

## ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES EM FORMA DE FRANQUIAS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA<sup>1</sup>

**Matheus Tavares Nogueira**

Graduando do 8º período do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: matheussoad20gmail.com

**Ana Paula Lara de Vasconcelos**

Professora orientadora (UNIPAM).

E-mail: anapaula@unipam.edu.br

---

**RESUMO:** O objetivo do presente estudo é tratar da importância do trabalho e como o estresse pode influenciar negativamente no desempenho e saúde do indivíduo, especialmente quando se trata de gestores de franquias. Para alcançar o objetivo geral, delinear-se os seguintes objetivos específicos: identificar o nível de estresse e qualidade de vida de gestores de franquias. Depois, disso discorrer sobre as estratégias adotadas para enfrentar o estresse. Diante disso, foi realizada uma pesquisa de campo, de caráter qualitativo, através de uma entrevista com três gestores de franquias em Patos de Minas (MG). Realizou-se também uma pesquisa bibliográfica, utilizando-se de livros, artigos de revistas, teses e dissertações.

**PALAVRAS-CHAVE:** trabalho; estresse; gestão.

**ABSTRACT:** The aim of this study is to address the importance of work and how stress can negatively influence an individual's performance and health, especially when it comes to franchise managers. To achieve the overall goal, the following specific objectives were outlined: identify the stress level and quality of life of franchise managers. After that, discuss the strategies adopted to cope with stress. Considering this, a qualitative field research was conducted through an interview with three franchise managers in Patos de Minas (MG). A bibliographic research was also performed, using books, magazine articles, theses and dissertations.

**KEYWORDS:** Work; stress; management.

---

### 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é o instrumento associado a transformações que o homem realiza na natureza, a fim de obter formas de conforto, suprir desejos e necessidades. Durante esse processo, o homem utiliza recursos naturais que se tornam bens de valores. Dessa forma, ao modificar a natureza, o homem modifica também a si próprio (MATHEUS, 2017).

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na área temática 1 - Administração e Gestão Empresarial. Comunicação Oral. XVI Congresso Mineiro de Empreendedorismo (COMINE) - Transformação - realizado de 4 a 7 de novembro de 2019.

Através do trabalho, o homem constrói sua identidade, estabelece relações sociais e cria situações de poder, já que assim é capaz de categorizar classes sociais e se destacar perante seus pares (ZANELLI; SILVA; SOARES, 2010; HELOANI; LANCMAN, 2004). No entanto, muito embora o trabalho traga inúmeros benefícios, o excesso dele também é capaz de causar estresse. Surgiu-se o seguinte questionamento: considerando que o estresse influencia diretamente na produtividade das empresas e tendo em vista a necessidade de essas empresas continuarem em destaque no mercado, quais os principais impactos do estresse ocupacional na produtividade de gestores de franquias?

O objetivo geral deste trabalho é analisar as relações entre estresse no trabalho, estratégias de enfrentamento e qualidade de vida percebida por gestores de franquias atuantes na cidade de Patos de Minas (MG).

Para alcançar o objetivo geral, delinear-se os seguintes objetivos específicos: identificar o nível de qualidade de vida e estresse experimentados por gestores de franquias; apontar os fatores estressores, como são os sintomas apresentados; apontar quais estratégias de enfrentamento são adotadas por esses profissionais.

A realização da pesquisa se justifica pela relevância para o meio social, pois busca entender e demonstrar que o estresse organizacional atrapalha a produtividade de organizações de franquia, pois o adoecimento de gestores e colaboradores as empresas sofrem prejuízos em sua produtividade.

## 2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Nesta sessão, será realizado um levantamento teórico sobre o conceito de estresse, as formas existentes, os sintomas e o estresse ocupacional, sofridos por gestores. Para tanto, serão abordados os conceitos de franchising com o fim de perquirir qual o melhor perfil de profissional se enquadra no de gestor de franquia.

