

# EVIDÊNCIAS DE VALIDADE DA ESTRUTURA INTERNA DO INTERNAL COMMUNICATION SATISFACTION QUESTIONNAIRE- ICSQ-Br: RESULTADOS PRELIMINARES

Jessica de Alencar Costa<sup>1</sup>; Pricila de Sousa Zarife<sup>2</sup>; Sonia Gondim<sup>3</sup>

Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Uberlândia - MG

## INTRODUÇÃO

A satisfação com a comunicação interna é de fundamental relevância para a qualidade das trocas de informações nas organizações. Na perspectiva de Vercic et al. (2022) a satisfação com a comunicação interna se refere à percepção e atitude positivas do colaborador sobre a gestão da comunicação no contexto intra-organizacional. Mapear as dimensões que contribuem para a satisfação com a comunicação interna pode auxiliar na identificação de pontos fortes e de melhoria em diferentes áreas da organização. A qualidade da comunicação interna repercute no desempenho organizacional, na atratividade interna do empregador, no engajamento dos colaboradores, no suporte organizacional e na identificação do trabalhador com a organização. O Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) foi adaptado para o contexto brasileiro e aplicado em uma amostra de trabalhadores. Este estudo apresenta evidências de validade da estrutura interna do ICSQ-Br mediante análises fatoriais exploratórias. Espera-se avançar na análise das propriedades psicométricas de uma medida que poderá ajudar no diagnóstico e na melhoria dos processos de gestão da comunicação intra-organizacional.

## OBJETIVOS

Testar a estrutura interna da versão brasileira do Internal Communication Satisfaction Questionnaire-(ICSQ-Br) mediante análises fatoriais exploratórias.

## MÉTODO

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Participaram 210 profissionais, de ambos os sexos (Mulheres=63,3%) e diferentes estados do Brasil, em destaque para Minas Gerais (42,5%) e o Piauí (39,5%). Os participantes responderam a um formulário eletrônico composto pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), questionário sociodemográfico, e o ICSQ-Br adaptado constituído de sete fatores de três itens cada um, totalizando 21. Fez-se uso do programa Factor (versão 12.04.05, recuperada em 2023) para a realização de Análises Paralelas, explorando a estrutura fatorial da medida. Para decisão dos itens a serem retidos foi utilizado o método *Minimum Rank Factor Analysis* (MRFA) e a rotação Promim. Foram considerados os seguintes índices de ajuste e seus respectivos valores indicados na literatura: Tuwer Lewis Index (TLI > 0,90), Comparative Fit Index (CFI > 0,90) e Root-Mean-Square Error of Approximation (RMSEA < 0,08) (Brown, 2015), e os índices de unidimensionalidade da medida: (ÚNICO > 0,95), (ECV > 0,85) e (MIREAL < 0,30). A consistência interna do ICSQ-Br foi medida pelos coeficientes de confiabilidade *alfa* de Cronbach, *Ômega* de McDonald.

## RESULTADOS PRELIMINARES

Os resultados da análise de KMO apontaram o valor de 0,93 indicando que a adequação é excelente para uso de procedimentos de fatorialidade (Damasio, 2012). A dimensionalidade dos itens foi investigada por *Parallel Analysis-PA*. A solução sugeriu a exclusão de três itens (V16 -O quanto a comunicação interna fortalece a minha identidade com a organização; V17-O quanto a comunicação interna está alinhada aos valores organizacionais; V18-O quanto a comunicação interna me incentiva a atingir as metas da organização) que apresentaram cargas fatoriais menores que 0,50. As análises paralelas sugeriram unidimensionalidade do ICSQ-Br, com variância explicada de 61,6%, distinguindo-se da estrutura fatorial de sete fatores da medida original (ICSQ). Os índices de ajustes da solução de 18 itens foram os seguintes: CFI=0,98; NNFI=0,98; RMSEA= 0,12, sendo reiterada também a unidimensionalidade (ÚNICO =0,99; ECV=0,90 E MIREAL=0,21) e a confiabilidade ( $\alpha$ = 0,98) da medida. Na tabela 1, é apresentada a distribuição de itens do ICSQ-Br e as comunalidades, levando-se em consideração a solução unifatorial, com 18 itens.

