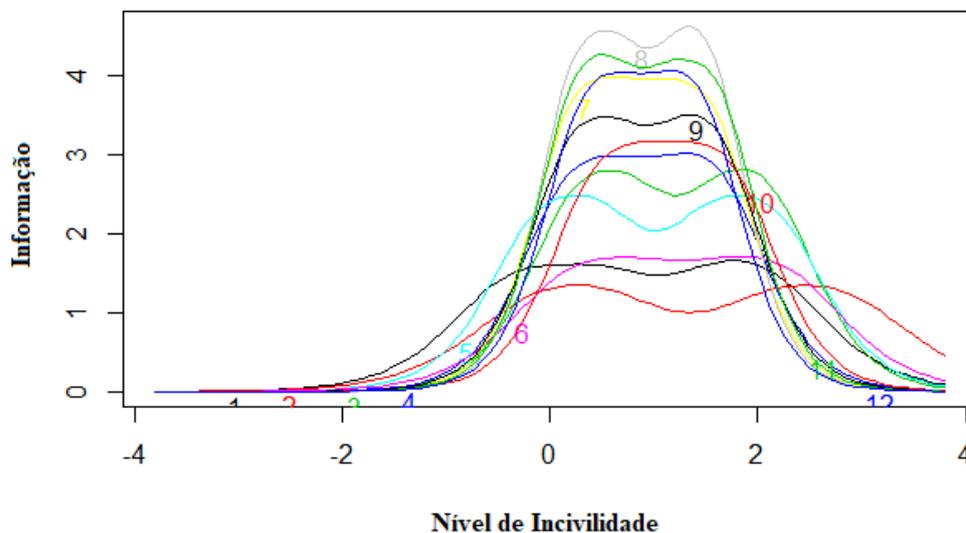
Na Figura 6, mostra-se o gráfico do MRG para o item 8, considerando-se a incivildade entre -4 e 4, que o intervalo em que praticamente todos os indivíduos estarão situados na escala para uma média de 0 e um desvio padrão de 1. O item 8 tem a seguinte descrição: “Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você”. Indivíduos com nível de incivildade nesta escala, aproximadamente entre -4,0 e 0,2 têm maior probabilidade de responder a categoria 1 (nunca), ou seja, nunca sofreram com comportamentos incivis no ambiente de trabalho estudado. Indivíduos com nível de incivildade aproximadamente entre

0,2 e 0,5 têm maior probabilidade de responder a categoria 2 (quase nunca); indivíduos com nível de incivilidade próximos a 0,5 e 1,5 têm maior probabilidade de responder a categoria 3 (às vezes).

Observa-se que a categoria 4 (quase sempre) não é a categoria com maior probabilidade de resposta, já que a sua curvatura não se sobressaia com relação as demais. Nota-se que, como citado anteriormente, esta categoria encontra-se em uma faixa de probabilidade pequena, de modo que não apresenta maiores informações para este item. Por fim, é possível dizer que indivíduos com nível de incivilidade aproximadamente maior que 1,5 têm maior probabilidade de responder a categoria 5 (sempre).

Após a análise da CCI, ilustra-se na Figura 7 a função de informação dos itens (FII) da escala. Esta medida é usada de modo complementar à CCI e indica a quantidade de informação de um item para a medida de incivilidade. Assim, observa-se na Figura 6 o quanto de informação cada item fornece e em que região do traço latente.

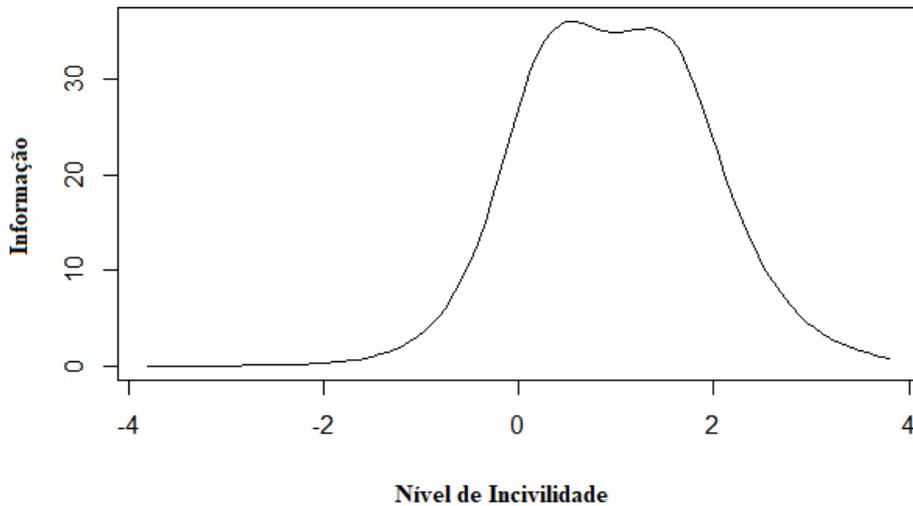
Figura 7- Função de Informação dos Itens (FII)



Fonte: elaborado pela autora.

Com base na Figura 7, nota-se, por exemplo, que a função de informação do item 8 atinge um valor maior que 4,0, na escala de quantidade de informação para o nível de incivilidade próximos a 0 e 2,0 e, atinge 4,0 para o nível de incivilidade em torno de 1. A soma das funções de informação de todos os itens resulta na função de informação do teste (FIT), ou seja, a contribuição que o conjunto de itens fornece de informação para o questionário, ilustrado na Figura 8.

Figura 8 – Função de Informação do Teste (FIT)

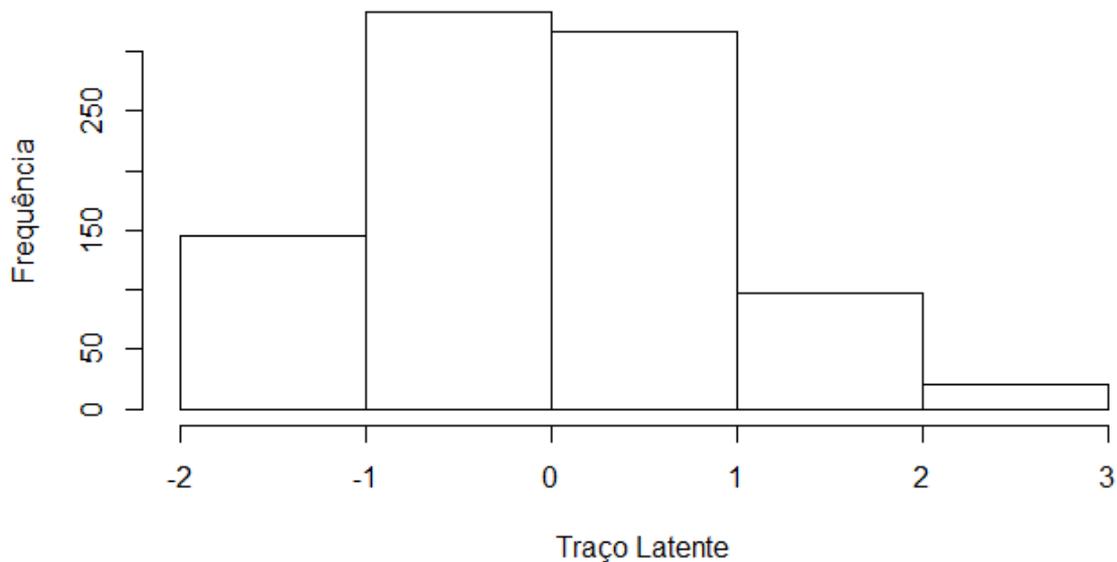


Fonte: elaborado pela autora.

Fundamentando-se na Figura 8, a função de informação do teste apresenta maior quantidade de informação próxima a faixa de desempenho em torno de 0 a 2 da escala, o que corrobora com a posição dos itens na escala ( $b$  médio), os quais se situam entre 0,87 e 1,36, conforme exposto anteriormente na Tabela 5. Isso significa que esse questionário é mais adequado para medir a incivilidade de indivíduos que possuem nível de incivilidade entre 0 e 2. Nota-se também que os itens estão posicionados na região positiva da escala (para média 0 e desvio padrão 1), ou seja, a maioria dos indivíduos não sofrem nenhum comportamento de incivilidade no ambiente de trabalho, o que corrobora com o que foi observado na Tabela 5.

Na Figura 9, ilustra-se a distribuição de frequência do traço latente, ou seja, do nível de incivilidade. Observa-se que nenhum respondente teve nível de incivilidade estimado abaixo de -2 ou acima de 3 na escala (0, 1).

Figura 9- Distribuição de frequência do traço latente



Fonte: elaborado pela autora.

Nota-se também, pela Figura 9, que maioria dos valores se situa nas faixas de -1 e 0 e entre 0 e 1. Para uma melhor visualização dos valores da Figura 9, na Tabela 6, apresenta-se a distribuição de frequência do traço latente, ou seja, do nível de incivilidade.

Tabela 6- Distribuição de Frequência dos Valores do Traço Latente

Intervalo	Quantidade	Percentual
-2 a -1	146	16,01%
-1 a 0	333	36,51%
0 a 1	316	34,65%
1 a 2	97	10,64%
2 a 3	20	2,19%

Fonte: elaborada pela autora

De acordo com os dados contidos na Tabela 6, a maioria dos valores está localizada entre -1 e 0 (36, 51%) e entre 0 a 1 (34,65%) o que representa um percentual total de 71,16% dos respondentes. Isso indica um baixo nível de incivilidade para a maioria dos colaboradores pesquisados. Logo, com o intuito de verificar a posição do indivíduo na escala, pelo valor estimado do seu traço latente com relação ao nível em que ele se encontra, são estimados os níveis âncoras do estudo, tratados na sequência.

### 4.3.1 Níveis Âncora para Escala de Incivilidade no Trabalho

A definição dos itens âncoras realizou-se de acordo com os critérios matemáticos apresentados no capítulo 2. Para tanto, consideraram-se, no primeiro critério, os itens que apresentaram probabilidade de um alto grau de desempenho, pelo menos 65%; no segundo critério, os itens que apresentaram probabilidade de no máximo 50%. Concomitantemente aos dois critérios, os itens em que a diferença entre a proporção de respondentes com níveis de desempenho X e Y deve ser igual ou maior que 30%, também foram considerados âncora (BEATON; ALLEN, 1992; ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000; MAFRA, 2011; MOREIRA JUNIOR et al., 2015). Ressalta-se que estas condições foram adaptadas para modelos politômicos, de acordo com a aplicação de Mafra (2011).

Na Tabela 7, detalham-se as categorias âncoras de cada nível âncora. Nota-se que, como em Mafra (2011), não é possível caracterizar a categoria mais baixa, no caso “Nunca”, como categoria âncora, tendo por base o procedimento adotado. Porém, parece correto afirmar que os indivíduos posicionados abaixo do nível âncora mais baixo nunca sofreram comportamento de incivilidade para todos os itens avaliados.

Com base nos achados deste estudo, são os indivíduos posicionados abaixo do Nível 0, como demonstra a Tabela 7, uma vez que este é o primeiro nível a apresentar categoria âncora. Para o estudo realizado 36,51% dos respondentes da amostra estão posicionados no Nível -1 e 16,01% estão posicionados no Nível -2. Dessa forma, é possível afirmar os indivíduos posicionados nesses níveis se caracterizam por responder "nunca" a todos os itens do instrumento. Nota-se, ainda, que, dentre os 16 itens avaliados, todos apresentam categoria âncora, ou seja, satisfizeram os critérios matemáticos exigidos.

Tabela 7- Categorias âncoras dos Itens e Níveis âncoras

<b>Categoria/Nível</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>2-Quase Nunca</b>	-	-	-	-	1	3,4,6,7, 8,9,10, 11,12	-	-	-
<b>3-Às Vezes</b>	-	-	-	-	-	1,2,3,4,5, 7,8,9, 11,12	-	-	-
<b>4-Quase Sempre</b>	-	-	-	-	-	-	1,3,4,5, 6,7,8,9, 10,11,12	2	-
<b>5-Sempre</b>	-	-	-	-	-	-	4,7,8,9, 10,11,12	1,5,6	-

Fonte: elaborado pela autora

A fim de interpretar a posição de um indivíduo na escala por meio do valor estimado do seu traço latente é feita a relação com o nível em que ele se encontra. Assim, com base na descrição dos itens, os níveis da escala de incivildade podem ser definidos como: Nível 0; Nível 1, Nível 2 e Nível 3. No Quadro 6, descreve-se a interpretação dos níveis do presente estudo.

