

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

**UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE O PRESTÍGIO ORGANIZACIONAL
PERCEBIDO, A IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL E A EXAUSTÃO
EMOCIONAL DO POLICIAL MILITAR DE MINAS GERAIS**

Virgínia Filgueiras de Freitas

Mariana

2018

Virgínia Filgueiras de Freitas

**UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE O PRESTÍGIO ORGANIZACIONAL
PERCEBIDO, A IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL E A EXAUSTÃO
EMOCIONAL DO POLICIAL MILITAR DE MINAS GERAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Harrison Bachion Ceribeli

Mariana

2018

F866a Freitas, Virgínia Filgueiras de.
Uma análise da relação entre o prestígio organizacional percebido, a identificação organizacional e a exaustão emocional do policial militar de Minas Gerais [manuscrito] / Virgínia Filgueiras de Freitas. - 2018.

29f.: il.: color; tabs.

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli.

Monografia (Graduação). Universidade Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais.

1. Trabalho - Aspectos psicológicos - Minas Gerais - Teses. 2. Trabalho - Aspectos sociológicos - Minas Gerais - Teses. 3. Trabalho - Estresse - Minas Gerais - Teses. 4. Trabalho - Motivação - Minas Gerais - Teses. 5. Policiais - Minas Gerais - Teses. I. Ceribeli, Harrison Bachion. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

Catálogo: ficha@sisbin.ufop.br

CDU: 331(815.1)

FICHA DE APROVAÇÃO

VIRGÍNIA FILGUEIRAS DE FREITAS

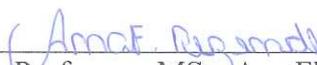
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Prof. DSc. Harrison Bachion Ceribelli

COMISSÃO EXAMINADORA



Professor DSc. Harrison Bachion Ceribelli
Orientador e Presidente da Banca



Professora MSc. Ana Flávia Rezende
Membro Avaliador



Professora MSc. Karla Luisa Costa Sabino
Membro Avaliador

Mariana, 10 de julho de 2018.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sempre guiar os meus passos e me fortalecer.

Agradeço à minha família e amigos por todo apoio e incentivo.

Ao André, por sempre me motivar e me ajudar a cumprir esta etapa.

Ao meu orientador Harrison, pelos ensinamentos, conselhos e pela oportunidade de realizar este trabalho.

À Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), em especial à Ten. Fabiana, Ten. Martins, Sgt Menegucci, Cb Ricardo, X e Y, pela recepção e disponibilidade.

À Thaisa e Anna Laura, pelo auxílio, dicas e leitura.

E à Universidade Federal de Ouro Preto, pelas oportunidades e formação.

RESUMO

Na atualidade, muitos policiais estão adoecendo devido a seu ofício. E, em decorrência disso, não apenas eles sofrem, mas também a própria sociedade. Nesse contexto, torna-se essencial investigar diferentes fatores que podem contribuir para diminuir o esgotamento do policial militar e, por conseguinte, a incidência de doenças diversas sobre essa categoria profissional. Com isso, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar a relação entre o prestígio organizacional percebido, a identificação organizacional e a exaustão emocional do policial militar de Minas Gerais. O método de pesquisa empregado foi a *survey* e, para analisar os dados coletados, aplicou-se a técnica de Modelagem de Equações Estruturais, mesclando as abordagens Análise Fatorial Confirmatória e Análise de Caminhos. Com base nos resultados obtidos, concluiu-se que o prestígio organizacional percebido exerce uma influência positiva sobre a identificação organizacional e uma influência negativa sobre a exaustão emocional do policial vinculado à Polícia Militar de Minas Gerais. Ademais, constatou-se que a identificação organizacional exerce uma influência negativa sobre a exaustão emocional do policial militar que atua no Estado de Minas Gerais.

Palavras-chaves: Esgotamento profissional. Exaustão emocional. Prestígio externo percebido. Identificação organizacional. Polícia Militar.

ABSTRACT

Many police officers are currently getting sick because of their jobs. As a result, both they and society suffer. In this context, it is essential to investigate different factors that can contribute to reduce the exhaustion of the policeman and, consequently, the incidence of diverse diseases on this professional category. In this line, it was defined as a research objective to analyze the relationship between the perceived organizational prestige, organizational identification and emotional exhaustion of the military policeman of Minas Gerais. The research method used was the survey and, to analyze the collected data, the Structural Equations Modeling technique was applied, merging the Factorial Confirmatory Analysis and Path Analysis approaches. Based on the results obtained, it was concluded that the perceived organizational prestige exerts a positive influence on the organizational identification and a negative influence on the emotional exhaustion of the military police officer of Minas Gerais. In addition, it was verified that the organizational identification exerts a negative influence on the emotional exhaustion of the military policeman that operates in the State of Minas Gerais.

Keywords: Professional exhaustion. Emotional exhaustion. Perceived external prestige. Organizational identification. Military Police.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. REFERENCIAL TEÓRICO	6
2.1 Prestígio Organizacional Percebido	6
2.2 Identificação Organizacional	8
2.3 Exaustão Emocional	10
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	12
4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	14
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
REFERÊNCIAS	21

1 INTRODUÇÃO

A Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) é considerada a instituição policial mais antiga do Brasil, tendo sua origem em junho de 1775, com a criação do Regimento Regular de Cavalaria de Minas, na cidade de Ouro Preto, que visava garantir o cumprimento da lei e a ordem na sociedade mineira (PMMG, 2018).

A denominação atual, Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), foi admitida a partir de 1946. Antes de receber esta nomenclatura, a instituição era conhecida por outros nomes, como, por exemplo, Corpo Policial Militar, Guarda Republicana, Corpo Militar de Polícia de Minas, Força Policial, Brigada Policial e Força Pública (PMMG, 2018).

Com 243 anos de trabalho no Estado de Minas Gerais, a PMMG guia-se pelos ideais de liberdade e respeito aos direitos humanos e à cidadania, possuindo valores como disciplina, ética, justiça e hierarquia, sendo a disciplina e a hierarquia os pilares das organizações militares (PMMG, 2018).

A instituição tem como objetivos garantir a segurança pública e preservar a ordem pública, resguardando o cidadão, a sociedade e os bens públicos e privados, e trabalha para diminuir a criminalidade e contribuir para a manutenção do bem-estar social (PMMG, 2018).

O trabalho dos policiais militares é considerado uma atividade de alto risco, além de bastante desgastante, devido aos elevados índices brasileiros de criminalidade e às inúmeras situações nas quais eles têm que lidar diretamente com a violência, a tensão e os problemas familiares de terceiros. Ademais, soma-se a esses fatores as pressões causadas pelas rígidas práticas disciplinares de controle adotadas pela instituição (SPODE; MERLO, 2006).

Em decorrência dessas particularidades da profissão, o policial muitas vezes é acometido pela síndrome de Burnout, relacionada ao estresse crônico, que afeta negativamente sua capacidade laboral (COSTA et al., 2007), tornando-lhe, algumas vezes, mais violento com os civis (KOP; EUWEMA; SCHAUFELI, 1999) e mais impulsivo durante o atendimento de uma ocorrência (OLIVEIRA; SANTOS, 2010).

O estresse persistente provocado por esse ofício pode gerar uma série de danos à saúde física e mental do indivíduo (SOUZA; MINAYO, 2005), que acaba desenvolvendo um quadro de desequilíbrio emocional, tornando-se agressivo no trabalho, emocionalmente exausto, mais propício a cometer suicídio e não realizado profissionalmente (OLIVEIRA; SANTOS, 2010).