Historicamente, os estudos sobre o bem-estar começaram na segunda metade do século XIX pelo fisiologista francês Claude Bernard, que defendeu que a manutenção do bem-estar é a habilidade do organismo para manter a constância do seu ambiente interno, apesar de mudanças ocorrem externamente (DUTRA, 2001). Outro fisiologista de Havard, Walter B. Cannon, em 1915, deu o nome de homeostase à força para manter a regularidade do bem-estar ou habilidade para manter um equilíbrio estático (SOUZA JUNIOR; PEREIRA, 2007).

O estresse pode manifestar-se de duas formas: como *diestresse*, ou estresse de derrota, é a forma como é conhecido negativamente; o *euestresse* é considerado o estresse positivo. O *euestresse* é o estresse da realização, da vitória da felicidade. Assim, o *euestresse* é considerado o “estresse da realização”. Similarmente, o *diestresse* representa uma reação do corpo a um estímulo externo. No entanto, o *diestresse* se manifesta muitas vezes na forma de doenças que surgem consequentemente através da exposição do indivíduo ao estímulo negativo prolongado (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Em um contexto geral, nota-se que as fontes de tensões e estresse são mais comuns em ambientes em que o profissional tem excesso de atividades, falta de instrução de planejamento e conflito de interesses e valores. Outras condições e

fatores estressantes são sobrecarga no trabalho, excesso ou falta de trabalho, rapidez na realização, quando se dá responsabilidade para uma tomada de decisão e mudanças tecnológicas – esses são alguns dos fatores que geram tensões em qualquer ambiente de trabalho (CORREA; MENEZES, 2002).

O papel do gestor é sempre manter um equilíbrio entre as manutenções da integridade e sobrevivência da estrutura organizacional e as preocupações em curto prazo, intermediando tensões geradas e crises quotidianas para encontrar soluções que quase sempre são complicadas. Para que o profissional evite situações de estresse, ele deve conjugar diversos fatores, entre eles um equilíbrio entre o organismo e o psicológico. Moreira *et al.* (2005, p. 120) completa esse raciocínio ao afirmar que “combinação de fatores, tais como: traços de personalidade, presença ou não de transtornos mentais, disponibilidade de suporte social e estratégias de adaptação diante de uma situação estressante”.

Diante disso, os principais sintomas fisiológicos são sudorese excessiva, taquicardia, questões emocionais, apatia, depressão, desânimo, entre outros. Assim como os sintomas, os eventos do estresse podem acarretar outras doenças psicológicas atingindo assim na qualidade de vida da pessoa tanto na parte pessoal como principalmente na profissional.

O estresse pode ser dividido em duas formas: forma física, dores de cabeça, palpitações, entre outros; forma mental está relacionado com a dificuldade de concentração, agressividade, irritação, passividade, medo, depressão, entre outros. Dentre dos sintomas do estresse, temos o *burnout*, que é o resultado de longos processos de várias tentativas para se combater o estresse sem sucesso (FRANÇA, 1987). É um processo que tem como característica o esgotamento emocional e pouca realização pessoal. No *burnout* é um quadro clínico extremo quando se trata de estresse ocupacional. A síndrome do *burnout* se difere das reações agudas do estresse que se desenvolvem a incidentes específicos, pois são várias reações que se acumulam (MASLACH; LEITER, 1999).

## 2.1 O ESTRESSE E O IMPACTO NA PRODUTIVIDADE

O mundo das franquias tem passado por diversas mudanças, que fazem com que as pessoas trabalhem mais horas com maior intensidade com o objetivo de atingir o sucesso profissional e pessoal. Com essa nova realidade, o estresse ocupacional tem vasta importância e proporções maiores que em outros períodos. Nesse contexto, nota-se que o impacto na produtividade dos gestores e colaboradores nas instituições privadas é grande (HIRDES, 2009).

Dentro do estudo por meio de *survey*, aponta-se que, dos 637 gestores pesquisados, 75,7% apresentaram algum sintoma de estresse ocupacional em diversos níveis, desde moderados a intensos. As principais causas foram os dias tomados por muitas tarefas e pouco tempo para exercê-las, e não conseguir desvinculá-las mesmo após o expediente. Em relação ao impacto na produtividade, os mais relevantes foram dificuldade na tomada de decisão e dificuldade de lembrar fatos recentes.

