



Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Universidade Federal de Uberlândia
Instituto de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em Psicologia



Jessica de Alencar Costa

Adaptação e evidências de validade do Internal Communication Satisfaction
Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro

Uberlândia

2024

Jessica de Alencar Costa

**Adaptação e evidências de validade do Internal Communication Satisfaction
Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito à obtenção do Título de Mestre em Psicologia.

Área de concentração: Processos Organizacionais

Orientadora: Profa. Dra. Pricila de Sousa Zarife

Coorientadora: Profa. Dra. Sonia Maria Guedes Gondim

Uberlândia

2024

Jessica de Alencar Costa

**Adaptação e evidências de validade do Internal Communication Satisfaction
Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito à obtenção do Título de Mestre em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Pricila de Sousa Zarife

Coorientadora: Profa. Dra. Sonia Maria Guedes Gondim

Banca Examinadora

Uberlândia, 27 de setembro de 2024

Profa. Dra. Pricila de Sousa Zarife (Orientadora)
Universidade Federal de Uberlândia (UFU)

Prof. Dr. Alexandre Cappelozza (Membro Externo)
Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM)

Profa. Dra. Heila Magali da Silva Veiga (Membro Interno)
Universidade Federal de Uberlândia (UFU)

Uberlândia

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

C837a
2024 Costa, Jéssica de Alencar, 1990-
Adaptação e evidências de validade do Internal Communication
Satisfaction Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro [recurso
eletrônico] / Jéssica de Alencar Costa. - 2024.

Orientadora: Pricila de Sousa Zarife.

Coorientadora: Sônia Maria Guedes Gondim.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,
Programa de Pós-graduação em Psicologia.

Modo de acesso: Internet.

Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2024.5172>

Inclui bibliografia.

Inclui ilustrações.

1. Psicologia. I. Zarife, Pricila de Sousa, 1987-, (Orient.). II.
Gondim, Sônia Maria Guedes, 1959-, (Coorient.). III. Universidade
Federal de Uberlândia. Programa de Pós-graduação em Psicologia. IV.
Título.

CDU: 159.9

André Carlos Francisco
Bibliotecário Documentalista - CRB-6/3408



ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em:	Psicologia				
Defesa de:	Dissertação de Mestrado Acadêmico/ número 474, PPGPSI				
Data:	Vinte e sete de setembro de dois mil e vinte e quatro	Hora de início:	09:00	Hora de encerramento:	10:50
Matrícula do Discente:	12222PSI014				
Nome do Discente:	Jéssica de Alencar Costa				
Título do Trabalho:	Adaptação e evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro				
Área de concentração:	Psicologia				
Linha de pesquisa:	Processos Organizacionais				
Projeto de Pesquisa de vinculação:	Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ): adaptação e busca de evidências de validade para o contexto brasileiro				

Reuniu-se de forma remota, via web conferência, junto a Universidade Federal de Uberlândia, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Psicologia, assim composta: Professores Doutores: Alexandre Cappellozza- UPM; Heila Magali da Silva Veiga - PPGPSI/UFU; Pricila de Sousa Zarife, orientadora da candidata. Ressalta-se que todos membros da banca participaram por web conferência, sendo que o Prof. Dr. Alexandre Cappellozza participou da cidade de São Paulo - SP, as professoras doutoras Heila Magali da Silva Veiga, Pricila de Sousa Zarife e a discente Jéssica de Alencar Costa participaram da cidade de Uberlândia - MG, em conformidade com a Portaria nº 36, de 19 de março de 2020.

Iniciando os trabalhos a presidente da mesa, Dr.^a Pricila de Sousa Zarife, apresentou a comissão examinadora e a candidata, agradeceu a presença do público e concedeu à discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação da discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir o senhor(a) presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos(às) examinadores(as), que passaram a arguir o(a) candidato(a). Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando o(a) candidato(a):

Aprovado(a).

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Pricila de Sousa Zarife, Professor(a) do Magistério Superior**, em 27/09/2024, às 10:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Heila Magali da Silva Veiga, Professor(a) do Magistério Superior**, em 27/09/2024, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Cappellozza, Usuário Externo**, em 27/09/2024, às 15:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5710501** e o código CRC **0AA3F32E**.

Referência: Processo nº 23117.062109/2024-12

SEI nº 5710501

Agradecimentos

A minha grande conquista finalmente chegou! Foram inúmeras as emoções vivenciadas ao longo desta jornada acadêmica. Este manuscrito é fruto de muita dedicação e dos afetos que entrelaçaram a minha vida. Gostaria, inicialmente, de expressar minha profunda gratidão à minha família: em especial, aos meus pais e avós (maternos e paternos), que desde a infância me incentivaram a estudar e vibraram comigo a cada conquista; às minhas irmãs, aos meus sobrinhos; e, especialmente, ao meu marido, Caio, meu maior suporte psicológico e afetivo, que respeitou minhas ausências e cuidou da nossa joia, Luna. Amor, sem você, tudo seria mais difícil. À minha filha Luna, meu ponto de luz, que me dá forças e amor todos os dias, tudo é por você. Amo vocês!

Na academia, expresso minha profunda gratidão às minhas estimadas Professoras e Orientadoras, Dras. Pricila e Soninha, pelo carinho, cuidado, ensinamentos, e pela paciência ao longo de todo o meu processo; aos meus colegas de turma, especialmente ao Deniel, pela parceria; aos demais professores, com destaque ao Dr. Sinésio; e à minha banca de qualificação pelas valiosas contribuições que enriqueceram minha pesquisa.

Aos meus amigos do Piauí e de Uberlândia, com especial destaque ao Alex Barbosa pela sua irmandade e torcida constante; e, sem dúvida, aos meus amigos e colegas do Hospital de Clínicas de Uberlândia, especialmente ao Gerente Administrativo Tulio Gomes e à minha equipe da Unidade de Desenvolvimento de Pessoal, que entenderam minhas ausências, me apoiaram, incentivaram e torceram por mim todos os dias.

Aos participantes fundamentais desta pesquisa: tradutores, juízes e todos os respondentes das amostras, meu mais sincero agradecimento.

Resumo

A satisfação com a comunicação interna refere-se à percepção e atitude dos colaboradores em relação à qualidade da gestão da comunicação dentro da organização, sendo um reflexo do tratamento justo e respeitoso que recebem. Diante da carência de ferramentas específicas no Brasil para avaliar essa satisfação, esta pesquisa teve como objetivo adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro. O estudo foi dividido em duas fases: a primeira fase foi a do processo de adaptação do instrumento, que seguiu cinco etapas metodológicas; a segunda fase foi a do teste empírico da medida com duas amostras independentes. A primeira amostra, em que se procedeu a análise fatorial exploratória, contou com 210 trabalhadores. Na segunda amostra participaram 166 trabalhadores e fez-se uso de análise fatorial confirmatória. Todos os participantes eram falantes de português brasileiro acima de 18 anos. Os resultados indicam que o ICSQ adaptado ao contexto brasileiro é uma medida unidimensional composta por 18 itens, com ajustes de validade psicométricas satisfatórios. O ICSQ revelou-se uma ferramenta promissora para medir a satisfação com a comunicação interna nas organizações brasileiras, oferecendo benefícios significativos tanto para os profissionais da área quanto para os acadêmicos que investigam este fenômeno.

Palavras-chave: Comunicação interna, Satisfação com a comunicação interna, Validade, Avaliação psicológica.

Abstract

Satisfaction with communication refers to the perception and attitude of employees towards the quality of the quality of communication management within the organization, and is a fair and respectful treatment they receive. Given the lack of specific tools in Brazil to assess this satisfaction, this research aimed to objective was to adapt and seek evidence of the validity of the Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) for the Brazilian context. The study was divided into two phases: the first phase was the process of adapting the adaptation process, which followed five methodological steps; the second phase was the empirical empirical testing of the measure with two independent samples. The first sample, in which the exploratory factor analysis was carried out, included 210 workers. The second sample included 166 workers and used confirmatory factor analysis. confirmatory factor analysis. All the participants were Brazilian Portuguese speakers over the age of 18. The results indicate that the ICSQ adapted to the Brazilian context is a unidimensional measure composed of 18 items, with satisfactory psychometric validity adjustments. THE ICSQ proved to be a promising tool for measuring satisfaction with internal internal communication in Brazilian organizations, offering significant benefits for both professionals and academics investigating this phenomenon.

Keywords: Internal communication, Satisfaction with internal communication, Validity, Psychological evaluation.

Sumário

1. Introdução e Justificativa	9
2. Bases teóricas	11
2.1. Situando a comunicação interna no contexto da Comunicação organizacional.....	11
2.2. Satisfação com a comunicação interna e um instrumento para operacionalizá-la: o Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ)	16
2.3. Adaptação e validação de instrumentos psicológicos no Brasil.....	19
3. Objetivo geral.....	24
4. Estudo 01 – Adaptação do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro	25
4.1. Objetivos específicos.....	25
4.2. Detalhamento do Método	25
4.2.1. Etapa 01 – Tradução do instrumento ICSQ para o contexto brasileiro	26
4.2.1.1. Participantes.....	26
4.2.1.2. Instrumentos	26
4.2.1.3. Procedimentos	27
4.2.1.4. Resultados e Discussão.....	27
4.2.2. Etapa 02 – Síntese das versões traduzidas do ICSQ	28
4.2.2.1. Participantes.....	28
4.2.2.2. Instrumentos	28
4.2.2.3. Procedimentos	28
4.2.2.4. Resultados e Discussão.....	29
4.2.3. Etapa 03 – Avaliação dos juízes especialistas	32
4.2.3.1. Participantes.....	32
4.2.3.2. Instrumentos	33
4.2.3.3. Resultados e Discussão.....	34
4.2.4. Etapa 04 – Avaliação do público-alvo	38
4.2.4.1. Participantes.....	38
4.2.4.2. Instrumentos	39
4.2.4.3. Resultados e Discussão.....	39
4.2.5. Etapa 05 – Tradução reversa.....	40
4.2.5.1. Participantes.....	40
4.2.5.2. Instrumentos	40

4.2.5.3.	Resultados e Discussão.....	41
4.3.	Conclusões.....	43
5.	Estudo 02 – Evidências de validade da estrutura interna do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ-Br)	45
5.1.	Objetivo específico.....	45
5.2.1.	Etapa 01 – Análise Fatorial Exploratória.....	45
5.2.1.1.	Participantes.....	45
5.2.1.2.	Instrumentos	46
5.2.1.3.	Procedimento de Coleta de Dados e Cuidados Éticos	46
5.2.1.4.	Procedimento de Análise de Dados	47
5.2.1.5.	Resultados.....	49
5.2.2.	Etapa 02 – Análise Fatorial Confirmatória	52
5.2.2.1.	Participantes.....	52
5.2.2.2.	Instrumentos	52
5.2.2.3.	Procedimentos de Coleta de Dados e Cuidados Éticos	53
5.2.2.4.	Procedimento de Análise de Dados	53
5.2.2.5.	Resultados.....	54
5.3.	Discussão.....	55
5.4.	Conclusões	57
	Referências.....	60
	Apêndices	70
	Apêndice I - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	70
	Apêndice II - Questionário Sociodemográfico	72
	Apêndice III – Internal Communication Satisfaction Questionnaire – Versão Brasileira (ICSQ-Br) 74	
	Apêndice IV – Ficha de Avaliação de Juizes especialistas- 1ª Rodada de Análise	75
	Apêndice V – Ficha de Avaliação de Juizes especialistas- 2ª Rodada de Análise	82
	Apêndice VI – Ficha de Avaliação de Juizes especialistas- 3ª Rodada de Análise	87
	Anexos	93
	Anexo I – Parecer de aprovação do CEP	93
	Anexo II - Internal Communication Satisfaction Questionnaire (Versão Original).....	101

1. Introdução e Justificativa

A partir de março de 2020, o mundo enfrentou uma grave crise de estado de emergência e calamidade pública provocada pela pandemia COVID-19. Com as medidas de afastamento social, orientadas pela Organização Mundial de Saúde para conter os riscos da pandemia, a sociedade enfrentou mudanças significativas no mercado de trabalho (Pinheiro et al., 2021). Alterações na dinâmica de trabalho geraram, dentre outros aspectos, emoções negativas, como preocupação, ansiedade e desamparo nos colaboradores (Passo Neto & Mattar, 2022). A comunicação interna nas organizações foi fundamental para fornecer informações de saúde aos colaboradores e serviu como o fator primordial para mantê-los unidos (Kim, 2021; Vercic et al., 2022).

É preciso considerar que a comunicação interna em geral encontra-se sob a responsabilidade de profissionais de relações públicas e de gestão da comunicação (Brandão, 2018), o que pode ajudar a explicar a sua baixa presença em revisões de literatura na área de Comportamento Organizacional (Nascimento et al., 2016; Vieira et al., 2016). No entanto, sua relevância para o campo organizacional se vê constatada no impacto que a troca de informações interna assume na imagem organizacional (Kunsch, 2006).

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) pode contribuir também para fortalecer as ações de comunicação interna nas organizações, principalmente considerando que: (1) a POT é uma área que estuda a psique humana e seus comportamentos nas interseções de trabalho dentro das diferentes organizações, produzindo diagnósticos que podem ser complementares ao trabalho dos profissionais de Relações Públicas (Paz & Quadros, 2020); e (2) estudos recentes indicam a comunicação interna como uma variável preditora de outras variáveis organizacionais (Ecklebe & Leöffler, 2021; Krishna, 2022; Vercic et al., 2022), o que suscita uma aproximação maior da ciência psicológica em seus processos interventivos.

A comunicação interna pode ser entendida como a gestão da comunicação entre uma organização e seus colaboradores, para informar, motivar, engajar e reposicionar informações, a fim de melhorar os processos internos e alcançar de modo mais efetivo os resultados pretendidos (Vercic et al., 2022). Nesta dissertação, o foco foi direcionado para a satisfação com a comunicação interna, uma das dimensões do construto supracitado. A justificativa para tal escolha é a de que esta variável abarca diversificadas dimensões centrais para o processo comunicacional e se mostra preditora de outras importantes variáveis do comportamento organizacional (Vercic et al., 2021).

A satisfação da comunicação interna pode ser definida como a percepção e a atitude positiva do colaborador para com a comunicação interna e sua gestão na organização, considerando a forma de tratamento justa e respeitosa neste processo de interação envolvendo troca de informações (Vercic et al., 2022). Um breve levantamento da literatura internacional apontou que o instrumento mais atualizado e que apresentava índices satisfatórios em suas propriedades psicométricas para avaliar a satisfação com a comunicação interna era o *Internal Communication Satisfaction Questionnaire*, de Vercic et al. (2021). Considerando a ausência de ferramentas quantitativas com evidências de validade para investigar o fenômeno da satisfação com a comunicação interna no Brasil, as vantagens inerentes ao processo de adaptação para os indicadores de validade e as qualidades psicométricas do ICSQ, optou-se, nesta dissertação, pela adaptação e a busca de evidências de validade deste instrumento.

Relatando o processo de adaptação transcultural do ICSQ para o contexto brasileiro, esta dissertação encontra-se estruturada em dois estudos complementares. O Estudo 1 descreve as fases de adaptação do instrumento, seguindo o modelo proposto por Borsa et al. (2012). O Estudo 2 descreve um *survey* realizado com duas amostras distintas, trazendo as evidências da validade estrutural da versão brasileira do ICSQ.

2. Bases teóricas

2.1. Situando a comunicação interna no contexto da Comunicação organizacional

O conceito de comunicação é tema central para a Teoria das Organizações e Gestão, e vem sendo estudado na área de Comunicação Organizacional como uma ferramenta estratégica de gestão (Vercic et al., 2012). No Brasil, Kunsch (2016) concebe a comunicação organizacional como um fenômeno essencial à natureza das organizações, que ocorre na interação entre os colaboradores e todos os elementos da organização. Ela se desenvolve a partir de três dimensões interligadas: a instrumental, a estratégica e a humana.

A dimensão instrumental, predominante na organização, caracteriza-se como funcional e técnica, é responsável pela transmissão de informações e uma ferramenta primordial para alcance dos objetivos organizacionais. Ela é vista de forma necessária, porém, por seu caráter linear, ignora contextos e outros aspectos mais subjetivos. A dimensão estratégica se aproxima da instrumental, pois atua por meio de ações comunicativas que visam a eficácia dos resultados organizacionais, todavia, estabelece uma relação direta com a missão, visão e os valores da organização. Por último, considerando a dimensão humanista, a comunicação acontece como um meio fundamental onde os indivíduos estabelecem suas relações com as outras pessoas e grupos na organização. Assim, a subjetividade ganha força na contemporaneidade dentro das organizações, tornando-se um aspecto relevante a ser estudado e apropriado por gestores durante o seu processo de comunicação organizacional (Kunsch, 2016).

Uma perspectiva mais ampliada e difundida em outros contextos culturais, compreende a comunicação organizacional como o conjunto de ações conduzidas pelos diferentes atores da organização (*stakeholders* internos, externos e a sociedade) com o objetivo de ouvir atentamente, mobilizar, transmitir informação, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser compartilhados e validados por todos os envolvidos na organização (Curvello, 2012).

De modo geral, a comunicação organizacional envolve quatro principais formas de distinção: níveis, (in)formalidade, direção e foco. Acerca dos níveis, a comunicação organizacional pode ser dividida em nível micro (interpessoal, envolvendo a troca de informações entre os indivíduos), meso (grupal, envolvendo a comunicação entre as equipes de trabalho e os setores) e macro (organizacional, interorganizacional e em massa, envolvendo a organização como um todo e sua relação com agentes externos). Acerca da (in)formalidade, tem-se a comunicação formal que se refere à comunicação estabelecida de cima para baixo, ou seja, da gestão para com os colaboradores, e a comunicação informal que acontece contínua e horizontalmente na interação entre os colaboradores (interpessoal). Considerando a direção, tem-se que a comunicação pode assumir três possibilidades: a vertical, estabelecida por meio de uma hierarquia organizacional e cujos fluxos de comunicação podem ser ascendentes e descendentes; a horizontal (lateral), que acontece entre todos os colaboradores das diferentes áreas e que não possuem relação hierárquica uns com os outros; e a diagonal, que se refere a gerentes e colaboradores que se encontram em divisões funcionais diferentes. Por fim, tem-se o foco da comunicação que pode ser a comunicação interna (direcionada aos *stakeholders* internos, como colaboradores) e a comunicação externa (direcionada a *stakeholders* externos, como clientes, fornecedores e público) (Baker, 2007).

Considerando que a comunicação organizacional é complexa e apresenta diversas facetas que podem ter impactos distintos nos processos organizacionais, para fins dos estudos desta dissertação, elegeu-se como foco a comunicação interna nas organizações. A comunicação interna começou a ser difundida como uma disciplina dedicada ao funcionamento do processo comunicacional dentro das organizações, abrangendo os contextos político, econômico e social (Kunsch, 2014). Posteriormente, passou a ser vista como uma função organizacional responsável pelo gerenciamento da comunicação dentro da organização, e cujos colaboradores são parte interessada no compartilhamento das informações dos diferentes

sistemas de comunicação (Vercic et al., 2012). O modelo teórico proposto por Vercic et al. (2022) orientou os estudos desenvolvidos nesta dissertação. Tal modelo conceitua a comunicação interna como a gestão da comunicação entre uma organização e seus colaboradores, para informar, motivar, engajar e reposicionar informações, a fim de melhorar os processos internos e alcançar de modo mais efetivo os resultados pretendidos.

Para obter consequências positivas da comunicação interna, a organização deve garantir que todos os seus procedimentos de comunicação interna sejam eficazes, com comunicação clara e bidirecional, destacando as obrigações mútuas (Vercic et al., 2022; Vokic et al., 2023). Os processos comunicacionais eficazes, muitas vezes, são afetados pelo conhecimento, as experiências, os aspectos culturais e os estilos de comunicação do destinatário (Project Management Institute [PMI], 2021). Reconhecer esse processo e desenhar os canais de comunicação interna (como definir canais, estratégias e ferramentas) são indispensáveis para atingimento dos resultados organizacionais (PMI, 2021; Vercic et al., 2022).

Face as transformações tecnológicas, os canais de comunicação interna vêm assumindo novos meios de enviar as mensagens, indo desde as configurações da comunicação tradicional (como face a face, publicações impressas, reuniões em grupos) até os novos meios online (como mídia eletrônica, videoconferências, boletins de serviço, aplicativos sites e redes sociais) (Vercic & Spoljaric, 2020; Vercic et al., 2022). A forma como a comunicação interna e a escolha de seus canais são abordadas na estrutura organizacional consideram aspectos como o tipo de organização, a cultura organizacional, as características dos colaboradores, os recursos financeiros, o tamanho da organização e o estilo de gestão (Vercic et al., 2021).

Os canais de comunicação interna se tornam eficazes, ao se considerar, especialmente, as preferências e necessidades de colaboradores. Alinhar a comunicação interna com as escolhas e percepções dos colaboradores, portanto, é uma poderosa estratégia para as organizações terem mais chance de sucesso no futuro (Vercic et al., 2022).