Complementarmente, como resultado do elevado nível de estresse da profissão, muitos policiais experimentam fadiga constante e sofrem devido a dores musculares, alterações no sono, problemas gastrointestinais, diminuição da atenção e da concentração, baixa autoestima, impaciência, resistência ao relaxar, isolamento e falta de interesse pelo trabalho (OLIVEIRA; SANTOS, 2010). Nos casos em que o estresse crônico gera maiores danos à saúde mental do policial, o sofrimento psíquico tende a dar origem a um quadro de alcoolismo e depressão (LIPP; PEREIRA; SADIR, 2005; SILVA; VIEIRA, 2008).

Diante desse contexto, torna-se evidente a necessidade de investigar como diferentes aspectos podem contribuir para mitigar o esgotamento do policial militar. Seguindo essa linha, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar a relação entre o prestígio organizacional percebido, a identificação organizacional e a exaustão emocional do policial militar do Estado de Minas Gerais.

A justificativa para a realização do presente estudo reside na escassez de trabalhos publicados no Brasil correlacionando os construtos aqui abordados, lacuna que se torna ainda mais severa considerando a realidade dos policiais militares. Além disso, tem-se a expectativa de contribuir com a discussão acerca do que a PMMG pode fazer para reduzir o esgotamento emocional dos policiais, o que, além de favorecer a saúde física e mental desses profissionais, ainda tende a melhorar a qualidade do serviço prestado à sociedade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Prestígio organizacional

A reputação que determinada organização possui na sociedade está diretamente vinculada às percepções formadas pelos diferentes agentes sociais; assim, o prestígio organizacional vem do consenso socialmente construído a respeito das características que a organização possui, que podem ser consideradas positivas ou negativas (HIGHHOUSE; LIEVENS; SINAR, 2003).

O prestígio organizacional possui duas dimensões: o prestígio externo percebido (PEP) e o respeito interno percebido (RIP) (TYLER; BLADER, 2003). O PEP refere-se às percepções que os indivíduos externos à organização possuem a respeito dela (SMIDTS;

PRUYN; VAN RIEL, 2001), enquanto o RIP diz respeito às percepções que os próprios membros da organização nutrem sobre ela (TYLER; BLADER, 2003).

Verifica-se, portanto, que os funcionários, além de sofrerem a influência da própria percepção a respeito da organização onde trabalham, estão expostos e são afetados também pelas opiniões das pessoas externas a ela (SMIDTS; PRUYN; VAN RIEL, 2001).

O prestígio externo percebido, muitas vezes tratado na literatura apenas como prestígio organizacional (BHATTACHARYA; RAO; GLYNN, 1995), remete à interpretação dos agentes externos à organização acerca de sua atuação e características (MAEL; ASHFORTH, 1992; DUTTON; DUKERICH; HARQUAIL, 1994), a partir das opiniões de grupos sociais influentes (HELM, 2013) e das informações diversas disseminadas sobre ela por meio da comunicação boca a boca e/ou da publicidade (SMIDTS; PRUYN; VAN RIEL, 2001).

Portanto, o prestígio organizacional forma-se com base nas informações que as pessoas que não fazem parte da organização recebem sobre ela (TUNA et al., 2016), o que evidencia que os não membros, de modo geral, formam sua opinião acerca de uma organização influenciados pelas referências que o ambiente no qual estão inseridos lhes fornece (KANG; STEWART; KIM, 2011).

Analisando os estudos que abordaram o prestígio organizacional, verifica-se que tal construto possui relação direta com a identificação organizacional, ou seja, o público interno da organização identifica-se mais ou menos com ela de acordo com a reputação que a mesma possui junto à sociedade (MAEL; ASHFORTH, 1992; FULLER et al., 2006; AL-ATWI; BAKIR, 2014; AKGUNDUZ; BARDAKOGLU, 2017).

Ademais, a reputação de que frui determinada organização influencia a confiança nela depositada por seus funcionários (NG, 2016), a intenção dos mesmos de procurarem outro emprego (MIGNONAC; HERRBACH; GUERRERO, 2006; HELM, 2013; MISHRA, 2013; RATHI; LEE, 2015; NG, 2016) e o comprometimento organizacional, à medida que estimula o apego emocional e a identificação dos indivíduos em relação a ela (BRAVO et al., 2017).

Quando a reputação da organização é favorável, seus funcionários tendem a se orgulhar por fazerem parte dela (SMIDTS; PRUYN; VAN RIEL, 2001), a apresentar maior satisfação no trabalho, a incorrer com menor frequência em comportamentos contraproducentes e displicentes durante a execução de suas atividades laborais (TUNA et al., 2016) e a dar referências boca a boca mais positivas sobre ela a terceiros (UEN et al., 2015).

Por outro lado, quando os membros da organização percebem que os não membros alimentam uma imagem desfavorável sobre ela, alguns resultados negativos podem ser observados, tais como maior estresse no trabalho, falta de interesse nas atividades laborais e maior rotatividade (DUTTON; DUKERICH; HARQUAIL, 1994). Nessa linha, propôs-se como primeira hipótese de pesquisa que:

H₁: O prestígio organizacional percebido possui relação negativa com a exaustão emocional experimentada pelos policiais militares em seu trabalho.

Cabe acrescentar, todavia, que, quando o prestígio organizacional é elevado, mas o suporte organizacional percebido é baixo, os indivíduos que fazem parte da organização tendem a atribuir a ela maior cinismo organizacional, levando-os ao desapontamento e ao silêncio quanto aos problemas identificados nos processos de trabalho e possíveis oportunidades de melhorias, o que evidencia que a reputação positiva, caso não seja acompanhada por maior suporte aos funcionários, tende a trazer resultados também negativos (MIGNONAC et al., 2018).

2.2 Identificação organizacional

A identificação organizacional (IO) é um construto que foi concebido com base na Teoria da Identidade Social e se refere, portanto, a uma forma específica de identificação social que remete à percepção de pertencimento à determinada organização formada por um sujeito (ASHFORTH; MAEL, 1989).

Sob essa ótica, as organizações são interpretadas como categorias sociais mais ou menos capazes de refletirem o autoconceito de seus membros (ASHFORTH; MAEL, 1989) e, neste sentido, existe IO quando as convicções do indivíduo relativas a uma organização da qual se é membro tornam-se autorreferências que o auxiliam a definir quem ele é como pessoa (PRATT, 1998).

Ou seja, a identificação organizacional corresponde à extensão do quanto o sujeito se percebe membro da organização da qual faz parte e do quanto essa ligação auxilia-o a se autodefinir (ASHFORTH; MAEL, 1989). Logo, o indivíduo identificado com determinada

organização é aquele que vinculou, cognitivamente e/ou emocionalmente, o conceito que possui de si mesmo ao conceito que atribui a ela (RIKETTA, 2005).

Na literatura, são encontrados diferentes fatores que impactam na identificação organizacional, como, por exemplo, a confiança depositada no líder e a liderança ética, a qual afeta de maneira positiva as experiências dos indivíduos em seu trabalho (DEMIRTAS et al., 2017) e está associada a características como honestidade, respeito e justiça no ambiente laboral (BROWN; TREVIÑO; HARRISON, 2005).

Especificamente em relação à justiça, verifica-se em Asadullah et al. (2017) que as dimensões interpessoal e informacional desse construto influenciam a IO, pois interferem no cumprimento do contrato psicológico pelos líderes da organização. Nessa linha, conclui-se que, quando há discrepância entre as expectativas do indivíduo e as práticas de gestão de pessoas adotadas na organização, ou seja, quando há rompimento do contrato psicológico que fora estabelecido, a identificação organizacional tende a ser menor (SMITH et al., 2017).

Por outro lado, os esforços publicitários, quando bem-sucedidos, contribuem para melhorar a imagem da organização e isso aumenta a identificação que os funcionários desenvolvem com relação a ela (ROSENGREN; BONDESSON, 2017), sendo tal dinâmica também observada nos resultados das ações de responsabilidade social corporativa externa e interna (FAROOQ; RUPP; FAROOQ, 2017).