Quadro 6- Interpretação dos Níveis Âncoras

(continua)

Níveis	Categoria	Comportamento de Incivildade
Nível 0	Quase Nunca	1- Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões
Nível 1	Quase Nunca	3-Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou; 4- Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado; 6- Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação; 7- Falou em voz alta, gritou ou insultou você; 8- Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você; 9-Ignorou você ou não falou com você; 10- Chamou você de incompetente; 11- Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento; 12- Fez piadas às suas custas.
	Às Vezes	1-Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões; 2-Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade; 3-Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou; 4- Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado; 5-Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo; 7- Falou em voz alta, gritou ou insultou você; 8- Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você; 9- Ignorou você ou não falou com você; 11- Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento; 12- Fez piadas às suas custas.
Nível 2	Quase Sempre	1-Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões; 3-Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou; 4- Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado; 5-Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo; 6- Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação; 7- Falou em voz alta, gritou ou insultou você; 8- Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você; 9- Ignorou você ou não falou com você; 10- Chamou você de incompetente; 11- Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento; 12- Fez piadas às suas custas.
	Sempre	4- Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado; 7- Falou em voz alta, gritou ou insultou você; 8- Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você; 9-Ignorou você ou não falou com você; 10- Chamou você de incompetente; 11- Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento; 12- Fez piadas às suas custas.

(conclusão)

<b>Nível 3</b>	<b>Quase Sempre</b>	2-Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.
	<b>Sempre</b>	1-Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões; 5-Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo; 6- Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.

Fonte: dados do estudo.

Nota-se no Quadro 6 que, para os colaboradores respondentes posicionados no **Nível 0**, o comportamento incivil de “1-Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões”, quase nunca acontece. Observa-se que 34,65% dos colaboradores da amostra estão posicionados neste nível.

Os colaboradores posicionados no **Nível 1** quase nunca sofreram, por exemplo, o comportamento descrito no item 3, “Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou”, bem como quase nunca sofreram os comportamentos descritos nos itens 4, 6,7,8,9,10,11 e 12, explicitados no Quadro 6. Ainda, para este mesmo nível, os colaboradores podem às vezes sofrer com o comportamento incivil de “1-Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões” e os demais comportamentos encontrados para esta categoria. No estudo realizado, 10,64% dos colaboradores da amostra estão posicionados neste nível.

Com relação ao **Nível 2**, os colaboradores quase sempre sofrem o comportamento descrito no item 4, “Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado” e os comportamentos referentes aos itens 1,3,5,6,7,8,9,10,11 e 12. Para este nível, os colaboradores posicionados também sofrem sempre, por exemplo, o ato incivil de “7-Falou em voz alta, gritou ou insultou você”, do mesmo modo que os outros atos incivis descritos para esta categoria. Nota-se que, 2,19% dos colaboradores da amostra estão posicionados neste nível.

Os colaboradores posicionados no **Nível 3** quase sempre sofrem o comportamento incivil de: “2- Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade”. Esses colaboradores também sempre sofrem os comportamentos incivis de: “1-Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões”; “5- Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo” e “6- Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação”. Verifica-se que apesar de existirem categorias âncoras neste nível, não há nenhum colaborador da amostra posicionado. Ressalta-se que o presente estudo está trabalhando com amostra e, portanto, não significa, necessariamente, que na população não tenha ninguém posicionado neste nível.

De acordo com o exposto, foi possível identificar em que nível da escala de incivildade no trabalho que os colaboradores pesquisados estão situados. A análise identificou que a escala propicia boa capacidade de os respondentes escolherem uma categoria de resposta em função do nível de incivildade no trabalho.

Observa-se, também, após a validação da escala por meio do MRG da TRI, que esta continuou com seus 12 itens, em uma escala com cinco alternativas de resposta ordenadas (de 1- nunca a 5- sempre). Os itens apresentaram boa capacidade de discriminar a resposta que o indivíduo está apto a dar, o que confere qualidade a estes. Sendo assim, atingiu-se o último objetivo específico do estudo de *avaliar as propriedades psicométricas da escala de incivildade no trabalho, em termos de confiabilidade e validade, com base nos modelos da TCT e da TRI*. Concluída a etapa de validação do construto de Incivildade no Trabalho, foram avaliadas as médias e desvios-padrão de suas variáveis, tratadas no tópico a seguir.

#### 4.4 ANÁLISE DESCRITIVA DO CONSTRUTO DE INCIVILIDADE NO TRABALHO

No presente estudo, avaliou-se a medida de Incivildade no Trabalho, após a etapa de adaptação transcultural e a realização dos testes da TCT e do MRG da TRI, o instrumento manteve-se estável, apresentando as mesmas variáveis propostas por Cortina et al. (2011). Após a validação dessa escala de medida, foram avaliadas as médias, os desvios-padrão e as frequências relativas de suas variáveis, com o intuito de compreender como ocorrem os comportamentos incivis no contexto pesquisado, como demonstrado na Tabela 8.

De acordo com os dados contidos na Tabela 8, observa-se que a média geral de incivildade no trabalho foi de 1,78 (próxima ao ponto 2 de uma escala de 5 pontos) o que indica uma baixa ocorrência dos atos incivis analisados, ou seja, de modo geral, é possível dizer que, para os colaboradores da amostra, os comportamentos incivis questionados “quase nunca” acontecem. Esse comportamento é corroborado pelas respostas dos participantes para os itens da escala, pois as médias mantiveram-se mais próximas de “2” equivalente a “quase nunca” na escala *likert* de 5 pontos. Destaca-se, também, o desvio padrão geral apresentado (0,844) que permite inferir a existência de homogeneidade entre os respondentes, não havendo grande diversidade entre as respostas.

Tabela 8- Média, Desvio-Padrão e Frequência das variáveis da Incivildade no Trabalho

Variável	Média	Desvio Padrão	1 Nunca	2 Quase Nunca	3 Às vezes	4 Quase Sempre	5 Sempre
1. Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	2,4	1,262	34,15%	16,52%	32,37%	8,76%	8,20%
2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	2,09	1,186	43,77%	20,31%	23,12%	8,08%	4,71%
3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.	1,88	1,187	55,95%	15,40%	17,55%	6,23%	4,87%
4. Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.	1,86	1,198	56,11%	18,10%	14,14%	6%	5,66%
5. Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.	2,11	1,173	41,90%	21,86%	23,56%	8,15%	4,53%
6. Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.	1,91	1,169	52,69%	18,90%	17,53%	6,19%	4,70%
7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.	1,73	1,135	62,60%	16,05%	10,85%	6,44%	4,07%
8. Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.	1,75	1,135	61,36%	15%	14,66%	4,43%	4,55%
9. Ignorou você ou não falou com você.	1,84	1,180	57,51%	16,48%	15,25%	5,61%	5,16%
10. Chamou você de incompetente.	1,56	1,050	70,93%	13,13%	7,86%	4,49%	3,59%
11. Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.	1,76	1,156	62,17%	13,95%	13,28%	6,36%	4,24%
12. Fez piadas às suas custas.	1,73	1,204	65,36%	12,67%	10,65%	5,27%	6,05%
<b>Total:</b>	<b>1,78</b>	<b>0,844</b>					

Fonte: dados da pesquisa

Dentre os comportamentos de incivildade no trabalho com menor média, está o item 10- “Chamou você de incompetente” com média 1,56 e os itens 7- “Falou em voz alta, gritou ou insultou você” e 12- “Fez piadas às suas custas”, ambos com média de 1,73, estes dados indicam que estas são as condutas incivis que ocorrem com uma menor frequência conforme o exposto na Tabela 8 do estudo. Com relação ao item 10, 70,93% dos respondentes afirmaram que nunca são chamados de incompetentes e 13,13% que quase nunca são chamados. Para o item 7, 62,60% dos participantes responderam que nunca ocorreu de qualquer pessoa do ambiente de trabalho falar em voz alta, gritar ou insultá-los e 16,05% que quase nunca passaram por esse comportamento. No item 12, 65,36% da amostra nunca sofreu com piadas às suas custas e 12,67% afirmaram que quase nunca sofreram. É válido ressaltar que, ainda que esses comportamentos sejam menos frequentes, eles ocorrem. Para Cortina et

al. (2011), até atitudes em um menor grau de maus tratos interpessoal podem, ao longo do tempo, ceder espaço para outras formas de violência no ambiente organizacional.

No que tange aos comportamentos incivis que apresentaram maiores médias para o estudo, estão os itens 1, 5 e 2. O item 1- “*Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões*” com média 2,4, o item 5- “*Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo*” com média 2,11 e o item 2- “*Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade*” com média 2,09. Nota-se que essas condutas aconteceram com maior frequência na amostra pesquisada. Para o item 1, 34,15% dos respondentes indicaram que, no último ano, nunca houve casos em que qualquer pessoa prestou pouca atenção a algo que disseram ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões, e 16,52% quase nunca passaram por este tipo de conduta. Entretanto, 32,37% afirmaram que às vezes sofrem este tipo de comportamento.

O mesmo aumento de frequência é percebido nos itens 5 e 2. Para o item 5, 41,09% dos respondentes disseram que nunca foram interrompidos ou alguém falou ao mesmo tempo que eles, 21,86% afirmam que essa conduta quase nunca acontece e 23,56%, que às vezes acontece. Com relação ao item 2, 43,77% dos participantes colocaram que nunca ocorreu de qualquer pessoa duvidar de seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade, 20,31% indicaram que quase nunca duvidaram e 23,12%, que às vezes duvidaram.

Ao contrário da maioria dos estudos publicados, observa-se, nos resultados encontrados, que os comportamentos incivis, de modo geral, acontecem com pouca frequência na amostra pesquisada. Cabe salientar que grande parte dos estudos empíricos sobre incivilidade no trabalho provém dos Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Austrália, China e Coréia, com diferentes públicos, como: profissionais da saúde, funcionários de cortes federais, trabalhadores da indústria, alunos de universidades, servidores militares etc. (CORTINA, 2008; CORTINA et al., 2011; LIM; LEE, 2011; FERGUSON, 2012; LEITER; DAY, 2013; SCHILPZAND; PATER; EREZ, 2014; LEITER et al., 2015). Logo, estes achados podem ser eventualmente atribuídos a características específicas da amostra, ao setor pesquisado e as diferenças culturais.

Porém, entende-se a incivilidade como uma microviolência com potencial para abrir espaço para outras. Assim, a partir do momento em que estas condutas ocorrem, é necessário atentar para políticas organizacionais que possam minimizá-las. Para Andersson e Pearson (1999), a incivilidade tem caráter de espiral, desse modo comportamentos negativos ocorridos, por exemplo, com determinado colaborador, vão impactar outros colaboradores.

Foulk, Woolum e Erez (2016) corroboram que práticas agressivas de baixa intensidade têm um efeito contagioso e se propagam rapidamente. Para os autores, indivíduos que experimentam condutas rudes percebem maior incivildade no ambiente laboral e interpretam de forma mais ambígua os comportamentos dos outros, o que afeta suas inter-relações subsequentes. Portanto, é preciso dar mais atenção aos comportamentos negativos no ambiente de trabalho, mesmo quando parecem não ser importantes ou críticos.

Considerando-se que os comportamentos violentos no local de trabalho podem afetar os colaboradores primeiramente no nível psicológico, levando ao humor negativo, a distração cognitiva, ao aumento do estresse, a maiores índices de *Burnout* e ao sofrimento psíquico. Além disso, os atos incivis apresentam consequências para o âmbito profissional do indivíduo, o que afeta diretamente o funcionamento organizacional. Colaboradores que sofrem com estas condutas apresentam menor satisfação e comprometimento com o trabalho e maior intenção de mudança de emprego, elevando as taxas de absenteísmo e rotatividade organizacional (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000; PEARSON, et al., 2001; CORTINA, et al., 2001, 2002; PEARSON; PORATH, 2005; LIM, et al., 2008; CORTINA 2008; CORTINA et al., 2011).

É possível dizer que a incivildade no ambiente de laboral viola as normas instituídas pelo grupo de trabalho, caracterizando-se por comportamentos rudes, sem sensibilidade e consideração pelo outro. Ademais, pelos achados de Cortina (2008) e Cortina et al. (2011), compreende-se que a incivildade também é seletiva, ocorre de forma implícita ou velada, perpassar pelas relações sociais de gênero e raça. Desse modo, o aumento dos atos incivis instigam outros tipos de violência como o assédio moral e sexual. Para Mendonça (2017) estes comportamentos estimulados por conflitos negativos são norteados por tais questões, podendo ainda se proliferar e se institucionalizar a partir da omissão de uma gestão que perceba, compreenda e busque tratar o problema, bem como preveni-lo.