A auditoria de comunicação organizacional é uma abordagem metodológica e conceitual especializada na avaliação do processo de comunicação dentro das organizações. Frequentemente são conduzidas para analisar e aprimorar a comunicação interna das empresas, identificando seus pontos fortes e fracos e propondo estratégias de intervenção para otimizar a eficácia comunicativa (Ruão, 2016). As auditorias de comunicação interna revelam que os profissionais da área têm conhecimento limitado sobre essas práticas, destacando a necessidade de desenvolvimento acadêmico nesse campo. Essas auditorias devem seguir cinco princípios: (1) analisar aspectos cognitivos, emocionais e comportamentais; (2) considerar todas as partes interessadas e a sociedade; (3) aplicar perspectivas contemporâneas e justificar simplificações; (4) equilibrar rigor científico e utilidade prática; (5) adotar uma abordagem interdisciplinar (Vercic et al., 2022).

Considerando que a comunicação interna pode constituir um dos grandes problemas em organizações de diferentes portes, segundo seus colaboradores e gestores, é comum identificar gargalos e lacunas nos processos de comunicação interna (Welch, 2019), que impactam diferentes aspectos da organização. A comunicação interna é uma ferramenta estratégica essencial, desempenhando um papel crucial na gestão dos impactos de crises (Kim, 2021), no aumento do engajamento dos colaboradores (Kang & Sung, 2017; Krishna, 2022; Ruck et al., 2017; Vercic & Vokic, 2017), e no desenvolvimento da confiança organizacional (Vokic et al., 2020). Ela também contribui positivamente para fortalecer a identificação e a retenção de talentos na organização (Bauer & Lim, 2019; Krishna, 2022), prever os benefícios percebidos pelos funcionários em relação à divulgação de informações sobre saúde (Lee & Li, 2020), orientar o comportamento dos colaboradores e melhorar a relação entre os funcionários e a organização (Brandão, 2018; Ecklebe & Leöffler, 2021).

Há evidências também de que a comunicação interna com superiores e colegas impacta positivamente na satisfação no trabalho (Tankovic et al., 2022). Quando satisfeitos com seu

trabalho, a comunicação interna ainda pode fortalecer o comportamento orientado ao cliente, favorecendo o alcance dos resultados desejados para os colaboradores e para a organização (Ferdous et al., 2021).

Não há um consenso na literatura quanto às variáveis constituintes da comunicação interna. Dentre tais variáveis, destaca-se: (1) a comunicação interna de alta qualidade, entendida como disponibilização de informações com transparência e frequência (Ecklebe & Leöffler, 2021); (2) a comunicação simétrica, definida como a maneira como são estabelecidas as informações entre a empresa e os colaboradores, interferindo no modo como a organização acolhe as ideias e os comportamentos de seus colaboradores (Kang & Sung, 2017); (3) a comunicação transparente, representada pela veracidade, substancialidade e clareza das informações, de forma responsável e participativa (Lee & Li, 2020); e (4) a satisfação com a comunicação interna que investiga o grau de contentamento do colaborador com a qualidade desta comunicação no contexto individual, coletivo e/ou organizacional (Vercic et al., 2009; Vercic et al., 2021).

Nas auditorias de comunicação interna, a variável que mais vem recebendo atenção é a satisfação com a comunicação interna, especialmente por se mostrar associada a aspectos da saúde organizacional, além de conceitualmente incorporar os diferentes atributos da comunicação interna (Vercic, et al., 2021). É preciso considerar, no entanto, que um dos passos necessários para desenvolver diagnósticos sobre a comunicação interna visando munir os gestores de insumos para elaborar suas políticas organizacionais depende da disponibilidade de medidas confiáveis, o que torna justificável os estudos desenvolvidos nesta dissertação.

2.2. Satisfação com a comunicação interna e um instrumento para operacionalizá-la: o Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ)

A relação da satisfação no trabalho e a comunicação interna começou a ser investigada, em meados da década de 1970, por vários pesquisadores da área da comunicação organizacional (Downs & Hazen, 1977). O conceito satisfação com a comunicação interna foi utilizado pela primeira vez na pesquisa de Downs (1971), que a define como o sentimento geral e unidimensional que um colaborador manifestava em relação as várias facetas da comunicação no seu ambiente de trabalho. Ou seja, a satisfação com a comunicação interna se refere à soma da satisfação geral de um indivíduo com os vários aspectos da comunicação interna: trocas de informações, relacionamento com o superior e fluxo das informações (Downs & Hazen, 1977; Mueller & Lee, 2002).

O conceito foi operacionalizado por meio do instrumento denominado *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ) (Downs & Hazen, 1977). Em seus achados, a satisfação com a comunicação interna se revelou um construto multidimensional composto por oito dimensões: perspectiva organizacional geral, integração organizacional, *feedback* pessoal, relação com o supervisor, comunicação horizontal-informal, relação com subordinados, qualidade da mídia e clima de comunicação.

O CSQ estabeleceu-se como um instrumento confiável sendo aplicado em mais de trinta países (Varona, 1996). No entanto, a satisfação com a comunicação interna tem apresentado variações na definição de dimensionalidade, podendo ser unifatorial como descrito no estudo de Hecht (1978) ou variando entre 2 e 10 dimensões, compreendendo dentre outros aspectos a quantidade de informações recebidas dos colaboradores, o clima de comunicação da organização e a receptividade da comunicação dos seus superiores (Coric et al., 2020).

Para fins dos estudos desta dissertação, adotou-se o conceito multidimensional de satisfação com a comunicação interna, conforme fundamentado por Vercic et al. (2022).

Segundo as referidas autoras, a satisfação com a comunicação interna é definida como a percepção e atitude positiva do colaborador em relação à comunicação e à sua gestão na organização, considerando a justiça e o respeito no processo de troca de informações.

Mapear as dimensões de (in)satisfação na comunicação interna pode auxiliar na identificação de pontos fortes e de melhoria em diferentes áreas da organização, sendo que gerenciar positivamente a satisfação com a comunicação interna pode ter um impacto significativo na satisfação no trabalho (Tankovic et al., 2022), na atratividade interna do empregador (Vokic et al., 2023), no engajamento dos colaboradores, no suporte organizacional e na identificação com a organização (Rodrigues, 2019). Em contrapartida, a baixa satisfação dos colaboradores com a comunicação interna tem sido associada a uma série de consequências negativas para as organizações, tais como: absenteísmo e baixa comprometimento no trabalho (Hargie et al., 2002).

No contexto das auditorias de comunicação interna, tradicionalmente, investigar a satisfação dos colaboradores com a comunicação interna constitui parte importante dos diagnósticos da eficácia da comunicação (Gray & Laidlaw, 2004). De acordo com Ruão (2016), os instrumentos de medida mais conhecidos que analisam exclusivamente a relação entre a satisfação e a comunicação são: o *Communication Satisfaction Questionnaire* (Downs & Hazen, 1977) e o *Communication Audit Survey* (Goldhaber & Rogers, 1979). Vale destacar que sendo um fenômeno sensível a mudanças contextuais, os instrumentos supracitados correm o risco de estarem desatualizados, não tendo acompanhado transformações importantes no mundo do trabalho e da comunicação interna.

Um instrumento mais atual e que contempla em sua abrangência a maioria dos atributos da comunicação interna é o *Upitnik za mjerenje zadovoljstva internom komunikacijom* (UPZIK) desenvolvido por Vercic et al. (2009). A versão inicial do UPZIK, em idioma croata, era composta por 107 itens que, após as análises fatoriais exploratória e confirmatória, ficou

reduzido a 32 itens em suas 8 dimensões. A Tabela 1 abaixo apresenta as oito dimensões e suas respectivas conceituações definidas por Vercic et al. (2009).

Tabela 1

Definições de satisfação com a comunicação interna

Identificação da dimensão	Definição
Satisfação com o feedback	Satisfação com a informação sobre os objetivos organizacionais, requisitos do trabalho e satisfação com a informação sobre o sucesso do trabalho.
Satisfação com a comunicação com o superior	Satisfação com a comunicação formal frente ao superior imediato, relacionada ao convívio, à confiança e à escuta atenta de seus subordinados.
Satisfação com a comunicação horizontal	Satisfação com a comunicação com colegas do mesmo nível incluindo o nível de disponibilidade de seus pares
Satisfação com a comunicação informal	Satisfação com as interações informais com colegas, quantidades de decisões tomadas com base na comunicação informal, tanto as focadas na organização como ao uso e precisão das informações transmitidas informalmente.
Satisfação com as informações corporativas	Satisfação com informações formais relacionadas ao sucesso e ao trabalho da organização, como as informações sobre as normas de trabalho, regulamentos legais e as regras e procedimentos de trabalho.
Satisfação com o clima de comunicação	Satisfação com a promoção dos valores e objetivos organizacionais.
Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação	Satisfação com os meios de comunicação, correio eletrônico e como os outros escolhem se comunicar com um indivíduo e assim por diante
Satisfação com a comunicação nas reuniões	Satisfação com a forma como elas se organizam, sua duração e a utilidade das informações obtidas

Nota. Baseado em Vercic et al. (2009).

Em 2021, Vercic et al. adaptaram o UPIZK para a língua inglesa, renomeando-o de *Internal Communication Satisfaction Questionnaire*. Para testar as propriedades psicométricas, foram realizadas análise fatorial confirmatória, análise de confiabilidade (análise de consistência interna e homogeneidade) e análise de validade de construto (validade convergente). A quantidade de itens e os índices de consistência interna de cada dimensão foram: Satisfação com *feedback* (quatro itens, $\alpha = 0,90$), Satisfação com a comunicação com o superior (quatro itens, $\alpha = 0,92$), Satisfação com a comunicação horizontal (quatro itens, $\alpha = 0,83$), Satisfação com as informações corporativa (quatro itens, $\alpha = 0,83$), Satisfação com a

comunicação informal (quatro itens, $\alpha = 0,88$), Satisfação com o clima da comunicação (quatro itens, $\alpha = 0,95$), Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação (quatro itens, $\alpha = 0,85$) e Satisfação com a comunicação nas reuniões (quatro itens, $\alpha = 0,88$), sendo identificado um α de 0,97 para a versão geral do ICSQ (com todos os itens). Ainda, as correlações item-total variaram entre 0,584 e 0,864 (Vercic et al., 2021).

O ICSQ apresentou níveis satisfatórios em suas propriedades psicométricas, sendo que todos os resultados sugeriram se tratar de uma escala confiável para mensurar o construto na língua inglesa (Vercic et al., 2021). Pesquisas internacionais realizadas com ambas as versões da escala (em croata e em inglês) mostraram resultados promissores: a UPZIK se mostrou confiável na língua Croata (Coric et al., 2020; Vercic & Spoljaric, 2020; Vercic & Vokic, 2017; Vokic et al., 2020) e o ICSQ na língua inglesa (Davidson, 2022; Li, 2022; Ripoll et al., 2023; Vokic et al., 2023).

Considerando a escassez de ferramentas no Brasil para investigar o fenômeno da satisfação com a comunicação interna, as qualidades psicométricas do ICSQ e as vantagens inerentes ao processo de adaptação de instrumentos de medida, explanadas a seguir, optou-se, nesta dissertação, por adaptar e buscar evidências de validade do referido instrumento para o contexto brasileiro. No contexto organizacional brasileiro, é comum o uso de instrumentos que não seguem o rigor metodológico de uma adaptação ou não possuem evidências de validade. Diante deste cenário, ressalta-se a importância de escolher instrumentos que atendam aos fundamentos psicométricos, de modo a gerar interpretações válidas e usos práticos confiáveis (Hutz & Bandeira, 2020).

2.3. Adaptação e validação de instrumentos psicológicos no Brasil

No Brasil, os profissionais de Psicologia Organizacional e do Trabalho devem buscar se orientar por métodos, técnicas e instrumentos psicológicos cientificamente reconhecidos e

fundamentados. Esses métodos e técnicas seguem rigorosamente as diretrizes de avaliações psicológicas estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2022). Na ausência de um instrumento confiável, Hutz e Bandeira (2020) apontam duas saídas metodológicas: a construção de um novo instrumento ou a adaptação de um instrumento já validado em outros países.

A construção de um instrumento envolve um processo mais longo do que a adaptação transcultural que, por sua vez, tem como vantagem a possibilidade de comparar seus dados com diferentes amostras, em diferentes contextos favorecendo uma equidade na avaliação, visto que o construto se operacionaliza na mesma medida e perspectiva teórica e metodológica. A adaptação de um instrumento difere de uma simples tradução, pois contempla aspectos técnicos, linguísticos e semânticos (Alexandre & Coluci, 2011). Uma simples tradução de um instrumento para o idioma-alvo não autoriza o seu uso no novo contexto, haja vista que a linguagem sofre variações idiomáticas, culturais, e de estilo de vida (Hunt et al., 1991; Souza et al., 2017).

A adaptação transcultural de um instrumento é um processo complexo, pois requer um planejamento cuidadoso e a adoção de uma abordagem metodológica sistemática, rigorosa e de fácil compreensão (Guillemin et al., 1993). No entanto, não há consenso na literatura sobre as etapas necessárias para realizar a adaptação de um instrumento de medida, sendo propostos diferentes modelos (Beaton et al., 2000; Borsa et al., 2012; Epstein et al., 2015).

No modelo proposto por Guillemin et al. (1993), o processo de adaptação segue rigorosamente cinco etapas: (1) tradução do instrumento; (2) síntese das traduções; (3) retrotradução; (4) análise por um comitê de especialistas; (5) pré-teste da versão adaptada em amostra estimada de 20 a 40 pessoas. O modelo adotado por DuBay e Watson (2019) recomenda seis etapas: (1) tradução do instrumento original para o idioma-alvo; (2) síntese I (comparação das duas versões traduzidas do instrumento); (3) retrotradução cega da versão

inicial preliminar traduzida do instrumento; (4) síntese II (comparação das duas versões retrotraduzidas do instrumento); (5) teste piloto da versão pré-final do instrumento no idioma-alvo; e (6) teste psicométrico preliminar da versão pré-final do instrumento traduzido com amostra bilíngue.

No estudo 1 desta dissertação, optou-se em considerar, o modelo proposto por Borsa et al. (2012), um dos mais utilizados na literatura brasileira (Hutz & Bandeira, 2020). As seis etapas de adaptação deste modelo referem-se a: (1) tradução do instrumento do idioma de origem para o idioma-alvo, por meio de dois tradutores bilíngues que devem considerar o contexto e a cultura da população, originando duas versões; (2) síntese das versões traduzidas elaborada pelos pesquisadores, visando comparar as discrepâncias das duas versões traduzidas e avaliar as equivalências semântica, idiomática, experiencial e conceitual, originando apenas uma versão; (3) avaliação da síntese por experts, formada por um comitê de juízes especialistas em Avaliação Psicológica e/ou no construto investigado, verificando se o instrumento é passível de generalização e avaliando aspectos como estrutura e *layout*; (4) avaliação pelo público-alvo, que verifica a compreensão dos itens, das instruções e da escala por parte de pessoas que compõem a população-alvo do estudo; (5) tradução reversa, que envolve a tradução do instrumento oriundo da etapa anterior para o idioma original, visando verificar se os itens adaptados têm em sua essência a mesma ideia conceitual que os itens originais. Ao final, é sugerida realização de um (6) estudo-piloto, em que o instrumento deve ser aplicado em uma pequena amostra (Borsa et al., 2012).

Outro ponto importante no processo de adaptação transcultural de um instrumento é a necessidade de apresentar evidências da qualidade psicométrica das propriedades da medida (Hutz & Bandeira, 2020). A validade de um teste se refere ao quanto ele mede o constructo que se propõe a medir. A busca de evidências de validade sugere qualidade nas inferências do instrumento a partir dos escores obtidos (Pacico et al., 2015).

As fontes de evidências de validade, segundo a mais recente versão do *Standards for Educational and Psychological Testing*, foram classificadas em cinco tipos: (1) baseadas no conteúdo do teste (que verificam se o instrumento avalia realmente o que pretende medir, fazendo um julgamento teórico da relação entre os itens do teste e construto); (2) baseadas na estrutura interna (que, por meio de análises estatísticas de sua estrutura, investigam o quanto as partes de um teste se mostram em conformidade com o construto); (3) baseadas nas relações com outras variáveis (que verificam a correlação entre os resultados do teste e de variáveis externas); (4) baseadas no processo de resposta (que verificam se o modelo explicativo do processo de raciocínio empregado pelo respondente tem relação com a fundamentação teórica que sustenta o teste); (5) baseadas nas consequências da testagem (que investigam os reais benefícios da utilização do instrumento no público-alvo, considerando sua aplicação no contexto para o qual foi elaborado) (American Educational Research Association et al., 2014). No processo de adaptação do ICSQ, esta dissertação colocou ênfase nas duas primeiras fontes de evidências de validade supracitadas: validade de conteúdo e validade com base na estrutura interna da medida.

A validade de conteúdo é considerada um processo fundamental na adaptação de uma medida (Alexandre & Coluci, 2011). Ela busca avaliar o grau em que cada atributo do instrumento de medida tem relevância teórica e é representativo do construto sob avaliação (Souza et al., 2017).

Esse método tem como base a avaliação realizada por um comitê de juízes especialistas que, de forma subjetiva, analisam se os itens de uma medida são relevantes, possuem conteúdo e se mostram adequados ao construto que se pretende medir (Cunha et al., 2016). Na literatura, não foi identificado um padrão estabelecido em relação à quantidade de membros que devem compor o comitê de juízes especialistas. Por outro lado, recomenda-se um número estimado de 5 a 10 juízes (Cunha et al., 2016; Souza et al., 2017).

A validade do conteúdo deve ocorrer de forma qualitativa e quantitativa (Alexandre & Coluci, 2011; Beaton et al., 2000; Cunha et al., 2016; Guillemin et al., 1993). A avaliação qualitativa analisa o instrumento considerando a clareza da linguagem, a pertinência dos itens, sua relevância e o adequado enquadramento dos itens. O método *Delphi* tem demonstrado ser uma técnica qualitativa confiável ao coletar as opiniões dos especialistas de forma controlada e sistemática. É uma técnica de pesquisa qualitativa que visa reunir e refinar o conhecimento de um grupo de especialistas para gerar previsões, identificar consensos ou elaborar recomendações sobre um tópico específico (Marques & Freitas, 2018; Munaretto et al., 2013).

Na avaliação quantitativa, vários métodos são utilizados para quantificar o grau de concordância de juízes. Destacam-se o método de porcentagem de concordância entre os juízes, o índice de validade de conteúdo (IVC), o coeficiente de Kappa (Alexandre & Coluci, 2011; Cunha et al., 2016) e o Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC) (Cassep-Borges et al., 2010; Hernandez-Nieto, 2002).

No estudo 1 desta tese adotou-se o método CVC que avalia a concordância entre os juízes e supera algumas limitações de métodos como o coeficiente Kappa, que é aplicável apenas a variáveis categóricas. O CVC é calculado com base na avaliação dos juízes especializados, proporcionando uma medida mais abrangente da adequação dos itens do instrumento (Cassep-Borges et al., 2010).

A validade baseada na estrutura interna de um teste é crucial para instrumentos que avaliam um único fenômeno por meio de uma variedade de itens. Essa validade assegura que a estrutura interna do teste, composta por diversos itens, esteja alinhada com o construto que se pretende medir. Existem várias técnicas para validar a estrutura interna de um teste, incluindo análise fatorial, análise de componentes principais e consistência interna (Souza et al., 2017).

A consistência interna de um instrumento é um indicador essencial da qualidade e confiabilidade de um instrumento de medição, revelador da coerência entre os itens que o

compõem. Esse indicador pode ser avaliado por diferentes coeficientes, como o Alfa de Cronbach, o Ômega de McDonald e a fidedignidade composta (Pasquali, 2017). Tais coeficientes asseguram a contribuição dos itens para a medida do construto pretendido. No estudo 1 desta dissertação, adotamos o Alfa de Cronbach, e o Ômega de McDonald como métricas para avaliar a consistência interna e assegurar a validade da estrutura do instrumento.

Na Psicologia e em outras ciências aplicadas, a Análise Fatorial é uma das técnicas estatísticas mais empregadas na busca de evidências de validade de instrumentos que investigam um determinado construto e que contemplam vários itens em sua estrutura fatorial (Brown, 2015). Essa técnica pode ser aplicada de duas maneiras distintas: via Análise Fatorial Exploratória (AFE), que explora a estrutura interna de uma medida para identificar o número mais apropriado de fatores que explicam o construto, e da Análise Fatorial Confirmatória (AFC), que avalia o quão bem uma estrutura fatorial pré-definida se ajusta à matriz de correlação amostral. Essas abordagens são complementares e foram utilizadas de forma integrada no estudo 2 desta dissertação. A AFE permite uma análise inicial para descobrir a estrutura subjacente dos dados e identificar fatores potenciais, enquanto a AFC verifica a conformidade do modelo teórico com os dados observados, assegurando a adequação da estrutura fatorial identificada. Combinadas, essas técnicas proporcionam uma avaliação robusta e detalhada da estrutura fatorial do instrumento em estudo (Rogers, 2022).

3. Objetivo geral

O objetivo geral dessa dissertação consiste em adaptar e buscar evidências de validade do *Internal Communication Satisfaction Questionnaire* para o contexto brasileiro. Para tanto, essa pesquisa se desdobra em dois estudos metodológicos: O primeiro (estudo 1) apresentando o processo de adaptação transcultural do ICSQ para o contexto brasileiro; e o estudo 2 revelam

as evidências de validade da estrutura interna do ICSQ com base em análises fatoriais exploratórias e confirmatórias.