Verifica-se, portanto, que há relação direta entre a identificação organizacional e o prestígio organizacional (SMIDTS; PRUYN; VAN RIEL, 2001; AKGUNDUZ; BARDAKOGLU, 2017), sendo mais identificados com a organização aqueles funcionários que atribuem a ela maior prestígio e respeito externos (FULLER et al., 2006). Em contrapartida, quando o sujeito percebe que a imagem da organização perante a sociedade é negativa, seu nível de identificação tende a diminuir (BHATTACHARYA; ELSBACH, 2002). Neste sentido, tem-se como segunda hipótese de pesquisa que:

H₂: O prestígio organizacional percebido possui relação positiva com a identificação organizacional dos policiais militares.

A IO está associada a um conjunto de atitudes e comportamentos individuais positivos no âmbito do trabalho (RIKETTA, 2005), como a proatividade demonstrada na execução das atividades laborais (PARKER; BINDL; STRAUSS, 2010; LIU et al., 2018). Além disso,

contribui para alinhar os interesses organizacionais aos do funcionário (HASLAM et al., 2006), pois, à medida que este desenvolve uma identificação mais forte, trabalha com maior comprometimento, visando não apenas o próprio sucesso profissional, mas, de forma concomitante, o alcance dos objetivos da organização (MELEADY; CRISPS, 2017).

De maneira complementar, a IO estimula as pessoas a nortear sua atuação de acordo com as necessidades e demandas da organização (PRATT, 2000) e a se tornarem mais leais a seu empregador (ADLER; ADLER, 1988); dessa forma, passam a representá-lo, mesmo que tenham que fazer determinados sacrifícios para isso (ASHFORTH; HARRISON; CORLEY, 2008; RIKETTA, 2005).

Quando os indivíduos desenvolvem uma elevada identificação com a organização, também tendem a experimentar menor tensão no trabalho e, por conseguinte, menor exaustão emocional; por outro lado, a IO, quando atinge níveis muito baixos, passa a agir como um fator estressor que amplia a fadiga individual (KUMAR et al., 2012). Percebe-se, deste modo, que a IO é uma ferramenta que pode ser empregada para mitigação do esgotamento profissional (CARMONA et al., 2006), o que leva à terceira hipótese de pesquisa:

H₃: A identificação organizacional possui relação negativa com a exaustão emocional experimentada pelos policiais militares em seu trabalho.

2.3 Exaustão emocional

A exaustão emocional (EE) refere-se a um estado de esgotamento que acomete o sujeito, estando associada ao estresse e à sobrecarga, física e mental, decorrentes do trabalho realizado (EVANS; FISCHER, 1993; LEE; ASHFORTH, 1996; SCHUTTE et al, 2000; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; RUBINO; VOLPONE; AVERY, 2013; SHIH et al., 2013; LI; WONG; KIM, 2017; BAERISWYL et al., 2017).

Tal estado é apontado como a dimensão central ou preponderante da síndrome de Burnout (MASLACH et al., 2001; BAERISWYL et al., 2017), que ainda conta com outras duas dimensões: a baixa realização, que pode ser compreendida como um sentimento de incompetência, e a despersonalização ou indiferença em relação ao trabalho e às pessoas com quem o indivíduo tem contato em decorrência de suas atividades laborais (MASLACH; JACKSON, 1981).

Na síndrome de Burnout, a exaustão reflete os efeitos do estresse experimentado pelo sujeito no trabalho, enquanto a baixa realização e a despersonalização contemplam a forma como ele lida com as demandas profissionais e sobrecarga, remetendo ao distanciamento cognitivo e emocional no ambiente laboral (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

Variados fatores podem levar um indivíduo a experimentar maior exaustão emocional, como, por exemplo, o subemprego, quando se trabalham menos horas do que o desejado (RUBINO; VOLPONE; AVERY, 2013), a sobrecarga de tarefas, as expectativas individuais não atendidas pela organização, os conflitos no trabalho, as exigências elevadas enfrentadas pelo trabalhador no ambiente laboral (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001), as interações estressantes com os supervisores (LEITER; MASLACH, 1988) e o conflito entre trabalho e família (JENSEN, 2014).

De forma complementar, também podem ser apontados como antecedentes da exaustão emocional os conflitos de papéis na organização, a pressão excessiva por resultados (LEE; ASHFORTH, 1996), os baixos níveis de satisfação no trabalho, a ambiguidade associada à função exercida, a falta de autonomia, as recompensas inadequadas (SHIH et al., 2013), a vivência, de maneira recorrente, de situações estressantes no ambiente organizacional (TOPPINEM-TANNER; KALIMO; MUTANEN, 2002) e a falta de oportunidades de crescimento profissional (HAINES III; SABA, 2012). Ademais, quando a carga laboral é elevada e o apoio entre os colegas de trabalho é baixo, o indivíduo também tende a experimentar maior esgotamento (BAERISWYL et al., 2017).

A exaustão emocional está relacionada a diferentes aspectos negativos do comportamento humano no trabalho, tais como a intenção de rotatividade e a falta de compromisso organizacional, o que pode ser explicado pelo fato de que o indivíduo, quando se encontra emocionalmente esgotado, passa a ser tomado pelo desejo de fugir das diversas situações que enfrenta em seu dia a dia, apresentando baixo envolvimento com suas atividades laborais e propensão a abandonar a organização em que trabalha (LEE; ASHFORTH, 1996).

Ademais, quando o funcionário apresenta um alto nível de exaustão emocional, sua eficácia fica reduzida (LEITER; MASLACH, 1988) e ele passa a apresentar resistência para ajudar ou cooperar com os demais profissionais da organização, além de não se sentir motivado (BANG; REIO, 2017) e apresentar dificuldades para controlar suas emoções

(TANG et al., 2016), o que prejudica seu desempenho ao executar suas atividades laborais (BANG; REIO, 2017; NIESSEN et al., 2017).

Por fim, a exaustão emocional ainda faz com que os trabalhadores tornem-se menos pró-ativos e propensos a enfrentarem novos desafios, menos engajados com o próprio desenvolvimento (NIESSEN et al., 2017) e menos satisfeitos com seu trabalho (HUTCHINS; PENNEY; SUBLETT, 2018), sentindo-se fatigados ao término de sua jornada de trabalho (PLUUT et al., 2018). Assim sendo, considerando todas essas consequências perniciosas, fica evidente a necessidade de se investigarem as causas desse estado de esgotamento, com o intuito de se planejarem ações para preveni-lo e mitigá-lo nas organizações contemporâneas.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para atingir o objetivo traçado, conduziu-se uma pesquisa descritiva quantitativa: descritiva, à medida que foi delineada com o intuito de se testarem as hipóteses de pesquisa a respeito das relações entre os construtos investigados (COOPER; SCHINDLER, 2014), e quantitativa, pois foi utilizado um instrumento padronizado para coleta de dados numéricos, empregando-se, posteriormente, técnicas estatísticas para analisá-los (FONSECA, 2002).

O método de pesquisa adotado foi a *survey*, que consiste na coleta de dados a respeito de características, opiniões ou comportamentos de determinado grupo de pessoas por meio da aplicação de um questionário (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993), apresentando como vantagens a possibilidade de acessar um número maior de respondentes em um intervalo menor de tempo e o fato de que são os próprios indivíduos a fonte de informações primárias sobre eles mesmos (HAIR JUNIOR et al., 2005).