Um dos principais motivos para o transtorno depressivo, que, além de ter o aumento na pressão sanguínea, contribui para a morbidade por doenças cardíacas,

quadro de diabetes, esgotamento físico e aparecimento de outras doenças como o acidente vascular cerebral (AVC), são essas consequências que geram o adoecimento e sempre interferem no trabalho como falta de reflexos para a produtividade na organização, muitos erros, acidentes de trabalhos sem contar na alta taxa de absentismo e turnover. Isso deixa assim gestores, no caso em estudo os gestores de franquias, muito pressionados e forçados a sempre estarem buscando todo dia e sempre os melhores resultados para a organização.

## 2.2 ESTRESSE EM GESTORES

Os gestores não só de franquias, mas também de instituições privadas e públicas, são aqueles que se destacam por ter capacidades individuais de gerir um ou vários grupos que geram resultados para a organização, sendo que tem várias ações voltadas para a qualificação. É por exemplo a capacidade de o indivíduo assumir várias iniciativas, assumir, compreender e dominar novas e todas as situações no trabalho, sendo responsável e reconhecido pelos demais.

No entanto, para se obter essa competência, é necessário não apenas ter conhecimento; é necessário ter aquele algo mais, um diferencial; é necessário adquirir performance de resultados para assim alcançar os objetivos da organização. As competências dos gestores podem ser melhoradas e desenvolvidas a qualquer momento, pois, como o indivíduo a cada dia conforme adquirir experiência e passa por dificuldades e desafios, ele consegue aprender e a desenvolver novas competências (RAMOS, 2017).

Zille (2005) e Zanelli, Silva e Soares (2010) apontam fontes de tensão relacionadas com a função gerencial e ao estilo de vida desse profissional. Observa-se ainda que a exigência pela realização de várias atividades ao mesmo tempo, curtos prazos para a execução das atividades, exigência de excelência e busca por resultados incansáveis através da obsessão e compulsão são características do papel de um gestor.

Em relação ao *franchising*, ao investir os pontos mais relevantes para o perfil do franqueado, são: habilidades gerenciais, capacidade financeira, comprometimento com o novo negócio, capacidade de empreendedorismo, identidade com o segmento, questões psicológicas e educação formal (SOUSA; JUNQUEIRA, LAS CASAS, 2014).

## 3 METODOLOGIA

Conforme leciona Lakatos e Marconi (2007), método é o aglomerado de atividades que possibilitam ao pesquisador alcançar uma meta, bem como adquirir conhecimentos válidos da pesquisa, aptos a auxiliar o pesquisador nas tomadas de decisões. O método é o meio usado para alcançar um objetivo. Com sua flexibilidade, a pesquisa exploratória comumente é realizada através de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, do tipo exploratória. A pesquisa também se caracteriza como sendo bibliográfica; buscou-se materiais sobre marketing de relacionamento, estratégia de marketing, em revistas eletrônicas, artigos científicos,

teses, dissertações e monografias. Observe-se que a pesquisa bibliográfica é o conjunto de materiais impressos ou eletrônicos que contêm informações já elaboradas ou publicadas.

A população é constituída pelo número de indivíduos que possuem características com o tema pesquisado. Dependendo do número de elementos, a população pode ser finita ou infinita; já a amostra é o subconjunto das observações encontradas da totalidade da população (GIL, 2002). A amostra da pesquisa será uma amostragem por conveniência: o pesquisador escolhe os elementos a que tem acesso e considera que estes possam representar o universo.

Os questionários da pesquisa foram direcionados a 3 gestores de franquias em Patos de Minas (MG). Assinaram um termo de livre e esclarecido, concordando em responder livremente ao questionário. A técnica mais adequada para a escolha dos clientes nesse tipo de amostra não probabilística foi à amostragem por conveniência, ou seja, a empresa escolhida facilita a pesquisa em razão da disponibilidade da pesquisadora. A coleta dos dados da pesquisa foi realizada através da aplicação de questionários, com entrevistas pessoais e diretas. As entrevistas ocorreram no período de agosto a outubro de 2019.