4. Estudo 01 – Adaptação do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) para o contexto brasileiro

4.1. Objetivos específicos

- Traduzir o *Internal Communication Satisfaction Questionnaire* para o português brasileiro.
- Elaborar a síntese das traduções do *Internal Communication Satisfaction Questionnaire*.
- Buscar evidências de validade de conteúdo (juízes) da versão sintetizada do *Internal Communication Satisfaction Questionnaire*.
- Buscar evidências de validade semântica (público-alvo) da versão sintetizada do *Internal Communication Satisfaction Questionnaire*.
- Elaborar a tradução reversa da versão sintetizada do *Internal Communication Satisfaction Questionnaire* para o inglês.

4.2. Detalhamento do Método

Para o processo de adaptação do ICSQ para o contexto brasileiro adotou-se as cinco etapas descritas por Borsa et al. (2012): (1) Tradução do instrumento do idioma de origem para o idioma-alvo, por meio de dois tradutores bilíngues que devem considerar o contexto e a cultura da população, originando duas versões; (2) Síntese das versões traduzidas elaborada pelos pesquisadores, visando comparar as discrepâncias das duas versões traduzidas e avaliar as equivalências semântica, idiomática, experiencial e conceitual, originando apenas uma versão; (3) Avaliação da síntese por experts, por meio de um comitê de juízes especialistas em

Avaliação Psicológica e/ou no construto investigado, verificando se o instrumento é passível de generalização e avaliando outros aspectos, como estrutura e *layout*; (4) Avaliação pelo público-alvo, verificando a compreensão dos itens, das instruções e da escala por pessoas que compõem a população-alvo do estudo; e (5) Tradução-reversa, por meio de tradutores bilíngues, traduzindo a versão sintetizada para o idioma de origem (inglês) a fim encaminhar a medida para os autores do instrumento original para verificar a equivalência semântica e conceitual da medida adaptada com a versão original. A adaptação da medida foi realizada entre agosto de 2022 e fevereiro de 2023. No início do processo, uma das autoras da escala original, Ana Tkalac Vercic, foi informada deste estudo e se manifestou favorável à adaptação do ICSQ para o contexto brasileiro.

4.2.1. Etapa 01 – Tradução do instrumento ICSQ para o contexto brasileiro

4.2.1.1. Participantes

O ICSQ foi traduzido por dois profissionais bilíngues, cuja língua materna era o português do Brasil, e com inglês fluente. Este perfil de profissionais, cuja língua materna e cultura sejam do idioma-alvo, é recomendado por Reichenheim e Moraes (2007). Os tradutores ainda possuíam características importantes na qualificação das traduções: O Tradutor 1 (brasileiro, com formação superior em Relações Internacionais e formado em curso de inglês avançado na escola Yes Idiomas) e Tradutor 2 (brasileira, Doutora em linguística Aplicada e Estudos da linguagem e professora adjunta da Universidade Federal de Uberlândia).

4.2.1.2. Instrumentos

Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ), medida original em língua inglesa, sendo composta por 32 itens e 8 dimensões, a saber: Satisfação com a comunicação com o superior; Satisfação com a comunicação horizontal, Satisfação com a comunicação

informal, Satisfação com as informações corporativas, Satisfação com o clima de comunicação, Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação, e Satisfação com a comunicação nas reuniões. A versão geral desta medida apresentou consistência interna satisfatória com valor α de 0,97. Seu padrão de resposta é do tipo Likert, de 1 (extremamente insatisfeito) a 7 (extremamente satisfeito) (Vercic et al., 2021).

4.2.1.3. Procedimentos

O projeto dessa pesquisa foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), sob CAAE número 69779323.0.00005152 (Anexo I), em maio de 2023, respeitando os aspectos éticos da resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Os tradutores foram convidados, de forma independente, para participar da tradução da escala original do ICSQ, e após a aceitação de sua participação tiveram um prazo estabelecido para o recebimento de 10 dias. As escalas traduzidas foram organizadas em um documento no Microsoft Word para serem analisadas e confrontadas na próxima etapa.

4.2.1.4. Resultados e Discussão

A primeira etapa realizada foi a tradução do ICSQ do idioma de origem (inglês) para o novo contexto transcultural (português-brasileiro). As traduções foram realizadas por dois profissionais bilíngues, de forma independente, resultando em duas versões em português do ICSQ. Nesta etapa do processo, o perfil dos tradutores seguiu o recomendado por Hutz e Bandeira (2020), por serem nativos no idioma-alvo e fluentes no idioma de origem deste instrumento. Ao final, as duas versões foram organizadas em um documento no Microsoft Word para serem analisadas e comparadas na etapa seguinte (Tabela 2).

4.2.2. Etapa 02 – Síntese das versões traduzidas do ICSQ

4.2.2.1. Participantes

A síntese das versões traduzidas do ICSQ foi conduzida por duas pesquisadoras na área do comportamento organizacional. A primeira foi a autora deste estudo que tem dez anos de formação e atuação na área de Psicologia, e já desenvolveu, nos últimos oito anos, estudos com outras variáveis do comportamento organizacional. A segunda foi a coorientadora deste estudo que tem pós-doutorado e formação em Psicologia e atua há mais de 40 anos como pesquisadora no campo de estudos do trabalho e das organizações.

4.2.2.2. Instrumentos

Foi elaborado um novo instrumento em documento Microsoft Word contendo a síntese das duas versões traduzidas para o idioma alvo (português) (Tabela 2). Para a elaboração da escala síntese das versões do T1 e T2 foi utilizado o instrumento ICSQ original (inglês) para análise das discrepâncias e equivalências semânticas na redação dos itens.

4.2.2.3. Procedimentos

Seguindo as orientações de Borsa et al. (2012), a redação dos itens foi analisada individualmente pelo comitê responsável. As duas versões foram confrontadas com o instrumento ICSQ original (em inglês), avaliando a equivalência semântica (verificando se as palavras traduzidas apresentavam o mesmo significado da versão original), a equivalência idiomática (adequando as palavras no contexto cultural pretendido) e a equivalência conceitual (verificando se havia correspondência entre o que estava sendo medido).

4.2.2.4. Resultados e Discussão

A definição final do instrumento teve como base análises qualitativas, sendo discutidas as ambiguidades e discrepâncias (Sousa & Rojjanasrirat, 2011), e a tomada de decisão dos ajustes ou da escolha integral de uma das traduções foi mediada pelo consenso entre a equipe. A Tabela 2 apresenta a versão original (VO), as versões traduzidas pelo Tradutor 1 (T1) e Tradutor 2 (T2), e a síntese das versões traduzidas (SV) do ICSQ.

Tabela 2

Versão original e traduções do ICSQ

Item	Versão
1. Information on the consequences of doing my job poorly	
Informações sobre as consequências de um trabalho malfeito.	T1
Informação sobre as consequências de uma execução insatisfatória do meu trabalho.	T2
Informações sobre as consequências de fazer um trabalho malfeito.	SV
2. Information on how much I contribute to the organization's success	
Informações sobre o quanto eu contribuo ao sucesso da organização.	T1
Informação sobre o quanto eu contribuo para o sucesso da organização.	T2
Informações sobre o quanto eu contribuo para o sucesso da organização.	SV
3. Information on how much my job is appreciated within the organization	
Informações sobre o quanto meu trabalho foi apreciado pela organização.	T1
Informação sobre o quanto o meu trabalho é estimado na organização.	T2
Informações sobre o quanto meu trabalho foi apreciado pela organização.	SV
4. Feedback on how well I do my job	
Feedback sobre a qualidade do meu trabalho.	T1
Feedback sobre a qualidade do meu trabalho.	T2
Feedback sobre quão bem eu faço o meu trabalho.	SV
5. Availability of my immediate superior	
Disponibilidade do meu superior imediato.	T1
Disponibilidade da minha chefia imediata.	T2
Disponibilidade do meu superior imediato.	SV
6. How well my immediate superior is informed about the problems that I may encounter at work	
Quão bem meu superior imediato é informado sobre os problemas que eu possa ter no trabalho.	T1
Em que medida a minha chefia imediata está informada sobre os problemas que posso encontrar no trabalho.	T2
Quão bem meu superior imediato é informado sobre os problemas que eu posso encontrar no trabalho.	SV

Tabela 2 (Continuação)

Item	Versão
7. How well my immediate superior understands my problems	
Quão bem meu superior imediato entende meus problemas.	T1
Até que ponto minha chefia imediata compreende os meus problemas.	T2
Quão bem meu superior imediato entende meus problemas.	SV
8. Recognition of my potential by my immediate superior	
Meu superior imediato reconhece meu potencial.	R1
Reconhecimento do meu potencial pela minha chefia imediata.	R2
Meu superior imediato reconhece meu potencial.	
9. Availability of colleagues	
Disponibilidade de meus colegas.	T1
Disponibilidade dos colegas.	T2
Disponibilidade de meus colegas.	SV
10. How successfully I am able to communicate with the members of my team	
Quão bem-sucedida é a qualidade da comunicação entre eu e meus colegas.	T1
Quão bem consigo me comunicar com os membros da minha equipe.	T2
Quão bem-sucedido eu sou em comunicar me com meus colegas de equipe.	SV
11. The outcomes of communicating with colleagues	
Os resultados da comunicação entre eu e meus colegas.	T1
Os resultados da comunicação com os colegas.	T2
Os resultados da comunicação com meus colegas.	SV
12. Readiness of my colleagues to accept critical feedback	
Abertura/prontidão de meus colegas para aceitar críticas construtivas.	T1
A receptividade de meus colegas para aceitar o feedback crítico.	T2
A receptividade de meus colegas para aceitar o feedback crítico.	SV
13. The number of decisions made based on informal communications	
O número de decisões tomadas com base na comunicação informal.	T1
O número de decisões tomadas com base em comunicações informais.	T2
O número de decisões tomadas com base na comunicação informal.	SV
14. The amount of gossip in the organization	
A quantidade de fofoca na organização.	T1
A quantidade de fofocas na organização.	T2
A quantidade de fofoca na organização.	SV
15. The amount of time I spend in informal communication	
A quantidade de tempo que passo em comunicação informal.	T1
O tempo que passo em comunicação informal.	T2
A quantidade de tempo que eu despendo com a comunicação informal.	SV
16. Usefulness of information transferred through informal channels	
A utilidade das informações passadas através da comunicação informal.	T1
A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais.	T2
A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais.	SV
17. Information on work protocols	
Informações sobre os protocolos de trabalho.	T1
Informações sobre os protocolos de trabalho.	T2
Informações sobre os protocolos de trabalho.	SV

Tabela 2 (Continuação)

Item	Versão
18. Information on revenues, profit and the financial status of the organization	
Informações sobre receitas, lucros e situação financeira da organização.	T1
Informações sobre receitas, lucros e a situação financeira da organização.	T2
Informações sobre receitas, lucros e situação financeira da organização.	SV
19. Information on changes in the organization	
Informações sobre mudanças na organização.	T1
Informações sobre mudanças na organização.	T2
Informações sobre mudanças na organização.	SV
20. Information on legal regulations that affect the organization's operations	
Informações sobre regulamentações legais que afetam as operações da organização.	T1
Informações sobre regulamentos legais que impactam as operações da organização.	T2
Informações sobre regulamentações legais que impactam as operações da organização.	SV
21. How much communication within the organization helps me to feel I am an important part of the organization	
O quanto de comunicação dentro da organização me ajuda a sentir que sou uma parte importante da organização	T1
Até que ponto a comunicação dentro da organização me ajuda a sentir que sou parte importante da organização.	T2
Até que ponto a comunicação dentro da organização me ajuda a sentir que sou parte importante da organização.	SV
22. How much communication within the organization helps me to identify with the organization	
Quanto de comunicação dentro da organização me ajuda a me identificar com a organização.	T1
Até que ponto a comunicação dentro da organização me ajuda a me identificar com a organização.	T2
Quanto de comunicação dentro da organização ajuda me identificar com a organização.	SV
23. How much communication within the organization promotes organizational values	
Quanto de comunicação dentro da organização promove os valores organizacionais.	T1
O quanto a comunicação dentro da organização promove os valores organizacionais.	T2
Quanto de comunicação dentro da organização promove os valores organizacionais.	SV
24. How much communication within the organization encourages me to accomplish the organization's goals	
Quanto de comunicação dentro da organização me encoraja a atingir os objetivos da organização.	T1
O quanto a comunicação dentro da organização me incentiva a atingir as metas da organização.	T2
Quanto de comunicação dentro da organização me incentiva a atingir as metas da organização.	SV
25. Communication media (e.g. written announcements, intranet, oral communication)	
Os meios de comunicação (por exemplo, anúncios escritos, intranet, comunicação oral).	T1
Meios de comunicação (por exemplo, anúncios escritos, intranet, comunicação oral, etc.).	T2
Os meios de comunicação (por exemplo, anúncios escritos, intranet, comunicação oral).	SV
26. The possibility of communicating through new media	
A possibilidade de comunicar através dos novos meios.	T1
A possibilidade de se comunicar fazendo uso de novos meios.	T2
A possibilidade de comunicar usando novos meios.	SV

Tabela 2 (Continuação)

Item	Versão
27. Quality of communication through new media	
A qualidade da comunicação através dos novos meios.	T1
Qualidade da comunicação por intermédio de novos meios de comunicação.	T2
A qualidade da comunicação usando novos meios.	SV
28. The mode of communication others choose to communicate with me	
O modo de comunicação que os outros escolhem para se comunicar comigo.	T1
Os meios de comunicação que os outros escolhem para se comunicar comigo.	T2
O modo de comunicação que os outros escolhem para se comunicar comigo.	SV
29. How well organized are the meetings that I participate in	
Quão bem-organizadas são as reuniões das quais participo.	T1
Quão bem-organizadas são as reuniões das quais participo.	T2
Quão bem-organizadas são as reuniões das quais participo.	SV
30. Usefulness of information received in meetings	
Utilidade das informações recebidas nas reuniões.	T1
A utilidade das informações recebidas nas reuniões.	T2
Utilidade das informações recebidas nas reuniões.	SV
31. Receiving information relevant for job accomplishment on time	
Recebimento informações relevantes para a realização do trabalho no prazo.	T1
Receber informações relevantes para a realização do trabalho dentro do prazo.	T2
Relevância das informações recebidas para a realização do meu trabalho no prazo.	SV
32. Duration of meetings	
Duração das reuniões.	T1
Duração das reuniões.	T2
Duração das reuniões.	SV

Nota. T1 = Tradutor 1; T2 = Tradutor 2. SV = Síntese das versões. Nêgritos indicam os itens da versão original.

4.2.3. Etapa 03 – Avaliação dos juízes especialistas

4.2.3.1. Participantes

Esta etapa teve a contribuição de sete avaliadores experts em avaliação psicológica/psicometria e/ou pesquisadores especialistas na área da comunicação organizacional divididos em três rodadas de avaliação. Na primeira rodada contou com a avaliação de quatro juízes: O Juiz 1 é doutor em psicologia, especialista em avaliação psicológica, docente no ensino superior em universidade federal do Brasil e pesquisador em fundamentos da medida e instrumentação psicológica. O Juiz 2 é doutor em psicologia, docente no ensino superior em universidade federal do Brasil e especialista em comunicação

organizacional. O Juiz 3 é doutor em Psicologia e pesquisador expertise em investigação que utiliza prioritariamente métodos quantitativos, dentre eles a análise multinível, análise de regressão e análise fatorial. O Juiz 4 é doutor em administração e tem vasta experiência em consultoria no campo de estudos organizacionais.

A segunda rodada contou com a contribuição de dois juízes: o Juiz 5 que é doutor em psicologia na área de psicologia social, organizacional e do trabalho, especialista em matemática e estatística e docente no ensino superior em universidade federal do Brasil; e o Juiz 6 que é doutor em administração, docente no ensino superior, psicóloga com 26 anos de atuação na área de gestão de pessoas e desenvolve pesquisas nos campos do comportamento humano no trabalho e da gestão de pessoas. Na terceira rodada, a escala contou com as ponderações de três juízes: o Juiz 4 que participou na primeira rodada desta pesquisa; o Juiz 6 que contribuiu na segunda rodada; e o Juiz 7 que é doutor em psicologia com ênfase em psicologia social e do trabalho, atua como psicóloga e docente em universidade federal no Brasil e tem uma vasta experiência com projetos e pesquisas na área de avaliação psicológica e desenvolvimento de instrumentos psicológicos.

4.2.3.2. Instrumentos

Nesta etapa, utilizaram-se três fichas de avaliação, formato Word, que foram encaminhadas para juízes experts para avaliar a medida ICSQ nas três rodadas de avaliação. Em todas as rodadas, a ficha continha a descrição geral do objetivo da pesquisa, a identificação das pesquisadoras responsáveis, os aspectos teóricos do instrumento, a conceituação das dimensões e uma tabela contendo a descrição dos itens do instrumento. Na primeira ficha (Apêndice- IV) o instrumento ICSQ continha 32 itens e 8 fatores e na tabela solicitava o posicionamento dos juízes quanto a clareza (com padrão de resposta sim/não) a indicação da dimensão (apontando de 1 a 8 sinalizando a qual dimensão o item pertencia) e um espaço para

sugestões de ajustes na alteração semântica, dimensional ou na estrutura dos itens. Na segunda rodada a ficha de avaliação (Apêndice- V) contemplou a medida do ICSQ composta por 28 itens e 7 fatores e na tabela também foi solicitado o posicionamento dos juízes quanto a clareza (com padrão de resposta sim/não) a indicação da dimensão (apontando de 1 a 7, sinalizando a qual dimensão o item pertencia) e um espaço para sugestões de ajustes na alteração semântica, dimensional ou na estrutura dos itens. Na terceira rodada, os juízes avaliaram o instrumento ICSQ (Apêndice- VI) atribuindo valores de 1 a 5 (1 - discordo totalmente a 5 - concordo totalmente) à clareza da linguagem (o quanto o item está compreensivo e claro na linguagem do público-alvo), à relevância prática (o grau de importância do item para ser inserido no instrumento) e à pertinência teórica (se o item está relacionado diretamente à construção teórica do construto). Esta pontuação com padrão de resposta tipo Likert apresentada pelos juízes-avaliadores resulta no coeficiente de validade de conteúdo (CVC) do instrumento adaptado, antes de seu teste empírico (Cassep-Borges et al., 2010).

4.2.3.3. Resultados e Discussão

Na primeira e segunda rodada desta etapa, o método Delphi foi aplicado para analisar qualitativamente as contribuições dos juízes (Marques & Freitas, 2018). Na primeira rodada, os juízes fizeram ponderações em 25 itens da escala que envolvia todas as oito dimensões. A dimensão 1 (Satisfação com o *feedback*) foi uma das dimensões que sofreu alterações semânticas importantes na redação de seus itens. Por exemplo, a palavra “Informações” que introduzia os itens (1, 2, 3) foi substituída por “*feedback*”. Tal ajuste, foi necessário devido o conceito de “*feedback*”, adotado no Brasil, estar além de um simples repasse de informações. Ele é definido nas organizações como uma ferramenta estratégica para aperfeiçoar e propor melhorias ao comportamento do colaborador (Missel, 2016). Outra modificação envolveu a palavra “apreciado”, presente no item 3 (“Informações de como meu trabalho foi apreciado

pela organização”), no qual foi sugerida a substituição por “valorizado”, por apresentar um conceito mais próximo do adotado nas variáveis do comportamento organizacional.

Na oitava dimensão do instrumento, denominada “Satisfação com a comunicação nas reuniões”, foi identificada uma maior discrepância consensual na clareza da linguagem, pertinência e relevância dos itens. Um dos juízes especialistas, que é experts na área de comunicação organizacional, apontou que as descrições dos itens, com ausência de palavras, afetam diretamente a clareza dos itens. Por exemplo: para a avaliadora, a redação do item 32 (“Duração das reuniões”) não abarcava nenhum elemento-chave da comunicação que corrobora com construto teórico da satisfação com comunicação interna. Na mesma dimensão, outros dois juízes não consideraram os itens relevantes e pertinentes para serem inseridos no instrumento. Ao serem considerados os pontos fortes e fracos das ponderações apontadas pelos avaliadores, a estrutura geral da escala foi revisada pelas pesquisadoras e a oitava dimensão foi excluída do instrumento. A medida ficou, então, estruturada em 28 itens distribuídos em sete dimensões.

Na segunda rodada, os 28 itens da escala apresentaram concordância significativa quanto ao pertencimento dimensional dos itens, porém discrepâncias quanto à clareza de linguagem em 24 itens da escala se mantiveram. Este resultado levou as pesquisadoras a reverem alguns itens para atender às sugestões apontadas pelos especialistas. A medida com os novos ajustes nos itens foi encaminhada para uma terceira rodada, em que, desta vez, o posicionamento dos juízes-avaliadores foi mensurado quantitativamente pelo coeficiente de validade de conteúdo.