Para coleta de dados, elaborou-se um questionário autoadministrado, estruturado com base na escala Likert de sete pontos, sendo nomeados apenas os extremos como “discordo totalmente” e “concordo totalmente”. Segundo Camparo (2013), a escala Likert é um das mais tradicionais em pesquisas científicas que avaliam comportamentos e/ou atitudes, o que se explica pelo fato de que os itens mensurados são relativamente fáceis de serem administrados, quantificados e codificados.

O instrumento de coleta de dados incluiu quatro seções, sendo a primeira constituída por questões demográficas, que subsidiariam a posterior caracterização da amostra, e as três

seguintes, compostas por questões relativas ao prestígio organizacional percebido, identificação organizacional e exaustão emocional, nesta ordem.

Para mensurar o prestígio organizacional percebido, adotou-se o modelo de Highhouse, Lievens e Sinar (2003), composto por cinco questões. Para mensurar a identificação organizacional, adotou-se o modelo de Mael e Ashforth (1992), composto por seis questões. Por fim, para mensurar a exaustão emocional, foram empregadas nove questões extraídas da escala MBI (Maslach Burnout Inventory) (MASLACH; JACKSON, 1981).

A população-alvo da pesquisa incluiu os policiais militares do Estado de Minas Gerais que estavam na ativa no momento da coleta de dados da pesquisa e que possuíam patentes de soldado, cabo ou sargento. A técnica de amostragem empregada foi a não probabilística por conveniência. De acordo com Curwin e Slater (1991), essa técnica, quando bem aplicada, permite que sejam alcançados resultados satisfatórios de forma rápida e com menor custo.

Como justificativa para a seleção das unidades amostrais de maneira não aleatória, aponta-se a impossibilidade de se obter uma relação de todos os indivíduos que fazem parte da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG), inviabilizando, por conseguinte, a realização de um sorteio para direcionar a composição da amostra.

Durante a etapa de coleta de dados da pesquisa, uma versão eletrônica do questionário elaborado foi enviada ao 1º Batalhão da Polícia Militar de Minas Gerais (BPMMG), localizado em Belo Horizonte, e ao 52º BPMMG, localizado em Ouro Preto, por meio de um sistema de comunicação interno da corporação, acompanhada de uma breve descrição da proposta do estudo.

De forma complementar, o *link* de acesso ao questionário eletrônico foi divulgado, com o auxílio de alguns policiais, em grupos do Whatsapp já existentes, nos quais somente participavam militares da PMMG.

Por fim, realizou-se a coleta de dados também de maneira presencial, distribuindo-se uma versão impressa do questionário em duas bases comunitárias móveis da PMMG e no 13º BPMMG, todos localizados em Belo Horizonte. Cabe acrescentar que tal abordagem somente foi viabilizada depois de se realizar uma visita ao 13º BPMMG e de se efetuar um contato com a Diretoria de Comunicação Organizacional da corporação.

Para definir o tamanho da amostra, seguiram-se as recomendações de Hair Junior et al. (2009) de que deve ser coletado um número de unidades amostrais que represente uma proporção de cinco a 20 vezes a quantidade de variáveis a serem analisadas. Como o presente

estudo contou com 20 variáveis, definiu-se que a amostra deveria ser composta por, pelo menos, 300 respondentes, garantindo uma proporção de, no mínimo, 15 unidades amostrais para cada variável de pesquisa.

Para análise dos dados, optou-se pela técnica de Modelagem de Equações Estruturais, que permite que sejam examinadas, de forma simultânea, as relações entre os construtos investigados (HAIR JUNIOR et al., 2009), sendo adotadas duas abordagens: a Análise Fatorial Confirmatória (AFC) e a Análise de Caminhos.

Com a AFC, agruparam-se as 20 variáveis observadas do estudo em três variáveis latentes, representando os construtos prestígio organizacional percebido (POP), identificação organizacional (IO) e exaustão emocional (EE). De forma complementar, empregando-se a Análise de Caminhos, foi possível testar o modelo de relações delineado a partir das hipóteses de pesquisa, sintetizado na Figura 1.

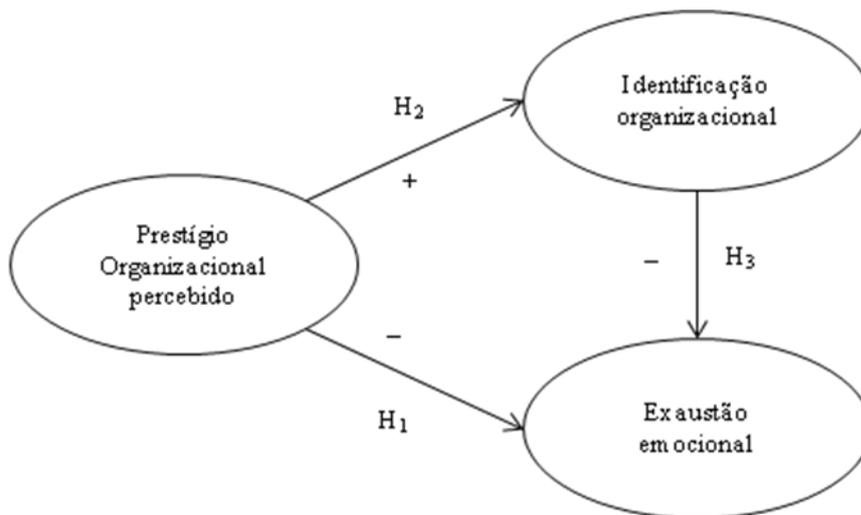


Figura 1 – Modelo de Caminhos testado.

Fonte: Elaboração própria (2018).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A amostra da pesquisa foi composta por 358 integrantes da Polícia Militar de Minas Gerais, dos quais 86,6% são do gênero masculino e 13,4%, do gênero feminino. A faixa etária predominante entre os respondentes foi de até 30 anos, que correspondeu a 48,3% da amostra, seguida pelas faixas etárias de 31 a 40 anos, 41 a 50 anos e 50 anos ou mais, que representaram 33%, 16,8% e 1,9% das unidades amostrais, respectivamente.

Ainda em relação às características da amostra, os policiais militares casados e solteiros representaram, respectivamente, 52,2% e 40,5% dos respondentes, enquanto 7,3% informaram outros estados civis. Por fim, quanto à graduação ou patente, as unidades amostrais encontram-se distribuídas da seguinte forma: Soldados 1ª Classe (46,4%), Cabos (23,7%), Terceiros-sargentos (15,4%), Segundos-sargentos (10,6%), Primeiros-sargentos (2,8%) e Soldados 2ª Classe (1,1%).

Finda a caracterização da amostra, realizou-se uma análise preliminar com o intuito de verificar a normalidade dos dados coletados, utilizando-se, para isso, duas medidas: a assimetria e a curtose, cujos valores devem estar contidos dentro do intervalo entre -1,96 e +1,96 (HAIR JUNIOR et al., 2009). O que se observou, todavia, é que a maioria das variáveis apresentou assimetria e/ou curtose com valor que extrapolava os limites intervalares estabelecidos. Constatou-se, portanto, que as variáveis da pesquisa não seguem uma distribuição normal.

Em seguida, calculou-se o Alfa de Cronbach para verificar a consistência interna de cada um dos conjuntos de variáveis utilizados para mensurar os construtos da pesquisa (CARVALHO; CASSIANI, 2012). Como parâmetro, os valores obtidos devem ser superiores a 0,60 ou, adotando um padrão mais conservador, 0,70 (HAIR JUNIOR et al., 2009). Efetuados os cálculos, foram obtidos coeficientes de 0,939, 0,882 e 0,931 para os grupos de variáveis relacionados, respectivamente, aos construtos prestígio organizacional percebido, identificação organizacional e exaustão emocional, evidenciando uma elevada confiabilidade das escalas empregadas. Com isso, confirmou-se a possibilidade de agrupar as variáveis originais do estudo.