Assim, a compreensão do processo de escalada da incivildade, ou seja, do seu crescimento, com atenção as relações sociais, torna-se fundamental para elaboração de práticas e políticas preventivas que possam agir no cerne do problema. A prevenção também é importante para reduzir os custos das consequências geradas pelos atos incivis, tais como: rotatividade e absenteísmo elevados, insatisfação dos colaboradores, diminuição da produtividade e do desempenho, baixo engajamento e comprometimento, processos judiciais, imagem negativa da empresa, dentre outros. Com isso, espera-se um ambiente de trabalho cooperativo, com respeito e confiança nas relações interpessoais, assim como o bem-estar psicológico dos colaboradores.

Ao finalizar os resultados do estudo, entende-se que o objetivo geral de *realizar a adaptação transcultural da escala de incivildade no trabalho e sua validação no contexto brasileiro* foi alcançado. Para tanto, os objetivos específicos do trabalho também foram atingidos, como é demonstrado na síntese dos resultados no Quadro 7.

Quadro 7- Síntese dos Resultados

Objetivos Específicos	Etapas	Resultados
I. Traduzir a escala de incivildade no trabalho.	1.Tradução; 2. Síntese 3.Retradução.	- 1ª Versão em Português da Escala de Incivildade no Trabalho; - Versão retraduzida da Escala de Incivildade no Trabalho.
II. Verificar a validade de conteúdo e de face da escala de incivildade no trabalho.	4. Comitê de Especialistas.	- 2ª Versão em Português da Escala de Incivildade no Trabalho.
III. Desenvolver a equivalência cultural da escala de incivildade no trabalho.	5. Pré-teste.	- Concordância de 100% dos respondentes.
IV. Avaliar as propriedades psicométricas da escala de incivildade no trabalho, em termos de confiabilidade e validade, com base nos modelos da TCT e da TRI.	6. Verificação das propriedades psicométricas: Escala adaptada de Incivildade no Trabalho.	<u>TCT:</u> - Unidimensionalidade da escala; - <i>Alpha de Cronbach</i> : 0,9.
		<u>TRI:</u> - Discriminação satisfatória dos parâmetros dos itens: variando de 2,12 a 3,91; - Valores de b médio positivos: variando de 0,87 a 1,36 - FIT: escala mais adequada para medir o nível de incivildade situado entre 0 e 2; - Níveis âncora: todos os itens apresentaram categorias âncoras, distribuídas em quatro níveis âncoras. - Validação da escala de Incivildade no Trabalho: mantiveram-se os 12 itens da escala original.
		<u>Estatísticas Descritivas:</u> - Média Geral de Incivildade: 1,78 - Desvio-padrão Geral: 0,844

Fonte: elaborado pela autora.

A síntese dos resultados apresentados no Quadro 7 bem como as contribuições do estudo, suas limitações e sugestões de estudos futuros, são tratados a seguir nas considerações finais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente tese procurou realizar a adaptação transcultural da escala de incivilidade no trabalho e sua validação no contexto brasileiro. A título de conclusão, este capítulo tem como finalidade apresentar uma síntese dos resultados mais expressivos do estudo.

Inicialmente, realizou-se a tradução da escala de incivilidade no trabalho. A tradução do inglês para o português foi feita por duas profissionais, uma da área de Administração e outra da área de Ciências Sociais que atuam como tradutoras. Na sequência, as traduções foram analisadas pela pesquisadora e as duas profissionais, considerando as divergências entre as versões em português, bem como as condições socioeconômicas e o nível de escolaridade da população respondente. Ainda, considerou-se a mensuração do instrumento original e o uso coloquial da língua portuguesa utilizada no ambiente a ser pesquisado. De tal modo, obteve-se um consenso da síntese dos resultados, o que originou a primeira versão do instrumento na língua portuguesa. Essa primeira versão foi retraduzida para o inglês por uma professora que tem por língua-mãe o inglês americano e que é fluente em português. A realização da retradução colaborou para uma melhor adaptação transcultural do instrumento. Assim, atendeu-se ao primeiro objetivo específico do estudo de *traduzir a escala de incivilidade no trabalho*.

Em seguida, a versão original, a primeira versão em português e a retradução do instrumento foram analisadas pelo comitê de especialistas. O comitê foi composto pela pesquisadora e por quatro pesquisadores bilíngues da área de Administração e da área de Letras. Portanto, a fim de *verificar a validade de conteúdo e de face da escala de incivilidade no trabalho*, segundo objetivo específico do estudo, o comitê de especialistas realizou a adaptação semântica, idiomática, cultural e conceitual da escala. Para tanto, as divergências encontradas nas versões do instrumento foram verificadas e discutidas. De modo consensual, realizam-se as modificações necessárias para constituir a segunda versão em português do questionário, que foi utilizada para o pré-teste.

Para atingir o terceiro objetivo específico do estudo de *desenvolver a equivalência cultural da escala de incivilidade no trabalho*, realizou-se o pré-teste com a aplicação de 40 questionários com indivíduos integrantes da população-alvo. Durante esta etapa, não se constatarem dificuldades de entendimento das questões, ou dos termos utilizados pela totalidade (100%) dos respondentes. De acordo com Beaton, et al. (2000), com este nível de concordância, não é necessária nova verificação do instrumento pelo comitê de especialistas. Assim, após a realização do pré-teste foi gerada a versão final do instrumento.

As etapas foram efetuadas com base no protocolo sugerido por Beaton, et al. (2000), o que permitiu a adaptação transcultural da escala, realizadas nas etapas de tradução, síntese, retradução, comitê de avaliação e pré-teste. Ademais, foi possível adequar de modo sociocultural a escala de incivildade no trabalho, bem como produzir uma medida equivalente e confiável para o contexto brasileiro, o que corrobora também com o indicado por Borsa (2012), Epstein, Santo e Guillemin (2015) e Andrade (2017).

Na sequência, para *avaliar as propriedades psicométricas da escala de incivildade no trabalho, em termos de confiabilidade e validade, com base nos modelos da TCT e da TRI*, último objetivo específico do estudo, a versão final do instrumento foi aplicada com 913 colaboradores de uma empresa do setor de serviços terceirados. Os participantes da pesquisa caracterizam-se predominantemente como mulheres (65,6%), casados(as) ou em união estável (54,6%), com ensino médio completo (29,4%), sem exercer cargo de chefia (97,3%), com idade média de 37 anos e tempo médio de 4 anos de empresa.

Por meio dos testes da TCT, verificou-se, ao fazer a análise exploratória, que o construto apresentou um componente principal, que explica 69% da variância total dos dados. Isso indica a predominância de um traço latente, de acordo com o critério de Reckase (1979), caracterizando a unidimensionalidade da escala. Cabe salientar que o valor encontrado do *Alpha de Cronbach* foi de 0,9, o que representa uma satisfatória confiabilidade dos itens da escala de incivildade no trabalho.

Para realização da validação, a escala foi submetida ao modelo de MRG da TRI, de natureza unidimensional, no qual foram posicionados os itens de incivildade no trabalho, em uma mesma unidade de medida. Com relação ao parâmetro dos itens, todos apresentaram discriminação satisfatória, variando de 2,12 a 3,91, não sendo necessária a eliminação de nenhuma questão da escala. Quanto ao parâmetro de posição “bk” das categorias dos itens, verificou-se que todos os valores médios dos “bk” foram positivos, concluindo-se, assim, que todos os itens que medem o comportamento incivil foram avaliados mais como “nunca” acontecem do que como “sempre” acontecem.

Por meio da FIT, constatou-se que a escala é mais adequada para medir o nível de incivildade situado entre 0 e 2. Isso também demonstra que grande parte dos itens estão posicionados na região positiva da escala, ou seja, a maioria dos respondentes não sofre nenhum comportamento de incivildade no ambiente de trabalho. Para o estudo, todos os itens apresentaram categorias âncoras, distribuídas em quatro níveis âncoras, em que, após serem devidamente caracterizados, pode-se identificar em que nível da escala de incivildade os respondentes estão situados.

Observa-se que o MRG da TRI foi adequado para análise dos dados, permitindo a validação da escala, que manteve seus 12 itens com qualidade e boa capacidade de discriminação das respostas, além da possibilidade de identificação dos níveis âncoras. Andrade, Tavares e Valle (2000) e Moreira Junior et al. (2015) entendem que a utilização do MGR possibilita o alcance de maiores informações das respostas dos indivíduos do que um modelo dicotômico (com duas opções de resposta, por exemplo: sim ou não) permitiria, visto que leva em consideração a probabilidade de o indivíduo responder cada categoria de resposta e não somente se os comportamentos incivis acontecem ou não, no caso de um modelo dicotômico.

Para Moreira Junior et al (2015) todos os itens continuarão com a mesma possibilidade de serem considerados incivis ou não, de acordo com a propriedade da invariância dos parâmetros dos itens, até que ocorra uma mudança prática que possa alterar estes valores. Por exemplo, o item do estudo com maior probabilidade de indicar a ocorrência de um comportamento incivil é o item 2, descrito por “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade”, já que apresentou o maior parâmetro médio de dificuldade ( $b$  médio =1,36). Para diminuir a incidência desse comportamento, a organização poderia definir melhor as atribuições individuais, propiciando uma maior clareza das responsabilidades de cada colaborador, bem como possibilitar maior autonomia na forma de condução de suas atividades, tornando o trabalho e as responsabilidades mais descentralizados.

A utilização da TRI permite a elaboração ou a avaliação de uma escala de habilidade em que os respondentes e os itens podem ser simultaneamente posicionados, além de permitir o acompanhamento longitudinal do traço latente analisado (ANDRADE; TAVARES; VALLE, 2000; MOREIRA JUNIOR, 2014). Para Moreira Junior, et al. (2015), a aplicação da TRI é muito utilizada na avaliação educacional, na qual um item que é difícil permanece difícil ao longo do tempo, na hipótese deste item não se tornar conhecido do público. Porém, de acordo com os autores, na medida em que ocorrem alterações nas propriedades psicométricas de algum item, é necessário que seus parâmetros sejam novamente medidos.

Conforme o exemplo citado para o item 2, poderia ocorrer uma suposta melhoria de comportamento e o item passaria a apresentar menor ocorrência de incivilidade que os outros itens que não tiveram seus parâmetros modificados. Além disso, para Moreira Junior (2014) os estudos na área de gestão com o uso da TRI são recentes, com início em 2003, o que desfavorece a análise temporal dos parâmetros dos itens, que podem sofrer alterações devido à

obsolescência do item, à mudanças nos conceitos de gestão e ao surgimento de novas tecnologias.

Moreira Junior et al (2015) colocam que a alteração dos parâmetros pode ser averiguada por meio da aplicação dos itens a uma nova amostra de indivíduos, o que não quer dizer que um novo instrumento precisa ser elaborado, mas que alguns dos itens podem sofrer alterações psicométricas com o passar do tempo. Assim, deve-se realizar a manutenção da escala e manter suas estimativas atualizadas, para que o funcionamento seja adequado.

Os resultados encontrados no presente estudo, por meio do MRG, permitiram a validação da escala de incivilidade no trabalho, demonstrando uma boa discriminação e qualidade dos itens e evidenciando a estabilidade do instrumento, que manteve as mesmas variáveis da proposta original de Cortina et al. (2011). Desse modo, ao concluir a etapa de validação, avaliaram-se as médias encontradas na pesquisa, com a intenção de compreender os comportamentos incivis na amostra pesquisada.

Os dados obtidos nesta análise indicaram que a média geral de incivilidade no trabalho foi de 1,78, o que evidencia uma baixa ocorrência das atitudes avaliadas. É possível dizer que para os colaboradores da amostra pesquisada, os comportamentos incivis questionados “quase nunca” acontecem. Porém, é preciso atentar para o fato de que, embora tais comportamentos sejam pouco frequentes, eles ocorrem no ambiente laboral dos respondentes, em especial para os itens que apresentaram maiores médias como: o item 1- “Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões” com média 2,4; o item 5- “Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo” com média 2,11 e o item 2- “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade” com média 2,09.