Na terceira rodada, avaliou-se o conteúdo da escala utilizando as cinco etapas do cálculo do CVC. Três juízes reconhecidos na área do estudo, e que havia contribuído nas rodadas anteriores na construção da clareza dos itens, foram selecionados como uma forma de avaliar

o avanço no aperfeiçoamento da escala. Tal métrica segue o recomendado Cassep-Borges et al. (2010), que sugerem no mínimo 3 e no máximo 5 experts nesse procedimento.

As respostas dos juízes eram com base na escala do tipo Likert (variando de 1 a 5) de concordância sobre os critérios de clareza, pertinência e relevância de cada item. A Tabela 3 apresenta os escores obtidos do CVC final de cada item após análise de concordância dos juízes do ICSQ, composto de 28 itens.

Tabela 3

Cálculo do Coeficiente de Validade de Conteúdo do ICSQ - 28 Itens.

Dimensão	Número e Conteúdo do item	Coeficiente		
		C L	PP	RT
Satisfação com o feedback	1. O feedback sobre a forma de como eu executo meu trabalho	0,696	0,696	0,696
	2. O feedback sobre a minha contribuição no sucesso organizacional	0,963	0,963	0,963
	3. O feedback sobre a valorização do meu trabalho	0,830	0,830	0,963
	4. O feedback sobre a qualidade do meu trabalho	0,696	0,696	0,696
Satisfação com a comunicação com superior imediato	5. A disponibilidade do meu superior imediato em me escutar	0,896	0,963	0,963
	6. A comunicação de meu superior imediato sobre os possíveis desafios que eu posso encontrar no trabalho	0,630	0,696	0,696
	7. A receptividade do meu superior imediato quando eu relato os problemas que enfrento no trabalho	0,896	0,963	0,963
	8. O reconhecimento de meu superior imediato sobre o meu potencial de trabalho	0,830	0,896	0,963
Satisfação com a comunicação com os meus colegas de equipe	9. A disponibilidade dos meus colegas de equipe para dialogar comigo	0,696	0,696	0,696
	10. A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe	0,763	0,896	0,963
	11. A qualidade da comunicação interna com os colegas de equipe	0,963	0,963	0,963
	12. A receptividade de meus colegas de equipe para receber críticas	0,830	0,896	0,963
Satisfação com a comunicação informal	13. As decisões tomadas com base na comunicação informal	0,830	0,963	0,830
	14. A quantidade de fofoca na organização	0,696	0,696	0,696
	15. A quantidade de tempo que eu utilizo a comunicação informal	0,696	0,696	0,696
	16. A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais	0,963	0,963	0,963

Tabela 3 (Continuação)

Dimensão	Número e Conteúdo do item	Coeficiente		
		CL	PP	RT
Satisfação com a comunicação corporativa	17. As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho	0,963	0,963	0,963
	18. As informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização	0,963	0,963	0,963
	19. As informações transmitidas sobre mudanças organizacionais	0,963	0,963	0,963
	20. As informações disponibilizadas sobre importância de seguir as regras da organização	0,696	0,696	0,696
Satisfação com o clima da comunicação interna	21. O quanto a comunicação interna me faz sentir parte da organização	0,963	0,963	0,963
	22. O quanto a comunicação interna fortalece a minha identidade com a organização	0,963	0,963	0,963
	23. O quanto a comunicação interna está alinhada aos valores organizacionais	0,963	0,963	0,963
	24. O quanto a comunicação interna me incentiva a atingir as metas da organização	0,963	0,963	0,963
Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação	25. A qualidade dos meios de comunicação usados pela organização (por exemplo, anúncios escritos, intranet, comunicação oral)	0,963	0,963	0,963
	26. A possibilidade de usar novos meios de comunicação interna na organização	0,696	0,696	0,696
	27. A qualidade da comunicação interna resultante dos novos meios utilizados na organização	0,696	0,696	0,696
	28. A variedade de meios de comunicação que meus colegas de equipe usam para se comunicarem comigo	0,963	0,963	0,963
CVC Total		0,85	0,86	0,88

Nota. CL = clareza de linguagem; PP = pertinência prática; RT = relevância teórica; CVC = coeficiente de validade de conteúdo.

Na versão de 28 itens, o CVC total obteve resultado satisfatório ao apresentar valores acima de 0,80 (Hernández-Nieto, 2002) para clareza da linguagem ($CVC_t = 0,85$), para pertinência prática ($CVC_t = 0,86$) e relevância teórica ($CVC_t = 0,88$). A análise individual dos itens constatou que dez deles (1, 4, 6, 9, 10, 14, 15, 20, 26 e 27), livres de erro, apresentaram CVC_c de clareza de linguagem (CL) inferior de 0,80, e nove itens (1, 4, 6, 9, 14, 15, 20, 26 e 27) apresentaram CVC_c inferiores a 0,80 para pertinência prática (PP) e relevância teórica (RT). Entendendo que as pesquisadoras utilizaram esta métrica para eliminar ou revisar os itens (Cassep-Borges et al., 2010), optou-se por eliminar seis itens (4, 6, 9, 14, 20, 27) que

apresentaram CVC_c de clareza de linguagem, pertinência prática e relevância teórica inferiores aos índices insatisfatórios, sendo um de cada dimensão da medida.

A sexta dimensão (Satisfação com o clima de comunicação) foi a única a não apresentar itens com CVC_c insatisfatórios (Tabela 3). Entretanto, para obter maior parcimônia da medida e equilibrar conceitualmente as facetas do instrumento, mantendo 3 itens em cada dimensão, o item 24 desta dimensão foi eliminado e 3 itens de outras dimensões (1, 15 e 26) foram mantidos na medida, mesmo com CVC_c inaceitáveis. A escolha da exclusão do item 24, em comparação aos demais de sua dimensão, levou em consideração que ele apresentou o maior número de *feedbacks* corretivos realizado pelos juízes especialistas nas rodadas anteriores. A decisão se apoiou no entendimento que a medida passaria, em outro estudo, por teste empírico de duas amostras independentes, a primeira para testes exploratórios (análise fatorial exploratória) e a segunda visando confirmar a estrutura interna do ICSQ adaptado ao contexto brasileiro (análise fatorial confirmatória).

Com esse resultado, pode-se afirmar que o CVC total do ICSQ com 21 itens, quanto à clareza da linguagem (CVC_t = 0,89), pertinência prática (CVC_t = 0,90) e relevância teórica (CVC_t = 0,92) foi satisfatório, pois apresentou-se acima do ponto de corte sugerido por Hernández-Nieto (2002). Ao final foi possível obter um instrumento com validade de conteúdo com índices satisfatórios composto por sete dimensões, três itens em cada, totalizando 21 itens.

4.2.4. Etapa 04 – Avaliação do público-alvo

4.2.4.1. Participantes

Para a análise do público-alvo, foram selecionados quatro profissionais cuja língua materna é o português do Brasil. O participante 1 é natural de Canto do Buriti, Piauí, possui graduação em Psicologia e está cursando mestrado na mesma área. O participante 2 é natural de Uberlândia, Minas Gerais, é formado em Pedagogia e possui MBA em Gestão de Pessoas.

O participante 3, também de Uberlândia, é formado em Enfermagem e tem mestrado na área da Saúde. O participante 4 é natural de São João do Piauí, Piauí, é formado em Direito e atua como assistente administrativo na área de comunicação de uma empresa. Todos os participantes atuam mais de um ano em empresas de grande porte.

4.2.4.2. Instrumentos

Nesta etapa, utilizou-se o *Internal Communication Satisfaction Questionnaire* (ICSQ), em adaptação neste estudo para o contexto brasileiro, composto por 21 itens distribuídos em 7 dimensões, com 3 itens em cada uma: Satisfação com a comunicação com o superior, Satisfação com a comunicação horizontal, Satisfação com a comunicação informal, Satisfação com as informações corporativas, Satisfação com o clima de comunicação e Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação.

Os participantes procederam à avaliação da compreensão dos itens, das instruções e da escala do instrumento, com o objetivo de assegurar que estivessem alinhados com a linguagem e as nuances culturais do contexto brasileiro (Borsa et al., 2012). Além disso, os participantes foram convidados a fornecer feedback detalhado sobre a clareza das instruções e a relevância dos itens, identificando possíveis ambiguidades ou dificuldades de interpretação.

4.2.4.3. Resultados e Discussão

A fim de analisar se os itens da medida possuíam linguagem acessível ao público-alvo, uma das pesquisadoras aplicou a medida em quatro profissionais que informaram clareza na linguagem total dos itens e conteúdo adequado para contexto pretendido. Houve apenas uma sugestão de esclarecimento da expressão verbal “canais informais”, pois a palavra “informais” poderia levar a diferentes entendimentos linguísticos, a depender da região brasileira que o participante estivesse inserido. A sugestão foi acatada pelas pesquisadoras e o item incluiu uma

especificação entre parênteses: “A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais (não oficiais)”.

Esta etapa metodológica cumpriu o objetivo de avaliar diretamente a clareza dos itens e a estrutura geral do instrumento, tornando-o adequado para o contexto brasileiro (Borsa et al., 2012). Esse processo foi crucial para ajustar a escala e garantir que fosse adequada ao ambiente profissional e às especificidades da língua e cultura brasileiras, assegurando a aplicabilidade do instrumento na prática.

4.2.5. Etapa 05 – Tradução reversa

4.2.5.1. Participantes

Na etapa final do processo, foram envolvidas duas profissionais bilíngues, distintas das participantes da fase anterior, para realizar a tradução reversa da versão brasileira do ICSQ para o inglês, conforme recomendado por Beaton et al. (2000). A Profissional 1 é brasileira, fluente em inglês nas habilidades de conversação, escrita e leitura, com certificação Cambridge English: First (FCE) e 15 anos de experiência em tradução e revisão em diversas áreas, incluindo psicologia. A Profissional 2 possui formação em revisão pela Universidade do Livro/Fundação Editora da UNESP, leciona inglês e atua há um ano na tradução e revisão de textos técnicos. Essas profissionais foram escolhidas por sua experiência em tradução técnica e por seu profundo conhecimento dos contextos culturais e linguísticos tanto do português quanto do inglês.

4.2.5.2. Instrumentos

Nesta etapa, utilizou-se a versão brasileira do ICSQ, composta por 21 itens distribuídos em sete dimensões, conforme descrito anteriormente. Além disso, a versão original da medida

foi consultada para extrair e comparar os itens, que foram então enviados para a autora original do instrumento para validação.

4.2.5.3. Resultados e Discussão

Nesta fase, realizou-se o processo de retrotradução da versão brasileira sintetizada do ICSQ, produzida na etapa anterior, para o idioma original, o inglês (Borsa et al., 2012). A retrotradução foi conduzida por dois profissionais distintos dos tradutores envolvidos na primeira etapa metodológica do estudo, conforme recomendado por Beaton et al. (2000).

Ao final do processo, as versões retrotraduzidas do ICSQ (Tabela 4) foram enviadas para a autora original do instrumento. Apesar da eliminação de alguns itens durante a adaptação, a autora confirmou que a versão retrotraduzida mantinha a equivalência conceitual com a escala original, assegurando que o instrumento preservava a integridade e o propósito da versão original.

Tabela 4*Retrotraduções do ICSQ de 7 fatores e 21 itens*

Item	Versão
Instruções. Next, some statements are presented regarding the internal communication practiced by the company where you work. Please indicate your level of satisfaction according to the scale from 1 to 7 (where 1 = extremely dissatisfied to 7 = extremely satisfied).	
Next, a few affirmations related to the internal communication in practice by the organization to which you work for are presented. Please, indicate your level of satisfaction according to how you feel about the different aspects of the internal communication that are listed below in a scale of 1 to 6 (in which 1 = extremely unsatisfied and 6 = extremely satisfied)	R1
Below are some statements about internal communication in the organization you work for. Please indicate your degree of satisfaction according to how you feel about the different aspects listed using a scale of 1 to 6 (where 1= extremely dissatisfied and 6= extremely satisfied):	R2
1. Information on the consequences of doing my job poorly	
The feedback regarding the way I execute my work	R1
Feedback on how well I do my job	R2
2. Information on how much I contribute to the organization's success	
The feedback regarding my contribution to the organization's success	R1
Feedback on how much I contribute to the organization's success	R2
3. Information on how much my job is appreciated within the organization	
The feedback regarding my work's appreciation	R1
Feedback on how much my job is appreciated within the organization	R2
4. Availability of my immediate superior	
My immediate supervisor's availability to listen to me	R1
Availability of my immediate superior to listen to me	R2
5. How well my immediate superior understands my problems	
My immediate supervisor's receptivity when I speak up about challenges I face in my work	R1
Receptiveness of my immediate superior when I report the problems I face at work	R2
6. Recognition of my potential by my immediate superior	
My immediate supervisor's recognition of my work's potential	R1
Recognition of my potential by my immediate superior	R2
7. How successfully I am able to communicate with the members of my team	
The way in which the communication with my teammates happens	R1
The way in which the communication with my teammates happens	R2
8. The outcomes of communicating with colleagues	
The quality of the internal communication with my teammates	R1
The quality of the internal communication with my teammates	R2
9. Readiness of my colleagues to accept critical feedback	
My teammates' receptivity to receiving criticism	R1
My teammates' receptivity to receiving criticism	R2
10. The amount of gossip in the organization	
The decisions that are made based on informal communication (unofficial)	R1
The decisions that are made based on informal communication (unofficial)	R2
11. The amount of time I spend in informal communication	
The number of times I partake in informal communication (unofficial)	R1
The number of times I partake in informal communication (unofficial)	R2

Tabela 4 (Continuação)

Item	Versão
12. Usefulness of information transferred through informal channels	
The utility of the information passed through informal channels (unofficial)	R1
The utility of the information passed through informal channels (unofficial)	R2
13. Information on work protocols	
The information about the work protocols	R1
The information about the work protocols	R2
14. Information on revenues, profit and the financial status of the organization	
The available information about revenues, profit, and the organization's financial situation	R1
The available information about revenues, profit, and the organization's financial situation	R2
15. Information on changes in the organization	
The information about corporate changes	R1
The information about corporate changes	R2
16. How much communication within the organization helps me to identify with the organization	
How much the internal communication strengthens my identity with the organization	R1
How much the internal communication strengthens my identity with the organization	R2
17. How much communication within the organization promotes organizational values	
How much the internal communication is aligned with the corporate values	R1
How much the internal communication is aligned with the corporate values	R2
18. How much communication within the organization encourages me to accomplish the organization's	
How much the internal communication encourages me to reach the corporate goals	R1
How much the internal communication encourages me to reach the corporate goals	R2
19. Communication media (e.g. written announcements, intranet, oral communication)	
The quality of the means of communication used by the organization	R1
The quality of communication media used by the organization	R2
20. The possibility of communicating through new media	
The possibility of utilizing new means of internal communication within the organization	R1
The possibility of communicating through new internal communication media in the organization	R2
21. The mode of communication others choose to communicate with me	
The variety of means of communication that my colleagues use to communicate with me	R1
The variety of communication media my teammates use to communicate with me	R2

Nota. R1 = Retrotradução 1; R2 = Retrotradução 2. Negritos indicam os itens da versão original.

4.3. Conclusões

O objetivo deste trabalho foi adaptar o *Internal Communication Satisfaction Questionnaire* (ICSQ) para o contexto brasileiro. A adaptação transcultural garantirá que o ICSQ reflita de maneira precisa as particularidades culturais e comunicativas do Brasil. A partir de uma análise crítica das contribuições dos participantes, foi possível aprimorar o instrumento

por meio da reformulação e/ou eliminação de itens, visando uma melhor adequação da escala ao público-alvo brasileiro.

A versão brasileira do ICSQ, com 7 dimensões e 21 itens, demonstrou boas evidências de validade de conteúdo, incluindo clareza, pertinência e relevância teórica. No entanto, são necessários novos estudos para obter evidências adicionais de validade e confirmar a eficácia do instrumento no contexto brasileiro.

O refinamento conceitual do ICSQ é essencial para assegurar suas qualidades psicométricas e sua aplicabilidade em contextos organizacionais. Recomenda-se a realização de testes empíricos com duas amostras independentes para avaliar o modelo fatorial e obter novas evidências de validade da estrutura interna do ICSQ, além de explorar sua relação com outras variáveis do comportamento organizacional.

Esses estudos são essenciais para assegurar a estabilidade das propriedades psicométricas do ICSQ, garantindo sua confiabilidade na análise de modelos de relações entre variáveis organizacionais e sua eficácia em diversos contextos. Eles serão fundamentais para verificar a consistência das medidas, identificar ajustes necessários e fortalecer a validade das inferências derivadas dos dados coletados.

5. Estudo 02 – Evidências de validade da estrutura interna do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ-Br)

5.1. Objetivo específico

Buscar evidências de validade da estrutura interna da versão brasileira do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ-Br) sob a ótica de análises fatoriais exploratórias e confirmatórias.

5.2. Método

5.2.1. Etapa 01 – Análise Fatorial Exploratória

5.2.1.1. Participantes

Participaram desta etapa 210 indivíduos, com idades variando entre 20 e 63 anos ($M = 37,8$; $DP = 8,7$). O gênero feminino foi o predominante, representando 63,4% da amostra. A maioria dos participantes se declarou parda, 43,8%; seguida por 42,9% que se declararam brancos, 10,5% negros/pretos, e uma minoria composta por amarelos, 1,4%; e indígenas, 1,4%. A amostra foi distribuída por todas as regiões do Brasil, incluindo 22 estados, destacando-se Minas Gerais (42,5%) e Piauí (39,5%). Em relação ao estado civil, 60% dos participantes informaram viver com companheiro(a), ser casados(as) ou estarem em união estável, enquanto 34,8% eram solteiros e 5,2% eram separados(as), divorciados(as) ou viúvos(as). Quanto à escolaridade, 52,4% possuíam pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) completa, 19,5% tinham curso superior completo, 11,4% estavam cursando alguma pós-graduação, 7,6% tinham ensino médio completo, 5,7% tinham superior incompleto, 1,4% tinham ensino técnico completo, e apenas 1% possuía ensino médio incompleto e fundamental completo. A maioria dos participantes (60,5%) atuava em empresas de grande porte (mais de 500 colaboradores), com predominância de vínculos empregatícios em regime da Consolidação

das Leis de Trabalho - CLT (45,2%) e de servidores públicos concursados (34,8%). A maioria dos participantes (91,9%) trabalhava na modalidade presencial.

5.2.1.2. Instrumentos

Versão brasileira do ICSQ, aqui denominado ICSQ-Br, oriunda do Estudo 1 (Anexo I), que investiga a satisfação com a comunicação interna. No estudo supracitado, a escala apresentou evidências de validade satisfatórias quanto ao conteúdo (clareza, pertinência e relevância teórica) para uso no Brasil, conforme critério de avaliação de juízes.

Nesta versão, o ICSQ-Br é composto de sete dimensões: Satisfação com a comunicação com o superior; Satisfação com a comunicação horizontal, Satisfação com a comunicação informal, Satisfação com as informações corporativas, Satisfação com o clima de comunicação e Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação. Cada dimensão contempla 3 itens, totalizando 21 itens. Seu padrão de resposta é do tipo Likert, variando de 1 (extremamente insatisfeito) a 6 (extremamente satisfeito).

Questionário sociodemográfico (Apêndice II), contendo questões sobre gênero, idade, escolaridade, e algumas características das atividades laborais dos participantes, como tipo de vínculo trabalhista e porte da organização.

5.2.1.3. Procedimento de Coleta de Dados e Cuidados Éticos

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Uberlândia, sob CAAE número 69779323.0.00005152. A coleta de dados da etapa 01 do estudo 02 foi realizada em fevereiro de 2024. Coletaram-se os dados por meio de um questionário online, disponibilizado na plataforma Google Formulários. O link da pesquisa foi divulgado nas redes sociais das pesquisadoras (Instagram e LinkedIn). O formulário

contemplava o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE; Apêndice I), questionário sociodemográfico e o ICSQ-Br composto por 7 dimensões e 21 itens.

O estudo respeitou os aspectos éticos da resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, que orienta a realização pesquisa com seres humanos. A anuência dos participantes decorreu do TCLE que assegurou à vontade manifesta e livre e o esclarecimento de informações do estudo, tais como: objetivos, riscos, benefícios, caráter voluntário da participação, direito de desistência sem ônus e confidencialidade dos dados (sem identificação dos participantes). As informações coletadas foram mantidas em arquivo digital restrito à equipe de pesquisadoras e será mantido por um período mínimo de cinco anos, que, após findados, resultarão no descarte seguro do material.

5.2.1.4. Procedimento de Análise de Dados

Realizou-se as análises a partir do uso de dois programas estatísticos: (1) o software JASP 0.17.1, para descrever o perfil sociodemográfico dos participantes, por meio de estatísticas descritivas (frequência, média e desvio-padrão); e (2) o programa Factor (versão 12. 04.05), para a investigar a estrutura fatorial de maneira exploratória (Timmerman & Lorenzo-Seva, 2011).

Para avaliar a estrutura fatorial do ICSQ-Br, nesta primeira etapa, realizou-se uma Análise Fatorial Exploratória (AFE). As AFES têm se apresentando como uma das técnicas multivariadas de interdependência mais utilizadas na Psicologia e em outras Ciências Sociais Aplicadas (Rogers, 2022). Sua principal finalidade é revelar constructos latentes que explicam a covariância entre os itens (Damásio, 2012).