Posteriormente, utilizando o *software* AMOS, empregou-se, para análise dos dados, a técnica de Modelagem de Equações Estruturais. Adotou-se, em razão da não-normalidade dos dados que fora inicialmente constatada, o método de estimação assintoticamente livre de distribuição, que se mostra insensível à violação do pressuposto de normalidade (HAIR JUNIOR et al., 2009).

O primeiro modelo estrutural testado possuía 20 variáveis observadas, sendo cinco relacionadas ao prestígio organizacional percebido, seis, à identificação organizacional, e nove, à exaustão emocional. Com o intuito de validá-lo, analisaram-se as seguintes medidas de ajuste: índice de qualidade de ajuste calibrado (AGFI), que deve ser igual ou superior a 0,8 (RHEE; ULEMAN; LEE, 1996; STACCIARINI; PACE, 2017); índice de qualidade de ajuste

(GFI), que deve ser igual ou maior do que 0,9; raiz do erro quadrático médio de aproximação (RMSEA), que deve ser inferior a 0,08; e qui-quadrado normado (χ^2 normado), que deve ser inferior a 5,0 (HAIR JUNIOR et al., 2009). Como os índices obtidos indicaram qualidade de ajuste pobre (AGFI = 0,854; GFI = 0,884; RMSEA = 0,09; e χ^2 normado = 3,868), optou-se pela exclusão de algumas variáveis, utilizando-se as cargas fatoriais como parâmetro.

Com isso, foram excluídas da análise as variáveis IDO1 (Quando alguém critica a PMMG, parece um insulto pessoal) e IDO6 (Se uma reportagem na mídia criticasse a PMMG, eu me sentiria envergonhado), cujas cargas fatoriais foram de 0,289 e 0,332, respectivamente, enquanto seria recomendado que fossem superiores a 0,5 para que obtivessem significância prática (HAIR JUNIOR et al., 2009).

Em seguida, rodou-se um segundo modelo, que contou com 18 variáveis observadas, sendo cinco relacionadas ao prestígio organizacional percebido, quatro, à identificação organizacional, e nove, à exaustão emocional. Para esse modelo, os índices encontrados foram: AGFI = 0,857; GFI = 0,889; χ^2 normado = 3,482; e RMSEA = 0,083. Como a qualidade de ajuste ainda se manteve em um patamar inaceitável, foram necessárias novas rodadas, excluindo-se, uma a uma, as variáveis que apresentaram as menores cargas fatoriais.

Para a terceira rodada, excluiu-se a variável EXA7 (Eu sinto que estou trabalhando muito); para a quarta rodada, excluiu-se a variável EXA6 (Eu me sinto frustrado pelo meu trabalho); finalmente, para a quinta rodada, excluiu-se a variável IDO2 (Eu me interessou pelo que as pessoas pensam a respeito da PMMG).

No modelo estrutural testado na quinta rodada da modelagem, que contou com 15 variáveis observadas, os índices obtidos mostraram-se adequados conforme a literatura consultada: AGFI = 0,861; GFI = 0,899; χ^2 normado = 3,203; e RMSEA = 0,079. Encontrou-se, portanto, uma solução estrutural satisfatória, que pode ser observada na Figura 2.

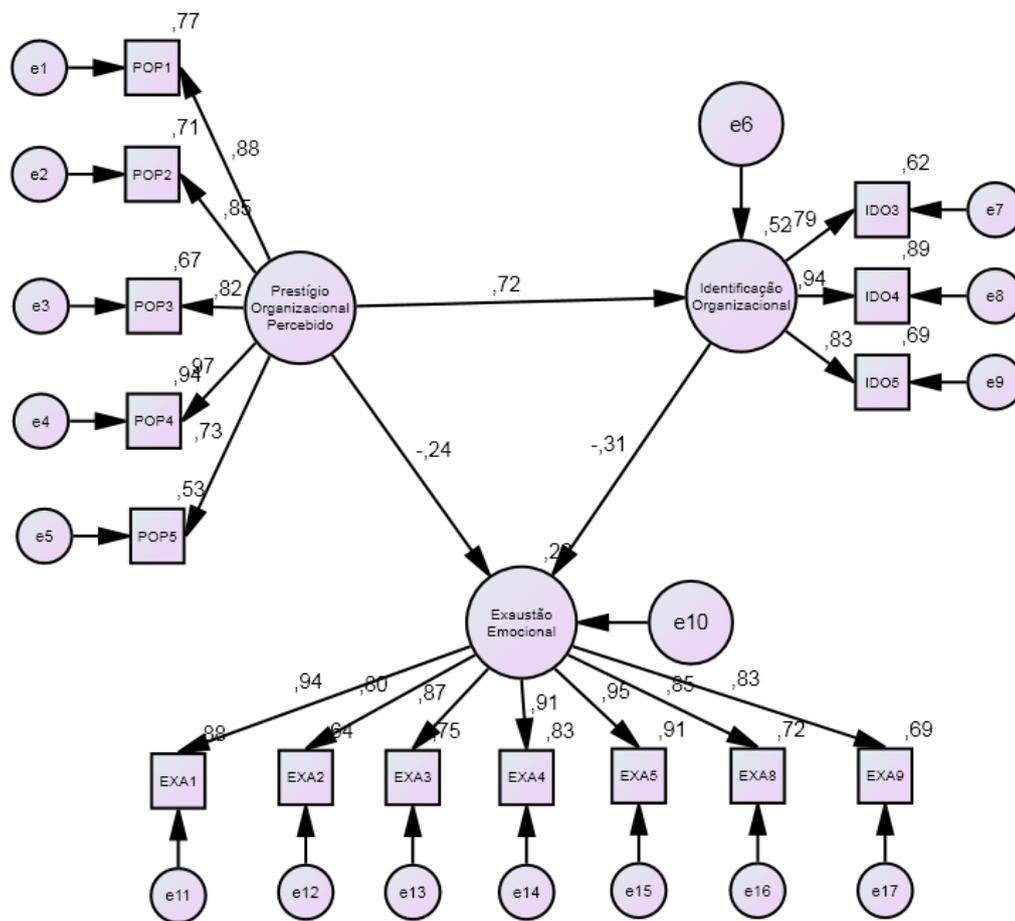


Figura 2 – Modelo estrutural validado.

Fonte: Elaboração própria no *software* AMOS (2018).

Para validar as três variáveis latentes criadas a partir do agrupamento das variáveis observadas da pesquisa, calcularam-se a variância extraída e a confiabilidade composta, cujos valores devem ser superiores a, respectivamente, 0,5 e 0,7 (HAIR JUNIOR et al., 2009). Os resultados obtidos, sintetizados no Quadro 1, indicaram que as variáveis latentes geradas representam, de maneira adequada, as variáveis observadas que lhes deram origem.

Quadro 1 – Valores referentes à variância extraída e confiabilidade composta.

Variável latente	Variável extraída	Confiabilidade composta
Prestígio organizacional percebido	0,7244	0,9918
Identificação organizacional	0,7351	0,9886
Exaustão emocional	0,7756	0,9967

Fonte: Elaboração própria (2018).

Complementando os cálculos anteriores, realizou-se uma análise dos p-valores referentes às relações entre as variáveis observadas e as respectivas variáveis latentes nas quais elas foram agrupadas, adotando-se um nível de 95% de confiança. Como todos os p-valores obtidos foram inferiores a 0,001, pode-se afirmar que os agrupamentos propostos são estatisticamente significativos. É possível validar, portanto, a Análise Fatorial Confirmatória efetuada, cuja estrutura final foi sintetizada no Quadro 2.

Quadro 2 – Solução fatorial obtida.