É importante que a organização dê atenção aos comportamentos apresentados, uma vez que eles podem abrir espaço para outras formas de incivilidade, da mesma forma que podem deixar lacunas para a manifestação de outros tipos de violência no ambiente laboral. Pearson, Andersson e Pearson (2001) reforçam que analisar em quais condições organizacionais o processo de incivilidades e violências ocorre é um fator chave, já que de acordo com Cortina (2008) a incivilidade acarreta no aumento do conflito na equipe de trabalho e diminui a produtividade. Paulin e Griffin (2015) ainda colocam que a incivilidade também ocasiona um clima de trabalho tóxico. Diante disso, é preciso que as organizações foquem no trabalho de prevenção da incivilidade, a partir de uma avaliação do seu contexto organizacional e cultural, evitando assim práticas que propiciem e incentivem o avanço das violências e de seus prejuízos.

Ao retomar os resultados do estudo, evidenciam-se alguns aspectos que podem contribuir para o progresso do conhecimento científico, do mesmo modo que para o avanço nas investigações de situações presentes no contexto organizacional. Entende-se, assim, que o estudo contribuiu para ampliar as considerações acerca da incivilidade no trabalho, tratando de uma temática muitas vezes ignorada, mas que se faz presente no dia a dia organizacional. Atos incivis são comuns e corriqueiros, de forma que muitas vezes os indivíduos apresentam certo conformismo com esses comportamentos e pior, as organizações podem ainda banalizar e tratar como naturais estas atitudes, não dando a devida importância as suas implicações.

Acredita-se, também, que a principal contribuição do estudo foi a de realizar a adaptação transcultural e a validação de uma escala pioneira em avaliar os comportamentos incivis no ambiente de trabalho. Da mesma forma que esse instrumento permite um avanço nos estudos realizados no Brasil, que podem utilizar uma escala que proporciona uma avaliação confiável do construto, bem como é capaz de ampliar a produção de conhecimento científico, podendo ser relacionada ainda a outras temáticas.

Observa-se que, como em toda a pesquisa, é possível identificar algumas limitações do estudo. Uma limitação refere-se aos resultados dos índices de incivilidade encontrados, que devem ser restritos a realidade pesquisada, visto que se realizou uma *Survey*, utilizando-se dados quantitativos para obtenção de informações acerca do fenômeno investigado no setor de serviços terceirizados. Ainda, para que generalizações a respeito deste setor sejam realizadas, é necessário ampliar a amostra de indivíduos e organizações pesquisadas.

Outra limitação é com relação ao fato de se ter efetuado uma análise dos índices de incivilidade exclusivamente quantitativa, o que não permite uma análise mais profunda de como e do por que dos atos incivis ocorrerem no ambiente estudado. Recomenda-se a utilização de abordagens diferentes, como a qualitativa, com o intuito de aprofundar os resultados encontrados. Percebe-se, ainda, uma carência de estudos internacionais e nacionais sobre a temática incivilidade no trabalho no setor de serviços, o que limitou a comparação dos resultados obtidos na tese.

As considerações e limitações encontradas nesta tese servem como ponto de partida para o desenvolvimento de novos estudos que podem ampliar a compreensão da temática abordada. Primeiramente indica-se a utilização de análises qualitativas para enriquecer e contribuir na melhor compreensão das relações e interações do fenômeno do estudo.

Sugere-se, ainda, a investigação de comportamentos que podem ser antecedentes ao construto estudado, como por exemplo, o estilo de liderança, bem como realizar estudos que congreguem outras temáticas com a incivilidade no trabalho, como Comprometimento

Organizacional, Comportamento de Cidadania Organizacional, Satisfação no Trabalho, Assédio Moral, *Burnout*, Estresse no Trabalho, Bem-Estar Organizacional, Justiça Organizacional, dentre outras.

Além de estudos que agreguem diferentes temáticas, recomenda-se também a realização de pesquisas sobre incivilidade no trabalho em organizações de diferentes setores e porte, e da verificação do fenômeno em outras regiões geográficas do país. Isso permitiria a comparação dos resultados obtidos com características sociais distintas e uma melhor compreensão de como as diferenças culturais podem impactar o problema da incivilidade.

Indicam-se ainda futuras investigações tais como: desenvolver estudos comparativos longitudinais para analisar o fenômeno estudado; examinar a relação dos atos incivis com o gênero, raça, escolaridade etc.; mapear os efeitos da incivilidade diferenciando os instigadores (supervisor, colega, cliente etc.) e comparar os níveis de incivilidade de organizações públicas e privadas. Nota-se a vasta possibilidade de ampliação das pesquisas sobre a temática, devido aos estudos ainda serem muito recentes no contexto brasileiro.

Por fim, espera-se que a realização desse estudo tenha colaborado para uma melhor compreensão dos aspectos que envolvem a incivilidade no trabalho e para proporcionar uma escala fidedigna para avaliar o construto. Além disso, a presente tese permite o desenvolvimento de futuras investigações, visando ampliar o entendimento do fenômeno, a fim de que melhorias na gestão e nas práticas organizacionais possam ser realizadas.

## REFERÊNCIAS

- ADAMS, J. D. A healthy cut in costs. **Personnel Administrator**, n.33, p. 42-47, 1988.
- ALEXANDRE, N. M. C.; GUIRARDELLO, E. de B. Adaptación cultural de instrumentos utilizados em salud ocupacional. **Revista Panamericana de Salud Publica**, v. 11, n. 2, p. 109-111, 2002.
- ANDERSSON, L. M.; PEARSON, C. M. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. **Acad Manage Rev** 24, p. 452-471, 1999.
- ANDRADE, T de. Antecedentes contextuais dos comportamentos de cidadania organizacional. 2017. 189 p. Tese. (Tese em Administração) Universidade Federal de Santa Maria. RS, 2017.
- ANDRADE, D. F.; TAVARES, H. R.; VALLE, R. C. **Teoria da resposta ao item: conceitos e aplicações**. Caxambu: Associação Brasileira de Estatística, 2000.
- ANDRETA, R. L.; CAMPOS, R.S. Base da pirâmide social brasileira? O perfil dos trabalhadores terceirizados no contexto dos anos 2000. **Revista da ABET**, v. 14, n. 2, 2015.
- ANDRIOLA, W.B. **Psicometria Moderna: características e tendências**. Est. Aval. Educ., São Paulo, v. 20, n. 43, P. 319-340, 2009.
- AZEVEDO, C. L. N. **Métodos de estimação na teoria da resposta ao item**. 2003. 140 p. Dissertação. (Mestrado em Estatística) Universidade São Paulo. S P, 2003.
- BABA, V. V.; JAMAL, M.; TOURIGNY, L. Work and mental health: A decade in Canadian research. **Canadian Psychology**, n.39, p. 94-107, 1998.
- BAKER, M. J. Selecting a research methodology. **The Marketing Review**, v. 10, p. 373-397, 2001.
- BARLING, J.; PHILLIPS, M. Interactional, formal, and distributive justice in the workplace: An exploratory study. **Journal of Psychology**, n.127, p.649-656, 1993.
- BARLING, J. Prediction, experience, and consequences of violence. In G. R. VandenBos & E. Q. Bulatao (Eds.), **Violence on the job: Identifying risks and developing solutions**. Washington, DC: American Psychological Association, p. 29-49, 1996.
- BEATON , A. E.; ALLEN, N. L. Interpreting scales through scale anchoring. **Journal of Educational Statistics**, Washington, v. 17, p. 191-204, 1992.
- BEATON, D. E.; BOMBARDIER, C.; GUILLEMIN, F.; FERRAZ, M. B. Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. **Spine**, v. 25, n. 24, p. 3186-3191, 2000.
- BOKENO, R. M. Organizational life and culture: too civil for community? **Development And Learning In Organizations**. Q Emerald Group Publishing Limited. v. 24, n. 1, p. 10-12, 2010.

BOLGER, N.; DELONGIS, A.; KESSLER, R.; WETHINGTON, E. The contagion of stress across multiple roles. **Journal of Marriage and the Family**, n.51, p.175–183, 1989.

BORSA, J.C. **Adaptação e validação transcultural do questionário de comportamentos agressivos e reativos entre pares (Q-CARP)**. 2012. 164 p. Tese (Doutorado em Psicologia) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

BORTOLOTTI S. L. V. **Resistência à mudança organizacional: medida de avaliação por meio da teoria da resposta ao item**. 2010. 287 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2010.

CARLI, L. L. Gender, interpersonal power, and social influence. **Journal of Social Issues**, v.55, n.1, p.81-99, 1999.

CARTWRIGHT, S.; COOPER, C. L. **Towards organizational health: Stress, positive organizational behavior, and employee well-being**. In G. F. Bauer & O. Hämmig, *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach*, p. 29-42. Dordrecht: Springer, 2014.

\_\_\_\_\_. **Managing work-place stress**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.

CASSEPP-BORGES, V.; BALBINOTTI, M. A. A.; TEODORO, M. L. M. Tradução e validação de conteúdo: Uma proposta para a adaptação de instrumentos. In L. Pasquali, **Instrumentação psicológica: Fundamentos e práticas**. Porto Alegre: Artmed, p. 506-520, 2010.

CAZA, B. B.; CORTINA L.M. From Insult to Injury: Explaining the Impact of Incivility. **Basic and Applied Social Psychology**, v. 29, n. 4, p. 335–350, 2007.

CHIAZZOTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2003.

CLAY, R. A. That's just rude. Psychologists are finding that boorish behavior can have a lasting effect on well-being. **Monitor on Psychology**, v.44, n.10, p. 34, 2013.

CORTINA, L.M. Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*. **Academy of Management Review**, n.33, p.55-75, 2008.

\_\_\_\_\_. Assessing sexual harassment among Latinas: Development of an instrument. **Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology**, n.7, p.164-181, 2001.

CORTINA, L. M.; MAGLEY, V. J.; WILLIAMS, J. H.; LANGHOUT, R. D. Incivility in the workplace: Incidence and impact. **Journal of Occupational Health Psychology**, p. 64–80, 2001.

CORTINA, L.M.; FITZGERALD, L.F.; DRASGOW, F. Contextualizing Latina experiences of sexual harassment: Preliminary tests of a structural model. **Basic and Applied Social Psychology**, n. 24, p. 295-311, 2002.

CORTINA, L. M.; MAGLEY, V. J. Raising voice, risking retaliation: Events following mistreatment in the workplace. **Journal of Occupational Health Psychology**, n.8, p. 247–265, 2003.

CORTINA, L. M.; FARR, D. K.; LESKINEN, E.; HUERTA, M. Selective incivility as modern discrimination in organizations: evidence and impact. **Journal of Management**, p. 1-55, 2008.

CORTINA, L. M.; MAGLEY, V. J. Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. **Journal of Occupational Health Psychology**, n.14, p.272-288, 2009.

CORTINA, L. M.; FARR, D. K.; LESKINEN, E.; HUERTA, M.; MAGLEY, V. J. Selective incivility as modern discrimination in organizations: evidence and impact. **Journal of Management**, p. 1579-1605, 2011.

CRESWELL, J. W. *Research design: Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. Sage Publications, Inc., p. 153-178, 2003.

DAY, A.; LEITER, M. P. The good and bad of working relationships: Implications for burnout. In M. P. Leiter, A. B. Bakker, & C. Maslach (Eds.), **Burnout at work: A psychological perspective**. New York, NY: Psychology Press, p. 56-79, 2014.

DESLAURIERS J-P. **Recherche qualitative: guide pratique**. Québec (Ca): McGrawHill, Éditeurs, 1991.

DEWE, P.; KOMPIER, M. **Wellbeing and work: Future challenges**. Foresight Mental Capital and Wellbeing Project. London: The Government Office for Science, 2008.

DINI, G. M. **Adaptação cultural, validade e reprodutibilidade da versão brasileira da escala de auto-estima de Rosenberg**. 2000. 102 p. Dissertação (Mestrado em Medicina). Universidade Federal de São Paulo. Escola Paulista de Medicina, São Paulo, 2000.

DONOVAN, M. A.; DRASGOW, F.; MUNSON, L. J. The Perceptions of Fair Interpersonal Treatment Scale: Development and validation of a measure of interpersonal treatment in the workplace. **Journal of Applied Psychology**, v.83, p.683-692, 1998.

Embretson, S.; Reise, S. P. **Item Response Theory for psychologists**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2000.

EPSTEIN, J.; SANTO, R.M; GUILLEMIN, F. A review of guidelines for cross-cultural adaptation of questionnaires could not bring out a consensus. **Journal of clinical epidemiology**, v. 68, n. 4, p. 435-441, 2015.

ERTHAL, T. C. **Manual de psicometria**. 7ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

ESTES, B.; WANG, J. Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. **Human Resource Development Review**, n.7, p. 218–240, 2008.

FAYERS, P. M.; MACHIN, D. **Quality of life: assessment, analysis and interpretation.** West Sussex, England: John Wiley & Sons, 2000.