Itens	Fator 1	Comunalidades
V1- O feedback sobre a forma de como eu executo meu trabalho;	0.834	0.696
V2- O feedback sobre a minha contribuição no sucesso organizacional;	0.848	0.719
V3- O feedback sobre a valorização do meu trabalho;	0.773	0.597
V4- A disponibilidade do meu superior imediato em me escutar;	0.795	0.632
V5- A receptividade do meu superior imediato quando eu relato os problemas que enfrento no trabalho;	0.805	0.649
V6- A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe;	0.791	0.626
V7- A forma de como acontece a minha comunicação com meus colegas de equipe;	0.857	0.734
V8- A qualidade da comunicação interna com os colegas de equipe;	0.883	0.780
V9- A receptividade de meus colegas de equipe para receber críticas;	0.797	0.635
V10- As decisões tomadas com base na comunicação informal (não oficial);	0.824	0.679
V11- A quantidade de tempo que eu utilizo comunicação informal (não oficial);	0.808	0.653
V12- As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho;	0.794	0.630
V13- As informações transmitidas sobre os protocolos de trabalho;	0.847	0.717
V14- As informações disponibilizadas sobre receitas, lucros e situação financeira da organização;	0.674	0.454
V15- As informações transmitidas sobre mudanças organizacionais;	0.778	0.605
V16- A qualidade dos meios de comunicação usados pela organização;	0.777	0.604
V17- A possibilidade de usar novos meios de comunicação interna na organização;	0.839	0.703
V18- A variedade de meios de comunicação que meus colegas de equipe usam para se comunicarem comigo.	0.800	0.640

Tabela 1 – Análise Fatorial Exploratória (*Minimum Rank Factor Analysis*) Relacionando Itens e a Unidimensionalidade do ICSQ-Br

## DISCUSSÃO

Com base na análise do conteúdo dos itens e em um esforço de encontrar uma solução estrutural mais parcimoniosa, deliberou-se pela retirada de três itens que apresentaram cargas fatoriais menores de 0,50. A versão do ICSQ-Br ficou composta de 18 itens. Verificou-se que a sugestão fatorial unidimensional com 18 itens é confiável e com boas estimativas de ajustes em alguns dos parâmetros adotados (CFI, NNFI). No entanto, o valor elevado do RMSE apontou problemas de ajuste do modelo. Com intuito de aprimoramento do ICSQ-Br e avançar em um teste confirmatório da estrutura interna do ICSQ-Br, procedeu-se a uma nova coleta ainda não concluída. Nesta segunda amostra espera-se testar o poder preditivo do ICSQ-Br em variável de comportamento organizacional que se supõe ser influenciada pela qualidade da comunicação.

## CONCLUSÃO

As análises fatoriais exploratórias do ICSQ-Br indicam os bons resultados psicométricos referentes a sua estrutura interna, embora o valor do RMSEA aponte problemas de ajustes. Espera-se obter novas evidências de validade da estrutura interna do ICSQ-Br em uma segunda amostra, trazendo insumos sobre a estabilidade das propriedades psicométricas, tornando-a confiável para uso em estudos de testes de modelos de relações de variáveis organizacionais, cuja satisfação com a comunicação interna tenha relevância.

## REFERÊNCIAS

- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford publications.
- Damasio, B. F. (2012). Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. *Avaliação Psicológica: Interamerican Journal of Psychological Assessment*, 11(2), 213-228.
- Vercic, A.T., Coric, D. S., & Vokic, N. (2021). Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 26 No. 3, pp. 589-604. doi/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>