Prestígio Organizacional Percebido	POP1: Os militares provavelmente se orgulham em dizer que trabalham na PMMG.
	POP2: A PMMG é uma organização respeitável para se trabalhar.
	POP3: A PMMG provavelmente possui a reputação de ser uma excelente empregadora.
	POP4: Eu acho que a PMMG é um lugar de prestígio para se trabalhar.
	POP5: Provavelmente há muitas pessoas que gostariam de trabalhar na PMMG.
Identificação Organizacional	IDO3: Quando falo sobre a PMMG, costumo dizer "nós" ao invés de "eles".
	IDO4: Considero os sucessos da PMMG como meus sucessos.
	IDO5: Quando alguém elogia a PMMG, parece um elogio pessoal.
Exaustão Emocional	EXA1: Eu me sinto emocionalmente esgotado (a) no meu trabalho.
	EXA2: Eu me sinto esgotado(a) no final de um dia de trabalho.
	EXA3: Eu me sinto fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia no trabalho.
	EXA4: Trabalhar com pessoas o dia todo é realmente desgastante para mim.
	EXA5: Eu me sinto esgotado por causa do meu trabalho.
	EXA8: Trabalhar diretamente com pessoas causa-me estresse.
	EXA9: Sinto-me no limite de minhas possibilidades.

Fonte: Elaboração própria (2018).

Posteriormente, prosseguiu-se para a Análise de Caminhos, com o intuito de se testarem as relações entre as variáveis latentes endógenas e exógenas criadas para representar os construtos investigados na pesquisa.

A primeira relação analisada foi entre os construtos prestígio organizacional percebido e identificação organizacional, que apresentou um p-valor de 0,000 e, portanto, mostrou-se estatisticamente significativa. Como o beta obtido foi de 0,723, conclui-se que se trata de uma relação diretamente proporcional, ou seja, quanto maior o prestígio da PMMG percebido pelos policiais militares, maior a identificação que eles desenvolvem em relação à corporação. Logo, confirma-se H_2 .

A segunda relação analisada foi entre os construtos identificação organizacional e exaustão emocional, que apresentou p-valor de 0,000 e beta de -0,310, ou seja, trata-se de

uma relação estatisticamente significativa e inversamente proporcional. Logo, pode-se constatar que, quanto maior a identificação dos policiais militares em relação à PMMG, menor sua exaustão emocional decorrente do trabalho, o que permite confirmar H₃.

Finalmente, a terceira e última relação analisada foi entre os construtos prestígio organizacional percebido e exaustão emocional, que obteve p-valor de 0,000 e beta de -0,241. Trata-se, portanto, de uma relação estatisticamente significativa e inversamente proporcional, ou seja, quanto maior o prestígio da PMMG percebido pelos policiais militares, menor a exaustão emocional experimentada por eles em decorrência de suas atividades laborais. Tal resultado possibilita que se ratifique H₁.

A relação positiva entre o prestígio organizacional percebido da PMMG e a identificação organizacional dos policiais militares, que foi constatada na presente pesquisa, encontra respaldo nos achados de Akgunduz e Bardakoglu (2017), Al-Atwi e Bakir (2014), Fuller et al. (2006), Bhattacharya e Elsbach (2002), Smidts, Pruyn e Van Riel (2001) e Mael e Ashforth (1992), e reflete o fato de que, quanto mais positiva a reputação da organização junto à sociedade, mais os indivíduos apegam-se emocionalmente a ela (BRAVO et al., 2017), mais se orgulham por fazerem parte dela (SMIDTS; PRUYN; VAN RIEL, 2001) e mais dispostos estão de lhe defenderem perante terceiros e tecerem comentários favoráveis a seu respeito (UEN et al., 2015).

De forma complementar, a relação negativa entre a identificação organizacional e a exaustão emocional do policial militar, igualmente confirmada por este estudo, possui respaldo nos achados de Kumar et al. (2012) e Carmona et al. (2006), sendo que, para explicar tal resultado, formulou-se a hipótese de que, quando o policial se identifica com a Polícia Militar, sente-se bem como membro dessa instituição e, por conta disso, possui mais recursos psicológicos para lidar com situações nas quais enfrenta estresse acentuado em suas atividades laborais.

Por fim, a relação negativa entre o prestígio organizacional percebido da PMMG e a exaustão emocional do policial militar pode ser explicada com base na hipótese de que, quando o policial percebe que a corporação é bem vista pela sociedade, tende a se sentir mais valorizado e realizado profissionalmente; por conseguinte, acaba experimentando menor estresse no trabalho (DUTTON; DUKERICH; HARQUAIL, 1994).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Polícia Militar de Minas Gerais exerce uma importante função, porque visa proteger os cidadãos, garantir a ordem pública e contribuir para a manutenção do bem-estar social. Mas, para que esses objetivos de fato sejam alcançados, os policiais precisam usufruir de boa saúde física e mental. Todavia, o que se percebe é que, na atualidade, muitos desses profissionais estão adoecendo devido a seu ofício. E, em decorrência disso, não apenas eles sofrem, mas também a sociedade.

Nesse contexto, torna-se relevante investigar os diferentes fatores que podem contribuir para que o policial militar experimente menor esgotamento e, conseqüentemente, adoença menos. Com isso, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar a relação entre o prestígio organizacional percebido, a identificação organizacional e a exaustão emocional do policial militar do Estado de Minas Gerais.

A partir dos resultados obtidos, verificou-se que os policiais militares que atribuem maior prestígio à corporação, ou seja, que consideram que a Polícia Militar de Minas Gerais é valorizada no meio em que está inserida, identificam-se mais com ela e ainda experimentam menor esgotamento emocional no trabalho. Além disso, constatou-se que, à medida que os policiais militares desenvolvem maior identificação com a PMMG, ficam menos desgastados devido a suas atividades laborais.

Conclui-se, portanto, que o prestígio organizacional percebido e a identificação organizacional são importantes ferramentas para mitigar a exaustão emocional dos policiais militares do Estado de Minas Gerais. Logo, para que esses profissionais se desgastem menos durante o trabalho, é importante que a PMMG invista em ações para melhorar a imagem que a sociedade nutre em relação a ela.

Nessa linha, sugere-se que sejam implantadas mais ações de cunho social voltadas para aproximar a Polícia Militar das comunidades mineiras e que a instituição ofereça treinamentos constantes para preparar psicologicamente o policial que tem contato com os civis, para que as interações realizadas sejam amistosas e pautadas na solicitude.

Adicionalmente, a PMMG poderia mobilizar esforços para se aproximar, enquanto instituição, dos policiais que dela fazem parte, seja por meio de ações de endomarketing ou de programas que ampliem o suporte organizacional percebido. Com isso, tende-se a aumentar a

identificação organizacional nutrida por esses profissionais, reduzindo seu esgotamento emocional.

A presente pesquisa traz duas contribuições relevantes: em primeiro lugar, auxilia a preencher uma lacuna na literatura acerca de como diferentes aspectos relacionados ao comportamento humano no trabalho interagem entre si e afetam a exaustão emocional do trabalhador; além disso, estimula a reflexão a respeito de algumas linhas de ação que podem ser exploradas pela PMMG para que os policiais experimentem menor desgaste e, por conseguinte, seja prestado um serviço cada vez melhor para a população mineira.

Para finalizar, recomenda-se que sejam investigados, em estudos futuros, outros aspectos que tenham o potencial de contribuir para que a exaustão do policial militar seja reduzida, tais como o suporte organizacional percebido e o suporte do supervisor percebido, e que o mesmo modelo conceitual aqui proposto seja testado junto a policiais de outros Estados brasileiros, de modo que os resultados obtidos possam ser comparados.

REFERÊNCIAS

ADLER, P. A; ADLER, P. Intense loyalty in organizations: a case study of College Athletics. **Administrative Science Quarterly**, v. 33, n. 3, p. 401-417, 1988.