FERGUSON, M. You cannot leave it at the office: Spillover and crossover of coworker incivility. **Journal of Organizational Behavior.** n. 33, p. 571–588, 2012.

FOLGER, R.; SKARLICKI, D. P. A popcorn metaphor for employee aggression. In R. W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, & J. M. Collins (Eds.), **Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behaviors.** Stamford, CT: JAI Press, p.43-81, 1998.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, Apostila, 2002.

FORNI, P. M.; BUCCINO, D. L.; GREENE, R. E.; FREEDMAN, N. M.; STEVENS, D.; STACK, T. **The Baltimore workplace civility study.** University of Baltimore, The Jacob France Institute, 2003.

FOULK, T.; WOOLUM, A.; EREZ, A. Catching Rudeness is Like Catching a Cold: the contagion effects low-intensity negative behaviors. *Journal of Applied Psychology*, v. 101, n. 1, p. 50-67, 2016.

FRANCIS, L.; HOLMVALL, C. M.; O'BRIEN, L. E. The influence of workload and civility of treatment on the perpetuation of e-mail incivility. **Computers in Human Behavior**, v. 46, p. 191-201, 2015.

FREITAS, K. S. **Construção e validação da escala de conforto para familiares de pessoas em estado Crítico de saúde (econf).** Tese (Doutorado em Enfermagem). 2012. 197 p. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

FREITAS, L. A. D. de.; COUTINHO, L. R. de. S. TERCEIRIZAÇÃO: uma Análise a partir da Percepção dos Trabalhadores Terceirizados de uma Universidade Pública na Cidade do Rio de Janeiro. In: XIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2016, Resende. **Anais...** Rio de Janeiro: 2016.

GANDEK, B.; WARE, J. E. Methods for validating and norming translations of health status questionnaires: the IQOLA project approach. **Journal of Clinical Epidemiology**, v. 51, n. 11, p. 953-959, 1998.

GEMMA, S. F.B.; ROJAS, M. F.; SOARES, M. J. B. Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.* V.42, n.4, p. 1-10, 2016.

GHISI, G.L.M.; SANTOS, R. Z. D., SCHVEITZER, V., BARROS, A. L., RECCHIA, T. L., OH, P., GRACE, S. L. Desenvolvimento e validação da versão em português da Escala de Barreiras para Reabilitação Cardíaca. **Arq Bras Cardiol**, p. 344-352, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GILIN OORE, D.; LEBLANC D ; DAY A. ; LEITER M. P.; LASCHINGER H.S.; PRICE S. L.; LATIMER M. When respect deteriorates: incivility as a moderator of the stressor–strain

relationship among hospital workers. **Journal of Nursing Management**, n. 18, p. 878–888, 2010.

GIUMETTI, G. W.; HATFIELD, A. L.; SCISCO, J. L.; SCHROEDER, A. N.; MUTH, E. R.; KOWALSKI, R. M. What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. **Journal of Occupational Health Psychology**, v.18, n.3, p. 297-309, 2013.

GIUMETTI, G. W.; MCKIBBEN, E. S.; HATFIELD, A. L.; SCHROEDER, A. N.; KOWALSKI, R. M. Cyber incivility @ work: The new age of interpersonal deviance. **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, v. 15, n.3, p.148–154, 2012.

GUDMUNDSSON, E. Guidelines for translating and adapting psychological instruments. **Nordic Psychology**, v. 6, n.2, p.29-45, 2009.

GUILLEMIN, F.; BOMBARDIER, C.; BEATON, D. Cross-cultural adaptation of healthrelated quality of life measures: literature review and proposed guidelines. **J Clin Epidemiol** v.46, n.14, p. 17–32, 1993.

GUILLEMIN, F. Cross-cultural adaptation and validation of health status measures. **Scandinavian Journal of Rheumatology**, n. 24, p. 61-63, 1995.

HAIR, J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.J.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. **Análise Multivariada de Dados**.6ªed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAMBLETON, R. K. Issues, designs, and technical guidelines for adapting tests into multiple languages and cultures. In R. K. Hambleton, P. F. Merenda, & C. D. Spielberger (Eds.), **Adapting educational and psychological tests for cross-cultural assessment**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, p. 3-38, 2005.

IBGE. **A importância do setor terciário**. Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, 2017. Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/index.php/comercio-servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/402-a-importancia-do-setor-terciario>> Acesso em: 11 abr. 2017.

JAYSON, S. Incivility a growing problem at work, psychologists say. **USA Today**, 2011. Disponível em: <<http://usatoday30.usatoday.com/news/health/wellness/story/2011/08/Incivility-a-growing-problem-at-work-psychologists-say/49854130/1>> Acesso em: 6 mar. 2016.

JOHNSON, P. Women and power: Toward a theory of effectiveness. **Journal of Social Issues**, n. 32, p. 99-110, 1976.

JOHNSON, P. R.; INDVIK, J. Rudeness at work: Impulse over restraint. **Public Personnel Management**, n. 30, p. 457-465, 2001.

LAKOFF, R. T. Civility and its discontents: Or, getting in your face. In: LAKOFF, G.; JOHNSON, M. IDE, S. (Eds.). **Broadening the horizon of linguistic politeness**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2006.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer, 1984.

LEATHER, P.; BRADY, C.; LAWRENCE, C.; BEALE, D.; COX, T. **Work-related violence: Assessment and intervention**. London: Routledge, 1999.

LEITER, M. P.; DAY, A.; PRICE, L. Attachment styles at work: Measurement, collegial relationships and burnout. **Burnout Research**, v.2., n.1., 25-35, 2015.

LEITER, M. P.; DAY, A. **Straightforward Incivility Scale**. Technical Document. Centre for Organizational Research & Development, Acadia University, Wolfville, Nova Scotia, Canadá, 2013.

LEITER, M. P.; LASCHINGER, H. K. S.; DAY, A.; GILIN OORE, D. **The impact of civility interventions on employee social behavior, distress and attitudes**. *Journal of Applied Psychology*, v.96, n.6, p.1258-1274, 2011.

LÉON, D.A.D. **Análise Fatorial Confirmatória através dos Softwares R e Mplus**. 2011. 97 p. Monografia (Bacharel em Estatística) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2011.

LIM, S.; CORTINA, L.M. **Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and outcomes of general incivility and sexual harassment**. *Journal of Applied Psychology*, p. 483-496, 2005.

LIM, S.; CORTINA, L. M.; MAGLEY, V.J. **Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes**. *J. Appl Psychol*, p.95-107, 2008.

LIM, V. K. G.; TEO, T. S. H. Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. **Information and Management**, v.46, n. 8, p.419-425, 2009.

LIM, S.; LEE, A. Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? **Journal of Occupational Health Psychology**, n.16, p. 95-111, 2011.

LO BIONDO-WOOD, G.; HABER, J. **Pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação crítica e utilização**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2001.

LOPES, et al. **Estatística geral**. Caderno didático 3ª ed. Santa Maria: UFSM, 2008.

MAFRA, P. M. R. **Proposta de uma sistemática para a modelagem de risco de crédito sob a perspectiva da teoria da criação do conhecimento: uma abordagem da teoria da resposta ao item**. 2011. 259 p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

MALHOTRA, N. F. N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MANNING, P. K. The decline of civility: a comment on Erving Goffman's sociology. **Canadian Review of Sociology**. v. 13, n. 1, 1976.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo. Ed. Atlas, 2009.

MARTIN, R. J.; HINE, D. W. Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. **Journal of Occupational Health Psychology**, n. 10, p. 477–490, 2005.

MENDONÇA, J. M. B. **A fagulha de um incêndio: a incivildade no ambiente de trabalho**. 2017. 278 p. Tese (Doutorado em Administração) Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2017.

MENDONÇA, J. M. B.; SIQUEIRA, M. V. S.; SANTOS, M. A. F. Comportamentos Incivis nas Interações Sociais. In: XLI ENANPAD – Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração. 2017, São Paulo. **Anais...** São Paulo: 2017.

MENEZES, I. G. **Escala de intenções comportamentais de comprometimento organizacional: concepção, desenvolvimento, validação e padronização**. 2006. 355 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Faculdade de filosofia e ciências humanas. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MINER, K. N.; SETTLES, I. H.; PRATT-HAYATT, J. S.; BRADY, C. C. Experiencing incivility in organizations: The buffering effects of emotional and organizational support. **Journal of Applied Psychology**, n. 42, p. 340-372, 2012.

MOREIRA JUNIOR, F.de J.; ZANELLA, A.; LOPES, L. F. D.; SEIDEL, E. J. Avaliação da satisfação de alunos por meio do Modelo de Resposta Gradual da Teoria da Resposta ao Item. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, n. 86, p. 129-158, 2015.

MOREIRA JUNIOR, F.de J. A utilização da teoria da resposta ao item como ferramenta para a construção de escalas na área de gestão. RGO Revista Gestão Organizacional. v.6, p. 143-159, 2014.

MOREIRA JUNIOR, F. J. **Sistemática para a Implantação de Testes Adaptativos Informatizados baseados na Teoria da Resposta ao Item**. 2011. 334 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

MOTHÉ, C. B. **Danos psicológicos/psiquiátricos e as doenças do trabalho**. SINMETAL, 2014. Disponível em: < <http://www.sinmetal.org.br/artigos-juridicos-ver.php?cod=1546&bsc=>> Acesso em: 10 abr. 2016.

MURRELL, A. J. Sexual harassment and women of color: Issues, challenges, and future directions. In M. S. Stockdale (Ed.), **Sexual harassment in the workplace: Perspectives, frontiers, and response strategies** Thousand Oaks, CA: Sage, p. 51-66, 1996.

NEUMAN, J. H.; BARON, R. A. Type A behavior pattern, self-monitoring, and job satisfaction as predictors of aggression in the workplace. **Paper presented at the annual meeting of the Society of Industrial Organizational Psychology**, St. Louis, MO, April, 1997.

NUNES, C. H. S. S.; PRIMI, R. Teoria de resposta ao item: conceitos e aplicações na Psicologia e na Educação. Em C. S. Hutz (Org.), **Avanços e polêmicas em avaliação psicológica** (p. 25-69). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

PASQUALI, L. Fundamentos da Teoria da Resposta ao Item - TRI. **Avaliação Psicológica**.v.2, n.2, p. 99-110, 2003.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de exames Psicológicos – TEP**. Fundamentos das Técnicas de Exame Psicológico. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

\_\_\_\_\_. **Instrumentos Psicológicos: Manual Prático de elaboração**. Brasília: LabPAM & IBAP, 1999.

PAULIN, D.; GRIFFIN, B. Team Incivility Climate Scale: development and validation of the team-level incivility climate construct. *Group & Organization Management*, v. 42, n. 3, p. 315-345, 2015.

PEARSON, C. M.; ANDERSSON, L. M.; PORATH, C. L. Workplace Incivility. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), **Counterproductive Work Behavior**. Washington, DC: American Psychological Association, p.177-200, 2005.

\_\_\_\_\_. Assessing and attacking workplace incivility. **Organ Dyn.** n.29, p.123-137, 2000.

PEARSON, C. M.; ANDERSSON, L. M.; WEGNER, J. W. When workers flout convention: A study of workplace incivility. **Human Relations**, v.54, n.11, p.1387–1419, 2001.

PEARSON, C.; PORATH, C. **Cost of Bad Behavior: How Incivility Is Damaging Your Business and What to Do About It**. New York: Penguin Group, 2009.

\_\_\_\_\_. On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. **Academy of Management Perspectives**, v.19, n.1, p.7-18, 2005.

PENNEY, L. M.; SPECTOR, P. Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. **J. Organiz. Behav.** n. 26, p.777–796, 2005.

PIOVESAN, A.; TEMPORINI, E. R. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Revista de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.29, n.4, p. 318-325, 1995.

POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem**. 5ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PORATH, C. L.; EREZ, A. Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, n. 109, p. 29–44, 2009.

\_\_\_\_\_. Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness. **Acad Manage J.** n.50, p.1181-1197, 2007.

PORATH, C. L.; PEARSON, C. M. The cost of bad behavior. **Organizational Dynamics**, v.39, n.1, p. 64-71, 2010.

PRYOR, J. B.; WHALEN, N. J. A typology of sexual harassment: Characteristics of harassers and the social circumstances under which sexual harassment occurs. In W. O'Donahue (Ed.), **Sexual harassment: Theory, research, and treatment** Boston: Allyn & Bacon, p. 129-151, 1997.

RECKASE, M. D. Unifactor latent trait models applied to multifactor tests: Results and implications. **Journal of Educational Statistics**, v. 4, p. 207-230, 1979.