Marconi e Lakatos (2002) afirmam que o questionário é o instrumento utilizado para realizar a coleta de dados. Os autores, ainda, complementam dizendo que ele é constituído por uma série de perguntas e que devem ser respondidas por escrito. As questões podem ser de três tipos: abertas, fechadas ou alguma combinação entre elas. Assim, o estudo se utilizará de 3 perguntas fechadas e 5 abertas, com o intuito de desenvolver informações mais completas sobre o assunto em questão.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÕES

Aliando os resultados obtidos com a pesquisa de campo, juntamente com os estudos realizados no levantamento teórico, foi possível realizar os apontamentos abaixo delineados.

Primeiramente, procurou-se identificar o perfil dos respondentes, sendo preponderantemente do sexo feminino, ou seja, 67%, ao passo que homens foi 33%. É o que demonstra o Gráfico 1.



Fonte: Dados de pesquisa (2019)

Ainda sobre o perfil dos respondentes, 100% estão na faixa etária entre 51 a 60 anos e atuam há mais de 5 anos como gestores de franquias. Isso demonstra que o perfil de franqueadores são pessoas mais maduras, experientes e com aptidão para gerir.

Um estudo realizado por D'Ávila (1996 *apud* RODRIGUES, 1998), publicado na *Revista Perfil*, demonstrou que o perfil de gestores de franquias é composto preponderantemente de executivos, que buscam negócios lucrativos, com alta possibilidade de expansão e com um olhar ousado, ou seja, querendo ingressar em um setor com futuro promissor e que proporcione estabilidade financeira.

Já uma pesquisa realizada por Ozomo e Dockhorn (2018), publicada em 2018 no *II Encontro Internacional de Gestão Desenvolvimento e Inovação*, constatou que:

[...] foi possível descobrir que os homens são a maioria entre os franqueados, sendo 57 %, enquanto as mulheres são 43%. Além disso, foi possível determinar que parte desses novos franqueados tem entre 26 e 35 anos de idade, ao passo que 33% está na faixa etária de 36 a 45 anos de idade. Há, todavia, um traço comum entre homens e mulheres franqueados: eles gostam de trabalho duro e são apaixonados pelo setor em que trabalham (OZOMO; DOCKHORN, 2018, p. 18).

Na sequência, os entrevistados receberam o seguinte questionamento: “Qual o sentido de trabalho para você?”. Diante disso, os entrevistados responderam da seguinte forma, *ipsis litteris*:

Primeiramente vejo o trabalho como um meio de sobrevivência. Sem ele não poderia realizar meus desejos pessoais, mas acima de tudo considero o trabalho como um meio de me auto realizar. Encaro as atividades que realizo todo dia na loja como uma missão, como uma forma de ajudar os outros, de servir outras pessoas, de ser útil e importante naquilo que faço. Certamente trabalhar nos faz evoluir e crescer como seres humanos e fazê-lo com entusiasmo faz toda diferença (sic, entrevistado 1).

O trabalho me dignifica como pessoa, além da possibilidade de empregar pessoas e desenvolver o município como gerador de empregos. O trabalho faz com que as pessoas se sintam úteis (sic, entrevistado 2).

Atividade diária remunerada que nos faz crescer internamente e atingir determinados objetivos (sic, entrevistado 3).

Observe-se que os respondentes foram unânimes em afirmar que a maior expectativa com relação ao trabalho é o retorno financeiro. Depois, mencionaram o fato de ajudar pessoas e contribuir para o crescimento da comunidade.

Segundo Prado (2008), ao adquirir uma franquia, o franqueado tem por objetivo precípua, a obtenção de vantagem de financeira. Para além disso, busca-se capacitação profissional, status, reconhecimento social e satisfação pessoal. Todos esses requisitos, quando acumulados, formam um conjunto imprescindível para o sucesso do empreendimento. Ao contrário disso, quando o gestor não consegue somar esses elementos, o empreendimento torna-se fonte de aborrecimentos e frustrações.

Hisrich, Peters e Shepherd (2009) lecionam que a rápida difusão do empreendimento, quando se alia ao baixo investimento financeiro, constitui a principal vantagem de ser um franqueado. É por isso que o empreendedor assume os

riscos bem como se dispõe a empreender seu capital visando ao êxito do negócio. Ao adquirir uma franquia, o empreendedor necessita analisar o histórico organizacional, a estabilidade de mercado e a alta possibilidade de obtenção de lucros.