AKGUNDUZ, Y.; BARDAKOGLU, O. The impacts of perceived organizational prestige and organization identification on turnover intention: the mediating effect of psychological empowerment. **Current Issues in Tourism** v. 20, n. 14, p. 1510-1526, 2017.

AL-ATWI, A. A.; BAKIR, A. Relationships between status judgments, identification, and counterproductive behavior. **Journal of Managerial Psychology**, v. 29, n. 5, p. 472-489, 2014.

ASADULLAH, M. A; AKRAM, A; IMRAN, H; ARAIN, G. A. When and which employees feel obliged: a personality perspective of how organizational identification develops. **Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 33, p. 125-135, 2017.

ASHFORTH, B. E; MAEL, F. Social identity theory and the organization. **Academy of Management Review**, v. 14, p. 20-39, 1989.

ASHFORTH, B. E; HARRISON, S., H; CORLEY, K. G. Identification in organizations: an examination of four fundamental questions. **Journal of Management**, v. 34, p. 325-374, 2008.

BAERISWYL, S; KRAUSE, A; ELFERING, A; BERSSET, M. How Workload and Coworker Support Relate to Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Sickness Presenteeism. **International Journal of Stress Management**, v. 24, n. 1, p. 52-73, 2017.

- BANG, H; REIO, T. G. Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 33, n. 3, p. 217-227, 2017.
- BHATTACHARYA, C. B.; RAO, H.; GLYNN, M. A. Understanding the bond of identification: an investigation of its correlates among art museum members. **Journal of Marketing**, v. 59, n. 4, p. 46-57, 1995.
- BHATTACHARYA, C. B; ELSBACH, K. D. Us versus them: the roles of organizational identification and disidentification in social marketing initiatives. **Journal of Public Policy & Marketing**, v. 21, n. 1, p. 26-36, 2002.
- BRAVO, R.; BUIL, I.; CHERNATONV, L.; MARTÍNEZ, E. Brand identity management and corporate social responsibility: an analysis from employees' perspective in the banking sector. **Journal of Business Economics and Management** v. 18, n. 2, p. 241-257, 2017.
- BROWN, M. E; TREVIÑO, L. K; HARRISON, D. A. Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 97, p. 117-134, 2005.
- CAMPARO, J. A geometrical approach to the ordinal data of Likert scaling and attitude measurements: the density matrix in psychology. **Journal of Mathematical Psychology**, v. 57, n. 1-2, p. 29-42, 2013.
- CARMONA, C; BUUNK, A. P; PEIRO, J. M; RODRIGUES, I; BRAVO, M. J. Do social comparison and coping styles play a role in the development of Burnout? Cross-Sectional and longitudinal findings. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 79, n. 1, p. 85-100, 2006.
- CARVALHO, R. E. F. L; CASSIANI, S. H. B. Questionário Atitudes de Segurança: adaptação transcultural do Safety Attitudes Questionnaire - Short Form 2006 para o Brasil. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 3, p. 575-582, 2012.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Business research methods**. 12. ed. New York: McGraw-Hill Companies, 2014.
- COSTA, M; ACCIOLY JR., H; OLIVEIRA, J; MAIA, E. Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 21, n. 4, p. 217-22, 2007.
- CURWIN, J; SLATER, R. **Quantitative methods for business decisions**. 3. ed. Stamford: Cengage Learning Business Press, 1991.
- DEMIRTAS, O; HANNAH, S. T; GOK, K; ARSLAN, A; CAPAR, N. The moderated influence of ethical leadership, via meaningful work, on followers' engagement, rganizational identification, and envy. **Journal of Business Ethics**, v. 145, n. 1, p. 183-199, 2017.

DUTTON, J. E.; DUKERICH, J. M.; HARQUAIL, C. V. Organizational images and member identification. **Administrative Science Quarterly**, v. 39, n. 2, p. 239-263, 1994.

EVANS, B. K; FISCHER, D. G; The nature of Burnout: a study of the three-factor model of Burnout in human service and non-human service samples. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 66, p. 29-38, 1993.

FAROOQ, O; RUPP, D. E; FAROOQ, M. The multiple pathways through which internal and external corporate social responsibility influence organizational identification and multifoci outcomes: the moderating role of cultural and social orientations. **Academy of Management Journal**, v. 60, n. 3, p. 954-985, 2017.

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

FULLER, J.; HESTER, K.; BARNETT, T.; FREY, L.; RELYEA, C.; BLEU, D. Perceived external prestige and internal respect: new insights into the organizational identification process. **Human Relations**, v. 59, n. 6, p. 815-846, 2006.

HAINES III, V. Y; SABA, T. Challenges to professional identities and emotional exhaustion. **Career Development International**, v. 17, n. 2, p. 120-136, 2012.

HAIR JUNIOR, J. F.; BABIN, B; MONEY, A. H; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR JUNIOR, J. F.; BLACK, W. C; BABIN, B. J; ANDERSON, R. E; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HASLAM, S. A; RYAN, M. K; POSTMES, T; SPEARS, R; JETTEN, J; WEBLEY, P. Sticking to our guns: Social identity as a basis for the maintenance of commitment to faltering organizational projects. **Journal of Organizational Behavior**, v. 27, p. 607-628, 2006.

HELM, S. A matter of reputation and pride: associations between perceived external reputation, pride in membership, job satisfaction and turnover intentions. **British Journal of Management**, v. 24, p. 542-556, 2013.

HIGHHOUSE, S.; LIEVENS, F.; SINAR, E. F. Measuring attraction to organizations. **Educational and Psychological Measurement**, v. 63, p. 986-1001, 2003.

HUTCHINS, H. M; PENNEY, L. M; SUBLETT, L. W. What imposters risk at work: Exploring imposter phenomenon, stress coping, and job outcomes. **Human Resource Development Quarterly**, v. 29, n. 1, p. 31-48, 2018.

JENSEN, M. T. Exploring business travel with work-family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: the job demands-resources perspective. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 23, n. 4, p. 497-510, 2014.

- KANG, D. S.; STEWART, J.; KIM, H. The effects of perceived external prestige, ethical organizational climate, and leader-member exchange (LMX) quality on employees' commitments and their subsequent attitudes. **Personnel Review**, v. 40, n. 6, p. 761-784, 2011.
- KOP, N; EUWEMA, M; SCHAUFELI, W. Burnout, job stress, and violent behavior among Dutch police officers. **Work & Stress**, v. 13, n. 4, p. 326-340, 1999.
- KUMAR, M; SINGH, S; RAI, H; BHATTACHARYA, A. Measuring humane orientation of organizations through social exchange and organizational identification facilitation and control of burnout and intent to quit. **International Journal of Organization Theory and Behavior**, v. 15, n. 4, p. 520-547, 2012.
- LEE, R. T; ASHFORTH, B. E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job Burnout. **Journal of Applied Psychology**, v. 81, n. 2, p. 123-133, 1996.
- LEITER, M. P; MASLACH, C. The impact of interpersonal environment on Burnout and organizational commitment. **Journal of Organizational Behavior**, v. 9, n. 4, p. 297-308, 1988.
- LI, J; WONG, I. A; KIM, W. G. Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. **International Journal of Hospitality Management**, v. 64, p. 21-30, 2017.
- LIPP, M. N.; PEREIRA, M. B.; SADIR, M. A. Crenças irracionais como fontes internas de stress emocional. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 1, n. 1, p. 29-34, 2005.
- LIU, Y; LI, R; ZHOU, L; TIAN, F. The relationship between organizational identification and internal whistle-blowing: the joint moderating effects of perceived ethical climate and proactive personality. **Review of Managerial Science**, v. 12, p. 113-134, 2018.
- MAEL, F.; ASHFORTH, B. E. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. **Journal of Organizational Behavior**, v. 13, p. 103-123, 1992.
- MASLACH, C; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Organizational Behavior**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.
- MASLACH, C; SCHAUFELI, W. B; LEITER, M. P. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.
- MELEADY, R; CRIPS, R. J. Take it to the top: imagined interactions with leaders elevates organizational identification. **The Leadership Quarterly**, v. 28, p. 621-638, 2017.
- MIGNONAC, K.; HERRBACH, O.; GUERRERO, S. The interactive effects of perceived external prestige and need for organizational identification on turnover intentions. **Journal of Vocational Behavior**, v. 69, p. 477-493, 2006.