REISE, S. P.; YU, J. Parameter recovery in the graded response model using MULTILOG. **Journal of Educational Measurement**, n. 27, p. 133-144, 1990.

RENOM, J.; DOVAL, E. Tests adaptativos informatizados: Estructura y desarrollo. In: OLEA, J.; PONSODA, V.; PRIETO, G (Eds.). **Tests informatizados: Fundamentos y aplicaciones**. Madrid: Pirámide, p. 127-162, 1999.

ROBINSON, S. L.; BENNETT, R. J. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. **Academy of Management Journal**. n. 38, p. 555-572, 1995.

SACCOL, A. Z.; FREITAS, H. Pesquisa Survey: um estudo comparativo entre Brasil, França e Estados Unidos sobre a influência cultural e da experiência decisória sobre a percepção do processo decisório individual. **Revista Quanti & Quali**, 2010.

SAKURAI, K.; JEX, S. M. Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support. **Journal of Occupational Health Psychology**, n.17, p.150-161, 2012.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill, 2006.

SAMEJIMA, F. **Estimation of latent ability using a response pattern of graded scores**. Richmond: Psychometric Society, 1969.

SAMEJIMA, F. Graded response model based on the logistic positive exponent family for dichotomous responses. **Psichometrika**. n. 4, p. 561-578, 2008.

SANTOS, L. B. **Transtornos Mentais relacionados ao trabalho: é tão incomum assim?** IFTO-Araguatins, 2013. Disponível em: <  
<http://araguatins.iftu.edu.br/portal/saude/index.php/artigos/83-transtornos-mentais-relacionados-ao-trabalho-e-tao-incomum-assim>> Acesso em: 10 abr. 2016.

SCHAT, A. C. H.; FRONE, M. R.; KELLOWAY, E. K. Prevalence of workplace aggression in the U.S. workforce: Findings from a national study. In E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (Eds.), **Handbook of workplace violence** Thousand Oaks, CA: Sage, p. 47-89, 2006.

SCHAT, A. C. H.; KELLOWAY, E. K. Workplace aggression. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), **Handbook of work stress**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, p. 189-218, 2005.

SCHILPZAND, P.; PATER, I. E.; EREZ, A. Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. **Journal of Organizational Behavior**, 2014.

SIEVERS, B.; MERSKY, R. R. The economy of vengeance: Some considerations on the aetiology and meaning of the business of revenge. **Human Relations**, n. 59, p. 241–259, 2006.

SHERIQUE. **Setor de comércio e serviços é o que apresenta maior número de acidentes e doenças do trabalho.** FECOSUL, 2014. Disponível em: <[http://fecosul.com.br/noticias/setor\\_de\\_comercio\\_e\\_servicos\\_e\\_o\\_que\\_apresenta\\_maior\\_numero\\_de\\_acidentes\\_e\\_doencas\\_do\\_trabalho](http://fecosul.com.br/noticias/setor_de_comercio_e_servicos_e_o_que_apresenta_maior_numero_de_acidentes_e_doencas_do_trabalho)> Acesso em: 09 abr. 2016.

SILVA, P. da A. A. **A (re)construção do significado da (in)civilidade no ambiente de trabalho através de explicações.** 2012. 110 p. Dissertação (Mestrado em Letras) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2012.

SILVIA, C. M.; FILHO, N. A. M.; KOMATSU, B. K. Uma Abordagem sobre o Setor de Serviços na Economia Brasileira. **Centro de Políticas Públicas – Insper**, n.19, p.1-34, 2016.

SIRECI, S. G.; YANG, Y.; HARTER, J.; EHRLICH, E. J. Evaluating guidelines for test adaptations: A methodological analysis of translation quality. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v.37, n.5, p.557-567, 2006.

SKARLICKI, D. P.; FOLGER, R. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. **Journal of Applied Psychology**, n. 82, p. 434-443, 1997.

SLITER, M.; SLITER, K.; JEX, S. The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. **Journal of Organizational Behavior**, n. 33, p. 121-139, 2012.

SMITHER, R. D. **The psychology of work and human performance.** 3ed. New York: Longman, 1998.

SOUZA, E. C. L.de.; JÚNIOR, G. S. L.; BORNIA, A. C.; ALVEZ, L. R. R. Atitude empreendedora: Validação de um Instrumento de Medida com base no Modelo de Resposta Gradual da Teoria da Resposta ao Item. **RAM, REV. ADM. MACKENZIE**, n.5, p. 230-251, 2015.

SPERBER, A. Translation and validation of study instruments for cross-cultural research. **Gastroenterology**, v. 126, p. 124-128, 2004.

STREINER, D. L.; NORMAN, G. R. **Health measurement scales: a practical guide to their development and use.** 2.ed. Oxford: Oxford University Press, 1995.

TANZER, N. K. Developing tests for use in multiple languages and cultures: A plea for simultaneous development. In R. K. Hambleton, P. F. Merenda, & C. D. Spielberger (Eds.), **Adapting educational and psychological tests for cross-cultural assessment.** Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, p. 235-264, 2005.

TIMMERMAN, M. E.; LORENZO-SEVA. Dimensionality assessment of ordered polytomous items with parallel analysis. **Psychological Methods**, v. 2, n. 16, p. 209-220, 2011.

TRIVIÑOS, A. N. S. - **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo, Atlas, 1987.

URBINA, S. **Fundamentos da testagem psicológica**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

WEISSHEIMER, A. M. **Tradução, adaptação transcultural e validação para uso no Brasil do instrumento Prenatal Psychosocial Profile**. 2007. 134 p. Tese (Doutorado em Enfermagem). Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2007.

YAMADA D.C. The phenomenon of “workplace bullying” and the need for status-blind hostile work environment protection. **Georgetown Law Journal**, n. 88, p. 475–537, 2000.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA PRÉ-TESTE

### **Perfil:**

*Nome:*

*Gênero:*

*Idade:*

*Estado Civil:*

*Escolaridade:*

*Profissão:*

### **Avaliação da compreensão do instrumento:**

1. Você teve dificuldade para responder alguma questão? Se sim, qual? Por quê?
2. Para você alguma das questões parece ambígua ou com duplo sentido?
3. As instruções para responder o questionário estão claras?
4. Você teve alguma dificuldade para compreender a escala de resposta? Por quê?
5. Gostaria de deixar alguma sugestão para a melhoria do questionário?

**APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

**QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**



**PARTE I: Dados de perfil.**

<p><b>1. Idade:</b> _____anos</p> <p><b>2. Gênero:</b> 1. ( ) Masculino 2. ( ) Feminino</p> <p><b>3. Estado civil:</b> 1. ( ) Solteiro (a) 2. ( ) Casado (a) ou em União Estável 3. ( ) Separado(a)/Divorciado (a) 4. ( ) Viúvo (a)</p>	<p><b>4. Escolaridade:</b> 1. ( ) Ensino Fund. (1º Grau) Incompleto 2. ( ) Ensino Fund. (1º Grau) Completo 3. ( ) Ensino Médio (2º Grau) Incompleto 4. ( ) Ensino Médio (2º Grau) Completo 5. ( ) Curso técnico 6. ( ) Ensino Superior Incompleto 7. ( ) Ensino Superior Completo 8. ( ) Pós-graduação</p>	<p><b>5. Tempo que trabalha nesta empresa:</b> _____</p> <p><b>6. Exerce cargo de chefia?</b> 1. ( ) Sim 2. ( ) Não</p>
---	--	---

**PARTE II:** Ao longo do ÚLTIMO ANO, você em alguma vez esteve em uma situação na qual qualquer pessoa no seu ambiente de trabalho...

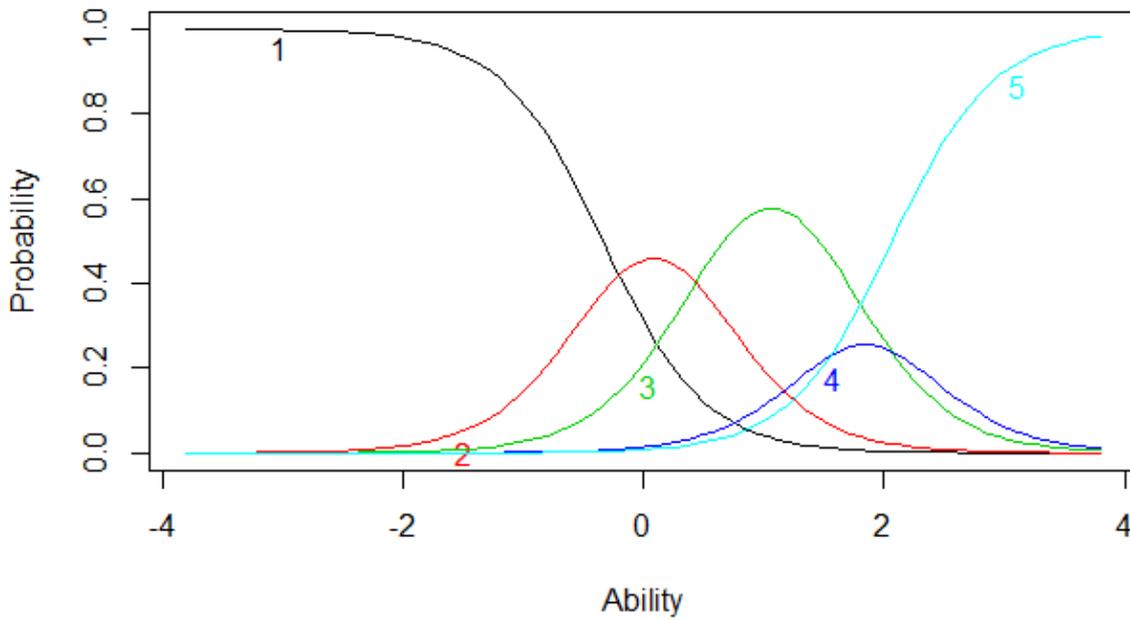
1	2	3	4	5
Nunca	Quase nunca	Às vezes	Quase sempre	Sempre

QUESTÕES	1	2	3	4	5
1. Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.					
2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.					
3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.					
4. Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.					
5. Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.					
6. Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.					
7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.					
8. Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.					
9. Ignorou você ou não falou com você.					
10. Chamou você de incompetente.					
11. Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.					
12. Fez piadas às suas custas.					