Diante disso, Sousa, Junqueira e Las Casas (2014) trazem um rol de características que entendem ser indispensáveis ao sucesso de um gestor de franquia:

1) capacidade financeira; 2) habilidade gerencial; 3) busca por desafios; 4) desejo por desenvolvimento pessoal; 5) formação; 6) capacidade empreendedora; 7) comprometimento com o negócio; 8) perfil psicológico; 9) propensão ao risco; 10) experiência no negócio; e 11) ponto e conhecimento regional (SOUSA; JUNQUEIRA; LAS CASAS, p. 222).

Outro ponto que os entrevistados destacaram é que a gestão de uma franquia possibilita a realização pessoal, uma forma de perseguir os objetivos. Prado (2008, p. 19) sustenta que o sistema de franquia é uma forma de compartilhar o sucesso, no entanto, por ser uma união de interesses, “é inevitável criar expectativas de ambos os lados. Igualmente inevitável é o surgimento de frustrações – e conflitos, como consequência”.

Nesse panorama, é necessário que franqueado e franqueador possuam uma relação sólida e harmoniosa. Para tanto, o gestor deve possuir o perfil do gestor atual, ou seja, ser criativo, arrojado, ousado, visionário, além da aptidão para o trabalho em equipe.

Em seguida, foi lançado o seguinte questionamento: “Que significa estresse para você?”. Diante disso, os entrevistados responderam:

O estresse é uma forma do nosso organismo se defender das tribulações do dia-a-dia. Quando a carga está alta demais e passamos a exigir muito do nosso organismo ele nos dá um sinal que teremos que colocar o pé no freio ou do contrário poderemos comprometer nossa saúde (sic, entrevistado 1).

O estresse impacta negativamente sendo um fator muito perigoso para desenvolver doenças e prejudicar a nossa saúde, por isso devemos tomar cuidado e não ir além do que devemos (sic, entrevistado 2).

Dependendo do nível da pressão exercida sobre nós, isto pode causar medo, insegurança, tensão, que também pode nos afetar emocionalmente (sic, entrevistado 3).

O que se depreende das respostas apresentadas é que todos os respondentes compartilham da ideia de que o estresse é causado por excesso de trabalho e de responsabilidades, e ele se apresenta causando danos à saúde física e mental. Os entrevistados também afirmaram que, quando há pressões, é necessário dar uma pausa e diminuir o ritmo e quantidade de trabalho.

De acordo com Sousa *et al.* (2009), o estresse pode ser entendido como um desgaste do organismo do indivíduo, ocasionado por uma tensão progressiva e ou impactante e intensa. Quando o profissional se encontra em estado de estresse, significa que ele está adoecendo e, dessa feita, necessita de tratamento médico para

mitigar ou erradicar os sintomas desenvolvidos. Para Zille (2005, p. 61), os novos estudos sobre trabalho e produção, demonstram que

as sociedades estão passando por um processo de intensificação do ritmo em que as mudanças acontecem. Aliado a essa conjuntura, verifica-se uma deterioração da qualidade de vida dos indivíduos. Dessa forma, o estresse apresenta-se como uma variável importante, que vem atingindo os indivíduos de forma geral. Cada período da história contribui de maneira positiva para o desenvolvimento global, mas cobra um preço por esse benefício, sendo o estresse um dos preços mais habituais da atual época de turbulência sociocultural por que passa a humanidade (ZILLE, 2005, p. 61).

Nesse paradigma, o tema estresse no trabalho torna-se alvo de preocupações e pode ser caracterizado como fruto de interação de pessoas no ambiente de trabalho, ocorrendo quando os envolvidos necessitam mudar bruscamente as funções rotineiras. Ao se tratar de gestores, que pela própria natureza do cargo se submetem a altos níveis de pressão, as tribulações do cotidiano podem causar tensões excessivas e, conseqüentemente, são capazes de gerar um estado de estresse ocupacional. Também concorrem com o desenvolvimento do quadro de estresse, condições externas, a citar: insalubridade, ritmo intenso, o que inclui horas extras, natureza das funções, relacionamento com os colegas, insatisfação com a carreira e interface casa/trabalho (KOMPIER; KRISTENSEN, 2003).