Para verificar se a matriz de dados desta amostra é passível de fatoraço, considerou-se os valores do critério de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o Teste de Esfericidade de Bartlett (Dziuban & Shirkey, 1974). Para fins de interpretação dos índices de KMO, empregou-se como

valores inaceitáveis os menores que 0,5, medíocres os valores entre 0,5 e 0,7, bons os valores entre 0,7 e 0,8, ótimos os valores maiores que 0,8, e excelentes os valores acima de 0,9 (Hutcheson & Sofroniou, 1999). Para o teste de esfericidade de Bartlett valores de significância com $p < 0,05$ indicam que a matriz é apropriada para análise fatorial, sugerindo que as variáveis estão suficientemente correlacionadas para justificar a realização dessa análise (Hair et al., 2005).

Para decisão final dos itens, utilizou-se a técnica de extração de fatores Análise Paralela, disponível no Factor, que permite a permutação aleatória dos dados observados (Timmerman & Lorenzo-Seva, 2011). Aplicou-se o método o *Minimum Rank Factor Analysis* (MRFA) e a rotação foi a *Robust Promin* (Lorenzo-Seva & Ferrando, 2019). A análise foi processada utilizando uma matriz policórica e método de extração *Robust Diagonally Weighted Least Squares* (RDWLS) (Asparouhov & Muthen, 2010). Também se conduziu 500 reamostragens (método *bootstrapping*), com intervalos de confiança de 95% e com viés corrigido e acelerado (*Bias-corrected and accelerated*; Lambert et al., 1991). Na realização da análise fatorial exploratória, determinaram-se também os autovalores e o percentual de variância explicada por cada fator. A variância explicada se refere à proporção de variância comum que um fator, ou inúmeros fatores, consegue extrair de um conjunto estipulado de dados (Damásio, 2012).

Observou-se ainda as comunalidades das cargas fatoriais. Geralmente, a literatura indica que a comunalidade, ou seja, a proporção de variância comum em uma determinada variável, deve apresentar valor mínimo de 0,5 para ser considerada satisfatória (Matos & Rodrigues, 2019). Para verificar a estabilidade e replicabilidade dos escores fatoriais, considerou-se o índice H (latente), sugerindo uma boa definição ao apresentar valores acima de 0,8 (Rogers, 2022).

Para analisar a adequação do modelo, considerou-se seguintes índices de ajuste e seus respectivos valores indicados na literatura: *Tucker Lewis Index* ($TLI \geq 0,90$), *Comparative Fit*

Index ($CFI > 0,90$) e *Root-Mean-Square Error of Aproximation* ($RMSEA < 0,08$) (Hair et al., 2009; Brown, 2015). Consideram-se os índices de unidimensionalidade da medida: *Unidimensional Congruence* ($UNICO > 0,95$), *Explained Common Variance* ($ECV > 0,85$) e *Mean of Item Residual Absolute Loadings* ($MIREAL < 0,30$) (Ferrando & Lorenza-Seva, 2018).

A consistência interna do ICSQ-Br foi medida pelos coeficientes de confiabilidade alfa de Cronbach e Ômega de McDonald, para verificar o grau de covariância dos itens entre si (Pasquali, 2017). Valores iguais ou acima de 0,70 são indicativos de escores de medidas confiáveis (Kline, 2023).

5.2.1.5. Resultados

O resultado da análise de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para o ICSQ-Br apontou o valor de 0,88. O teste de Bartlett, por sua vez, apresentou valor de $p < 0,001$. Ambos os testes, portanto, indicaram uma ótima adequação para uso de procedimentos de fatorabilidade da matriz (Damásio, 2012).

Em virtude dos resultados acima descritos, conduziu-se uma análise preliminar, testando as sete dimensões e os 21 itens da medida, conforme sugerido na adaptação transcultural descrita no Estudo 1. As Análises Paralelas serviram de base para definir a retenção dos fatores. O gráfico de sedimentação sinalizou apenas uma dimensão com variância encontrada de 68,1%. A solução, no entanto, apresentou valores de cargas fatoriais menores que 0,5 em três itens, a saber: 16 (“O quanto a comunicação interna fortalece a minha identidade com a organização”), 17 (“O quanto a comunicação interna está alinhada aos valores organizacionais”) e 18 (“O quanto a comunicação interna me incentiva a atingir as metas da organização”).

Uma nova solução foi explorada retirando os itens supracitados, totalizando 18 itens. A análise paralela sugeriu novamente unidimensionalidade do ICSQ-Br de 18 itens e sete fatores (Tabela 5). Com variância explicada de 61,7%, obteve-se um valor considerado expressivo na redução de fatores e distinto da estrutura fatorial de sete fatores da medida adaptada para o contexto brasileiro.

Tabela 5

Resultado da Análise Paralela: Variância Explicada

Fator	Percentual de variância explicada dos dados reais	Percentual de variância explicada dos dados aleatórios (95% IC)
1	61.6771*	12.6795
2	7.1291	11.5081
3	6.6509	10.3869
4	4.0869	9.6580
5	3.2252	8.9068
6	2.8248	8.2267
7	2.3112	7.5772
8	1.9752	6.9318
9	1.7290	6.3354
10	1.7063	5.7559
11	1.4531	5.1909
12	1.3121	4.5961
13	1.0975	4.0221
14	0.9434	3.4013
15	0.8812	2.8461
16	0.5550	2.2091
17	0.4420	1.4789

Nota. * Número de dimensões recomendadas baseadas na porcentagem da variância de dados maior que a variância dos dados aleatórios.

Os índices de ajustes da solução de 18 itens foram os seguintes: CFI=0,98, TLI=0,98 e RMSEA= 0,12, sendo reiterada também a unidimensionalidade (ÚNICO =0,99 [0,98 – 0,99 IC 95%], ECV=0,90 [0.88 – 0.93 IC 95%] e MIREAL=0,21 [0.183 – 0.230IC 95%]. O resultado de Ômega de Mcdonald e Alfa de Cronbach foi de 0,96, indicando confiabilidade satisfatória.

O valor do H-index (latente) foi de 1,06 [1,03 – 1.08 IC 95%], com boa definição, o que aponta a replicabilidade da variável latente da medida em estudos futuros (Rogers, 2022). Na Tabela 6 é apresentada a distribuição de itens do ICSQ-Br e as comunalidades, levando-se

em consideração a solução unifatorial, com 18 itens. Como é possível observar, as cargas fatoriais apresentaram valores entre 0,67 e 0,84, sendo que cargas maiores que 0,50 são consideradas significantes dentro da solução extraída.

Tabela 6

Cargas Fatoriais e Comunalidade dos Itens

Item	Fator 1	Comunalidade
1. O feedback sobre a forma de como eu executo meu trabalho.	0,83	0,69
2. O feedback sobre a minha contribuição no sucesso organizacional.	0,84	0,71
3. O feedback sobre a valorização do meu trabalho.	0,77	0,59
4. A disponibilidade do meu superior imediato em me escutar.	0,79	0,63
5. A receptividade do meu superior imediato quando eu relato os problemas que enfrento no trabalho.	0,80	0,64
6. A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe.	0,79	0,62
7. A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe.	0,85	0,73
8. A qualidade da comunicação interna com os colegas de equipe.	0,88	0,78
9. A receptividade de meus colegas de equipe para receber críticas.	0,79	0,63
10. As decisões tomadas com base na comunicação informal (não oficial).	0,82	0,67
11. A quantidade de tempo que eu utilizo comunicação informal (não oficial).	0,80	0,65
12. As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho.	0,79	0,63
13. As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho.	0,84	0,71
14. As informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização.	0,67	0,45
15. As informações transmitidas sobre mudanças organizacionais.	0,77	0,60
19. A qualidade dos meios de comunicação usados pela organização.	0,77	0,60
20. A possibilidade de usar novos meios de comunicação interna na organização.	0,83	0,70
21. A variedade de meios de comunicação que meus colegas de equipe usam para se comunicarem comigo.	0,80	0,64

Considerando as decisões finais das extrações de fatores, os dados apresentados pelo ICSQ-Br com sete fatores e 21 itens, não puderam ser mantidos. A melhor solução encontrada foi o ICSQ-Br unidimensional e composto por 18 itens, nomeado ao final desse estudo como ICSQ-Br. Com intuito de aprimoramento do ICSQ-Br e avançar em um teste confirmatório da estrutura interna desta medida, procedeu-se a realização de uma nova etapa que será discutida a seguir.

5.2.2. Etapa 02 – Análise Fatorial Confirmatória

5.2.2.1. Participantes

Participaram desta etapa do estudo 166 participantes. A definição deste quantitativo considerou os critérios adotados por Pasquali, (1999) que estabelece um valor o mínimo de 5 a 10 participantes para cada item do instrumento. As idades variaram entre 20 e 62 anos ($M=36,9$; $DP=8,3$). As mulheres foram o gênero predominante (66,3%) entre os participantes, que residiam em 17 estados, distribuídos em todas as regiões brasileiras, com destaque para Minas Gerais (61,4%), Piauí (16,3%) e Distrito Federal (3,6%). A maioria dos participantes se declarou branca (46,4%), seguido de pardos (38,0%), negros/pretos (13,9%) e uma minoria amarela (1,8%). Sobre estado civil, no momento da pesquisa, a maioria (56,6%) informou que vivia com companheiro(a), era casada ou possuía união estável, sendo que 36,1% eram solteiros(a) e 7,2 % eram separados(as), divorciados(as) ou viúvos(as).

Empresas de grande porte eram os locais de atuação da maioria dos participantes (77,7%), com predominância do vínculo trabalhista do tipo CLT (57,2%), seguido de servidores públicos estatutários em instituição pública (32,5%). A maioria dos participantes (91%) trabalhava na modalidade presencial.

5.2.2.2. Instrumentos

O ICSQ-Br, a versão brasileira do ICSQ adaptado (Apêndice III). O referido instrumento, é unidimensional, composto por 18 itens e investiga a satisfação com a comunicação interna no contexto brasileiro. Este instrumento apresentou indicadores satisfatórios de ajuste ($CFI=0,98$ e $TLI=0,98$) e confiabilidade ($\omega = 0,96$; $\alpha = 0,96$). Seu padrão de resposta é do tipo Likert, variando de 1 (extremamente insatisfeito) a 6 (extremamente satisfeito).

Questionário sociodemográfico (Apêndice II), contendo questões sobre gênero, idade, escolaridade, e algumas características das atividades laborais dos participantes (tipo de vínculo trabalhista, porte da organização, tempo de atuação na organização, formato da atividade, entre outros).

5.2.2.3. Procedimentos de Coleta de Dados e Cuidados Éticos

Esta etapa do estudo seguiu todos os cuidados éticos e procedimentos de coleta de dados descritos na etapa 01. O período de coleta de dados, neste caso, aconteceu entre abril e maio de 2024, e a quantidade de itens do ICSQ-Br, com 18 itens nesta etapa.

5.2.2.4. Procedimento de Análise de Dados

Com o auxílio do software Jasp 0.17.1 realizou-se as análises de estatísticas para descrever o perfil sociodemográfico dos participantes (frequência, média e desvio-padrão) e a mensuração de novas evidências de validade de estrutura interna do ICSQ-Br para o contexto brasileiro. Nesta etapa, investigou-se tais evidências através da realização da Análise Fatorial Confirmatória (AFC), técnica inferencial indicada para testar as hipóteses de validade das dimensões predefinidas (Silva, 2021), considerando a estrutura fatorial oriunda da etapa anterior.

O método de mínimos quadrados ponderados robusto (RDWLS) foi aplicado para estimação da AFC. Para o teste de ajuste do modelo proposto analisaram-se os seguintes índices e seus respectivos valores satisfatórios: *Chi-square ratio to degrees of freedom* ($\chi^2/df > 3$), *Goodness-of-fit Index* (GFI $> 0,90$), TLI $\geq 0,90$, CFI $> 0,90$, RMSEA com valores aceitáveis até 0,8, mas sendo esperados resultados com valores menores que 0,5 e o *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) que reporta as discrepâncias entre a matriz observada e a modelada, com indicativos de bom ajuste com valores menores que 0,05 e ajuste razoável com

valores entre 0,08 e 1 (Kline, 2023). Ainda, considerou-se os coeficientes de Alfa de Cronbach e Ômega de McDonald para verificar a consistência interna do ICSQ-Br.

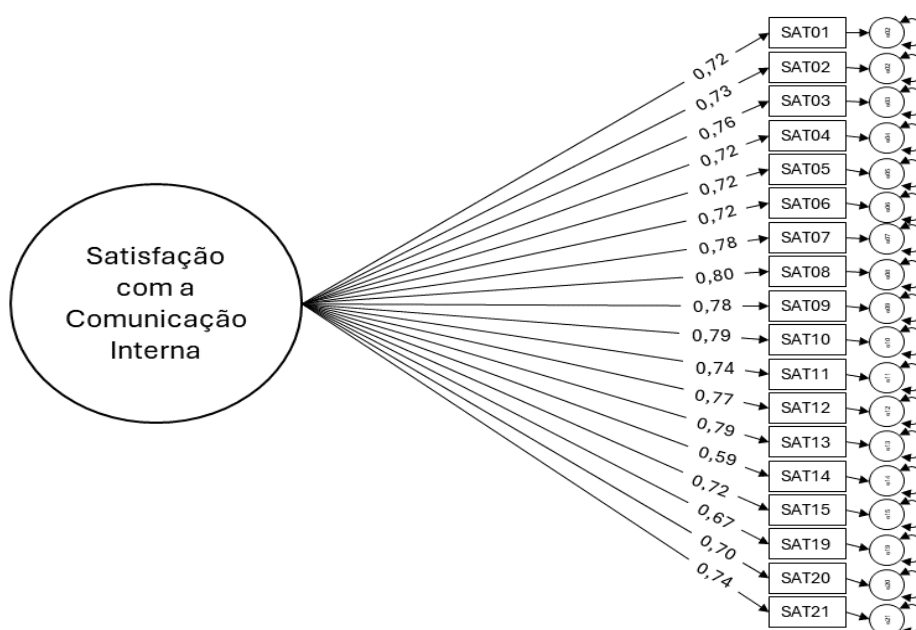
5.2.2.5. Resultados

Os resultados revelaram os seguintes índices de ajuste para a solução unifatorial de 18 itens: $\chi^2/gf = 1,38$, CFI = 0,97, TLI = 0,98, GFI = 0,97, RMSEA = 0,04 (IC 90% = 0,03 - 0,06) e SRMR = 0,09. Com exceção do SRMR, que apresentou valor razoável, os demais índices de ajustes confirmaram que o modelo do ICSQ-Br se ajusta satisfatoriamente aos dados observados.

A consistência interna da medida também foi considerada adequada ao apresentar $\omega = 0,95$ e $\alpha = 0,95$. A Figura 1 representa o modelo unifatorial investigado nesta etapa do estudo e nele constam as cargas fatoriais. Os resultados demonstram que todas as cargas fatoriais foram estatisticamente significativas ($p < 0,001$), variando entre 0,67 e 0,80.

Figura 1

Diagrama da AFC realizada para Cargas Fatoriais do ICSQ-BR-18



5.3. Discussão

Este estudo teve como objetivo buscar evidências de validade da estrutura interna da versão brasileira do ICSQ-Br. Para isso, realizou-se duas etapas com amostras independentes, testando a estrutura interna do ICSQ-Br. Inicialmente, aplicou-se a Análise Fatorial Exploratória para encontrar uma solução mais parcimoniosa da medida.

A solução da AFE aplicada na versão brasileira do ICSQ, composta inicialmente por sete fatores e 21 itens, sugeriu a retirada de três itens (16, 17 e 18), pois apresentaram cargas fatoriais menores que 0,5 de variância explicada, o que demonstra, segundo Matos e Rodrigues (2019), que os itens apresentaram baixa correlação com o construto investigado. Na medida original, esses itens faziam parte da dimensão “satisfação com o clima de comunicação”. Isto implica dizer que as variáveis apresentadas no fator “satisfação com o clima de comunicação” do ICSQ têm baixa correlação explicada pelo fator unidimensional da “satisfação com a comunicação interna” quando aplicada em uma amostra brasileira. Na investigação da medida com 18 itens, com exceção do item 14 (“As informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização”), que apresentou um valor aceitável (0,67), as demais cargas dos outros itens excederam a 0,70 indicando que estrutura fatorial da medida está bem definida (Hair et al., 2009) e em sua totalidade é confiável, pois o ICSQ nesta solução apontou valores de α e ω estão acima de 0,70 (Kline, 2023).

Em ambas as soluções, os resultados da AFE apontam que a unidimensionalidade da medida ICSQ-Br é a mais adequada para investigar a satisfação com a comunicação interna nas organizações brasileiras. Normalmente, nos processos de adaptação e validade de medida transcultural, espera-se que a estrutura fatorial seja relativamente próxima da medida original. Por outro lado, Borsa et al. (2012) têm apontado que instrumentos com número elevado de fatores e itens, como é o caso do ICSQ de Vercic et al. (2021), podem apresentar mudanças significativas na sua estrutura fatorial em razão das características amostrais.

Apesar de o ICSQ-Br (unifatorial) não ter demonstrado consonância dos fatores obtidos com a proposta teórica dos autores sobre a dimensionalidade original (oito fatores) do instrumento, isso demonstra, segundo Matos e Rodrigues (2019), um maior grau de parcimônia da medida quando reduzido a um menor número de fatores. Quando comparado a outros estudos transculturais de medidas na área, este achado se alinha com a pesquisa de Hecht (1978), que identificou uma solução unidimensional para o *Interpersonal Communication Satisfaction Inventory* (ICSI), divergindo da proposta de multidimensionalidade, composta por oito dimensões, defendida por Downs e Hazen (1977), mas, ainda assim, apresentou um elevado grau de confiabilidade.

Análise fatorial confirmatória foi realizada em uma segunda amostra brasileira para testar o modelo do ICSQ-Br com 1 fator e 18 itens. Os resultados apontaram melhora significativa no índice de ajuste RMSEA do modelo, em relação aos dados obtidos na AFE e confirmaram que tal modelo (ICSQ-Br, 18 itens) apresentou índices de ajustes satisfatórios (TLI, CFI, GFI), com resíduos aceitáveis, devido a alta correlação existente entre os itens. A versão brasileira do ICSQ se revelou confiável ($\omega = 0,95$ e $\alpha = 0,95$) para investigar a satisfação com a comunicação interna nas organizações brasileiras.

A conceituação teórica de Satisfação com a Comunicação Interna adotada por Vercic et al. (2021) buscou envolver a satisfação dos colaboradores com os vários elementos da comunicação interna, dentre eles: os aspectos formais e informais da comunicação, os canais de comunicação, qualidades dos meios de comunicação e a direção da comunicação. Neste estudo, mesmo com a divergência fatorial e a redução dos itens, a essência teórica da medida ICSQ é mantida, visto que os 18 itens propostos contemplaram os vários atributos destacados da comunicação interna, a saber: a satisfação com os feedbacks, com a comunicação com o superior, com os colegas, com os canais de comunicação, e com a qualidade destes canais.

Os achados deste estudo sobre a confiabilidade interna do ICSQ-Br, em sua versão unidimensional com 18 itens, mostram-se consistentes com as versões transculturais do ICSQ. Ao comparar com o UPZIK, instrumento de origem croata desenvolvido por Vercic et al. (2019), que apresentou índices de confiabilidade variando entre $\alpha = 0,76$ e $0,95$ em suas diversas dimensões, e com o ICSQ em inglês, também desenvolvido por Vercic et al. (2021), que obteve uma confiabilidade total de $\alpha = 0,97$, nota-se uma coerência relevante. Esses resultados reforçam a robustez da versão brasileira do ICSQ-Br, evidenciando a sua capacidade de manter níveis de confiabilidade interna comparáveis aos instrumentos originais, sugerindo que as adaptações culturais não comprometeram a qualidade psicométrica da medida.

5.4. Conclusões

Os resultados do Estudo 2 indicam que o modelo unidimensional do ICSQ-Br, que consiste em 18 itens, demonstra uma boa confiabilidade e proporciona estimativas de ajuste satisfatórias para os parâmetros analisados, como CFI, TLI e RMSEA (Brown, 2015). Esses indicadores reforçam a robustez do instrumento na avaliação da satisfação com a comunicação interna no contexto brasileiro.

O estudo destaca a importância da satisfação com a comunicação interna como um fator crucial para o sucesso das organizações. Este manuscrito representa um avanço significativo ao adaptar uma ferramenta com rigor metodológico, oferecendo qualidades psicométricas confiáveis para a medição desse construto nas organizações brasileiras. A precisão e a adequação do ICSQ-Br para o cenário nacional são evidências de sua eficácia como instrumento de avaliação.

No entanto, é fundamental observar que a pesquisa foi realizada com duas amostras independentes, compostas predominantemente por empresas de grande porte que operam presencialmente, localizadas em dois estados brasileiros: Minas Gerais e Piauí. Essa limitação

geográfica e de porte das empresas pode restringir a generalização dos resultados para outras regiões do Brasil e para empresas de diferentes tamanhos e tipos de operação. Portanto, futuras pesquisas podem explorar a aplicabilidade do ICSQ-Br em contextos variados para verificar a sua eficácia em cenários diversos.