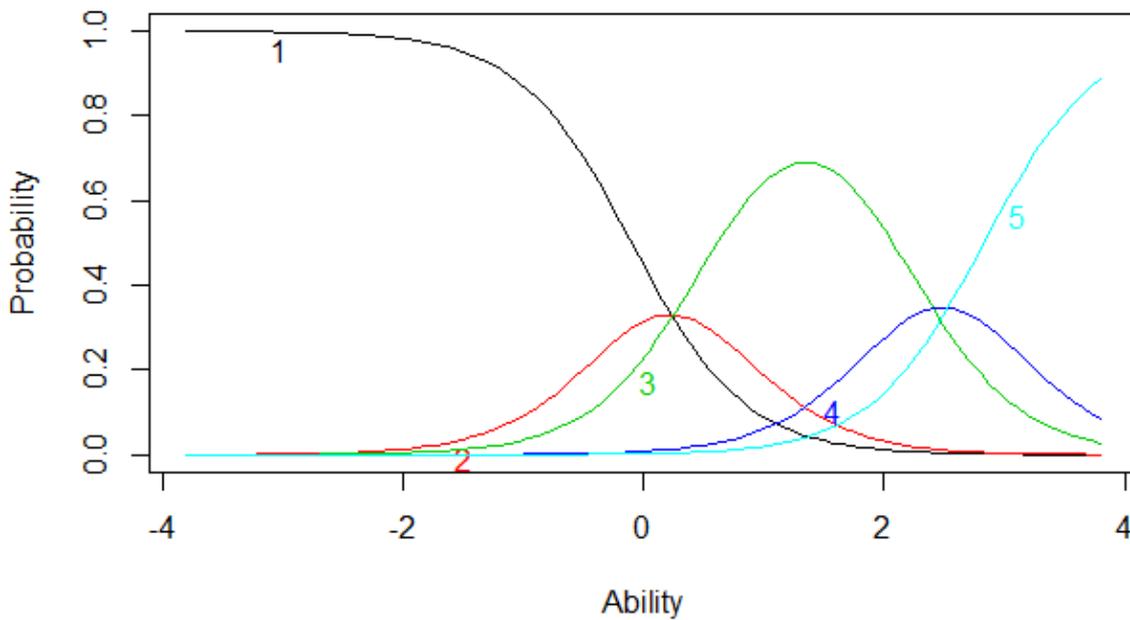
**Muito obrigada pela colaboração!**

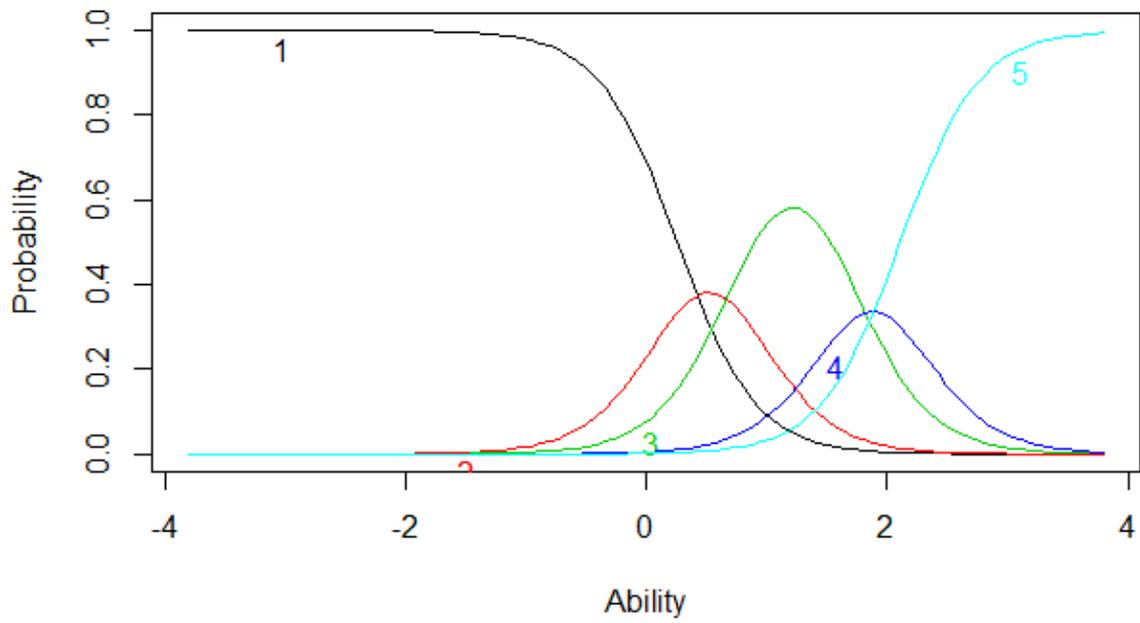
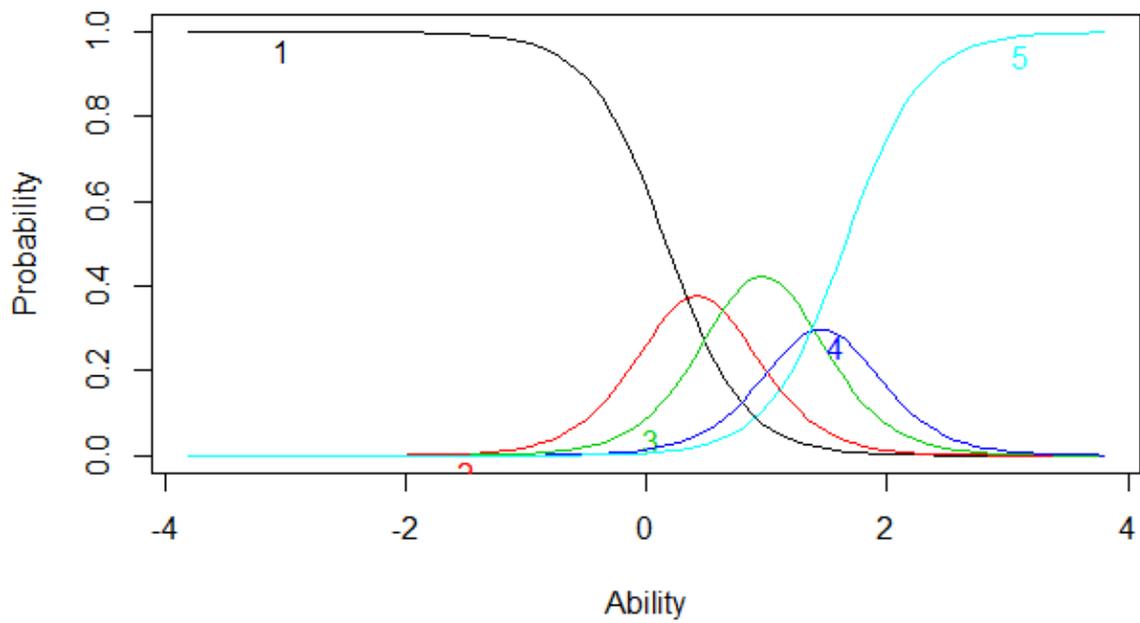
## APÊNDICE C – GRÁFICOS CCI DOS 12 ITENS

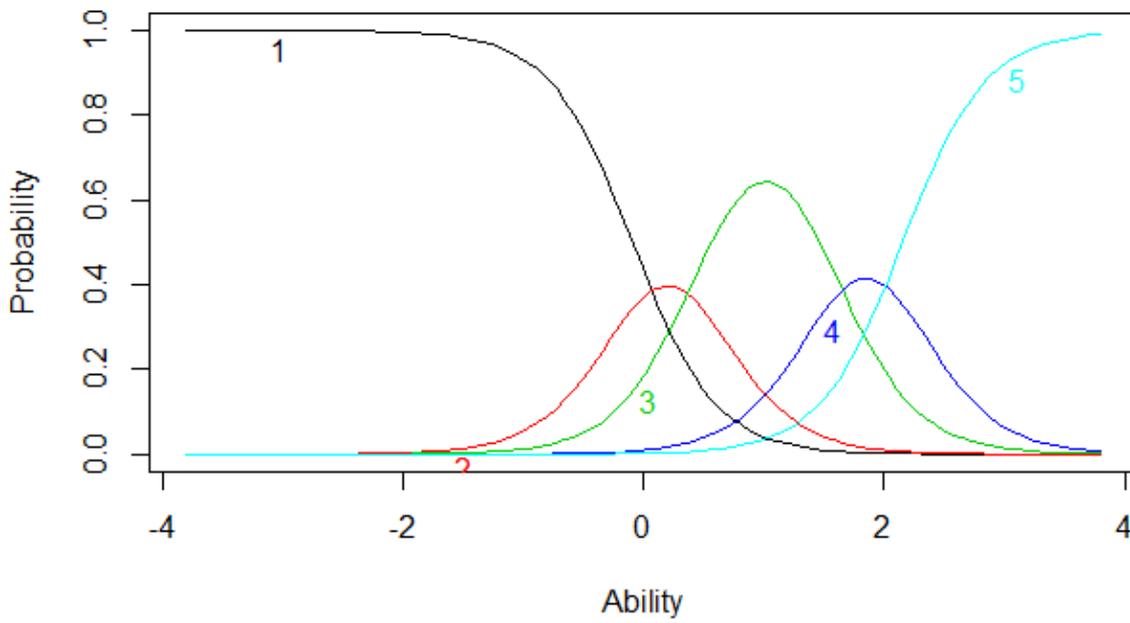
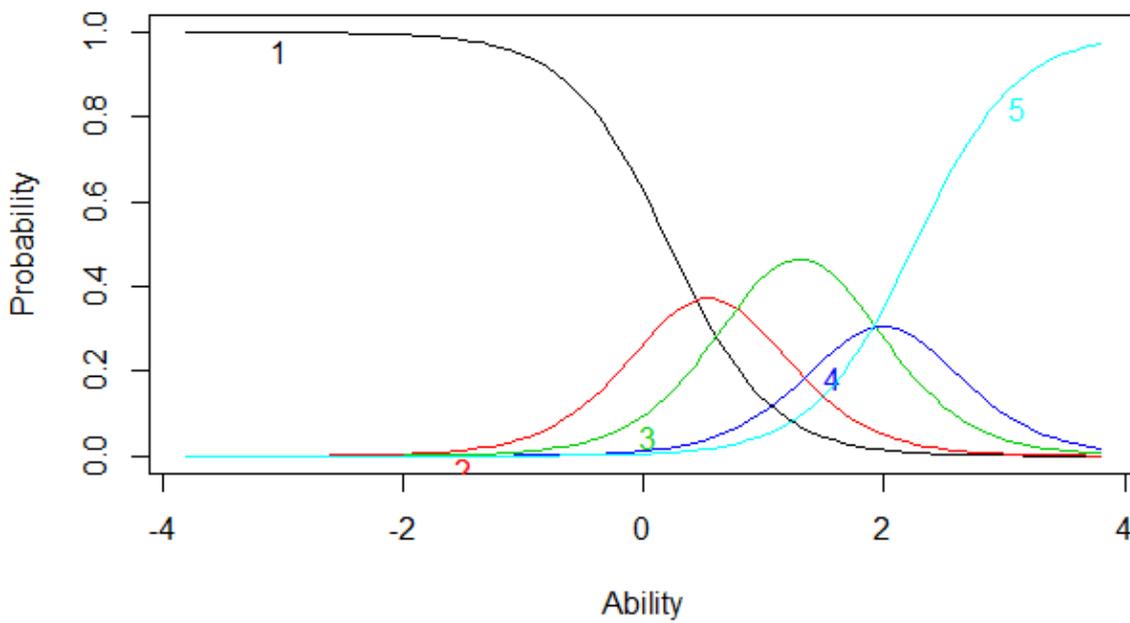
Item Response Category Characteristic Curves - Item: X1D

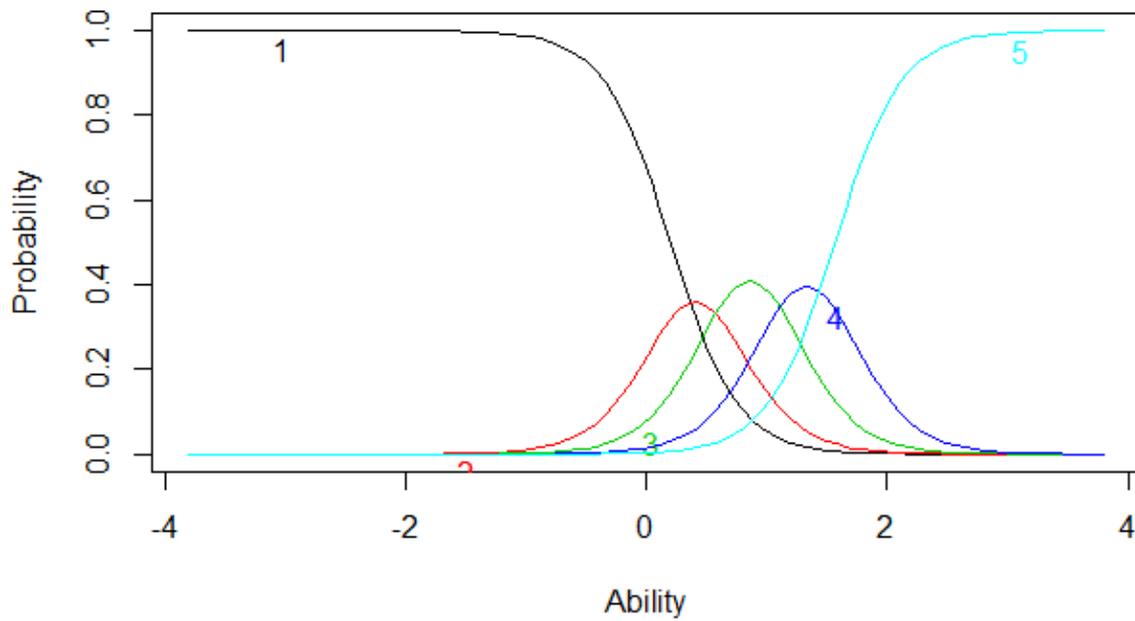
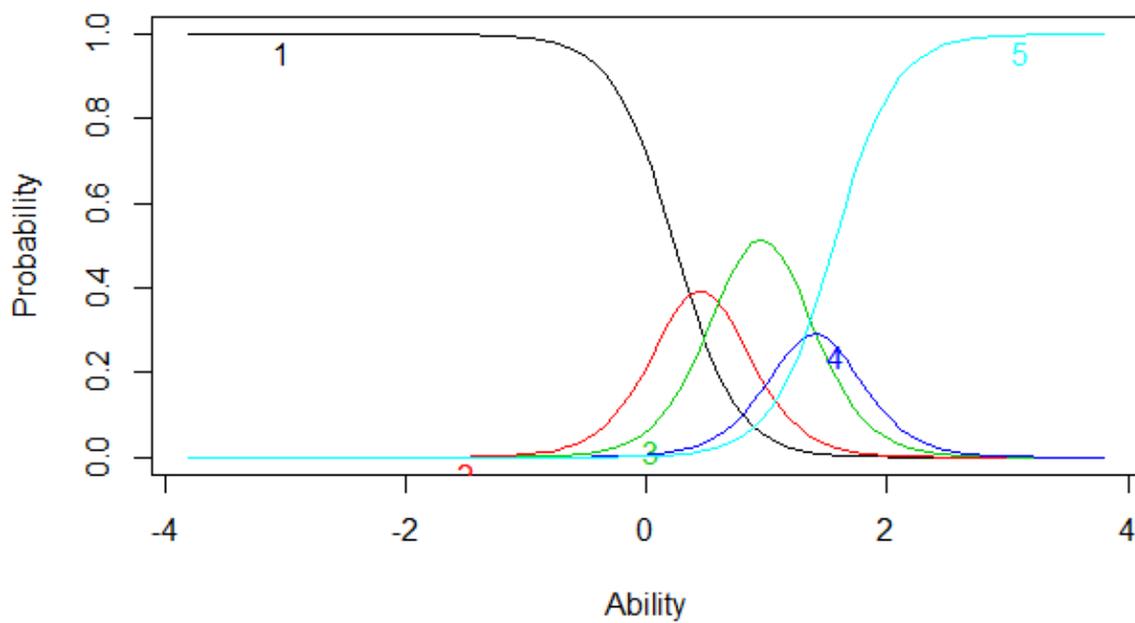