O sexto questionamento foi o seguinte: “Qual a relação entre trabalho e estresse?”. Diante disso, foi possível obter as seguintes respostas:

Termos uma boa saúde mental é a garantia de que poderemos exercer nossas atividades profissionais com êxito. Mas nem sempre as coisas caminham nesse sentido, pois cada dia o mundo exige mais de nós. As mudanças constantes, o alto grau de cobrança, competitividade, busca de perfeição, excesso de tarefas, concorrência desleal, dentre outras coisas, pode comprometer o nosso desempenho no trabalho, gerando o tal estresse. É preciso saber lidar com tais situações, e encontrar a melhor maneira de se deixar levar por esse mal (sic, entrevistado 1).

Estão intimamente ligados pois temos que ter o autocontrole para exercer nossa função sem deixar que o estresse tome conta (sic, entrevistado 2).

Nesta relação e dependendo do nível de estresse e como a pessoa encara isto, nos afeta negativamente na nossa saúde em geral e no convívio de pessoas próximas de nós (sic, entrevistado 3).

Observe que os entrevistados demonstraram saber que existe uma estreita relação entre o trabalho e o estresse. Esse sofrimento psicológico pode causar prejuízos de várias ordens: nas relações interpessoais, na tomada de decisões no trabalho e na saúde física ou psíquica.

Borsoi (2007, p. 105) realizou um estudo sobre a relação entre o trabalho e o estresse e conseguiu chegar às seguintes conclusões:

1. Os indivíduos nascem num contexto no qual o trabalho é a base da sobrevivência do próprio grupo ao qual pertence.
2. Diferentemente da situação que muitas vezes se toma como referência, grande parte dos indivíduos entra no mercado de trabalho sem sequer ter vivido as

transformações do corpo próprias da adolescência, a definição da identidade sexual, as primeiras experiências amorosas etc.

3. Quando um indivíduo ingressa no mundo do trabalho, começa a organizar sua vida em função das exigências desse novo lugar, e é lá que deixa a maior parte de suas melhores horas do dia – durante a maior parte de sua vida, daí em diante (BORSOI, 2007, p. 105).

Em resumo, o trabalho integra a vida das pessoas e se torna tão importante, assim como as relações amorosas. Para Borsoi (2007), o trabalho torna-se tão fundamental quanto o sono, pois, sem ele, não é possível satisfazer as necessidades básicas ou mesmo de mero capricho. Em que pese isso, o trabalho só com a modernidade passou a ser encarado, de forma real e sistemática, como alvo de preocupações no ramo das saúdes mentais.

Prosseguindo a entrevista foi questionado o seguinte: “Quais as consequências desses momentos de estresse?”.

O estresse pode causar danos irreparáveis a nossa saúde, por isso é preciso se organizar, estabelecer prioridades e ter a consciência do seu limite. Do contrário as coisas podem sair do controle e nosso rendimento profissional poderá cair, comprometendo os resultados propostos e gerando gastos com a saúde. As consequências profissionais e pessoais geradas pelo estresse são inúmeras, por isso é preveni-las garantindo uma melhor qualidade de vida para todos os envolvidos (sic, entrevistado 1).

As consequências são danos à nossa saúde, como ansiedade, insegurança e muita tensão em nosso ambiente de trabalho (sic, entrevistado 2).

Acredito que as consequências é a falta de acreditar em você e o pessimismo que fica mais em alta (sic, entrevistado 3).

Os entrevistados possuem ciência dos efeitos danosos causados pelos momentos de estresse. Segundo Sousa *et al.* (2009), os efeitos do estresse podem refletir positiva ou negativamente no desempenho de colaboradores e gestores. Quando o efeito é negativo, ocorre um desgaste intenso e excessivo de energias, o que pode causar prejuízos no potencial produtivo do indivíduo. Essa forma é denominada *distress*.