MIGNONAC, K.; HERRBACH, O.; ARCHIMI, C. S.; MANVILLE, C. Navigating ambivalence: perceived organizational prestige-support discrepancy and its relation to employee cynicism and silence. **Journal of Management Studies**, v. 55, n. 5, p. 837-872, 2018.

MISHRA, S. K. Perceived external prestige and employee outcomes: mediation effect of organizational identification. **Corporate Reputation Review**, v. 16, n. 3, p. 220-233, 2013.

NG, M. Examining social exchange among Chinese service workers: the mediating effect of trust in organization. **Asia Pacific Journal of Business Administration**, v. 8, n. 2, p. 163-176, 2016.

NIESSEN, C; MADER, I; STRIDE, C; JIMMIESON, N. L. Thriving when exhausted: the role of perceived transformational leadership. **Journal of Vocational Behavior**, v. 103, p. 41-51, 2017.

OLIVEIRA, K. L; SANTOS, L. M. Percepção da saúde mental em policiais militares da força tática e de rua. **Sociologias**, n. 25, p. 224-250, 2010.

PARKER, S. K; BINDL, U. K; STRAUSS, K. Making things happen: a model of proactive motivation. **Journal of Management**, v. 36, p. 827-856, 2010.

PINSONNEAULT, A; KRAEMER, K. L. Survey research methodology in management information systems: an assessment. **Journal of Management Information System**, v. 10, n. 2, p. 75-105, 1993.

PLUUT, H; ILIES, R; CURSEU, P. L; LIU, Y. Social support at work and at home: dual-buffering effects in the work-family conflict process. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 146, p. 1-13, 2018.

POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS – PMMG. **Identidade Organizacional**.

Disponível em: < <https://www.policiamilitar.mg.gov.br/portal-pm/portalinstitucional/conteudo.action?conteudo=2156&tipoConteudo=itemMenu> >. Acesso em: 21 junho 2018.

PRATT, M.G. To be or not to be? Central questions in organizational identification. In: WHETTEN, D.; GODFREY, P. (Eds.). **Identity in organizations: building theory through conversations**. Thousand Oaks: Sage, 1998. p. 171-207.

PRATT, M. G. The good, the bad, and the ambivalent: managing identification among Amway Distributors. **Administrative Science Quarterly**, v. 45, n. 3, p. 456-493, 2000.

RATHI, N; LEE, K. Retaining talent by enhancing organizational prestige: an HRM strategy for employees working in the retail sector. **Personnel Review**, v. 44, n. 4, p. 454-469, 2015.

RHEE, E; ULEMAN, J. S; LEE, H. K. Variations in collectivism and individualism by ingroup and culture: Confirmatory Factor Analysis. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 71, n. 5, p. 1037-1054, 1996.

RIKETTA, M. Organizational identification: a meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, v. 66, n. 2, p. 358-384, 2005.

ROSENGREN, S; BONDESSON, N. How organizational identification among retail employees is affected by advertising. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 38, p. 204-209, 2017.

RUBINO, C; VOLPONE, S. D; AVERY, D. R. Burnout on Mars and Venus: exploring gender differences in emotional exhaustion. **Gender in Management: An International Journal**, v. 28, n. 2, p.74-93, 2013.

SCHUTTE, N; TOPPINEN, S; KALIMO, R; SCHAUFELI, W. The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory–General Survey (MBI–GS) across occupational groups and nations. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 73, p. 53–66, 2000.

SHIH, S.; JIANG, J. J; KLEIN, G; WANG, E. Job Burnout of the information technology worker: work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. **Information & Management**, v. 50, p. 582-589, 2013.

SILVA, M. B; VIEIRA, S. B. O processo de trabalho do militar estadual e a saúde mental. **Saúde e Sociedade**, v. 17, n. 4, p. 161-170, 2008.

SMIDTS, A.; PRUYN, A. T. H.; VAN RIEL, C. B. The impact of employee communication and perceived external image on organizational identification. **Academy of Management Journal**, v. 44, n. 5, p. 1051-1062, 2001.

SMITH, L. G. G; GILLESPIE, N; CALLAN, V. J; FITZSIMMONS, T. W; PAULSEN, N. Injunctive and descriptive logics during newcomer socialization: the impact on organizational identification, trustworthiness, and self-efficacy. **Journal of Organizational Behavior**, v. 38, p. 487-511, 2017.

SOUZA, E. R.; MINAYO, M. C. S. Policial risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 10, n. 4, p. 917-928, 2005.

SPODE, C.; MERLO, A. R. C. Trabalho policial e saúde mental: uma pesquisa junto aos capitães da Polícia Militar. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 19, n. 3, p. 362-370, 2006.

STACCIARINI, T. S. G.; PACE, A. E. Análise fatorial confirmatória da escala: appraisal of self-care agency scale - revised. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 25, p. 1-9, 2017.

TANG, G; KWAN, H. K; ZHANG, D; ZHU, Z. Work–Family Effects of Servant Leadership: The Roles of Emotional Exhaustion and Personal Learning. **Journal of Business Ethics**, v. 137, n° 2, p 285–297, 2016.

TOPPINEN-TANNER, S; KALIMO, R; MUTANEN, P. The process of Burnout in white-collar and blue-collar jobs: eight-year prospective study of exhaustion. **Journal of Organizational Behavior**, v. 23, p. 555–570, 2002.

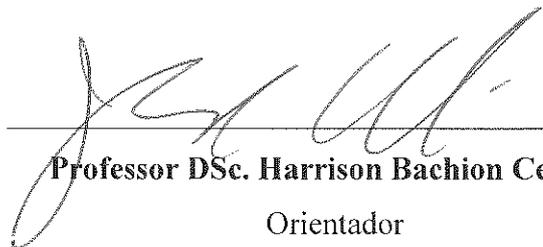
TUNA, M.; GHAZZAWI, I.; YESILTAS, M.; TUNA, A. A.; ARSLAN, S. The effects of the perceived external prestige of the organization on employee deviant workplace behavior: the mediating role of job satisfaction. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 28, n. 2, p. 366-396, 2016.

TYLER, T. R.; BLADER, S. L. The group engagement model: procedural justice, social identity, and cooperative behavior. **Personality and Social Psychology Review**, v. 7, n. 4, p. 349-361, 2003.

UEN, J. F.; AHLSTROM, D.; CHEN, S.; LIU, J. Employer brand management, organizational prestige and employees' word-of-mouth referrals in Taiwan. **Asia Pacific Journal of Human Resources**, v. 53, n. 1, p. 104-123, 2015.

DECLARAÇÃO

Certifico que o trabalho de conclusão de curso intitulado “**UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE O PRESTÍGIO ORGANIZACIONAL PERCEBIDO, A IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL E A EXAUSTÃO EMOCIONAL DO POLICIAL MILITAR DE MINAS GERAIS**”, de autoria da aluna **Virgínia Filgueiras de Freitas**, foi aprovado sem recomendações de alteração pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.



Professor DSc. Harrison Bachion Ceribeli
Orientador

Mariana, 10 de julho de 2018.