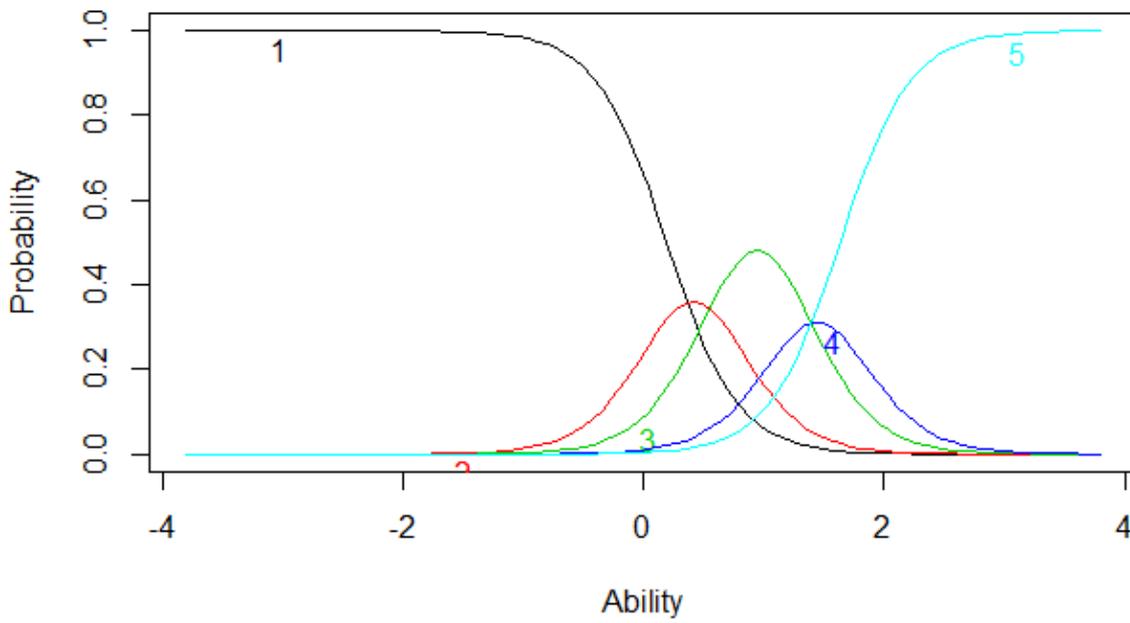
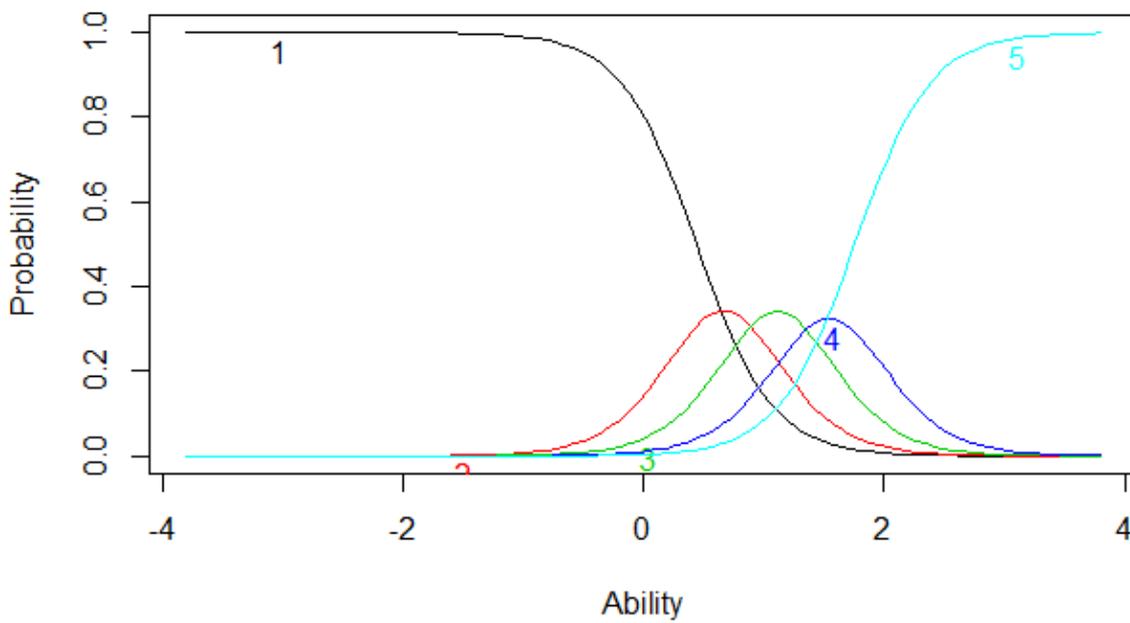
Item Response Category Characteristic Curves - Item: X2D

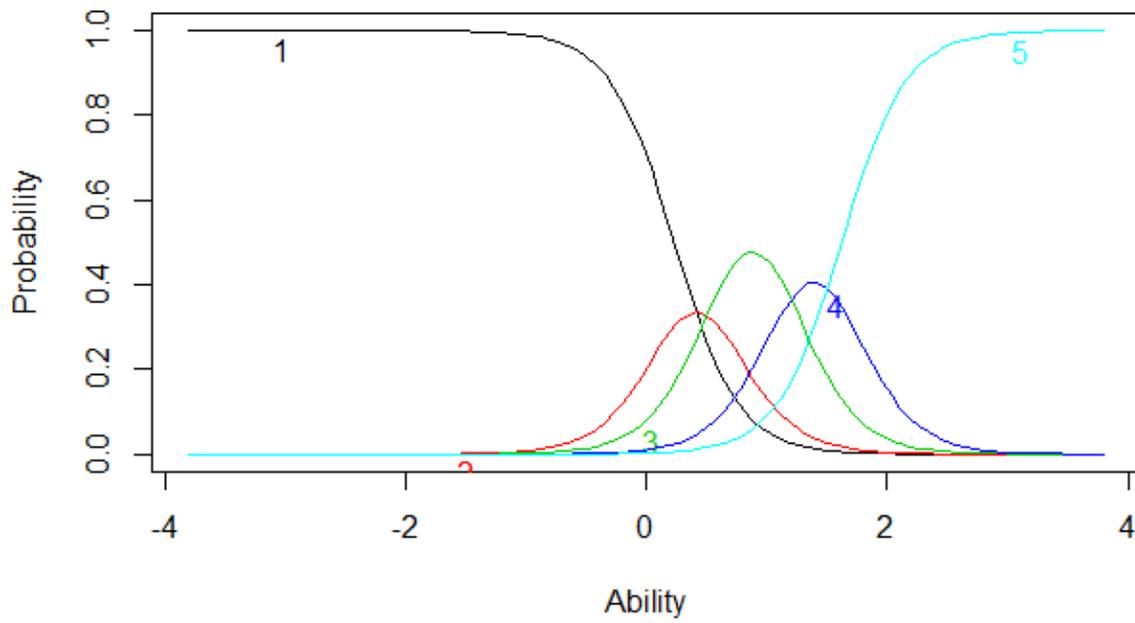
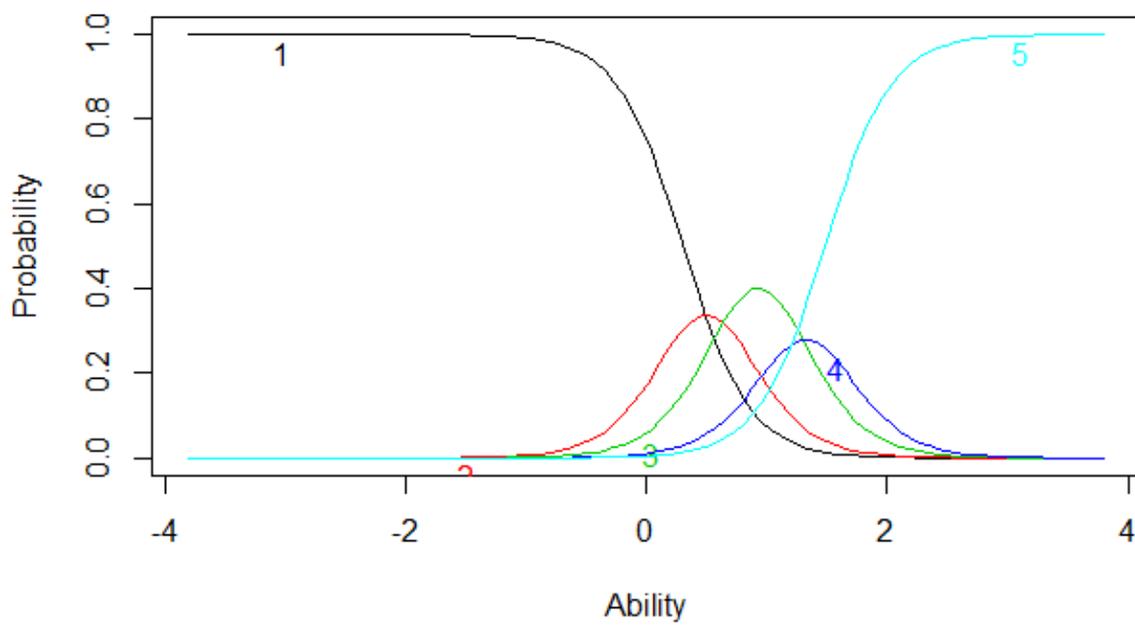


**Item Response Category Characteristic Curves - Item: X3D****Item Response Category Characteristic Curves - Item: X4D**

**Item Response Category Characteristic Curves - Item: X5D****Item Response Category Characteristic Curves - Item: X6D**

**Item Response Category Characteristic Curves - Item: X7D****Item Response Category Characteristic Curves - Item: X8D**

**Item Response Category Characteristic Curves - Item: X9D****Item Response Category Characteristic Curves - Item: X10D**

**Item Response Category Characteristic Curves - Item: X11D****Item Response Category Characteristic Curves - Item: X12D**

**ANEXO A – ESCALA DE INCIVILIDADE NO TRABALHO CORTINA et al. (2011)**

<b>Incivility Items in the 10-Item Workplace Incivility Scale (WIS-10) During the PAST YEAR, were you ever in a situation in which any of your supervisors or co-workers...</b>
Paid little attention to your statements or showed little interest in your opinions.
Doubted your judgment on a matter over which you had responsibility.
Gave you hostile looks, stares, or sneers.
Addressed you in unprofessional terms, either publicly or privately.
Interrupted or “spoke over” you.
Rated you lower than you deserved on an evaluation.
Yelled, shouted, or swore at you.
Made insulting or disrespectful remarks about you.
Ignored you or failed to speak to you (e.g., gave you “the silent treatment”).
Accused you of incompetence.
Targeted you with anger outbursts or “tempter tantrums”.
Made jokes at your expense.

Participants respond to each item on a 5-point scale: *never, once or twice, sometimes, often, many times.*