6. Considerações finais

Nas organizações brasileiras, a comunicação interna tem emergido como um tópico de crescente interesse nas auditorias de comunicação, devido à sua relevância preditiva para diversas variáveis do comportamento organizacional. Um elemento particularmente relevante dessa variável é a satisfação com a comunicação interna, que tem recebido atenção significativa em estudos transculturais realizados em vários países. No entanto, até o momento, não foram identificadas medidas com evidências robustas de validade que avaliem a satisfação com a comunicação interna no contexto brasileiro.

Para preencher essa lacuna, o principal objetivo desta dissertação foi buscar evidências de validade do ICSQ, adaptado no Estudo 1, para o contexto brasileiro. O Estudo 2 foi conduzido com o propósito de testar o modelo fatorial do ICSQ e explorar outras evidências de validade, com o intuito de apoiar a implementação deste instrumento no Brasil. O refinamento conceitual do ICSQ é um passo essencial para assegurar a confiabilidade das qualidades psicométricas do instrumento, o que é crucial para seu uso eficaz em contextos organizacionais brasileiros.

A realização de novos estudos ainda é essencial para: (1) investigar se a satisfação com a comunicação interna é um traço unidimensional; (2) avaliar se a medida mantém a mesma qualidade psicométrica quando aplicada em outras regiões do Brasil ou em organizações de pequeno porte; e (3) buscar novas evidências de validade do ICSQ-Br no Brasil com base na

sua relação com variáveis externas, por meio de testes de modelos que explorem a relevância da satisfação com a comunicação interna em relação a variáveis organizacionais.

Espera-se que os estudos apresentados nesta dissertação ofereçam ao campo organizacional e acadêmico uma ferramenta prática e baseada em evidências científicas. Tal ferramenta será valiosa tanto para profissionais que buscam diagnosticar e intervir em processos de comunicação interna nas organizações, quanto para pesquisadores que investigam o construto da comunicação interna em outras pesquisas científicas no cenário brasileiro. A aplicação do ICSQ-Br possibilitará uma avaliação mais precisa das práticas comunicativas e facilitará o desenvolvimento de estratégias de comunicação interna mais eficazes e ajustadas à realidade local.

A disponibilização do ICSQ-Br representa um avanço crucial na melhoria das práticas de satisfação com a comunicação interna, oferecendo um recurso que combina rigor científico e relevância prática. Essa iniciativa não apenas contribuirá para o aprimoramento das práticas comunicativas nas organizações, mas também impulsionará a pesquisa acadêmica na área, beneficiando profissionais e estudiosos interessados no fenômeno da comunicação interna. Além disso, a escalabilidade do ICSQ-Br é uma medida confiável e de fácil aplicação. Este estudo também fornece um importante referencial metodológico para futuros trabalhos de adaptação de medidas transculturais que seguem um rigor científico, enriquecendo ainda mais o campo de pesquisa.

Referências

- Alexandre, N. M. C., & Coluci, M. Z. O. (2011). Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(7), 3061-3068. <https://www.scielo.br/j/csc/a/5vBh8PmW5g4Nqxz3r999vrn/?lang=pt>
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (2014). *Standards for educational and psychological testing*. American Educational Research Association. https://www.testingstandards.net/uploads/7/6/6/4/76643089/standards_2014edition.pdf
- Asparouhov, T., & Muthen, B. (2010). Simple second order chi-square correction [Manuscrito não publicado]. https://www.statmodel.com/download/WLSMV_new_chi21.pdf
- Baker, K. A. (2007). Organizational communication. *Management Benchmark Study*, 1(1), 13.
- Bauer, S., & Lim, D. (2019). Effect of communication practices on volunteer organization identification and retention. *Sustainability*, 11(9), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su11092467>
- Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, M. B. (2000). Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. *Spine*, 25(24), 3186-3191. <https://doi.org/10.1097/00007632-200012150-00014>
- Borsa, J. C., Damasio, B. F., & Bandeira, D. R. (2012). Adaptação e validação de instrumentos psicológicos entre culturas: algumas considerações. *Paidéia*, 22(53), 423-432. <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v22n53/14.pdf>
- Brandão, N. G. (2018). A comunicação interna estratégica como reforço da valorização das pessoas e seus níveis de engagement nas organizações. *Media and Jornalismo*, 18(33), 91-102. https://doi.org/10.14195/2183-5462_33_6
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford publications.

- Cassep-Borges, V., Balbinotti, M. A. A., & Teodoro, M. L. M. (2010). Tradução e validação de conteúdo: Uma proposta para a adaptação de instrumentos. Pasqualli L (Org.). *Instrumentação Psicológica: Fundamentos e práticas* (pp. 506-520). Arted.
- Conselho Federal de Psicologia. (2022). *Resolução nº 031, de 15 de dezembro de 2022. Estabelece as diretrizes para a realização da Avaliação Psicológica no exercício profissional da psicóloga e do psicólogo, regulamenta o Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos - SATEPSI e revoga a Resolução CFP nº 09/2018.*
- Coric, D. S., Vokic, N. P., & Vercic, A. T. (2020). Does good internal communication enhance life satisfaction?. *Journal of Communication Management*, 24(4), 363-376.
<https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2019-0146>
- Curvello, J. J. A. (2012). *Comunicação interna e cultura organizacional* (2ª ed.). Casa das Musas.
- Cunha, M., Libório, R., & Coelho, M. (2016). Knowledge Questionnaire over Forensics Nursing Practices. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 217, 1089-1097.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.02.118>
- Damásio, B. F. (2012). Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. *Avaliação Psicológica*, 11(2), 213-228.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1677-04712012000200007
- Davidson, D. S. (2022). *A case study on the hybrid learning experience in the agricultural communications block* [Dissertação de Mestrado2, Texas Tech University]. Texas Tech University DSpace. <https://hdl.handle.net/2346/89226>
- Downs, C. W. (1971). Study of Satisfaction in a Public Service Company [Manuscript not published]. University of Kansas.

- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *International Journal of Business Communication*, 14(3), 63–73. <https://doi.org/10.1177/002194367701400306>
- Dziuban, C. D., & Shirkey, E. C. (1974). When is a correlation matrix appropriate for factor analysis? Some decision rules. *Psychological Bulletin*, 81(6), 358-361. <https://doi.org/10.1037/h0036316>
- DuBay, M., & Watson, L. R. (2019). Translation and cultural adaptation of parent-report developmental assessments: Improving rigor in methodology. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 62, 55-65. <https://doi.org/10.1016/j.rasd.2019.02.005>
- Ecklebe, S., & Löffler, N. (2021). A question of quality: Perceptions of internal communication during the Covid-19 pandemic in Germany. *Journal of Communication Management*, 25(3), 214-232. <https://doi.org/10.1108/JCOM-09-2020-0101>
- Epstein, J., Santo, R. M., & Guillemin, F. (2015). A review of guidelines for cross-cultural adaptation of questionnaires could not bring out a consensus. *Journal Clinical Epidemiology*, 68(4), 435-441. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2014.11.02>
- Ferdous, A. S., Polonsky, M., & Bednall, D. H. B. (2021). Internal communication and the development of customer-oriented behavior among frontline employees. *European Journal of Marketing*, 55(8), 2344-2366. <https://doi.org/10.1108/EJM-10-2019-0750>
- Goldhaber, G. M. & Rogers, D. (1979). *Auditing Organizational Communication Systems: The ICA Communication Audit*. Kendall/Hunt Publishing Company.
- Gray, J. & Laidlaw, H. (2004). Improving the measurement of communications satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 17(3), 425-448. <https://www.doi.org/10.1177/0893318903257980>

- Guillemin, F., Bombardier, C., & Beaton, D. (1993). Cross-cultural adaptation of health-related quality of life measures: Literature review and proposed guidelines. *Journal of Clinical Epidemiology*, 46(12), 1417-1432. [https://doi.org/10.1016/0895-4356\(93\)90142-N](https://doi.org/10.1016/0895-4356(93)90142-N)
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. B., & Black, W. C. (2005). *Análise multivariada de dados* (5ª ed.). Bookman.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada dos dados* (6ª ed.). Bookman.
- Hargie, O., Tourish, D., & Wilson, N. (2002). Communication audits and the effects of increased information: A follow-up study. *The Journal of Business Communication*, 39(4), 414-436. <https://doi.org/10.1177/002194360203900402>
- Hecht, M. L. (1978). Contextual Correlates of Communication Satisfaction. *Annual Meeting of the Speech Communication Association*. Minneapolis. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED169579.pdf>
- Hernandez-Nieto, R. A. (2002). *Contributions to Statistical Analysis: The Coefficients of Proportional Variance, Content Validity and Kappa*. BookSurge Publishing.
- Hutz, C. S., & Bandeira, D. R. (2020). Elaboração ou adaptação de instrumentos de avaliação psicológica para o contexto organizacional e do trabalho: cuidados psicométricos. In C. S. Hutz, D. R. Bandeira, C. M. Trentini, & A. C. S. Vazquez (Orgs.). *Avaliação Psicológica no Contexto Organizacional e do Trabalho* (pp. 13-18). Artmed.
- Hunt, S. M., Alonso, J., Bucquet, D., Niero, M., Wiklund, I., & McKenna, S. (1991). Cross-cultural adaptation of health measures. *Health Policy*, 19(1), 33-44. [https://doi.org/10.1016/0168-8510\(91\)90072-6](https://doi.org/10.1016/0168-8510(91)90072-6)
- Hutcheson, G. D., & Sofroniou, N. (1999). *The multivariate social scientist: Introductory statistics using generalized linear models*. Sage Publications.

- Kang, M., & Sung, M. (2017). How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive employee communication behaviors: The mediation of employee-organization relationships. *Journal of Communication Management*, 21(1), 82-102. <https://doi.org/10.1108/JCOM-04-2016-0026>
- Kim, W., Kolb, J. A., & Kim, T. (2013). The relationship between work engagement and performance: A review of empirical literature and a proposed research agenda. *Human Resource Development Review*, 12(3), 248-276. <https://doi.org/10.1177/1534484312461635>
- Kline, R. B. (2023). *Principles and practice of structural equation modeling* (5^a Ed.). Guilford publications.
- Kim, Y. (2021). Building organizational resilience through strategic internal communication and organization–employee relationships. *Journal of Applied Communication Research*, 49(5), 589-608. <https://doi.org/10.1080/00909882.2021.1910856>
- Krishna, A. (2022). Employee-Organization Identity Fusion: Connecting Leadership and Symmetrical Internal Communication to Identity-and Engagement-Related Outcomes. *International Journal of Business Communication*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/23294884221130744>
- Kunsch, M. M. K. (2006). Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos das práticas. In M. Marlene (Org.). *Faces da cultura e da comunicação organizacional*. (pp. 167-190). Difusão Editora
- Kunsch, M. M. K. (2014). Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. *MATRIZES*, 8(2), 35-61. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v8i2p35-61>
- Kunsch, M. M. K. (2016). *Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados*. Summus Editorial.

- Lambert, Z. V., Wildt, A. R., & Durand, R. M. (1991). Approximating confidence intervals for factor loadings. *Multivariate behavioral research*, 26(3), 421-434. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2603_3
- Lee, Y., & Li, J. Y. Q. (2020). The value of internal communication in enhancing employees' health information disclosure intentions in the workplace. *Public relations review*, 46(1), 101872. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101872>
- Li, Z. (2022). How organizations create employee based brand equity: mediating effects of employee empowerment. *Frontiers in Psychology*, 13(862678). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.862678>
- Lorenzo-Seva, U., & Ferrando, P. J. (2019). Robust Promin: A method for diagonally weighted factor rotation. *Liberabit*, 25(1), 99-106. <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n1.08>
- Matos, D. A. S., & Rodrigues, E. C. (2019). *Análise fatorial*. Escola Nacional de Administração Pública. <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4790>
- Marques, J. B. V., & Freitas, D. D. (2018). Método DELPHI: Caracterização e potencialidades na pesquisa em educação. *Pro-Posições*, 29(2), 389-415. <https://doi.org/10.1590/1980-6248-2015-0140>
- Missel, S. (2016). *Feedback corporativo: Como saber se está indo bem* (2ª Ed.). Benvirá.
- Mueller, B. H., & Lee, J. (2002). Leader-member exchange and organizational communication satisfaction in multiple contexts. *The Journal of Business Communication*, 39(2), 220-244. <https://doi.org/10.1177/002194360203900204>
- Munaretto, L. F., Corrêa, H. L., & da Cunha, J. A. C. (2013). Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal, como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 6(1), 9-24. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273428927002>

- Nascimento, T. T. D., Borges-Andrade, J. E., & Porto, J. B. (2016). Produção científica brasileira sobre comportamento organizacional no terceiro setor. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 33(2), 367-374. <https://doi.org/10.1590/1982-02752016000200018>
- Pacico, J. C., Hutz, C. S., Schneider, A. M. A., & Bandeira, D. R. (2015). Validade. In C. S. Hutz, D. R. Bandeira, & C. M. Trentini (Eds.). *Psicometria* (pp. 71-84). Artmed.
- Passo Neto, J. C., & Mattar, J. (2022). Impacts of the Covid-19 pandemic on internal corporate communication: Literature review. *Research, Society and Development*, 11(13). <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i13.34753>
- Pasquali, L. (1999). *Instrumentos psicológicos: Manual prático de elaboração*. LabPAM.
- Pasquali, L. (2017). *Psicometria: Teoria dos testes na psicologia e na educação* (5ª Ed.). Editora Vozes.
- Project Management Institute. (2021). *Guia do conhecimento em gerenciamento de projetos: guia PMBOK* (7ª ed.).
- Paz, G. S., & Quadros, C. I. (2020). A interação do trabalho do Relações Públicas e do Psicólogo Organizacional: Possibilidades para a Comunicação Interna. *XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas*. São Paulo.
- Pinheiro, C. C. S., Themoteo, D. G., Rocha, E. F., Silva, M. A. O., Magalhães, L. F., Leite, I. M. D. S., Santos, J. A., Santos, K. V. S., Bartolo, W. T., & Pardo, Y. A. S. M. (2021). Emprego e trabalho pós-covid-19: mudança no mercado de trabalho exige novo perfil profissional. *Diálogos: Economia e Sociedade*, 5(1), 1-16. <http://periodicos.saolucas.edu.br/index.php/dialogos/article/view/1062>
- Reichenheim, M. E., & Moraes, C. L. (2007). Operacionalização de adaptação transcultural de instrumentos de aferição usados em epidemiologia. *Revista de Saúde Pública*, 41(4). 665-673. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102006005000035>

- Ripoll, R. R., Galvan-Vela, E., Sorzano-Rodríguez, D. M., & Ruíz-Corrales, M. (2023). Mapping intrapreneurship through the dimensions of happiness at work and internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 28(2), 230-248. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-03-2022-0037>
- Rodrigues, J. B. A. (2019). *O efeito da comunicação interna no engagement dos colaboradores* [Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa]. Instituto Superior de Economia e Gestão. <http://hdl.handle.net/10400.5/20005>
- Rogers, P. (2022). Melhores práticas para sua análise fatorial exploratória: tutorial no Factor. *Revista de Administração Contemporânea*, 26(06), e210085. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022210085>
- Ruão, T. (2016). *A organização comunicativa: teoria e prática em Comunicação Organizacional*. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. <https://hdl.handle.net/1822/41119>
- Ruck, K., Welch, M., & Menara, B. (2017). Employee voice: an antecedent to organisational engagement?. *Public Relations Review*, 43(5), 904-914. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.008>
- Silva, G. U. L. (2021). Análise fatorial confirmatória ou análise dos componentes principais? Uma comparação com dados de opinião pública do Brasil. *Caderno Eletrônico de Ciências Sociais*, 9(1), 112-138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8206302>
- Sousa, V. D., & Rojjanasrirat, W. (2011). Translation, adaptation and validation of instruments or scales for use in cross-cultural health care research: a clear and user-friendly guideline. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 17(2), 268-274. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2010.01434.x>

- Souza, A. C. D., Alexandre, N. M. C., & Guirardello, E. D. B. (2017). Psychometric properties in instruments evaluation of reliability and validity. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 26(3), 649-659. <https://doi.org/10.5123/S1679-49742017000300022>
- Tankovic, A. C., Bilic, I., & Brajkovic, I. (2022). Internal Communication and Employee Satisfaction in Hospitality. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 27(1), 1-16. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1>
- Timmerman, M. E., & Lorenzo-Seva, U. (2011). Dimensionality Assessment of Ordered Polytomous Items with Parallel Analysis. *Psychological Methods*, 16(2), 209-220. <https://doi.org/10.1037/a0023353>
- Varona, F. (1996). Relationship between communication satisfaction and organizational commitment in three Guatemalan organizations. *International Journal of Business Communication (1973)*, 33(2), 111-140. <https://doi.org/10.1177/002194369603300203>
- Vercic, A.T., Vokic, N.P., & Coric, D.S. (2009). Razvoj mjernog instrumenta za procjenu zadovoljstva internom komunikacijom. *Drustvena Istrazivanja*, 18(1-2 (99-100)), 175-202. <https://hrcak.srce.hr/37185>
- Vercic, A. T., Vercic, D., & Sriramesh, K. (2012). Internal communication: Definition, parameters, and the future. *Public Relations Review*, 38(2), 223-230. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.019>
- Vercic, A. T., & Vokic, N. P. (2017). Engaging employees through internal communication. *Public Relations Review*, 43(5), 885-893. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.005>
- Vercic, A.T., & Spoljaric, A. (2020). Managing internal communication: how the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 46(3), 101926. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926>
- Vercic, A.T., Coric, D. S., & Vokic, N. (2021). Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire. *Corporate*

Communications: An International Journal, 26(3), 589-604.

<https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>

Vercic, A.T., Vercic, D., & Spoljaric, A. (2022). *Internal Communication and Employer Brands*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003200109>

Vieira, J. A., Anjos, A. C., & Oliveira-Silva, L. C. (2016). Comportamento organizacional: Diferenças na produção empírica entre psicologia e administração. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 10(3), 152-162.
<http://dx.doi.org/10.12712/rpca.v10i3.656>

Vokic, N. P., Bilusic, R. M., Najjar, D. (2020). Building organizational trust through internal communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 26(1), 70-83.
<https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0023>

Vokic, N. P., Vercic, A. T., & Coric, D. S. (2023). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal of Management*, 18(1), 19-33.
<https://doi.org/10.1108/BJM-02-2022-0070>

Welch, M. (2019). Dimensions of internal communication and implications for employee engagement. In Ruck, K. (Ed.). *Exploring Internal Communication: Towards Informed Employee Voice* (4^a Ed., pp. 45-59). Routledge.

Apêndices

Apêndice I - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “Adaptação e evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire para o contexto brasileiro”, sob a responsabilidade das pesquisadoras Pricila de Sousa Zarife e Jéssica de Alencar Costa. Nesta pesquisa nós estamos buscando adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire para uso no contexto brasileiro.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido está sendo obtido pela pesquisadora Jéssica de Alencar Costa e disponibilizado na plataforma do Google Forms. Você tem o tempo que for necessário para decidir se quer ou não participar da pesquisa (conforme item IV da Resolução nº 466/2012 ou Capítulo. III da Resolução nº 510/2016).

Na sua participação, você preencherá um formulário online sobre sua relação com a organização em que trabalha e sua satisfação com a comunicação interna dela. O formulário é composto por 68 (sessenta e oito) itens e é estimado que você leve cerca de 20 minutos para responder. A pesquisadora responsável atenderá as orientações das Resoluções nº 466/2012, Capítulo XI, Item XI.2: f e nº 510/2016, Capítulo VI, Art. 28: IV - manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa.

Em nenhum momento você será identificado(a). Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada. Você não terá nenhum gasto e nem ganho financeiro por participar na pesquisa. Havendo algum dano decorrente da pesquisa, você terá direito a solicitar indenização através das vias judiciais (Código Civil, Lei 10.406/2002, Artigos 927 a 954 e Resolução CNS nº 510 de 2016, Artigo 19).

Os riscos consistem em riscos mínimos, o que envolveria uma possível identificação dos participantes da pesquisa. Para evitar que isso ocorra, não serão solicitados dados pessoais, como nome, RG, CPF, e-mail e telefone. Além disso, todos os dados serão tratados em conjunto e somente as pesquisadoras terão acesso ao banco de dados que será armazenado em arquivo protegido por senha.

Os benefícios de sua participação serão a possibilidade de autorreflexão sobre sua relação com a organização em que você trabalha. Sua participação também contribuirá na produção de conhecimento no campo da comunicação organizacional, auxiliando tanto para futuras pesquisas acadêmicas quanto para a proposição de uma ferramenta estratégica de gestão.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem qualquer prejuízo ou coação. Até o momento da divulgação dos resultados, você também é livre para solicitar a retirada dos seus dados da pesquisa. Você poderá salvar no seu computador uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Em caso de qualquer dúvida ou reclamação a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com Pricila de Sousa Zarife, no telefone no (34) 98411-8370, ou na sala 2C 23, na Av. Pará, 1720-Bloco 2C Universidade Federal de Uberlândia, Av. Maranhão, s/n - Campus Umuarama, Uberlândia - MG, 38405-240 e Jéssica de Alencar Costa, no telefone (34) 984293741 ou e-mail: jessica.alencar@ufu.br. Para obter orientações quanto aos direitos dos participantes de pesquisa acesse a cartilha no link: https://conselho.saude.gov.br/images/comissoes/conep/documentos/Cartilha_Direitos_Eticos_2020.pdf

Você poderá também entrar em contato com o Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos – CEP, da Universidade Federal de Uberlândia, localizado na Av. João Naves de Ávila, nº 2121, bloco A, sala 224, campus Santa Mônica – Uberlândia/MG, 38408-100; pelo

telefone (34) 3239-4131 ou pelo e-mail **cep@propp.ufu.br**. O CEP/UFU é um colegiado independente criado para defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Uberlândia, ... de de 20.....