Essas duas formas de estresse podem apresentar-se em diferentes níveis conforme a pessoa e pode inclusive sofrer variações no mesmo sujeito, a depender do contexto em que ele ocorre (HELOANI; LANCMAN, 2004). De acordo com Toledo e Proença (2005), o estresse pode ser agudo ou crônico e sofrer variações que vão desde mero aborrecimento a uma total exaustão do corpo e da mente.

Sobre a natureza dos estressores, podem-se se originar de duas formas, quais sejam: monotonia e sobrecarga. A primeira surge da dificuldade do indivíduo em sentir-se incentivado, dificultando as formas de explorar as potencialidades do sujeito. Já a sobrecarga decorre do excesso de estímulos aptos a suplantar a capacidade do indivíduo em responder. Dessa feita, quando as formas de estresse variam em seus diversos níveis, rendimento do indivíduo pode comprometer-se no sentido geral e de formas específicas (ZILLE, 2005).

Por fim, lançou-se o seguinte questionamento: “Qual o impacto do estresse na sua qualidade de vida?”. Os entrevistados responderam da seguinte forma:

São inúmeras as situações que servem para definir o impacto de estresse na nossa qualidade de vida, dentre elas podemos destacar a falta de energia e motivação para o trabalho e conseqüentemente a queda na produção. Os sintomas físicos gerados pelo estresse poderão a ter que levar a pessoa a ter que tomar remédios pelo resto da vida e muitas vezes ela não vai conseguir mais trabalhar. Portanto é preciso saber que o estresse fará sempre parte da nossa rotina pessoal e de trabalho e que devemos mantê-lo sempre em equilíbrio (sic, entrevistado 1).

O impacto atinge na nossa vida pessoal como a falta de motivação. E na vida profissional como um rendimento baixo (sic, entrevistado 2).

Dependendo do nível de estresse e como a pessoa encara isto, nos afeta negativamente em nossa saúde em geral e no convívio de pessoas próximas de nós (sic, entrevistado 3).

Conforme amplamente exposto, os respondentes reconhecem que os efeitos danosos do estresse no trabalho podem comprometer a vida pessoal dos gestores, influenciando inclusive na saúde mental e física.

Sépe (2011) cita motivos decorrentes da insatisfação no trabalho: mudanças bruscas de funções, reconhecimento profissional, investimentos frustrados. Para a autora, mister se faz salientar como fatores estressantes, a saber: as mudanças inesperadas no ambiente social do indivíduo causam estresse, pois são situações que a pessoa não esperava passar naquele momento, e até mesmo “a falta de mudanças no ambiente de trabalho”, o que significa que a pessoa não tem esperança de progressão.

Para Chiavenato (1999) o estresse pode ser resultado de fatores como

[...] a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a chateza e monotonia de certas tarefas, a moral baixo dos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal não somente derrubam o bom humor das pessoas, como também provocam estresse no trabalho (CHIAVENATO, 1999, p. 377).

O autor ainda acrescenta que, além da insatisfação advinda do ambiente de trabalho, outros fatores concorrem para gerar o estresse, sendo os fatores humanos, como abuso ou dependência de álcool ou substâncias entorpecentes.

## **6 CONCLUSÃO**

Conforme exposto, o objetivo geral da pesquisa foi identificar os níveis de estresse e qualidade de vida de gestores de franquias em Patos de Minas (MG). Para tanto, depois de acurada pesquisa bibliográfica, elegeu-se uma pesquisa de campo, do tipo qualitativa, para demonstrar se a realidade se coaduna com a teoria.

Diante disso, realizou-se um questionário, contendo 3 perguntas fechadas e 5 perguntas abertas, tendo-se como destinatário três gestores de franquias em Patos de Minas.

Finalizada a pesquisa, é possível afirmar que se alcançou o primeiro objetivo, no sentido de identificar o nível de estresse e qualidade de vida dos gestores de empresa, ou seja, os respondentes conduzem bem os negócios, sabem quando estão excedendo os limites e buscam frear os impulsos.

O segundo objetivo também foi alcançado, porque identificaram-se os fatores que causam estresse em gestores, ilustrando-se o excesso de trabalho, mudança de rotina, pressão por resultados e dificuldades financeiras.