Assinatura das pesquisadoras

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

Assinatura do(a) participante da pesquisa

Apêndice II - Questionário Sociodemográfico

Quantos anos você tem? ____

Em qual estado do Brasil você mora atualmente? _____

Com qual gênero você se identifica?

☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Não binário ☐ Outro. Qual?

Qual é a cor de sua pele?

☐ Branca ☐ Negra/Preta ☐ Parda ☐ Amarela ☐ Indígena

Qual é seu estado civil?

☐ Solteiro/a ☐ Vive com companheiro/a, casado/a ou em união estável

☐ Separado/a ou divorciado/a ou viúvo/a

Qual é sua escolaridade?

☐ Fundamental incompleto ☐ Fundamental completo

☐ Médio incompleto ☐ Médio completo

☐ Superior incompleto ☐ Superior completo

☐ Pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) incompleta

☐ Pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) completa

Quanto tempo você tem de carreira? ____anos__meses

Qual é o principal ramo de atividade da empresa em que você trabalha atualmente?

☐ Indústria ☐ Comércio ☐ Serviços

☐ Outro. Qual?

Qual é o porte da empresa em que você trabalha atualmente?

☐ microempresa

☐ empresa de pequeno porte ☐ empresa de médio porte

☐ empresa de grande porte

Há quanto tempo atua nesta empresa?__anos__meses

Qual é seu tipo de vínculo trabalhista atualmente?

- ☐ Estatutário(a)/concursado(a) em instituição pública municipal, estadual ou federal
- ☐ Prestador(a) de serviço em empresa privada
- ☐ Prestador(a) de serviço em empresa terceirizada ☐ Efetivo/CLT
- ☐ Outro. Qual?

Qual é seu formato de trabalho atualmente?

- ☐ Presencial ☐ Remoto (online) ☐ Híbrido (parte presencial e parte online)

Apêndice III – Internal Communication Satisfaction Questionnaire – Versão Brasileira
(ICSQ-Br)

Questionário de satisfação com a comunicação interna

A seguir, são apresentadas algumas afirmações relativas à comunicação interna praticada pela organização que você trabalha. Por favor, indique **o seu grau de satisfação de acordo em como você se sente em relação aos diferentes aspectos listados abaixo sobre a comunicação interna em uma escala de 1 a 6** (onde 1= extremamente insatisfeito a 6= extremamente satisfeito):

1	2	3	4	5	6
Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Moderadamente insatisfeito	Satisfeito	Moderadamente satisfeito	Extremamente satisfeito

1. O feedback sobre a forma de como eu executo meu trabalho	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
2. O feedback sobre a minha contribuição no sucesso organizacional	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
3. O feedback sobre a valorização do meu trabalho	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
4. A disponibilidade do meu superior imediato em me escutar	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
5. receptividade do meu superior imediato quando eu relato os problemas que enfrento no trabalho	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
6. O reconhecimento de meu superior imediato sobre o meu potencial de trabalho	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
7. A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
8. A qualidade da comunicação interna com os colegas de equipe	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
9. A receptividade de meus colegas de equipe para receber críticas	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
10. As decisões tomadas com base na comunicação informal (não oficial)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
11. A quantidade de tempo que eu utilizo a comunicação informal (não oficial)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
12. A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais (não oficiais)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
13. As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
14. As informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
15. As informações transmitidas sobre mudanças organizacionais	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
16. A qualidade dos meios de comunicação usados pela organização	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
17. A possibilidade de usar novos meios de comunicação interna na organização	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐
18. A variedade de meios de comunicação que meus colegas de equipe usam para se comunicarem comigo	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐

Apêndice IV – Ficha de Avaliação de Juizes especialistas- 1ª Rodada de Análise

Caros colegas, professores e estudiosos,

Gostaríamos de contar com a colaboração de vocês para a adaptação da seguinte escala que foi originalmente elaborada na língua Croata e foi também adaptada para o inglês:

Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire

Ana Tkalac Vercic and Dubravka Sincic Coric

Marketing Department, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, Zagreb,

Croatia, and Nina Poloski Vokic

Department of Organization and Management, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, Zagreb, Croatia <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>

Este projeto está sendo coordenado pela Mestranda Jéssica de Alencar Costa e pelas Orientadoras (Profa. Dra. Pricila de Sousa Zarife e Profª Dra. Sonia Maria Guedes Gondim), Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, e tem como objetivo adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire- ICSQ para o contexto brasileiro. O instrumento poderá ser utilizado para fins teóricos e práticos nas auditorias de comunicação e em estudos empíricos de comportamento organizacional e em diagnóstico em empresas brasileiras

A escala possui 32 itens distribuídos em 8 dimensões com 4 itens cada: satisfação com feedback; satisfação com a comunicação com o superior; satisfação com a comunicação horizontal; satisfação com as informações corporativa; satisfação com a comunicação informal; satisfação com o clima da comunicação; satisfação com a qualidade dos meios de comunicação; e satisfação com a comunicação nas reuniões. Nossa expectativa é também tentar reduzir o número de dimensões dando maior parcimônia à medida.

A definição de satisfação com a comunicação interna que orienta a construção dessa medida baseou-se na utilizada por Vercic et al., 2022 tendo sido feita algumas adaptações para aperfeiçoamento conceitual.

Adota-se então a seguinte definição:

A satisfação com a comunicação interna é a percepção e a atitude positiva do colaborador para com a comunicação interna e sua gestão na organização, considerando a forma de tratamento justa e respeitosa nesse processo de interação envolvendo troca de informações (Vercic et al., 2023). Vokic, N.P., Vercic, A.T., & Coric, D.S. (2023). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal of Management*, 18(1), 19-33. <https://doi.org/10.1108/BJM-02-2022-0070>

As instruções para responder à escala encontra-se abaixo:

A seguir, são apresentadas algumas afirmações relativas à comunicação interna praticada pela empresa em que trabalha. Por favor, indique o seu grau de satisfação de acordo com a escala de 1 a 7 (onde 1= extremamente insatisfeito a 7= extremamente satisfeito) apresentada:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Moderadamente insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Moderadamente Satisfeito	Satisfeito	Extremamente satisfeito

Assim como o código e a conceituação das sete dimensões para orientá-los na análise do conteúdo dos itens:

Código da dimensão	Identificação da Dimensão	Definição
	Satisfação com o feedback	Satisfação com a informação sobre os objetivos organizacionais, requisitos do trabalho e satisfação com a informação sobre o sucesso do trabalho.
	Satisfação com a comunicação com o superior	Satisfação com a comunicação formal frente ao superior imediato, relacionada ao convívio, à confiança e à escuta atenta de seus subordinados.
	Satisfação com a comunicação horizontal	Satisfação com a comunicação com colegas do mesmo nível incluindo o nível de disponibilidade de seus pares
	Satisfação com a comunicação informal	Satisfação com as interações informais com

		colegas, quantidades de decisões tomadas com base na comunicação informal, tanto as focas na organização como ao uso e precisão das informações transmitidas informalmente.
	Satisfação com as informações corporativas	Satisfação com informações formais relacionadas ao sucesso e ao trabalho da organização, como as informações sobre as normas de trabalho, regulamentos legais e as regras e procedimentos de trabalho.
	Satisfação com o clima de comunicação	Satisfação com a promoção dos valores e objetivos organizacionais.
	Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação	Satisfação com os meios de comunicação, correio eletrônico e como os outros escolhem se comunicar com um indivíduo e assim por diante.
	Satisfação com a comunicação nas reuniões	Satisfação com a comunicação nas reuniões desde como elas se organizam, sua duração e a utilidade das informações obtidas.

Pedimos que analise cada um dos itens traduzidos e adaptados para o português e para o público-alvo, a clareza de formulação do item (SIM OU NÃO), indique a qual dimensão o item pertence (1 a 8), sugerindo nova formulação de item caso necessário de acordo.

Todas as sugestões e comentários críticos serão bem-vindas.

Item. Item em Inglês Item proposto em português e já adaptado para o público-alvo (trabalhadores inseridos em organizações)	Pertinência da tradução do item (sim/não)	Clareza na formulação do item (sim/não)	A qual dimensão pertence (1,2,3, 4, 5, 6, 7 ou 8)	Comentários, observações ou sugestões (inclua aqui a nova formulação do item se considerar pertinente, incluindo ajustes na tradução)
1. Information on the consequences of doing my job poorly Informações sobre as consequências de fazer um trabalho mal-feito				
2. Information on how much I contribute to the organization's success Informações sobre o quanto eu contribuo para o sucesso da organização				

3. Information on how much my job is appreciated within the organization Informações sobre o quanto meu trabalho foi apreciado pela organização				
4. Feedback on how well I do my job Feedback sobre quão bem eu faço o meu trabalho				
5. Availability of my immediate superior Disponibilidade do meu superior imediato				
6. How well my immediate superior is informed about the problems that I may encounter at work Quão bem meu superior imediato é informado sobre os problemas que eu posso encontrar no trabalho				
7. How well my immediate superior understands my problems Quão bem meu superior imediato entende meus problemas				
8. Recognition of my potential by my immediate superior Meu superior imediato reconhece meu potencial				
9. Availability of colleagues Disponibilidade de meus colegas				
10. How successfully I am able to communicate with the members of my team Quão bem sucedido eu sou em comunicar-me com				
11. The outcomes of communicating with colleagues Os resultados da comunicação com meus colegas				
12. Readiness of my colleagues to accept critical feedback A receptividade de meus colegas para aceitar o feedback crítico				
13. The number of decisions made				

based on informal communications O número de decisões tomadas com base na comunicação informal				
14. The amount of gossip in the organization A quantidade de fofoca na organização				
15. The amount of time I spend in informal communication A quantidade de tempo que eu despendo com a comunicação informal				
16. Usefulness of information transferred through informal channels A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais				
17. Information on work protocols Informações sobre os protocolos de trabalho				
18. Information on revenues, profit and the financial status of the organization Informações sobre receitas, lucros e situação financeira da organização				
19. Information on changes in the organization Informações sobre mudanças na organização				
21. How much communication within the organization helps me to feel I am an important part of the organization Até que ponto a comunicação dentro da organização me ajuda a sentir que sou parte importante da organização				
22. How much communication within the organization helps me to identify with the organization Quanto de comunicação dentro da organização ajuda me identificar com a organização				
23. How much communication within the organization promotes				

organizational values Quanto de comunicação dentro da organização promove os valores organizacionais				
24. How much communication within the organization encourages me to accomplish the organization's goals Quanto de comunicação dentro da organização me incentiva a atingir as metas da organização				
25. Communication media (e.g. written announcements, intranet, oral communication) Os meios de comunicação (por exemplo, anúncios, escritos, intranet, comunicação oral)				
26. The possibility of communicating through new media A possibilidade de comunicar usando novos meios				
27. Quality of communication through new media A qualidade da comunicação usando novos meios				
28. The mode of communication others choose to communicate with me Quão bem organizadas são as reuniões das quais participo				
29. How well organized are the meetings that I participate in Quão bem organizadas são as reuniões das quais participo				
30. Usefulness of information received in meetings Utilidade das informações recebidas nas reuniões				
31. Receiving information relevant for job accomplishment on time Relevância das informações recebidas para a realização do meu trabalho no prazo				
32. Duration of meetings Duração das reuniões				

Apêndice V – Ficha de Avaliação de Juizes especialistas- 2ª Rodada de Análise

Caros colegas, professores e estudiosos,

Gostaríamos de contar com a colaboração de vocês para a adaptação da seguinte escala que foi originalmente elaborada na língua Croata e foi também adaptada para o inglês:

Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire

Ana Tkalac Vercic and Dubravka Sincic Coric

Marketing Department, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, Zagreb,
Croatia, and Nina Poloski Vokic

Department of Organization and Management, Faculty of Economics and Business, University
of Zagreb, Zagreb, Croatia <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>

Este projeto está sendo coordenado pela Mestranda Jéssica de Alencar Costa e pelas Orientadoras (Profa. Dra. Pricila de Sousa Zarife e Profª Dra. Sonia Maria Guedes Gondim), Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade Federal deUberlândia, e tem como objetivo adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire- ICSQpara o contexto brasileiro. O instrumento poderá ser utilizado para fins teóricos e práticos nas auditorias de comunicação e em estudos empíricos de comportamento organizacional, além de apoiar diagnóstico em empresas brasileiras.

A escala original possui 32 itens distribuídos em 8 dimensões com 4 itens cada: satisfação com feedback; satisfação com a comunicação com o superior; satisfação com a comunicação horizontal; satisfação com as informações corporativa; satisfação com a comunicação informal; satisfação com o clima da comunicação; satisfação com a qualidade dos meios de comunicação; e satisfação com a comunicação nas reuniões. Nossa expectativa é também tentar reduzir o número de dimensões dando maior parcimônia à medida e dando ênfase a processos de comunicação mais transversais no contexto organizacional.

Após uma primeira etapa de análise de juízes no processo de adaptação dos itens para o português decidimos manter apenas as sete primeiras dimensões descritas anteriormente totalizando 28 itens. A dimensão de comunicação em contexto de reuniões é mais específica para um contexto interativo grupal, que envolve fortemente as características de quem a coordena. A definição de satisfação com a comunicação interna que orienta a construção dessa medida baseia-se em Vercic et al. (2022), com adaptações para fins de aperfeiçoamento conceitual.

Adota-se neste estudo a seguinte definição:

A satisfação com a comunicação interna é a percepção e a atitude positiva do colaborador para com a comunicação interna e sua gestão na organização, considerando a forma de tratamento justa e respeitosa nesse processo de interação envolvendo troca de informações (Vercic et al., 2023). Vokic, N.P., Vercic, A.T., & Coric, D.S. (2023). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal of Management*, 18(1), 19-33. <https://doi.org/10.1108/BJM-02-2022-0070>

As instruções para responder à escala encontra-se abaixo:

A seguir, são apresentadas algumas afirmações relativas à comunicação interna praticada pela empresa em que trabalha. Por favor, indique o seu grau de satisfação de acordo com a escala de 1 a 7 (onde 1= extremamente insatisfeito a 7= extremamente satisfeito) apresentada:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Moderadamente insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Moderadamente Satisfeito	Satisfeito	Extremamente satisfeito

Assim como o código e a conceituação das sete dimensões para orientá-los na análise do conteúdo dos itens:

Código da dimensão	Identificação da Dimensão	Definição
	Satisfação com o feedback	Satisfação com a informação sobre os objetivos organizacionais, requisitos do trabalho e satisfação com a informação sobre o sucesso do trabalho.

	Satisfação com a comunicação com o superior	Satisfação com a comunicação formal frente ao superior imediato, relacionada ao convívio, à confiança e à escuta atenta de seus subordinados.
	Satisfação com a comunicação horizontal	Satisfação com a comunicação com colegas do mesmo nível incluindo o nível de disponibilidade de seus pares
	Satisfação com a comunicação informal	Satisfação com as interações informais com colegas, quantidades de decisões tomadas com base na comunicação informal, tanto as focadas na organização como ao uso e precisão das informações transmitidas informalmente.
	Satisfação com as informações corporativas	Satisfação com informações formais relacionadas ao sucesso e ao trabalho da organização, como as informações sobre as normas de trabalho, regulamentos legais e as regras e procedimentos de trabalho.
	Satisfação com o clima de comunicação	Satisfação com a promoção dos valores e objetivos organizacionais.
	Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação	Satisfação com os meios de comunicação, correio eletrônico e como os outros escolhem se comunicar com um indivíduo e assim por diante.

Pedimos que analise cada um dos itens traduzidos e adaptados para o português e para o público-alvo, a clareza de formulação do item (SIM OU NÃO), indique a qual dimensão o item pertence (1 a 7), sugerindo nova formulação de item caso necessário de acordo.

Todas as sugestões e comentários críticos serão bem-vindas.

Item proposto em português e já adaptado para o público-alvo (trabalhadores inseridos em organizações)	Pertinência da tradução do item (sim/não)	Clareza na formulação do item (sim/não)	A qual dimensão pertence (1,2,3, 4, 5, 6, ou 7)	Comentários, observações ou sugestões (inclua aqui a nova formulação do item se considerar pertinente, incluindo ajustes na tradução)
Disponibilidade de diálogo com meus colegas				
A quantidade de decisões tomadas com base na comunicação informal				
A quantidade de focos na organização				

Informações sobre os protocolos de trabalho				
Informações sobre receitas, lucros e situação financeira da organização				
O quanto de comunicação interna me ajuda identificar com a organização				
O Quanto de comunicação interna me incentiva a atingir as metas da organização				
A qualidade do resultado da comunicação usando novos meios				
Informações sobre as consequências de fazer um trabalho mal-feito				
Informações sobre o quanto eu contribuo para o sucesso da organização				
Informações sobre o quanto meu trabalho é valorizado pela organização				
Feedback sobre a qualidade do meu trabalho				
Disponibilidade de comunicação com meu superior imediato				
O quanto meu superior imediato me comunica sobre os problemas que eu posso encontrar no trabalho				
O quanto meu superior imediato entende meus meus problemas				
O quanto o meu superior imediato me informa sobre o meu eu potencial				
Quão bem-sucedido eu sou em comunicar me com meus colegas de equipe				
Os resultados da comunicação com meus colegas				
A receptividade de meus colegas para aceitar o feedback crítico				
A quantidade de tempo que eu gasto com a comunicação informal				
A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais				
Informações sobre mudanças na organização				
Informações sobre o funcionamento				

normativo que impacta as operações da organização				
O quanto a comunicação interna que ponto a comunicação dentro da organização me ajuda a sentir que sou parte importante da organização				
O quanto de comunicação interna promove os valores organizacionais				
A qualidade dos meios de comunicação usados pela organização (por exemplo, anúncios escritos, intranet, comunicação oral)				
A possibilidade de comunicar usando novos meios				
A forma com que os outros se comunicam comigo				

Apêndice VI – Ficha de Avaliação de Juizes especialistas- 3ª Rodada de Análise

Caros colegas, professores e estudiosos,

Gostaríamos de contar com a colaboração de vocês para a adaptação da seguinte escala que foi originalmente elaborada na língua Croata e foi também adaptada para o inglês:

Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire

Ana Tkalac Vercic and Dubravka Sincic Coric

Marketing Department, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, Zagreb,
Croatia, and Nina Poloski Vokic

Department of Organization and Management, Faculty of Economics and Business,
University of Zagreb, Zagreb, Croatia <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>

Este projeto está sendo coordenado pela Mestranda Jéssica de Alencar Costa e pelas Orientadoras (Profa. Dra. Pricila de Sousa Zarife e Profª Dra. Sonia Maria Guedes Gondim), Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, e tem como objetivo adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire- ICSQ para o contexto brasileiro. O instrumento poderá ser utilizado para fins teóricos e práticos nas auditorias de comunicação e em estudos empíricos de comportamento organizacional, além de apoiar diagnóstico em empresas brasileiras.

A escala original possui 32 itens distribuídos em 8 dimensões com 4 itens cada: satisfação com feedback; satisfação com a comunicação com o superior; satisfação com a comunicação horizontal; satisfação com as informações corporativa; satisfação com a comunicação informal; satisfação com o clima da comunicação; satisfação com a qualidade

dos meios de comunicação; e satisfação com a comunicação nas reuniões. Nossa expectativa é também tentar reduzir o número de dimensões dando maior parcimônia à medida e dando ênfase a processos de comunicação mais transversais no contexto organizacional.

Após uma primeira etapa de análise de juízes no processo de adaptação dos itens para o português decidimos manter apenas as sete primeiras dimensões descritas anteriormente totalizando 28 itens. A dimensão de comunicação em contexto de reuniões é mais específica para um contexto interativo grupal, que envolve fortemente as características de quem a coordena. A definição de satisfação com a comunicação interna que orienta a construção dessa medida baseia-se em Vercic et al. (2022), com adaptações para fins de aperfeiçoamento conceitual.