O terceiro objetivo também foi alcançado, entendendo-se como estratégias de enfrentamento ao estresse, a valorização do trabalho em equipe, a adoção de estratégias de liderança, retorno financeiro e realização pessoal.

## REFERÊNCIAS

BORSOI, I. C. F. Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental. **Psicologia e Sociedade**, S.i, v. 1, n. 19, p.103-111, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309326396014>. Acesso em: 02 out. 2019.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CORREA, S. A.; MENEZES, J. R. M. **Stress e trabalho**. Sociedade Universitária Estácio de Sá. Associação Médica de Mato Grosso do Sul. I Curso de Especialização em Medicina do Trabalho. Campo Grande, MS, 2002.

DUTRA, L. H. A. **Epistemologia de Claude Bernard**. Campinas: CLE/Unicamp, 2001.

FRANÇA, A. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1987.

HELOANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista produção**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 77-86, 2004.

HIRDES, A. A reforma psiquiátrica no Brasil: uma (re)visão. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 297-395, 2009.

HISRICH, R. D.; PETERS, M. P.; SHEPHERD, A. D. **Empreendedorismo**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

KOMPIER, M. A. J.; KRISTENSEN, T. S. As intervenções em estresse organizacional. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [s. l.], v. 6, p.37-58, 1 dez. 2003. Universidade de São Paulo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBiUSP. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p37-58>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25850>. Acesso em: 16 set. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa,**

elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

MASLACH, C.; LEITER, P. M. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: Papirus, 1999.

MOREIRA, S. N. T. *et al.* Estresse e função reprodutiva feminina. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 5, n. 1, p. 119-125, 2005.

OZOMO, G. S.; DOCKHORN, M. S. M. O perfil do empreendedor na gestão de franquias: um estudo de caso sobre a Chiquinho Sorvetes Ivinhema. **Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)**, [s. l.], v. 2, n. 1, dez. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/7306>. Acesso em: 19 set. 2019.

PASCHOAL, T., TAMAYO, A. **Validação da escala de estresse no trabalho**. Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

PRADO, M. N. **Franchising na alegria e na tristeza**. São Paulo: Autor, 2008.

RAMOS, A. **Estresse ocupacional: estudo com gestores de um hospital público regional do estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte, 2017.

RODRIGUES, J. R. G. **O empreendedor e o franchising: do mito à realidade**. São Paulo: Editora Érica, 1998.

SÉPE, A. C. H. **Estresse x trabalho: qualidade de vida nas organizações**. 2011. 46 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão de Pessoas e Competência, Centro Universitário Filadélfia, Londrina, 2011. Disponível em: <https://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000006/00000697.pdf>. Acesso em: 21 set. 2019.

SOUSA, I. F. *et al.* Estresse Ocupacional, Coping e Burnout. **Estudos, Vida e Saúde**, Goiânia, v. 36, n. 1/2, p.57-74, 2009. Bimestral. Disponível em: <http://revistas.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/view/1018/716>. Acesso em: 14 set. 2019.

SOUSA, M. R.; JUNQUEIRA, L. A P.; LAS CASAS. O perfil do franqueado divulgado pelos franqueadores na fase de prospecção de candidatos. **Revista Organizações em Contexto**, [s. l.], v. 10, n. 19, p.223-243, 30 jun. 2014. Instituto Metodista de Ensino Superior. <http://dx.doi.org/10.15603/1982-8756/roc.v10n19p213-243>. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5342/534256498010.pdf>. Acesso em: 10 set. 2019.

SOUZA JUNIOR, T.; PEREIRA, B. **Conceitos fisiológicos do treinamento físico-esportivo estresse, homeostase e alostase**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2007.

TOLEDO, G. L.; PROENÇA, C. Fatores críticos de sucesso da franquia: uma análise sob a óptica de ex-franqueados no município de São Paulo. **REGE USP-Revista de Gestão**, v. 12, n. 1, p. 43-53, 2005.

ZANELLI, J. C.; SILVA, N.; SOARES, D. H. P. **Orientação para aposentadoria nas organizações de Trabalho**. Construção de projetos para o pós-carreira. Porto Alegre: Editora Artmed, 2010.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. Tese (Doutorado em Administração). Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Belo Horizonte, MG, 2005.