Adota-se neste estudo a seguinte definição:

A satisfação com a comunicação interna é a percepção e a atitude positiva do colaborador para com a comunicação interna e sua gestão na organização, considerando a forma de tratamento justa e respeitosa nesse processo de interação envolvendo troca de informações (Vercic et al., 2023). Vokic, N.P., Vercic, A.T., & Coric, D.S. (2023). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal of Management*, 18(1), 19-33.<https://doi.org/10.1108/BJM-02-2022-0070>

As instruções para responder à escala encontra-se abaixo:

A seguir, são apresentadas algumas afirmações relativas à comunicação interna praticada pela empresa em que trabalha. Por favor, indique o seu grau de satisfação de acordo com a escala de 1 a 7 (onde 1= extremamente insatisfeito a 7= extremamente satisfeito) apresentada:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Moderadamente insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Moderadamente Satisfeito	Satisfeito	Extremamente satisfeito

Assim como o código e a conceituação das sete dimensões para orientá-los na análise do conteúdo dos itens:

Código da dimensão	Identificação da Dimensão	Definição
	Satisfação com o feedback	Satisfação com a informação sobre os objetivos organizacionais, requisitos do trabalho e satisfação com a informação sobre o sucesso do trabalho.
	Satisfação com a comunicação com o superior	Satisfação com a comunicação formal frente ao superior imediato, relacionada ao convívio, à confiança e à escuta atenta de seus subordinados.
	Satisfação com a comunicação horizontal	Satisfação com a comunicação com colegas do mesmo nível incluindo o nível de disponibilidade de seus pares
	Satisfação com a comunicação informal	Satisfação com as interações informais com colegas, quantidades de decisões tomadas com base na comunicação informal, tanto as focadas na organização como ao uso e precisão das informações transmitidas informalmente.
	Satisfação com as informações corporativas	Satisfação com informações formais relacionadas ao sucesso e ao trabalho da organização, como as informações sobre as normas de trabalho, regulamentos legais e as regras e procedimentos de trabalho.
	Satisfação com o clima de comunicação	Satisfação com a promoção dos valores e objetivos organizacionais.
	Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação	Satisfação com os meios de comunicação, correio eletrônico e como os outros escolhem se comunicar com um indivíduo e assim por diante.

Pedimos que analise cada um dos itens traduzidos e adaptados para o português e para o público-alvo, indique a qual dimensão o item pertence (1 a 7), sugerindo nova formulação de item caso necessário. Ainda, solicitamos que seja avaliado a **clareza, a pertinência e a relevância** desses itens em uma escala likert (1 a 5) partindo de 1 - não concordo totalmente; 2 - não concordo parcialmente; 3 - indiferente; 4 - concordo parcialmente; e 5 - concordo totalmente. Todas as sugestões e comentários críticos serão bem-vindas.

Item proposto em português e já adaptado para o público-alvo (trabalhadores inseridos em organizações)	Clareza dos Itens (1,2,3,4,5)	Pertinência dos itens 1,2,3,4,5)	Relevância dos itens (1,2,3,4,5)	COMENTÁRIOS, OBSERVAÇÕES OU SUGESTÕES (inclua aqui a nova formulação do item se considerar pertinente, incluindo ajustes na tradução)
Feedback sobre o meu cumprimento de normas e regras do trabalho que realizo. (Fator Satisfação com o Feedback)				
Feedback sobre minha participação no atingimento das metas organizacionais (Fator Satisfação com o Feedback)				
Feedback sobre as contribuições de meu trabalho para a organização (Fator Satisfação com o Feedback)				
Feedback sobre a qualidade do meu trabalho (Fator Satisfação com o Feedback)				
Disponibilidade de escuta de meu superior imediato (Fator Satisfação com a comunicação com superior imediato)				

Comunicação de meu superior imediato sobre os possíveis percalços que eu posso encontrar no trabalho (Fator Satisfação com a comunicação com superior imediato)				
Receptividade do meu superior imediato ao relatar os problemas que enfrento no trabalho (Fator Satisfação com a comunicação com superior imediato)				
Reconhecimento expresso de meu superior imediato sobre o meu eu potencial (Fator Satisfação com a comunicação com superior imediato)				
Disponibilidade de meus colegas para dialogar comigo (Fator Satisfação com a comunicação com colegas)				
Forma como comunico com meus colegas de equipe (Fator Satisfação com a comunicação com colegas)				
Qualidade da comunicação com meus colegas (Fator Satisfação com a comunicação com colegas)				
A receptividade de meus colegas para aceitar o feedback crítico (Fator Satisfação com a comunicação com colegas)				
As decisões tomadas com base na comunicação informal (Fator Satisfação com a comunicação informal)				
A comunicação informal sob a forma de fofoca na organização (Fator Satisfação com a comunicação horizontal)				
A quantidade de situações que envolvem canais de comunicação informal (Fator Satisfação com a comunicação horizontal)				
A utilidade das informações transferidas por meio de canais informais (Fator Satisfação com a comunicação horizontal)				
Informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho (Fator Satisfação com a comunicação corporativa)				

Informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização (Fator Satisfação com a comunicação corporativa)				
Informações transmitidas sobre mudanças organizacionais (Fator Satisfação com a comunicação corporativa)				
Informações disponibilizadas sobre o impacto do funcionamento normativo nas operações da organização (Fator Satisfação com a comunicação corporativa)				
Comunicação interna me faz sentir parte da organização (Fator Satisfação com o clima da comunicação interna)				
Comunicação interna fortalece a minha identidade com a organização (Fator Satisfação com o clima da comunicação interna)				
Comunicação interna está alinhada aos valores organizacionais (Fator Satisfação com o clima da comunicação interna)				
Comunicação interna me incentiva a atingir as metas da organização (Fator Satisfação com o clima da comunicação interna)				
Qualidade dos meios de comunicação usados pela organização (por exemplo, anúncios escritos, intranet, comunicação oral) (Fator Satisfação com os meios de comunicação)				
Disponibilidade de usar novos meios de comunicação (Fator Satisfação com a qualidade dos meios de comunicação)				
A qualidade geral comunicação decorrente de novos meios (Fator Satisfação com os meios de comunicação)				
A variedade com os colegas usa novos meios para se comunicarem comigo (Fator Satisfação com os meios de comunicação)				

Anexos

Anexo I – Parecer de aprovação do CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Adaptação e evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire para o contexto brasileiro

Pesquisador: PRICILA DE SOUSA ZARIFE

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 69779323.0.0000.5152

Instituição Proponente: Instituto de Psicologia - UFU

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.140.041

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos “Apresentação do Projeto”, “Objetivo da Pesquisa” e “Avaliação dos Riscos e Benefícios” foram retiradas dos documentos Informações Básicas da Pesquisa nº 2142893 e Projeto Detalhado (projeto_detalhado.docx), postados em 19/05/2023.

INTRODUÇÃO

“A satisfação com a comunicação interna refere-se à satisfação positiva e individual que o colaborador tem com os vários aspectos da comunicação no ambiente de trabalho seja a nível interpessoal, coletivo e organizacional. Considerando a escassez de ferramentas no Brasil para investigar o fenômeno da satisfação com a comunicação interna, esse estudo tem como objetivo adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire para o contexto brasileiro. Para tanto, será realizada uma pesquisa quantitativa, descritiva, do tipo survey e de corte transversal. Estima-se a participação de 160 profissionais, acima de 18 anos que falam o português brasileiro e que atuam há, pelo menos, três meses, em empresas que possuam atividades no Brasil. Eles responderão a versão em português do Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ), a Escala de Engajamento de Utrecht (UWES-9), a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), a Escala de Intenção de Rotatividade (EIR) e um questionário sociodemográfico. A coleta de dados ocorrerá

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 6.140.041

online, com divulgação em redes sociais. Os dados serão submetidos ao cálculo de estatísticas descritivas, análise fatorial e de correlação. Espera-se que a estrutura do ICQS seja replicável no contexto brasileiro e que se torne uma ferramenta estratégica para investigar a satisfação com a comunicação interna nas organizações.”.

METODOLOGIA

(A) Pesquisa/Estudo – “[...] pesquisa quantitativa, descritiva, do tipo survey e de corte transversal.”

(B) Tamanho da amostra – 160 participantes.

“O tamanho da amostra será determinado com base nas recomendações de Pasquali (1999), de 5 a 10 participantes por item do instrumento. Considerando que o ICSQ apresenta 32 itens, estima-se a participação de 160 a 320 pessoas.

(C) Recrutamento e abordagem dos participantes – “O link da pesquisa será divulgado em redes sociais das pesquisadoras (Instagram e LinkedIn). O formulário será composto pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), questionário sociodemográfico, o ICSQ, o UWES-9, a EST, a EPSO e a EIR. Estima-se que o link estará disponível para preenchimento do questionário no período de setembro a novembro de 2023.”

(D) Local e instrumento de coleta de dados / Experimento – O Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) tem 32 itens distribuídos em 8 dimensões, com 4 itens cada: satisfação com feedback (= 0,90), satisfação com a comunicação com o superior (= 0,92); satisfação com a comunicação horizontal (= 0,83); satisfação com as informações corporativa (= 0,83); satisfação com a comunicação informal (= 0,88); satisfação com o clima da comunicação (= 0,95); satisfação com a qualidade dos meios de comunicação (= 0,85); e satisfação com a comunicação nas reuniões (= 0,88). Seu padrão de resposta é do tipo likert, de 1 (extremamente insatisfeito) a 7 (extremamente satisfeito) (A.T. Vercic et al., 2021). Este instrumento será adaptado para o contexto brasileiro no presente estudo. A Escala de Engajamento de Utrecht (UWES-9) tem nove itens e estrutura unidimensional. Na análise de consistência interna para o contexto brasileiro, apresentou alfa de Cronbach de 0,93 e Confiabilidade Composta de 0,91. Seu padrão de resposta é do tipo likert, de 0 (nunca) a 6 (sempre) (Ferreira et al., 2016). A Escala de Satisfação no Trabalho

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 6.140.041

(EST), na versão reduzida, tem 15 itens distribuídos em 5 dimensões, com 3 itens cada: satisfação com os colegas de trabalho (= 0,81), satisfação com o salário (= 0,90), satisfação com a chefia (= 0,84), satisfação com a natureza do trabalho (= 0,77) e satisfação com as promoções (= 0,81). Seu padrão de resposta é do tipo likert, de 1 (totalmente insatisfeito) a 7 (totalmente satisfeito) (Siqueira, 2008). A Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), na versão reduzida, tem 6 itens, estrutura unidimensional e de 0,86. Seu padrão de resposta é do tipo likert, de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente) (Siqueira et al., 2008). A Escala de Intenção de Rotatividade (EIR) tem três itens, estrutura unidimensional e de 0,95. Seu padrão de resposta é do tipo likert, de 1 (nunca) a 5 (sempre) (Siqueira et al., 2013). No questionário sociodemográfico serão solicitadas informações como: idade, gênero e escolaridade.

A coleta de dados terá início após a aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Os dados serão coletados por meio de um questionário online, na plataforma Google Forms. O link da pesquisa será divulgado em redes sociais das pesquisadoras (Instagram e LinkedIn). O formulário será composto pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), questionário sociodemográfico, o ICSQ, o UWES-9, a EST, a EPSO e a EIR. Estima-se que o link estará disponível para preenchimento do questionário no período de setembro a novembro de 2023. Para ter acesso ao formulário da pesquisa, o participante deverá informar seu consentimento por meio do TCLE. Após ler o TCLE, ao assinalar que “sim, concordo com minha participação”, ele terá acesso ao formulário. Ao assinalar “não, não concordo com minha participação”, ele será direcionado para uma mensagem de agradecimento, com a qual se encerra sua participação. Procedimentos éticos: O estudo respeitará os aspectos éticos da resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde, que orienta a realização pesquisa com seres humanos. A anuência do participante decorrerá do TCLE que assegurará à vontade manifesta e livre do participante, após o esclarecimento de informações do estudo, tais como: objetivos, riscos, benefícios, caráter voluntário da participação, direito de desistência sem ônus e confidencialidade dos dados (sem identificação dos participantes). As informações coletadas serão transformadas em números e mantidas em arquivo digital restrito, por um período mínimo de cinco anos.”.

(E) Metodologia de análise dos dados – “As análises dos dados serão realizadas com auxílio do software Jasp 0.17.1. Para descrever o perfil dos participantes detalhados no questionário sociodemográfico serão realizadas análises de estatísticas descritivas (frequência, média e desvio-

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DE
UBERLÂNDIA



Continuação do Parecer: 6.140.041

padrão). Para mensurar as evidências de validade de estrutura interna do ICSQ para o contexto brasileiro, será realizada uma Análise Fatorial Confirmatória (AFC), é uma técnica inferencial que testa hipóteses de validade das dimensões predefinidas (Silva, 2021). Para tanto, serão considerados os seguintes índices de ajuste e seus respectivos valores indicados na literatura: Razão em relação ao grau de liberdade ($X^2/df > 3$), Tuwer Lewis Index (TLI $> 0,90$), Comparative Fit Index (CFI $> 0,90$) e Root-Mean-Square Error of Approximation (RMSEA $< 0,08$) (Hair et al., 2009; Brown, 2015). A consistência interna do ICSQ será medida pelos coeficientes de confiabilidade alfa de Cronbach, Ômega de McDonald e fidedignidade composta, que verificam o grau de covariância dos itens entre si (Pasquali, 2017). Para verificar as evidências de validade baseadas na relação com variáveis externa, serão realizadas análises de correlação das dimensões de satisfação com a comunicação interna com variáveis engajamento, satisfação com o trabalho, percepção de suporte organizacional e intenção de rotatividade.”

(F) Desfecho Primário e Secundário – “Espera-se que este estudo possa contribuir para a produção do conhecimento na área da comunicação interna nas organizações por meio de um artigo de adaptação e evidências de validade de estrutura interna do instrumento ICSQ e outro de evidências de validade baseadas na relação com variáveis externa. Espera-se fornecer para o campo organizacional e acadêmico uma ferramenta de trabalho, baseada em evidências científicas, para ser utilizada tanto para fins diagnósticos e interventivos por profissionais que atuam na área organizacional, como para pesquisadores que investigam o construto no Brasil”.

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO - “Para participar desta pesquisa, é necessário atuar há, no mínimo, três meses em empresa que possua atividades no Brasil, ter 18 anos ou mais e falar o português brasileiro.

CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO - Não poderão participar desta pesquisa pessoas que se declarem analfabetas e que não tenham acesso à internet.

CRONOGRAMA - 04/09/2023 a 30/11/2023.

ORÇAMENTO – Financiamento próprio R\$ 5.200,00.

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 6.140.041

Objetivo da Pesquisa:

OBJETIVO PRIMÁRIO - Adaptar e buscar evidências de validade do Internal Communication Satisfaction Questionnaire para o contexto brasileiro.

OBJETIVOS SECUNDÁRIOS - Adaptar o Internal Communication Satisfaction Questionnaire para o contexto brasileiro. Buscar evidências de validade de estrutura interna do Internal Communication Satisfaction Questionnaire para o contexto brasileiro. Buscar evidências de validade de relação do Internal Communication Satisfaction Questionnaire com variáveis externas no contexto brasileiro.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

RISCOS - Essa pesquisa se enquadra em riscos mínimos. Um risco envolve a possibilidade de identificação dos participantes da pesquisa. Para minimizar sua ocorrência, não serão solicitados dados pessoais que possibilitariam a identificação, como nome, registro geral (RG), CPF, e-mail e telefone. Além disso, todos os dados serão tratados em conjunto e somente as pesquisadoras terão acesso ao banco de dados que será armazenado em arquivo protegido por senha.

BENEFÍCIOS - Para a pessoa participante, o benefício será a possibilidade de refletir sua relação com o ambiente de trabalho. Para a ciência e a sociedade, a adaptação de um instrumento sobre satisfação com a comunicação interna contribuirá na produção de conhecimento e instrumento no campo da comunicação organizacional. Como ferramenta estratégica de gestão, o instrumento poderá auxiliar na realização de caráter diagnósticos e planejamento de intervenções, passível de ser utilizado nas auditorias de comunicação e nas pesquisas de comportamento organizacional nas empresas brasileiras.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Após a análise do CEP/UFU não foram encontradas pendências.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Estão de acordo com as orientações do CEP/UFU.

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 6.140.041

Recomendações:

Vide campo "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após a análise do CEP/UFU não foram observados óbices éticos nos documentos do estudo.

De acordo com as atribuições definidas nas Resoluções CNS nº 466/12, CNS nº 510/16 e suas complementares, o CEP/UFU manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa.

Prazo para a entrega do Relatório Final ao CEP/UFU: SETEMBRO/2024.

Considerações Finais a critério do CEP:

O CEP/UFU LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO DE PESQUISA DEVE SER INFORMADA, IMEDIATAMENTE, AO CEP PARA FINS DE ANÁLISE ÉTICA.

O CEP/UFU alerta que:

- a) Segundo as Resoluções CNS nº 466/12 e nº 510/16, o pesquisador deve manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa;
- b) O CEP/UFU poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto;
- c) A aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/UFU dá-se em decorrência do atendimento às Resoluções CNS nº 466/12 e nº 510/16 e suas complementares, não implicando na qualidade científica da pesquisa.

ORIENTAÇÕES AO PESQUISADOR:

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 6.140.041

- O participante da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização e sem prejuízo (Resoluções CNS nº 466/12 e nº 510/16) e deve receber uma via original do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, na íntegra, por ele assinado.
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado pelo CEP/UFU e descontinuar o estudo após a análise, pelo CEP que aprovou o protocolo (Resolução CNS nº 466/12), das razões e dos motivos para a descontinuidade, aguardando a emissão do parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Resolução CNS nº 466/12). É papel do pesquisador assegurar medidas imediatas e adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro); e enviar a notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) apresentando o seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, destacando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. No caso de projetos do Grupo I ou II, apresentados à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador também deve informá-la, enviando o parecer aprobatório do CEP, para ser anexado ao protocolo inicial (Resolução nº 251/97, item III.2.e).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2142893.pdf	19/05/2023 14:49:30		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_detalhado.docx	19/05/2023 14:48:16	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento /	TCLE.docx	19/05/2023 14:48:04	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 6.140.041

Justificativa de Ausência	TCLE.docx	19/05/2023 14:48:04	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito
Outros	termo_de_compromisso.pdf	18/05/2023 21:23:50	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto.pdf	18/05/2023 21:22:39	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito
Outros	link_curriculo_lattes.docx	16/05/2023 22:15:09	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito
Outros	instrumentos_da_pesquisa.docx	16/05/2023 22:14:27	JESSICA DE ALENCAR COSTA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

UBERLANDIA, 24 de Junho de 2023

Assinado por:
ALEANDRA DA SILVA FIGUEIRA SAMPAIO
 (Coordenador(a))

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144
UF: MG **Município:** UBERLANDIA
Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4131 **E-mail:** cep@propp.ufu.br

Anexo II - Internal Communication Satisfaction Questionnaire (Versão Original)

Next, some statements are presented regarding the internal communication practiced by the company where you work. Please indicate your level of satisfaction according to the scale from 1 to 7 (where 1 = extremely dissatisfied to 7 = extremely satisfied) presented:

(1) Extremely dissatisfied	(2) Dissatisfied	(3) Moderately dissatisfied	(4) Neither satisfied nor dissatisfied	(5) Moderately Satisfied	(6) Satisfied	(7) Extremely satisfied
----------------------------	------------------	-----------------------------	--	--------------------------	---------------	-------------------------

How satisfied you are with:

1. Information on the consequences of doing my job poorly	1	2	3	4	5	6	7
2. Information on how much I contribute to the organization's success	1	2	3	4	5	6	7
3. Information on how much my job is appreciated within the organization	1	2	3	4	5	6	7
4. Feedback on how well I do my job	1	2	3	4	5	6	7
5. Availability of my immediate superior	1	2	3	4	5	6	7
6. How well my immediate superior is informed about the problems that I may encounter at work	1	2	3	4	5	6	7
7. How well my immediate superior understands my problems	1	2	3	4	5	6	7
8. Recognition of my potential by my immediate superior	1	2	3	4	5	6	7
9. Availability of colleagues	1	2	3	4	5	6	7
10. How successfully I am able to communicate with the members of my team	1	2	3	4	5	6	7
11. The outcomes of communicating with colleagues	1	2	3	4	5	6	7
12. Readiness of my colleagues to accept critical feedback	1	2	3	4	5	6	7
13. The number of decisions made based on informal communications	1	2	3	4	5	6	7
14. The amount of gossip in the organization	1	2	3	4	5	6	7
15. The amount of time I spend in informal communication	1	2	3	4	5	6	7

16. Usefulness of information transferred through informal channels	1	2	3	4	5	6	7
17. Information on work protocols	1	2	3	4	5	6	7
18. Information on revenues, profit and the financial status of the organization	1	2	3	4	5	6	7
19. Information on changes in the organization	1	2	3	4	5	6	7
20. Information on legal regulations that affect the organization's operations	1	2	3	4	5	6	7
21. How much communication within the organization helps me to feel I am an important part of the organization	1	2	3	4	5	6	7
22. How much communication within the organization helps me to identify with the organization	1	2	3	4	5	6	7
23. How much communication within the organization promotes organizational values	1	2	3	4	5	6	7
24. How much communication within the organization encourages me to accomplish the organization's goals	1	2	3	4	5	6	7
25. Communication media (e.g. written announcements, intranet, oral communication)	1	2	3	4	5	6	7
26. The possibility of communicating through new media	1	2	3	4	5	6	7
27. Quality of communication through new media	1	2	3	4	5	6	7
28. The mode of communication others choose to communicate with me	1	2	3	4	5	6	7
29. How well organized are the meetings that I participate in	1	2	3	4	5	6	7
30. Usefulness of information received in meetings	1	2	3	4	5	6	7
31. Receiving information relevant for job accomplishment on time	1	2	3	4	5	6	7
32. Duration of meetings	1	2	3	4	5	6	7